



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL SECTOR
SERVICIOS, RUBRO HOSTALES, DISTRITO DE VILLA
RICA, AÑO 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION**

AUTOR

CORDOVA VELIZ, YESMIN DEYSI

CODIGO ORCID: 0000-0002-5790-1024

ASESOR

MGTR. CAMPOS GONZALES, MARCO ANTONIO

CODIGO ORCID: 0000-0002- 9624-7125

SATIPO-PERÚ

2019

1. Título de la tesis.

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL SECTOR
SERVICIOS, RUBRO HOSTALES, DISTRITO DE VILLA
RICA, AÑO 2019**

2. Equipo de Trabajo

AUTOR

CORDOVA VELIZ, YESMIN DEYSI
CODIGO ORCID: 0000-0002-5790-1024

ASESOR

MGTR. CAMPOS GONZALES, MARCO ANTONIO
CODIGO ORCID: 0000-0001-6220 -6662

JURADO

Presidente

DR. GRANDES GARCIA, GEIDER ORCID
ID: 0000-0001-8173-701X

Secretario

MGTR. LOZANO RUIZ, ROGER
ORCID ID: 0000-0002-8007-0265

Miembro

MGTR. MEZA SALINAS, JOSE LUIS
ORCID ID: 0000-0003-2735-8259

3. Hoja de firma del jurado

DR. GRANDES GARCÍA, GEIDER

PRESIDENTE

MGTR. LOZANO RUIZ, ROGER

SECRETARIO

MGTR. MEZA SALINAS, JOSÉ LUIS

MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, por brindarme la oportunidad de poder realizar el taller de tesis y así poder culminar mi formación profesional.

Doy gracias a mis padres: por el apoyo incondicional que me dieron, que confiaron en mi persona y por alentarme a conseguir mis objetivos trazados, a mi hermana por siempre estar a mi lado apoyándome y a mis Familiares que siempre me alentaron a seguir adelante

Especialmente agradecer a todos los profesores del departamento académico de ciencias administrativas, por sus enseñanzas, consejos brindados para desempeñarme y contribuir al desarrollo de mi país.

DEDICATORIA

A Dios Padre Todo Poderoso, por permitirme de realizar este sueño, por bendecirme la vida, guiándome, apoyándome y fortaleciéndome espiritualmente en los momentos difíciles y de debilidad.

A mis Padres por siempre guiarme en todo momento, para seguir desarrollándome tanto como persona y estudiante que siempre me decían “Que el conformismo solo nos lleva a la mediocridad y que siempre hay que buscar un más allá.

RESUMEN

El presente informe de tesis ha tenido por objetivo determinar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las mypes del sector servicios, rubro Hostales, en el Distrito de Villa Rica, año 2019. La metodología es de tipo mixta, nivel descriptivo con un diseño transversal, no experimental-descriptivo, se encuestó a 10 mypes del sector rubro Hostales, y se tomó el 100% de la muestra, donde el instrumento fue un cuestionario de 17 preguntas dirigidas a las mypes de los hostales donde se obtuvo los siguientes resultados: de la 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 sabemos cuáles son sus objetivos trazados con miras y proyecciones a futuro, como lo hará y que quiere lograr con ello, gestionando su negocio bajo la filosofía de mejora continua, conociendo el proceso y modernizándose. Respecto a los Procesos Administrativos, se halla que existe la práctica habitual de la planificación, la cual se soporta en su cumplimiento, asimismo su organización, la que se evidencia en su manual organización, funciones y su estructura organizacional. Se observó que cumplen a cabalidad la planeación gracias a ello reducirán riesgos haciéndolo factible y permanente en el mercado, organizando al personal mediante áreas funcionales que desarrollaran actividades propias que ayudaran a alcanzar los objetivos y metas trazadas, la mayoría de mypes siempre tienen dificultades en su etapa de crecimiento ya que luchan por la supervivencia en el mercado, buscando siempre el éxito y por ende el posicionamiento.

Palabras claves: Gestión de calidad, procesos administrativos, servicio.

ABSTRACT

This thesis report has aimed to determine the Quality Management and Efficiency in the Administrative Processes of the mypes of the services sector, Hostels, in the District of Villa Rica, year 2019. The methodology is of mixed type, descriptive level with a crosssectional, non-experimental-descriptive design was found at 10 mypes from the Hostels sector, and 100% of the sample was taken, where the instrument was a questionnaire of 17 questions addressed to the mypes of the hostels where the following were obtained Results: from the Quality Management it was observed that they have more than 10 years in the market having an established name, spreading their mission, vision of the mypes because thanks to this we will know what their objectives are drawn up with a view and future projections, such as He will do it and he wants to achieve it, managing his business under the philosophy of continuous improvement, knowing the process and modernizing. Regarding the Administrative Processes, it is found that there is the usual practice of planning, which is supported in its compliance, as well as its organization, which is evidenced in its organization manual, functions and its organizational structure. It was observed that they fully comply with the planning thanks to this they will reduce risks by making it feasible and permanent in the market, organizing the staff through functional areas that will develop their own activities that will help achieve the objectives and goals set, most mypes always have difficulties in their stage of growth as they fight for survival in the market, always looking for success and therefore positioning.

Keywords: Quality management, administrative processes, service.

INDICE GENERAL

1. Título de la tesis.....	i
2. Equipo de Trabajo.....	ii
3. Hoja de firma del jurado.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	i
v	
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planeamiento de la investigación.....	3
1.1.1 Caracterización del Problema:.....	3
1.1.2 Enunciado del problema:.....	4
1.2 Objetivos de la investigación:.....	5
1.3 Justificación de la investigación:.....	6
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.2 Bases teóricas de la investigación.....	13

2.2.1	Significados de la Gestión de calidad:.....	13
2.2.2	Proceso Administrativo.....	26
III.	HIPOTESIS.....	34
IV.	METODOLOGÍA.....	35
4.1	El tipo de investigación.....	35
4.2	Nivel de la investigación de las tesis.	35
4.3	Diseño de la investigación. (Incluye hipótesis si se requiere)	36
4.4	La población y muestra.	37
4.5	Definición y operacionalización de variables	38
4.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
4.7	Plan de análisis.	39
4.8	Matriz de consistencia	40
4.9	Principios éticos	42
V.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	43
5.1	Resultados.....	43
5.2	Análisis de Resultado.....	60
VI.	CONCLUSION.....	64
VII.	RECOMENDACIÓN.....	66

Referencias bibliográficas	67
---	----

Anexo	69
--------------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Evaluación de los elementos de los enfoques de Gestión de la Calidad.....	18
--	----

Tabla 2: Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	38
--	----

Tabla 3: Matriz de consistencia de la investigación.....	40
--	----

Tabla 4: Genero del representante legal de la empresa.....	43
--	----

Tabla 5: Edad del representante legal de la empresa.....	44
--	----

Tabla 6: Grado de instrucción del representante legal de la empresa.....	45
--	----

Tabla 7: Años de funcionamiento de la empresa.....	46
--	----

Tabla 8: Cantidad de trabajadores en la empresa.....	47
--	----

Tabla 9: Diseño de su estructura organizacional.....	48
--	----

Tabla 10: Ha definido la misión, visión y valores de su empresa.....	49
--	----

Tabla 11: Gestiona su empresa bajo la filosofía de la mejora continua.....	50
--	----

Tabla 12: Se administra usando herramientas de gestión administrativas.....	51
---	----

Tabla 13: La empresa sigue un plan de negocios.....	52
---	----

Tabla 14: La planeación de la empresa se cumple con un porcentaje.....	53
--	----

Tabla 15: Monitorean los planes de trabajo de la empresa.....	54
---	----

Tabla 16: Revisa los planes de trabajo en la empresa.....	55
---	----

Tabla 17: Existe un organigrama dentro de la empresa.....	56
---	----

Tabla 18: Como se organiza al personal.....	57
Tabla 19: Capacitan al personal de la empresa.....	58
Tabla 20: Con respecto al proceso administrativo que emplea la empresa.....	59
Tabla 21: Presupuesto general.....	69
Tabla 22: Cronograma de Actividades.....	70
Tabla 23: Cuadro de sondeo.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Distribución de genero del representante legal de la empresa.....	43
Figura 2: Distribución de edad del representante legal de la empresa.....	44
Figura 3: Distribución del grado de instrucción del representante legal de la empresa...	45
Figura 4: Distribución de años de funcionamiento de la empresa.....	46
Figura 5: Distribución de cantidad de trabajadores de la empresa.....	47
Figura 6: Distribución del diseño de estructura organizacional.....	48
Figura 7: Distribución de definición de la misión, visión y valores.....	49
Figura 8: Distribución de gestión bajo la filosofía de mejora continua.....	50
Figura 9: Distribución de herramientas administrativas.....	51
Figura 10: Distribución si la empresa sigue un plan de negocios.....	52
Figura 11: Distribución de planeación de cumplimiento.....	53
Figura 12: Distribución quien monitoreo los planes de trabajo.....	54
Figura 13: Distribución quien revisa los planes de trabajo.....	55
Figura 14: Distribución existe un organigrama en la empresa.....	56
Figura 15: Distribución como se organiza el personal.....	57
Figura 16: Distribución cuanto tiempo capacitan al personal.....	58

Figura 17: Distribución que opinan con respecto del proceso administrativo.....59

I. INTRODUCCIÓN

A través del tiempo las Micro y pequeñas empresas, dedicadas al rubro hostales han sufrido una sin fin de evoluciones en bien de las necesidades y el interés de los consumidores y/o turistas, empezando desde el restablecimiento físico de las infraestructuras hasta el funcionamiento interno para un mayor confort y satisfacción de cada visitante.

Toda vez que, en la actualidad, no se logra alcanzar el posicionamiento de los visitantes por ello necesitamos impulsar y promover nuestros atractivos turísticos y hostales donde se reflejan importantes ingresos económicos financieros.

Hoy en día se ven muchos tipos de hostales y cada uno con características diferentes. Algunos asemejan a hoteles, otros en cambio son una cosa completamente diferente.

En el distrito de Villa Rica, tiene todas las características adecuadas e idóneas con bondades impactantes que nos ha proporcionado la naturaleza para impulsar y ejecutar tipos de negocios, contamos con hostales reconocidos, nuestra investigación sobre la gestión de calidad con el uso de técnicas modernas, son hostales muy acordes a las necesidades del cliente, pero que la calidad también debería estar presente y sobre todo brindando un buen servicio de atención. Así mismo existe un desconocimiento por parte de los propietarios de estos establecimientos en relación al uso de técnicas modernas para brindar un servicio de calidad al cliente dentro del entorno del mercado.

Existen en la actualidad en este mundo moderno globalizado y de libre comercio, emprendedores con iniciativas empresariales, pero por falta de información y asesoramiento solo se quedan sostenidas en el tiempo.

En el siguiente trabajo de investigación consta con las descripciones de los siguientes capítulos.

Capítulo I.- Introducción, donde se precisa el problema, objetivos y justificación, **Capítulo II** Revisión de Literatura, es donde se precisa los antecedentes, bases teóricas relacionadas con el estudio, la hipótesis y las variables, **Capítulo III.** Hipótesis –es donde se precisa la posible respuesta al resultado de la Investigación, **Capítulo IV.** Metodología –es donde se precisa el tipo y nivel de Investigación, diseño de Investigación, Población y muestra, definición y operacionalización de las variables, Técnicas e Instrumento, Plan de análisis y matriz de consistencia, **Capítulo V** Resultados - Es donde se presenta los resultados de la investigación y el análisis de la información obtenida y finalmente **Capítulo VI** Conclusiones – Es donde se menciona las conclusiones y recomendaciones de la investigación según los objetivos planteados.

1.1 Planeamiento de la investigación.

Planteamiento del problema:

La gestión por resultados a través de los procesos administrativos en un instrumento útil por la eficacia en la calidad de servicios y los rubros hoteles son factores primordiales para los visitantes turísticos.

El turismo es aquel que se entiende como parte de un fenómeno social de desplazamiento de personas de un lugar a otro con el objetivo de recrearse, divertirse y trabajar, por tanto, necesidad de un producto o soporte que capta la atención de la demanda para poder hacerlo realidad. El turismo también se encarga de hacer que el producto se promocióne, se vende y se posicione, para que se convierta en un destino prometedor, el cual debe corresponder a la calidad que hoy en día los usuarios demandan.

En el sector hostales es posible que estas oportunidades sean muy escasas o nulas, puesto que no se emplean sistemas de capacitación, entrenamiento y desarrollo adecuadas bien sea por falta de recursos económicos, mala planeación por parte del área administrativa y de recursos humanos, o quizá por el desinterés de algún sector de empleados no flexibles a cambios radicales en sus hábitos tradicionales de trabajo, responsabilidad, en especial las del rubro hostales, no se estén llevando a cabo adecuados programas de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de su fuerza laboral.

1.1.1 Caracterización del Problema:

La actividad de hostales, es una actividad mercantil de venta de servicios de alojamiento, ésta tiene características generales y económicas financieras especiales que la diferencian de otras actividades comerciales e industriales.

Algunas de las características generales del sector hostales son: gran diversidad y complejidad, rigidez de la oferta, condicionamiento a factores exógenos y demanda elástica.

Por esto es que los costos son importantes porque forman parte de la contabilidad que identifica, mide, define, informa, determina, detalla, analiza, y suministra los diferentes elementos del costo, directo o indirectos, asociados con la fabricación de un producto o servicio, también por que precisa la determinación de la información de los costos ya que un error mínimo puede perjudicar la asignación de los precios de venta es decir nos pueden llevar a calcular los precios más altos del mercado.

En el distrito de Villa Rica, contamos con hostales reconocidos, nuestra investigación sobre la gestión de calidad con el uso de técnicas modernas, son hostales muy acordes a las necesidades del cliente, y sobre todo brindando un buen servicio de atención.

1.1.2 Enunciado del problema:

General:

¿Las mypes del sector, rubro hostales, del distrito de Villa Rica año 2019, se relacionan con la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en los servicios y atención?

Específicos:

- ¿Cuál es la relación de la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hostales, del distrito de Villa Rica, año 2019?
- ¿Cuál es la relación de la Interacción del cliente – empleado y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hostales, del distrito de Villa Rica, año 2019?
- ¿Cuál es la relación de la misión – visión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hostales, del distrito de Villa Rica, año 2019?

1.2 Objetivos de la investigación:**General:**

Determinar si las mypes, del sector servicio, rubro hostales, del Distrito de Villa Rica año 2019, se relacionan con la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos para obtener posicionamiento del mercado.

Específicos:

- Identificar la relación entre gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hostales, del distrito de Villa Rica, año 2019.

- Determinar la relación entre Interacción del cliente – empleado y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hostales, del distrito de Villa Rica, año 2019.
- Analizar la relación entre la misión – visión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hostales, del distrito de Villa Rica, año 2019.

1.3 Justificación de la investigación:

El trabajo de investigación científica se justifica porque nos va a permitir conocer el nivel analítico y descriptivo para saber el comportamiento de las variables de la investigación como son la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hostales en el Distrito de Villa Rica año 2019. De manera, el presente trabajo servirá como material de investigación, para tomarlo en cuenta en la elaboración de antecedentes y bases teóricas. Consolidando futuros estudios sobre esta problemática con la finalidad de generar una visión clara que resalte la importancia que ejercen estas variables en una empresa, debido a que estas le permitirán tener una mayor capacidad de desarrollo, ofreciendo un servicio de calidad, con el objetivo de obtener un adecuado porcentaje de rentabilidad que incremente sus probabilidades de éxito, disminuir las tasas de mortalidad y aumentar sus posibilidades de supervivencia en el largo plazo.

Así mismo, este análisis le permite al sector hostales determinar y comparar los diferentes factores de influencia a los que están expuestos los empleados, con el objetivo de contribuir a un mejoramiento en sus condiciones laborales mediante la aplicación de recomendaciones que propondrá el grupo investigador con base en el análisis de la

información obtenida a lo largo del estudio; tales resultados le permitirá a las organizaciones objeto de estudio obtener un mejor desempeño, el cual se convertirá en una herramienta que le permitirá adquirir un conocimiento objetivo de las fortalezas y puntos débiles de sus empleados, de tal manera, que puedan diseñar estrategias que eleven los niveles de conocimientos, habilidades y destrezas de los mismos y, consecuentemente un aumento de la productividad y la competitividad del sector.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1 Antecedentes

(Ramirez, 2018) para obtener el título profesional de Ingeniería Comercial en su tesis “Análisis Administrativo en el sector Hotelero de la Parroquia Tonsupa (Ecuador), con mención en la productividad, Universidad Católica del Ecuador, cuyo objetivo fue analizar la gestión administrativa en el sector hotelero en la provincia de Esmeraldas. Como metodología, se utilizó el tipo de investigación cuantitativa, porque dentro de la información existieron datos numéricos, las cuales son la cantidad de capacitaciones que tienen los empleados periódicamente. En sus conclusiones, se manifiesta que, en el sector hotelero de Tonsupa, solo existen tres establecimientos de alojamiento que cumple con las características de un hotel, por el cual identifiqué que un hotel cuenta con diferentes planes administrativos que conduce al cumplimiento de una de una empresa. Sin embargo, un modelo administrativo combinado en el que practica un buen liderazgo, se preocupa por mantener un buen ambiente laboral y que sus trabajadores estén satisfechos, poniendo en la práctica el modelo administrativo de apoyo y custodia. Por último, la investigación evidencio que, en dos hoteles, todos los trabajadores gozan los beneficios de ley.

(Joubert, 2015) De la Universidad Nacional de Quilmes ha presentado la tesis de maestría “Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén” Bernal, Argentina. En esta investigación la autora busca indagar sobre la potencialidad y la factibilidad de aplicar sistemas de gestión de calidad en los hoteles de la ciudad de Neuquén. Para ello se realizaron entrevistas a profundidad a siete gerentes o dueños de hoteles, además de contar con el apoyo de entidades encargadas del desarrollo hotelero en la ciudad. (Rueda, 2015) tesis titulada “Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga en Colombia” La gestión de la calidad en el servicio de hotelería en la ciudad de Bucaramanga y su área metropolitana, está fuertemente influenciado por variables como la fidelización y la promoción de sus productos, por tanto, se considera relevante generar acciones que permitan identificar los tipos de clientes, sus gustos, preferencias y necesidades y de esta manera, diseñar estrategias de promoción que permitan mostrar los servicios acordes con las exigencias y necesidades de cada cliente. La variable fidelización debe construirse bajo las tendencias del mercado, permitiendo de esta manera mantener satisfechos a los clientes y contribuir al posicionamiento de la organización.

A su vez, la correlación entre las variables precio Vs valor agregado, refleja la importancia que tienen para el cliente los elementos diferenciadores y personalizados ofrecidos frente al precio pagado. De esa manera, se vinculan las correlaciones entre tipos de cliente Vs estrategia, puesto que la caracterización de los primeros permitirá generar estrategias con valor agregado y precios acordes a los servicios ofertados. Resultados La gestión de la calidad del servicio en los hoteles PyME de Bucaramanga y su área metropolitana, se ve influenciada por diversos factores, identificados a partir del tratamiento de la información recolectada.

De La Rosa, S., Arregoces, A. (2015). Diseño de un Plan de Mejoramiento Administrativo para los departamentos de Compra, Logística y Recursos Humanos, de la Empresa BUZCA S.A. Tesis presentada para obtener título e Administradores de Empresa, en la Universidad de Cartagena, Facultad de Ciencias Económicas, Programa de Administración de Empresas, Cartagena – Colombia. Su objetivo general busca evaluar los procesos de los departamentos en mención, proponiendo una cultura organizacional dirigida al mejoramiento continuo y al uso eficiente de los recursos. La investigación fue de tipo descriptiva, el instrumento para la recolección de información fue una encuesta elaborada por las fases que comprenden el proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control), a una muestra de 15 empleados que laboran en estos departamentos, llegando a varias conclusiones como la creación de un departamento de planificación para el diseño de planes efectivos, actualizar los manuales de funciones y procedimientos, definir medidas de control interno, medir el rendimiento individual del empleado a través de estándares de desempeño así como el reconocimiento a su esfuerzo mediante incentivos.

(Cabezas, 2014). Para optar el título de Ingeniería Comercial, Universidad Técnica del Norte Tesis: “Manual de procedimientos administrativos para la empresa Delta Seguridad de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura de Ecuador”, tuvo como objetivo realizar un manual de procedimientos administrativos para la empresa Delta Seguridad de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura. Como metodología, se empleó el tipo de investigación histórica, descriptiva, documental, de campo o investigación directa. Como conclusiones, se indica que Delta Seguridad tiene mucha experiencia en los servicios prestados en la ciudad de Ibarra, puesto que ya tiene más de ocho años brindándole seguridad a instituciones importantes y de mucho prestigio dentro y fuera de la ciudad;

seguridad es que los contratos de trabajo los obtienen a través del portal de compras públicas, donde se exponen las propuestas y gana el que realice el mejor convenio beneficiando así a ambas partes, gracias a que la empresa cuenta con sus documentos en norma y al personal capaz. Los procedimientos establecidos, permitirán un cumplimiento de las metas y objetivos enfocados a la planificación de la empresa, por tanto, este nos permite saber en qué porcentaje se cumple lo planificado.”

De acuerdo con(Evans, 2005), la calidad fue evolucionando hasta surgir el concepto de calidad total o bien TQ, siglas en inglés de Total Quality. Conforme las compañías empezaron a reconocer la amplitud del enfoque de calidad, surgió el concepto de la calidad total, la cual es un sistema administrativo que se enfoca hacia las personas, busca un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo. La calidad total es un enfoque total de sistemas y parte integral de una estrategia de alto nivel, funciona horizontalmente en todas las funciones y departamentos, comprende a todos los empleados, desde el nivel más alto hasta el más bajo y se extiende hacia atrás y hacia delante para incluir la cadena de proveedores y la cadena de clientes.

(Hernandez, 2004)“Para obtener y conservar la lealtad de los clientes mediante su satisfacción, se debe iniciar desde el interior de las organizaciones”. La administración debe dedicar tiempo y recursos para analizar y conocer las necesidades y expectativas de los clientes, para posteriormente desarrollar los programas adecuados para satisfacerlas, pero no debe olvidarse que los empleados son parte esencial en este proceso, ya que en ocasiones, estos no pueden cumplir con su función de manera adecuada dentro de este proceso, lo cual se debe a que no cuentan con los elementos necesarios para brindar un servicio interno de calidad a sus compañeros de trabajo, y la organización no puede proyectar algo que no tiene internamente.

Nacionales

Mávila, P.F. (2018), en su tesis realizado “Hotel campestre turístico (AltaVista) en la carretera Iquitos-Nauta (km 59), Loreto”, para optar el título profesional de Arquitecto en la Universidad Científica del Perú; tuvo por objetivo diseñar una tipología destinada al hospedaje y recreo turístico para la ciudad de Iquitos. La metodología a emplear fue el tipo de investigación cuantitativa. Sus conclusiones, indica que la propuesta del diseño del hotel campestre turístico “Altavista” brindó una diversidad de servicios y ofertas recreativas-turísticas e implementó 4 recorridos que permite variedad al instante, y que crea atractivos naturales con elementos propios de terreno como: la topografía y el agua (recursos de diseño), emplea materiales del lugar para integrarse con la naturaleza. La ciudad de Iquitos posee un valor socio-cultural y gastronómico de gran impacto social, forjando en el iquiteño la identidad cultural; asimismo lograron un valor agregado frente a las expectativas que comúnmente son ofrecidas a los visitantes locales, nacionales e internacionales. Por último, la valoración de la naturaleza amazónica, aprovecha los elementos de interés natural que se transforman en recursos como: la presencia del río Amazonas, la biodiversidad de flora y fauna que alberga, la reserva Pacaya Samaria, que es considerada la más grande a nivel nacional, así como la reserva natural de Gueppi y Alpahuayo Mishana, haciendo énfasis en el 13 cuidado y buen mantenimiento de las áreas verdes, para que así puedan corresponder a la denominación “Iquitos”, pulmón del mundo.”

Ballón, S. (2016) En su trabajo de titulación realizado en la Universidad peruana ESAN, ha realizado la tesis de licenciatura en administración y finanzas “Evaluación en la calidad de servicio y satisfacción del cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay”. La investigación tiene como objetivo principal analizar las variables de calidad de servicio que influyen en la satisfacción del cliente y para ello se utilizó la

escala SERVPERF en base a las cinco dimensiones de la calidad de servicio. Su diseño metodológico es no experimental y la técnica de recolección de datos utilizada fue el cuestionario. La autora concluye mencionando que las 22 dimensiones: elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía influyen directamente en la satisfacción del cliente. Este aporte es importante porque identifica las variables de la calidad de servicio que influyen en la satisfacción del cliente, variable del presente estudio, utilizando el modelo de valoración de desempeño, el cual se basa únicamente en las percepciones del cliente, es decir, el rendimiento percibido.

Perez, K. & Calancho, P. (2015) En su trabajo de titulación realizado en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, han realizado la tesis de licenciatura en administración en turismo, hotelería y gastronomía “Calidad de servicio desde la percepción del cliente relacionado con la gestión hotelera en los hoteles 4 estrellas de la ciudad de Puno, agosto-octubre del 2015”. En la presente investigación las tesis pretenden determinar la relación entre la calidad de servicio desde el punto de vista del cliente con respecto a la gestión hotelera, para ello utilizan un test sobre gestión hotelera y el cuestionario predeterminado SERVQUAL, los cuales concluyeron que una adecuada aplicación del proceso administrativo se refleja en una gestión eficaz, generando una buena percepción sobre la calidad de servicio. Su importancia para la presente investigación, radica en la utilización del modelo SERVQUAL para evaluar la percepción del servicio del usuario, asimismo evalúa la variable de gestión hotelera, basándose en las mismas dimensiones propuestas para esta investigación.

Ríos, M. (2014) En su trabajo de investigación realizado en la Universidad Nacional de Trujillo, ha realizado la tesis de licenciatura en Administración “Gestión de recursos humanos para mejorar la calidad de servicio en una empresa hotelera- ciudad de

Huamachuco: 2014". En esta investigación de diseño metodológico descriptivotransaccional, la autora denota la importancia de una adecuada gestión del personal para el logro consecutivo de los objetivos organizacionales, en este caso, el mejorar la calidad de servicio. La gestión de recursos humanos implica una apropiada organización de la empresa, así como la definición de funciones según el puesto, monitoreo del desempeño laboral, motivación del personal, etc, los cuales se establecen en el proceso administrativo. Es relevante para la presente investigación, ya que la gestión del personal se ubica dentro de la dimensión: dirección, perteneciente a la variable de estudio: gestión hotelera. Además, describe todas las características y procesos que involucran gestionar el recurso humano en un establecimiento de hospedaje, llegando a la conclusión de que el servicio final se percibe de calidad siempre y cuando exista una gestión adecuada del personal.

El portal oficial informativo de (CANATUR, 2016) menciona que, en los últimos 5 años, el Perú ha mostrado una evolución favorable en el sector hotelero y, gracias al crecimiento de la demanda, la empresa privada nacionales e internacionales se ha animado a invertir en este rubro.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Significados de la Gestión de calidad:

Puede tener cinco diferentes significados o definiciones:

- Transcendental: Calidad como sinónimo de superioridad o excelencia. Es un significado utilizado a menudo por los consumidores. La calidad sería reconocible, pero no definible de forma precisa, debido a que el significado de los estándares de excelencia, pueden variar entre las personas y en el tiempo. Para los gestores este enfoque puede serlos poco útil, debido a la

dificultad que se puede presentar al medir o evaluar lo que es o lo que no es calidad.

- Basada en el producto: La calidad viene definida por la cantidad en la que un atributo deseable está presente en un producto o servicio. El consumidor, generalmente, entiende que cuanto más caro es el producto, más cantidad de atributo está presente en el producto; por ello, a veces, se confunde calidad con precio. La debilidad de este enfoque está en que la definición del atributo al que nos referimos, puede no depender de un estándar externo, al ser diferente la valoración que hacen las personas acerca de dicho atributo.
- Basado en el usuario: La calidad viene determinada por lo que el consumidor desea. En este contexto la calidad se define como “lo que mejor se ajusta al uso que se pretende dar con el producto o servicio”. En esta relación entre el propósito del producto o servicio y su calidad, la debilidad reside en que diferentes personas o grupos sociales pueden tener diferentes deseos y necesidades y, por tanto, distintos estándares de calidad.
- Basado en el valor: La calidad como relación entre la utilidad o satisfacción con el producto o servicio y su precio. Bajo esta perspectiva, un producto es de más calidad con respecto a sus competidores, si tiene un precio más bajo, o si por el mismo precio nos ofrece mayor utilidad o satisfacción. Este enfoque de la calidad determina que el gestor establezca un equilibrio entre las características del producto o servicio y el coste de su producción.
- Basado en la producción: La calidad se define como conformidad a las especificaciones determinadas para la manufactura o realización de un

producto o servicio. La organización asegura que su producto o servicio siempre es el mismo. En este enfoque la calidad se define como “el grado de conformidad a las especificaciones”.

- **Gestión de calidad:** Es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.

Los grandes “compradores” se dieron cuenta que para garantizar que sus proveedores les enviaran los productos cumpliendo sus especificaciones, era necesario que organizaran y documentaran todos aquellos aspectos de su organización que pudieran influir en la calidad del producto que les suministraban. Todo ello debía estar sistematizado y documentado, y por ello empezaron a obligar a sus proveedores a garantizar la calidad.

Un sistema de gestión de calidad (certificado o no), debe estar documentado con un manual de calidad y con procedimientos e instrucciones técnicas y debe revisarse su cumplimiento a través de auditorías. Debe contemplar todos aquellos aspectos que tengan incidencia en la calidad final del producto o servicio que presta la organización. A continuación, se detallan los principios de la gestión de la calidad:

- ✦ **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben entender sus necesidades actuales y futuras, cumplir con los requerimientos del cliente y tratar de, no solo alcanzar, sino exceder sus expectativas.
- ✦ **Liderazgo:** Los líderes crean el ambiente en el cual las personas pueden involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

- ✦ **Implicación de todo el personal:** Las personas, a todos los niveles, son la esencia de una organización y su total implicación permite que utilicen sus habilidades en beneficio de esta.
- ✦ **Enfoque de proceso:** Un resultado deseado se logra más eficientemente cuando los recursos relacionados y las actividades se manejan como un proceso.
- ✦ **Enfoque de sistema a la gestión:** Identificando, entendiendo y manejando un sistema como procesos interrelacionados para lograr un objetivo dado, se contribuye a la efectividad y eficiencia de la organización.
- ✦ **Mejora continua:** La mejora continua debe ser un objetivo permanente de la organización.
- ✦ **Enfoque basado en hechos, para la toma de decisiones:** Las decisiones efectivas se basan en un análisis lógico e intuitivo de datos e información.
- ✦ **Relación de mutuo beneficio con proveedores:** La habilidad de la organización y sus proveedores de crear valor se incrementa por la relación de mutuo beneficio, en él se trata al proveedor como un socio más de la organización.

En los últimos años han gozado de gran popularidad las normas de “Aseguramiento de la Calidad” de la serie ISO 9000, y que actualmente han pasado a denominarse “Gestión de la Calidad” con una norma certificable: la norma ISO 9001:2000.

□ **Principios de la gestión de la calidad.**

- ✦ Enfoque al cliente
- ✦ Liderazgo
- ✦ Participación del personal

- ✦ Enfoque basado en procesos
- ✦ Enfoque de sistema para la gestión
- ✦ Mejora continua
- ✦ Enfoque basado en hechos para la toma de decisión
- ✦ Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

□ **Sistema de gestión de la calidad.**

Un sistema de gestión de la calidad es un conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan, para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

- Requisitos generales.

Los requisitos generales para crear un sistema de gestión de la calidad son:

- ✦ Se debe de establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente de acuerdo con los requisitos de la norma.
- ✦ Identificar procesos.
- ✦ Determinar la secuencia de los procesos.
- ✦ Criterios y métodos.
- ✦ Disponibilidad de recursos.
- ✦ Seguimiento, medición y análisis de los procesos.
- ✦ Acciones para alcanzar los resultados planificados.

Es imperativo que cualquier organización que pretenda contar con un sistema de gestión de la calidad cuente con estos siete puntos, la omisión de estos resultará en un sistema deficiente.

- Requisitos de documentación.

Documentar todos los procedimientos relevantes. Debe de contener los procedimientos de operación, divididos por funciones o departamentos, expresados en función de quién sabe hacer que cosas.

Se deben escribir todas las instrucciones de trabajo pertinentes donde se explique la manera en la que se debe de llevar a cabo cada tarea, algo parecido a una descripción de puestos. Esto con la finalidad de evitar discrepancias y falta de comprensión.

□ **Planificación del sistema de gestión de la calidad**

La dirección debe ser consciente de que la planificación del sistema de gestión de la calidad deberá cubrir con una serie de aspectos, dentro de los cuales están_ los objetos de la calidad, el enfoque al cliente, cumplir con los requisitos legales y de reglamentos. Deberá también definir en procesos de la organización las responsabilidades, los recursos. Los indicadores, así como los documentos y registros.

Según Servet, A. (2005). “El sistema de planeación de gestión de calidad es un medio que resulta útil no solo para dar confianza en que el producto o servicio cumplirá con ciertas especificaciones, sino también para reducir los costos operativos. Todo “modelo de calidad busca que las cosas se hagan bien por primera vez; de esta manera se crea una cultura organizacional que minimiza el despilfarro, evita la reprocesamiento y optimiza el uso de los insumos. Pero, más que un simple método para minimizar costos, el sistema de gestión de la calidad se convierte también en un impulsor del aumento de la productividad en las” organizaciones.

Tabla N° 01. Evaluación de los elementos de los enfoques de Gestión de la Calidad

CAMBIOS CONCEPTUALES	CAMBIOS EN LOS MODELOS	CAMBIOS EN LAS FORMAS DE OPERATIVIZACION
Inspección	Discrecional	Medidas internas: calidad de producto.
Control estadístico de procesos	Métodos estadísticos	Calidad de producto calidad de procesos
Aseguramiento de la calidad y enfoque japonés	Normas ISO 9000	Calidad de producto calidad de procesos
Calidad de servicio	SERVQUAL SERVPERF	Medidas externas satisfacción del cliente
Gestión de la calidad total	Modelo europeo de gestión de la calidad (EFQM)	Medidas extremas e internas: resultados económicos, posición competitiva.

La planeación de la calidad es un proceso que permite el desarrollo de una estrategia anticipada que asegure que los productos y servicios que se crean y prestan tengan la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Un plan de calidad comprende la identificación, clasificación y ponderación de las características de calidad, del mismo modo que contempla los objetivos, requisitos y restricciones de la misma.

Existen una serie de pasos para elaborar una estrategia de calidad:

- ✦ Identificar el cliente
- ✦ Determinar sus necesidades (clientes)
- ✦ Traducir sus necesidades al lenguaje de la organización
- ✦ Desarrollar un producto que pueda responder a esas necesidades
- ✦ Optimizar el producto de manera que cumpla con los objetivos de la organización y con las necesidades del cliente
- ✦ Desarrollar un proceso que pueda producir el producto
- ✦ Optimizar y estandarizar dicho proceso

- ✦ Probar que ese proceso pueda producir el producto en condiciones normales de operación
- ✦ Transferir el proceso a operación

□ **Control de Calidad**

El proceso de control de calidad participa en la caracterización de los nuevos productos o servicios en sus fases de desarrollo y en el establecimiento de las especificaciones de calidad de estos. Igualmente coordina la ejecución de los métodos de ensayo para determinar las características de calidad de las materias primas, materiales, productos intermedios y productos finales.

Existen una serie de pasos para elaborar control de calidad:

- ✦ Elegir que controlar: el sujeto.
- ✦ Desarrollar un objetivo para una característica de control
- ✦ Determinar una unidad de medida
- ✦ Desarrollar un medio o sensor para medir la característica de control
- ✦ Medir la característica durante el proceso o prestación o al final de éste.
- ✦ Evaluar las diferencias entre el desarrollo real y el esperado
- ✦ Tomar las acciones necesarias

□ **Mejora continua de la Calidad**

Planear: en esta etapa es conveniente recopilar información relacionada con los indicadores claves de competitividad del negocio y representarlos gráficamente. Se pueden emplear herramientas como el histograma, la gráfica de control y el análisis de tendencia histórica. Una vez efectuado este análisis, se debe pasar a priorizarlos mediante

un diagrama de Pareto. De este proceso se obtiene el proyecto seleccionado para el mejoramiento.

Hacer: En esta etapa se identifica las causas del problema y sus posibles soluciones. Es preciso identificar las causas teóricas del problema. Estas teorías se pueden representar para su análisis en un diagrama causa-efecto. A continuación, se buscará probar cuáles de las posibles causas están causando el problema. Se pueden utilizar estudios de correlación de variables o diagramas de dispersión o la técnica nominal de grupos.

No siempre se pueden implementar todas las soluciones debido a restricciones de presupuestos. Por eso se debe analizar qué soluciones tendrán un mayor efecto en el mejoramiento del problema y recomendarlas para su posterior implementación.

Verificar: A través de técnicas como histogramas, gráficas de control o gráficas de tendencia en el tiempo se verifica el grado de mejoramiento alcanzado con la implantación de las soluciones aprobadas en la fase de hacer.

Actuar: Esta fase consiste en incorporar al siguiente ciclo de planeación los ajustes necesarios que se hayan evidenciado en la fase de verificación. La mejora continua consiste precisamente en resolver un problema tras otro sin interrupción. (INDUSTRIAL, 2013)

□ Sistema de Gestión de Calidad

Como se mencionó en la definición, los sistemas de gestión de calidad son un conjunto de estándares que se interrelacionan para hacer cumplir los requisitos de calidad

que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes a través de la mejora continua.

La familia de normas ISO 9000 citadas a continuación se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de Sistemas de Gestión de la Calidad eficaces.

ISO 9000: 2015 – Describe los términos fundamentales y las definiciones utilizadas en las normas.

ISO 9001: 2015 – Valora la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente.

ISO 9004: 2009 – Considera la eficacia y la eficiencia de un Sistema de Gestión de la Calidad y por lo tanto el potencial de mejora del desempeño de la organización. (Mejora Continua).

ISO 19011: 2002 – Proporciona una metodología para realizar auditorías tanto a Sistemas de Gestión de la Calidad como a Sistemas de Gestión Ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de Sistemas de Gestión de la Calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional. Existen algunos otros estándares como:

ISO 14001: 2004 – Define los requerimientos de un Sistema de Gestión Ambiental.

OHSAS 18001: 2007 – Es el estándar aplicable en las áreas de seguridad industrial y salud ocupacional. Por sus siglas, Occupational Health and Safety

Management Systems (Sistemas de Salud Ocupacional y Administración de la Seguridad)

ISO/IEC 27001: 2005 – Estándares que se aplican a los requisitos en cuestiones de seguridad informática y técnicas de seguridad. Implementa requerimientos para el control de: riesgos, ataques, vulnerabilidades e impactos en los sistemas.

AS9100(C): 2009 – Sistema de Gestión de Calidad adoptado específicamente para la industria Aeroespacial para satisfacer los requerimientos de calidad de la DOD, NASA y FAA.

En la actualidad, existen algunos otros Sistemas de Gestión de la Calidad que fueron creados por algunos otros organismos normalizadores, pero en la actualidad los más empleados son los de la familia **ISO**. (CALIDAD, 2011).

□ Modelos de gestión de calidad

El modelo **Malcolm Baldrige** lleva el nombre de su creador. El modelo está elaborado en torno a 11 valores que representan su fundamento e integran el conjunto de variables y criterios de Calidad:

- Calidad basada en el cliente.
- Liderazgo.
- Mejora y aprendizaje organizativo.
- Participación y desarrollo del personal.
- Rapidez en la respuesta.
- Calidad en el diseño y en la prevención.
- Visión a largo plazo del futuro.
- Gestión basada en datos y hechos.
- Desarrollo de la asociación entre los implicados.

- Responsabilidad social.
- Orientación a los resultados.

Estos valores han tenido amplias modificaciones a lo largo de los años. En el año 2000 apareció una versión para la educación que se está implantando. Rafael López Cubino. El modelo que se utiliza para la autoevaluación de los siguientes criterios.

1. Liderazgo: El concepto de Liderazgo se refiere a la medida en que la alta dirección establece y comunica al personal las estrategias.
2. Planificación Estratégica: como la organización plantea la dirección estratégica del negocio y como esto determina proyectos de acción claves, así como la implementación de dichos planes y el control de su desarrollo y resultados
3. Enfoque al Cliente: como la organización conoce las exigencias y expectativas de sus clientes y su mercado. En qué proporción todos los procesos de la empresa están enfocados a brindar satisfacción al cliente.
4. Información y Análisis: examina la gestión, el análisis de datos e información que apoya los procesos claves de la organización y el rendimiento de la organización.
5. Enfoque al Recurso Humano: vigila como la organización permite a su mano de obra desarrollar su potencial y como el recurso humano se encuentra alineado con los objetivos de la organización.
6. Proceso Administrativo: analiza aspectos como factores de producción, entrega y procesos de soporte.

7. Resultados del negocio: Explora la mejora de las áreas claves del negocio, satisfacción del cliente, desempeño financiero y rendimiento de mercado, recursos humanos, proveedor y rendimiento operacional.

El Modelo Europeo para la Gestión de Calidad Total, divididos en dos grupos: los cinco primeros son los Criterios Agentes, que describen cómo se consiguen los resultados, los cuatro últimos son los Criterios de Resultados, que describen qué ha conseguido la organización. Este modelo ha experimentado modificaciones con el fin de adaptarlo a las singularidades del mundo educativo y de los centros escolares. (CUBINO, 2001)

□ **Importancia de gestión de calidad**

Hoy en día buscamos productos certificados por sellos de calidad. Esperamos que lo que pagamos por ello vaya en proporción a su durabilidad, a su usabilidad e incluso a la satisfacción que nos proporcione lo que hemos comprado. A veces asumimos que la calidad es cara. Pero ¿no es más caro comprar algo que luego no me sirva o me satisfaga menos de lo esperado?

Muchas veces culpamos a los sistemas de calidad de generar más trabajo, más trámites y más problemas en el funcionamiento de una empresa. Pero un sistema bien gestionado, en continuo funcionamiento y revisión evita multitud de fallos a la empresa y posibles reclamaciones de clientes.

Un sistema de gestión es una obra eternamente inacabada. Este debe estar abierto a que todos los trabajadores participen del mismo, e incluso los proveedores y clientes. Si ese sistema que controla un producto, bien o servicio es de calidad, satisfará a la empresa,

a los trabajadores, a los proveedores y por supuesto al cliente, que al fin y al cabo es el jefe en la sombra de cualquier empresa.

Un sistema de gestión, por tanto, nos permite:

- ✦ Dar al cliente lo que necesita, escuchando lo que el mercado pide.
- ✦ Ir más allá de la satisfacción del cliente, detectando nuevos nichos de mercado a través de nuevas necesidades que tendrán los clientes.
- ✦ Media entre las reclamaciones del cliente y las posibilidades de reparar esa insatisfacción.
- ✦ Si bien muchas veces no es un tema legal, el disponer de un sistema de gestión por procesos permite cumplir mejor con los requisitos legislativos.

□ Ventajas y beneficios de contar con buenos sistemas de gestión de la calidad

De manera genérica, un buen sistema de gestión de la calidad nos ayuda a mejorar nuestra posición competitiva e imagen tanto interna como externamente. Veamos más detenidamente estos beneficios:

- Mejora la organización de la compañía. Al ayudarnos a sistematizar operaciones suelen producirse innovaciones que nos ayudan a hacer más eficientes los procesos de la empresa. No sólo nos referimos a diferentes maneras de hacer las cosas, sino también a posibles ahorros de costes, detectar recursos ociosos, pasos de los procesos que no generan valor, etc.
- Permite controlar el desempeño de los procesos y de la organización en sí misma.

- El sistema de gestión de la calidad nos ayuda a cumplir de manera más adecuada la normativa relacionada con nuestros productos y servicios.
- Mejora la capacitación de los trabajadores de la empresa. Al tener más información de los procesos, éstos los conocen mejor y pueden abordar su ejecución de manera más ágil, con menos mermas, etc. Además, el hecho de mantener un buen flujo de información con la plantilla ayuda a incrementar la motivación y compromiso de ésta.
- Los sistemas de gestión de la calidad tienen muy en cuenta los requisitos y expectativas del cliente, por lo que su implantación incide positivamente en su satisfacción y, por tanto, en su fidelización.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, la empresa está en mejor posición para alcanzar los siguientes objetivos estratégicos y generales.

- Mejorar la imagen de nuestros productos y servicios y, a medio plazo, la de nuestra organización. Esta mejora de la imagen incide en una mejor posición de mercado respecto a la competencia. Incluso podría suponer un revulsivo para empezar una trayectoria de internacionalización si fuera el caso. Adoptar un sistema de gestión de la calidad es lanzar una señal a todos los agentes que interactúan con nuestra organización sobre nuestro compromiso con la calidad y la mejora continua.
- Promover la innovación y el aprendizaje organizacional.

- Incrementar, al fin y al cabo, la posición competitiva de la empresa, sus posibilidades de sostenibilidad en el tiempo y su liderazgo.

2.2.2 Proceso Administrativo

El proceso administrativo es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. Si los administradores o gerentes de una organización realizan debidamente su trabajo a través de una eficiente y eficaz gestión, es mucho más probable que la organización alcance sus metas; por lo tanto, se puede decir que el desempeño de los gerentes o administradores se puede medir de acuerdo con el grado en que éstos cumplan con el proceso administrativo.

Un **proceso administrativo** se da como un flujo continuo y conectado de actividades de planeación, dirección y control, establecidas para lograr el aprovechamiento del recurso humano, técnico, material y cualquier otro, con los que cuenta la organización para desempeñarse de manera efectiva. Este conjunto de actividades, está regido por ciertas reglas o políticas empresariales cuya finalidad es reforzar la eficiencia en el uso de dichos recursos.

Es aplicado en las organizaciones para lograr sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. La labor de los administradores y gerentes en este sentido es importante, se dice que el desempeño de los mismos se mide conforme el cumplimiento del proceso administrativo.

Las funciones del **proceso administrativo** son las mismas funciones de las diferentes etapas (planificación, organización, dirección y control) pero se diferencian de las mismas porque son aplicadas a los objetivos generales de la organización.

□ Origen

El paradigma del proceso administrativo y de las áreas funcionales fue desarrollado por **Henri Fayol**. Aunque todavía se discute si la administración es una ciencia o, por el contrario, es arte, desde una perspectiva funcionalista se afirma que la función básica de la administración, como práctica, es la de seleccionar objetivos apropiados y dirigir a la organización hacia su logro. Lo anterior implica definir la administración como un proceso que, como tal, requiere de la ejecución de una serie de funciones. Fayol describió las actividades administrativas como compuestas por las funciones de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (*Zapata y otros*)

□ Etapas del proceso administrativo

El proceso administrativo se desarrolla en diferentes etapas, conocidas con las abreviaturas de **planificación, organización, dirección y control (P.O.D.C.)**, estas son consecuentes y se repiten por cada objetivo determinado por la organización o empresa.



Planeación

Consiste en saber qué se va a hacer por anticipado, cuál va a ser la dirección que se va a tomar para alcanzar los objetivos de la manera más eficiente. ¿Qué se desea conseguir (objetivos)? ¿Qué se va a hacer para alcanzarlo? ¿Quién y cuándo lo va a hacer? ¿Cómo lo va a hacer (recursos)? La planeación trata de crear un futuro deseado.

(*Robbins y De Cenzo*) afirman que planificar abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades. Establecer metas sirve para no perder de vista el trabajo que se hará y para que los miembros de la organización fijen su atención en las cosas más importantes.

Organización

La organización es un sistema que permite una utilización equilibrada de los recursos cuyo fin es establecer una relación entre el trabajo y el personal que lo debe ejecutar. Es un proceso en donde se determina qué es lo que debe hacerse para lograr una finalidad establecida o planeada, dividiendo y coordinando las actividades y suministrando los recursos.

(*Robbins*) explica que organizar es disponer el trabajo para conseguir las metas de la organización. Organizar incluye determinar qué tareas hay que hacer, quién las hace, cómo se agrupan, quién rinde cuentas a quién y dónde se toman las decisiones.

Dirección

La dirección es la función que trata, a través de la influencia interpersonal, de lograr que todos los involucrados en la organización contribuyan al logro de sus objetivos. Se ejerce a través de tres subfunciones: el liderazgo, la motivación y la comunicación.

(*Finch, Freeman y Gilbert*) dicen que la dirección es el proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con

respecto a una tarea. La dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos.

Control

El control es la función que efectúa la medición de los resultados obtenidos comparándolos con los esperados (planeados) con el fin de buscar la mejora continua.

(Alegre, Berné y Galve) sostienen que el control es la actividad de seguimiento encaminada a corregir las desviaciones que puedan darse respecto a los objetivos. El control se ejerce con referencia a los planes, mediante la comparación regular y sistemática de las previsiones y las consiguientes realizaciones y la valoración de las desviaciones habidas respecto de los objetivos. El control, pues, contrasta lo planeado y lo conseguido para desencadenar las acciones correctoras, que mantengan el sistema regulado, es decir, orientado a sus objetivos.

□ Importancia del proceso administrativo

Reside en la previsión de los hechos futuros y el control adecuado de los recursos en forma ordenada. Es necesario que las reglas, políticas y las actividades de cada proceso se apliquen de manera efectiva y en línea con los objetivos y metas de la empresa, para de esta forma mantener la eficiencia del sistema y por ende la rentabilidad y beneficio económico.

□ La calidad en el proceso administrativo

Según (Luis Alberto el 10 Oct 2017) Las empresas y los empresarios tienen los objetivos de su actividad muy claros; poner a disposición de sus clientes un producto o servicio a fin de cubrir una necesidad, obteniendo un beneficio como resultado de dicha actividad.

Normalmente, eso marca las prioridades del administrador y/o empresario, la calidad se aplica a la producción y a la atención del cliente o consumidor. Muchas veces el administrador no identifica el concepto de calidad al proceso administrativo, que en realidad no es un sólo proceso ni está desligado al objetivo de la empresa, sino que es resultado de ella.

El mal llamado proceso administrativo es un conjunto de técnicas y tareas dirigidas a planificar, vigilar, apoyar, compilar información y reportar sobre las actividades de la empresa. Dentro de estos procesos adicionales a los de producción y ventas, están:

- Recursos humanos que consiste en subprocesos de: contratación, capacitación, evaluación al desempeño, control de asistencias, pago de sueldos y salarios, disciplina control de expedientes de personal.
- Tesorería que consiste en subprocesos de control de cobranza, pagos, control de efectivo y valores, planeación de flujos, control de créditos (préstamos).
- Compras que incluye planeación, evaluación de proveedores y proceso de compra.
- Administración de inventarios o almacenes, que incluye procesos de control físico, entradas y salidas de los almacenes.
- Tecnologías de la información que incluye técnicas de evaluación de sistemas, selección de equipos, selección de proveedores, administración de accesos, administración de equipos, programas y procesos, planes de contingencia y continuidad.
- Contraloría que abarca el control de activos tangibles e intangibles, cuentas por cobrar a clientes y otros, valuación de inventarios y costo de producción y ventas,

cuentas por pagar a proveedores y otros, pagos anticipados, cobros anticipados, cálculo y control de impuestos tanto causados como retenidos y diferencias de estos a cargo o a favor.

- Otras áreas como pueden ser auditoría interna, control de calidad, vigilancia, etc.

Todas estas áreas coadyuvan a que la empresa logre sus objetivos, y le prestan servicio a las áreas de producción y ventas para que estas puedan funcionar adecuadamente. A esto se le dice que son clientes y proveedores internos, y deben cumplir con un mínimo de calidad para que la empresa funcione adecuadamente.

Por ejemplo, sin una compra oportuna y de acuerdo con las especificaciones correctas, la producción no puede lograr sus objetivos y en consecuencia tampoco las ventas. Sin un proceso de reclutamiento de personal adecuado, de producción y ventas, las demás áreas tampoco pueden lograr sus objetivos. Además, sin una contabilidad actualizada con oportunidad, las demás áreas no podrán determinar si los números de cada área de la empresa son los esperados o si se han superado las metas, o se han quedado por debajo de las expectativas, etc.

El proceso de calidad de todas las áreas tiene un efecto lineal y multiplicador como un flujo de agua en un río con diferentes tributarios y destinos, en el momento en que el flujo es cortado, sus derivaciones no reciben el agua, en la empresa cuando un área no cumpla con los requisitos de oportunidad y especificidad (calidad), las demás áreas de la empresa sufren y no logran alcanzar sus objetivos de la mejor manera.

2.3 Marco conceptual de la investigación

2.3.1 Las Mypes

De acuerdo con el módulo de orientación del portal web de la Superintendencia

Nacional de Administración Tributaria – SUNAT, define a las Mypes como:

“La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios”.

2.3.2 Historia de los hostales

Tratar el tema de los hostales en el Perú no es una novedad ni un reto. Hace seis siglos atrás los Incas tenían del hospedaje. En todo el Tahuantinsuyo se construían lugares de descanso, especialmente, lindantes a los caminos del inca. Se construían chullpas, famosos por su forma torre a base de piedra, eran reservorios de comida y lugar de descanso para los chasquis y comerciantes del imperio. Los sacerdotes, autoridades y gran parte de la nobleza inca gozaban de un mejor sitio de descanso, con todos los hijos y servicios.

Antes de entrar en que es un hostel, vamos a repasar rápidamente un poco de historia. El primer hostel comenzó a principios del siglo XX (la fecha exacta no se conoce, pero entre 1908 y 1912), de la mano de Richard Schirman, un maestro alemán quien solía realizar viejas por el campo con sus alumnos para estar en contacto con la naturaleza. Convencido que el contacto con la naturaleza traía innumerables beneficios para las personas, tuvo la idea de crear un albergue para incentivar a otros jóvenes a viajar y apoyar la integración con viajeros de diferentes partes del mundo. Este albergue comenzó a funcionar en un castillo reconstruido en Altena, Alemania, convirtiéndose en el primer hostel de la historia.

Hostales en el Perú

El sector de los hoteles y hostales ha ido creciendo considerablemente en el Perú es por ello que este sector se alista para 100 proyectos hasta el 2018 esto se dará con base en el crecimiento que la industria de los viajes registró el año pasado, de acuerdo a la Cámara Nacional de Turismo (Canatur), y que ha sido de 9% respecto del 2014, más del triple de la tasa que reportaría la economía. La región centro, liderada por Lima, albergará 53 de estos nuevos proyectos, mientras que la región sur, liderada por Arequipa y el Cusco, sumará otros 28 establecimientos. La región norte, con el circuito que une a Trujillo, Chiclayo, Piura y Tumbes, cerrará el círculo con 21 nuevos proyectos.

III. HIPOTESIS

General:

La gestión de calidad se relaciona significativamente con la eficacia de los procesos administrativos en la mypes del sector servicio, rubro hostales, del Distrito de Villa Rica año 2019.

Específicos:

- El plan de gestión de calidad se relaciona con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hostales, del distrito de Villa Rica, periodo 2019.

- La Interacción del cliente – empleado se relaciona con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hostales, del distrito de Villa Rica, periodo 2019.
- La misión – visión se relaciona con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hostales, del distrito de Villa Rica, periodo 2019.

IV. METODOLOGÍA.

De acuerdo al autor Hernández, Fernández y Baptista (2003), nos explica que existen investigaciones de tipos: Exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

4.1 El tipo de investigación

La investigación es de tipo mixta.

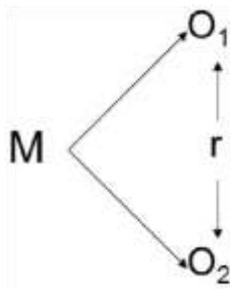
Cuantitativa: Porque se manipularon métodos de medición para calcular variables sobre la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes, sector servicio, rubro hoteles en el Distrito de Villa Rica año 2019.

4.2 Nivel de la investigación de las tesis.

Como menciona Hernández, Fernández y Baptista (2003), la utilidad y la motivación primaria detrás de los estudios de correlaciones es darse cuenta de cómo llevar adelante una idea o variable conociendo la conducta de otros factores relacionados. Este tipo de estudio estima al menos dos variables que se quieren saber, independientemente de si se identifican con un tema similar y en este sentido diseccionan la relación.

La investigación es de tipo descriptivo (cuantitativa), porque se busca las características de la Gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las Mypes donde se recolección datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición en el sector servicio, rubro hoteles, distrito Villa Rica año 2019.

4.3 Diseño de la investigación. (Incluye hipótesis si se requiere)



Donde:

M: Muestra

O1: variable

O2: variable

R: Relación

- **Descriptivo:** Carácter descriptivo, porque el estudio se delimitó a describir las características de las variables del financiamiento y la rentabilidad.
- **Transversal:** La investigación se realizó en un determinado tiempo en el Distrito de Villa Rica.
- **No experimental:** La investigación es no experimental, porque se realizó sin manipular premeditadamente las variables, se observó el anómalo tal como se encontró dentro de su contexto.

4.4 La población y muestra.

Población

Bernal (2006), fuera de eso: "La población es la disposición de los componentes en la que se pueden hacer los componentes o elementos que presentan un problema".

La población en estudio está conformada por siete (10) MYPES del sector servicios, rubro Hostales del distrito de Villa Rica.

La Muestra

Es básicamente un subgrupo de agentes de la población. (Hernández et al., 2014). La muestra es el que puede decidir el asunto ya que es apto para producir la información con la que se reconocen las deficiencias dentro del procedimiento.

Dado que el tamaño de la población para el presente estudio es muy pequeño, se ha determinado usar el 100%, por lo tanto, se tiene como muestra a 10 MYPES.

4.5 Definición y operacionalización de variables

Tabla 2: Definición y operacionalización de variables e indica

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
GESTIÓN DE CALIDAD	Es un conjunto de acciones y herramientas que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en el proceso de producción y en los productos o servicios obtenidos mediante el mismo.	Se refiere a la descripción de la gestión de calidad de las empresas del sector, rubro hostales del distrito de Villa Rica utilizando como medida comparativa principios de gestión de la Norma ISO 9000:2000: Sistemas de Gestión de la Calidad.	Plan de calidad	Diseña y aplica ¿Diseña y aplica un plan de negocio?	Nominal
			Interacción del cliente – empleado	Competitividad y Satisfacción del cliente ¿Qué resultados han tenido utilizando el plan de negocio?	Nominal
			Visión – Misión	Elaboración y difusión ¿Ha definido la misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su microempresa?	Nominal

<p>EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS</p>	<p>Es una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización.</p>	<p>Es la serie de etapas que aplicadas correctamente se logrará el objetivo deseado, estas etapas son: Planeación, Organización, Dirección y Control.</p>	<p>Los componentes que los integran son: planear, organizar, dirigir y controlar.</p>	<p>Cumplimiento ¿Existe un organigrama dentro de la microempresa? Logro ¿Cuál es su opinión con respecto al proceso administrativo que emplea la microempresa?</p>	<p>Nominal</p>
---	---	---	--	--	----------------

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para el desarrollo de la investigación, fue la entrevista y encuesta para recolectar datos la cual se aplicó a los representantes Legales de las Micro y Pequeñas empresas del ámbito el cual viene a ser el elemento que contiene datos sobre nuestro objeto de estudio y nos sirvió para la investigación.

Lo siguiente es una descripción de los sistemas e instrumentos que se utilizarán:

Proceso

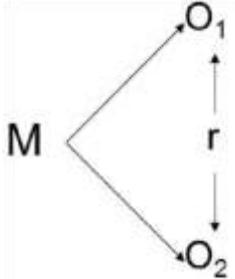
El proceso o instrumento que se aplicó para la recolección de la información que se utilizó fue un Cuestionario compuesto por 17 preguntas.

4.7 Plan de análisis.

Para el plan de análisis de los datos recolectados en la investigación se consideró el análisis descriptivo; para la tabulación de los datos se utilizó como soporte el programa de Microsoft Excel 2019. Luego de realizar la encuesta respectiva a los representantes de las MYPES del sector servicio rubro hostales del distrito de Villa Rica, con toda la información recolectada se realizó las tablas de distribución de frecuencias absolutas y frecuencias relativas porcentuales, así mismo se elaboraron figuras estadísticas de cada pregunta del cuestionario.

4.8 Matriz de consistencia

Tabla 3. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
<p>Problema General ¿Las mypes del sector, rubro hostales, del distrito de Villa Rica año 2019, se relacionan con la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en los servicios y atención?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cuál es la relación de la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hostales, del distrito de Villa Rica, año 2019? ¿Cuál es la relación de la Interacción del cliente –</p>	<p>Objetivo General Determinar si las mypes, del sector servicio, rubro hostales, del Distrito de Villa rica año 2019, se relacionan con la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos para obtener posicionamiento del mercado.</p> <p>Objetivos Específicos Identificar la relación entre gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hostales, del distrito de Villa Rica, año 2019. Determinar la relación entre Interacción del cliente –</p>	<p>Hipótesis General La gestión de calidad se relaciona significativamente con la eficacia de los procesos administrativos en la mypes del sector servicio, rubro hostales, del Distrito de Villa Rica año 2019.</p> <p>Hipótesis Específicos El plan de gestión de calidad se relaciona con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hostales, del distrito de Villa Rica, periodo 2019. La Interacción del cliente –</p>	<p>Variable 1 GESTION DE CALIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan de gestión • Interacción del cliente empleado • Misión visión <p>Variable 2 EFICACIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS</p>	<p>Tipo de Investigación: Según su finalidad: Cuantitativa y cualitativa (encuesta)</p> <p>Diseño de la investigación Correlacional descriptivo</p> 	<p>Población y Muestra La población en estudio está conformada por siete (07) MYPES del sector servicios, rubro Hostales del distrito de Villa Rica.</p> <p>La muestra que Se utilizó el 100% de la población</p>

<p>empleado y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hostales, del distrito de Villa Rica, año 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación de la misión – visión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hostales, del distrito de Villa Rica, año 2019?</p>	<p>empleado y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hostales, del distrito de Villa Rica, año 2019.</p> <p>Analizar la relación entre la misión – visión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hostales, del distrito de Villa Rica, año 2019.</p>	<p>eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hostales, del distrito de Villa Rica, periodo 2019.</p> <p>La misión – visión se relaciona con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hostales, del distrito de Villa Rica, periodo 2019.</p>		<p>Donde: M: Muestra O1: variable 1 O2: variable 2 R: Relación</p>	
---	--	--	--	--	--

4.9 Principios éticos

En este informe de investigación durante la recopilación de datos, instrumentos y técnicas procuro mantener presente en todo su desarrollo los siguientes principios:

Protección a las personas. - En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicara que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

Beneficencia. - Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia. - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

Siendo estos principios los más acordes en la realización de esta investigación.

V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

5.1 Resultados

De acuerdo al cuestionario realizado a las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales en el distrito de Villa Rica respecto al perfil de los representantes legales y a las características de las MYPES se obtuvo los resultados siguientes:

A. DATOS DEL REPRESENTANTES

TABLA N° 04

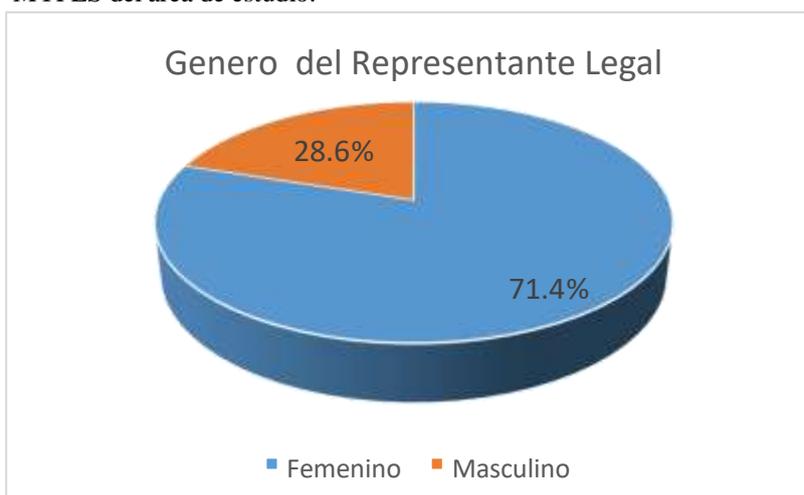
Genero del Representante L egal		
Femenino	8	71.4%
Masculino	2	28.6%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta realizada a las MYPES del sector servicio, rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, año 2019.

Interpretación: Se puede observar que 08 representantes son de sexo femenino y el 02 son de sexo masculino.

Figura 01. Distribución del sexo en los representantes legales de la

MYPES del área de estudio.



Fuente: Tabla N° 04

Interpretación: De acuerdo al sexo del representante legal según la encuesta realizada se obtiene que el 71,4% de la muestra son de sexo femenino y el 28,6% son de sexo masculino, lo cual indica que en este rubro que son los hostales el sexo femenino es predominante.

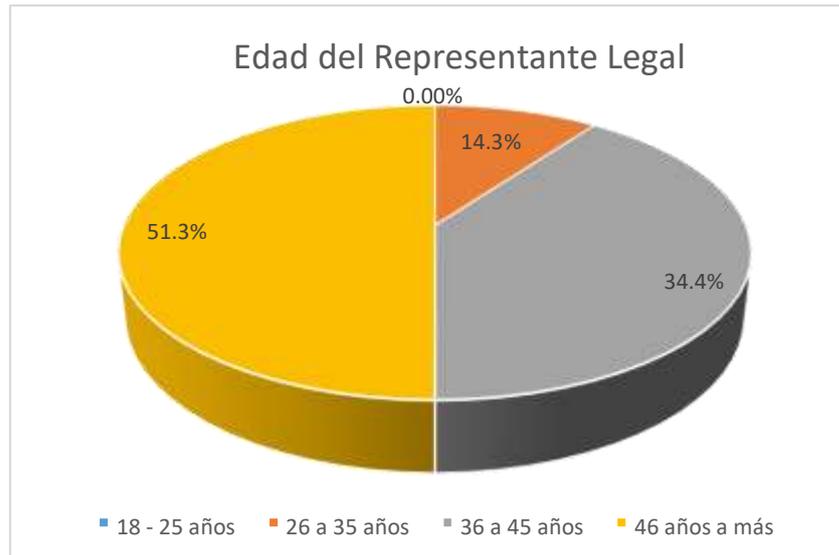
Tabla N°05

Edad del Representante Legal		
18 - 25 años	0	0.00%
26 a 35 años	1	14.3%
36 a 45 años	4	34.4%
46 años a más	5	51.3%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta realizada a las MYPES del sector servicio, rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, año 2019.

Interpretación: En cuanto a la edad del representante legal de la Micro y Pequeña empresa se obtiene que 05 representantes son de 46 años a más, 04 representantes son de 36 a 45 años y 01 representantes es de 26 - 35 años.

Figura 02. Distribución de edad de los Representantes Legal de las MYPES del área del estudio.



Fuente: Tabla N°05

Interpretación: En cuanto a la edad del representante legal de la Micro y pequeña empresa se obtiene que la edad predominante en este rubro es de 46 años a más, los cuales representan un 51,3%, de 36 a 45 años los cuales representa un 34,4 y un 14.3% pertenece a la edad de 26 a 35 años, lo cual indica claramente que las personas adultas son predominantes en este rubro.

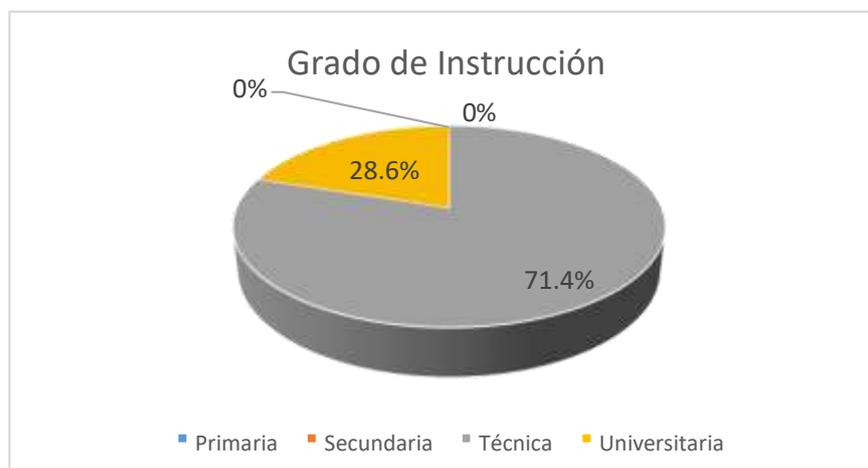
Tabla N°06

Grado de Instrucción		
Primaria	0	0%
Secundaria	0	0%
Técnica	8	71.4%
Universitaria	2	28.6%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta realizada a las MYPES del sector servicio, rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, año 2019.

Interpretación: En relación al grado de instrucción de la muestra encuestada 02 son de instrucción universitaria y 08 representantes son de instrucción técnica.

Figura 03. Distribución de grado de instrucción de los Representantes Legales de las MYPES del área del estudio.



Fuente: Tabla N°06

Interpretación: En relación al grado de instrucción de la muestra encuestada del área de estudio se obtuvo que un 71,4% son de estudio universitario, y un 28,6% son de educación universitaria, lo que ligeramente indica que para estar en este rubro no es necesario tener estudios universitarios.

B. DE LA GESTION DE CALIDAD

Tabla N°07

Años de Funcionamiento		
1 - 4 años	3	32.8%
5 - 9 años	3	32.8%
10 a más	4	34.4%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta realizada a las MYPES del sector servicio, rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, año 2019.

Interpretación: En relación a los años de funcionamiento de las Micro y Pequeñas Empresas 04 Mypes tiene de 10 a más años de funcionamiento, 03 Mypes tienen de 5-9 años de funcionamiento y 03 tienen de entre 1-4 años.

Figura 04. Distribución de años de funcionamiento de las MYPES del área del estudio



Fuente: Tabla N°07

Interpretación: En relación a los años de funcionamiento de las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales el 34.4%, cuenta con 10 a más años de antigüedad, un 32.8% cuenta entre 5-9 años, y de 1-4 años cuenta con 32.8% lo cual indica que las Mypes dedicadas a este rubro cuenta con años de experiencia puesto también que el Distrito de Villa Rica se ha ido desarrollando.

Tabla N°08

Cuantos trabajadores tiene n		
1 - 4 Trabajadores	9	85.7%
5 - 8 Trabajadores	1	14.3%
9 a más Trabajadores	0	0%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta realizada a las MYPES del sector servicio, rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, año 2019.

Interpretación: En relación a la cantidad de trabajadores que poseen cada Micro y Pequeña empresa se ha podido obtener 09 Mypes cuenta con 1 a 4 trabajadores y 01 Mypes cuenta con 5 a 8 trabajadores.

Figura 05. Distribución de cuantos trabajadores tienen las Mypes del área del estudio



Fuente: Tabla N°08

Interpretación: En relación a la cantidad de trabajadores que poseen cada Micro y Pequeña empresa se ha podido obtener que el 85.7% de la muestra cuenta con 1-4 trabajadores y un 14.3% cuenta con 5-8 trabajadores en los cuales desempeñan en las distintas áreas de la empresa, lo cual indica que este sector y rubro viene generando empleado y ayudando con el desarrollo económico.

Tabla N°09

Diseño de su estructura organizacional		
SI	6	65.6%
NO	4	34.4%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta realizada a las MYPES del sector servicio, rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, año 2019.

Interpretación: Respecto al diseño de la estructura organizacional de las MYPES se ha obtenido que 06 de ellas si lo tienen diseñada su estructura organizacional y 04

MYPES no tienen diseñada su estructura organizacional.

Figura 06. Distribución de Diseño de su estructura Organizacional de las

MYPES del área del estudio



Fuente: Tabla N°09

Interpretación: Según los datos obtenidos con la encuesta realizada a las Micro y Pequeñas empresas del sector servicio, rubro hostales del Distrito de Villa Rica se ha podido observar que 65,6% cuenta con una estructura organizacional y el 34,4% aún no cuenta con la estructura organizacional, lo que demuestra que en el Distrito de Villa Rica este Rubro está muy bien conformada.

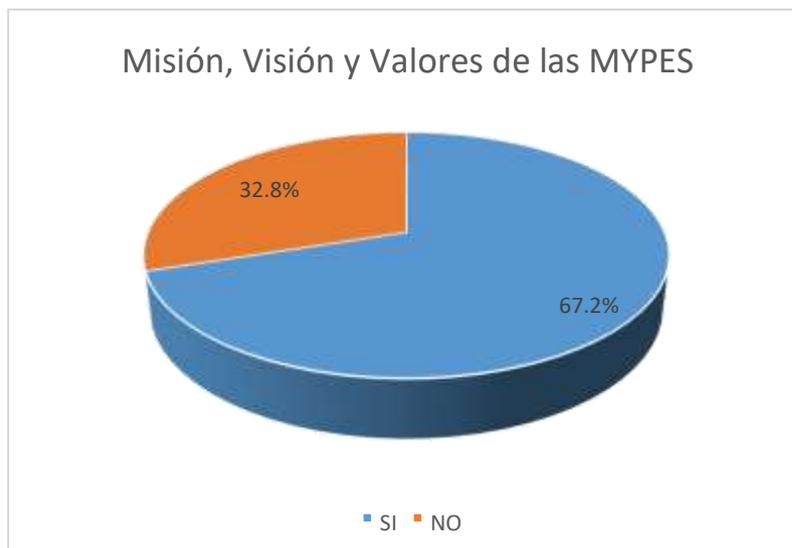
TABLA N°10

Misión, Visión y valores de la MYPES		
SI	7	67.2%
NO	3	32.8%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta realizada a las MYPES del sector servicio, rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, año 2019.

Interpretación: Se ha podido obtener que 07 Mypes han definido su Misión, Visión y Valores, mientras que 03 Mypes no lo han definido aún.

Figura 07. Distribución de la Misión, Visión y Valores de las Mypes del área del estudio



Fuente: Tabla N°10

Interpretación: En relación si la Micro y Pequeña empresa tiene definida la Misión, Visión y Valores un 67.2% de la muestra encuestada observada que, si tiene definido y una minoría representada, un 32.8% dijeron que todavía no tienen definidos la Misión, Visión y Valores de la empresa.

Tabla N°11

Mejora continua		
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta realizada a las MYPES del sector servicio, rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, año 2019.

Interpretación: Se pudo obtener que las 10 Mypes encuestadas se gestionan bajo la filosofía de la mejora continua.

Figura 08. Distribución de Mejora continua de las Mypes del área del Estudio.



Fuente: Tabla N°11

Interpretación: Según los resultados obtenidos en la Micro y Pequeña empresa en relación con la Gestión bajo la Filosofía de la Mejora continua el 100% de la muestra encuestada afirmaron que sí, lo cual demuestra claramente que los representantes están brindado un buen servicio.

Tabla N°12

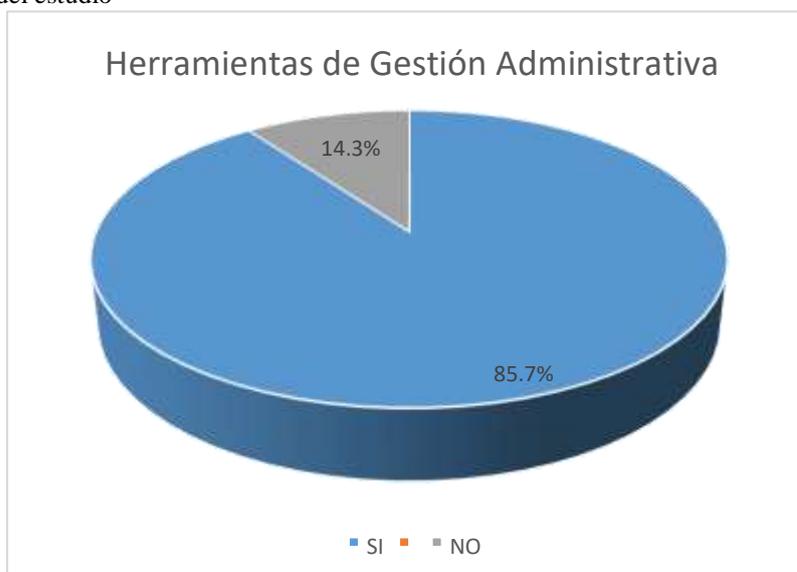
Herramienta de Gestión Administrativa		
SI	9	85.7%
NO	1	14.3%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta realizada a las MYPES del sector servicio, rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, año 2019.

Interpretación: Se pudo obtener que las 09 Mypes aseguran utilizar las herramientas de gestión administrativa y 01 Mypes no utiliza la Herramienta de Gestión

administrativa.

Figura 09. Distribución de Herramientas de Gestión Administrativa de las MYPES del área del estudio



Fuente: Tabla N°12

Interpretación: En relación a que si las Mypes son administradas usando las Herramientas Administrativas el 85.7% de las encuestadas afirmaron que si utilizan las herramientas y un 14.3% no utiliza la herramienta Administrativa que son la planeación, organización, dirección y control.

Tabla N°13

Sigue un Plan de Negocios		
SI	8	71.4%
NO	2	28.6%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta realizada a las MYPES del sector servicio, rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, año 2019.

Interpretación: Se pudo obtener que las 08 Mypes no siguen un plan de Negocios en su empresa y 02 siguen un plan de Negocios.

Figura 10. Distribución de plan de Negocio de las MYPES del área del estudio



Fuente: Tabla N°13

Interpretación: Según los resultados obtenidos respecto, si las Micro y Pequeñas empresa siguen un plan de negocio, el 71.4% de los encuestados afirmaron que para estar en este rubro se hizo un plan de negocios para ver si este negocio era rentable y que si será un gran generador de ganancias y 28.6% no tiene un plan de Negocio.

C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Tabla N°14

Planeación de cumplimiento		
50% cumplimiento	8	71.6%
75% cumplimiento	2	28.4%
100% cumplimiento	0	0%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta realizada a las MYPES del sector servicio, rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, año 2019.

Interpretación: Se pudo observar que las 08 Mypes cumple con una planeación de cumplimiento y mientras 02 Mypes cumple un 75%.

Figura 11. Distribución de planeación de cumplimiento de las MYPES Del área del estudio



Fuente: Tabla N°14

Interpretación: Se puede observar un 71,6% de las Mypes cumple con la planeación en un 50%, un 20% cumplen con una planeación de 28,4%.

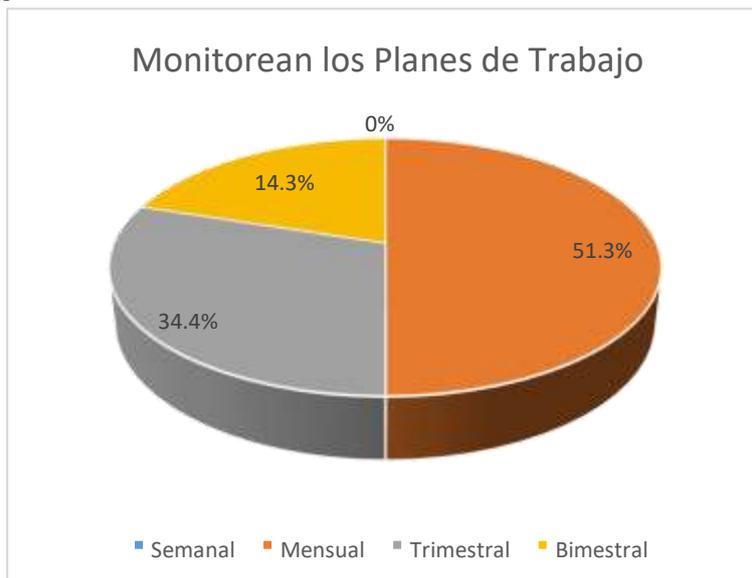
Tabla N°15

Monitorean los planes de trabajo	ajo	
Semanal	0	0%
Mensual	5	51.3%
Trimestral	4	34.4%
Bimestral	1	14.3%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta realizada a las MYPES del sector servicio, rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, año 2019.

Interpretación: Se pudo observar que las 05 Mypes monitorean su plan de trabajo Mensual, 04 Mypes monitorean trimestral y 01 Mypes monitorean Bimestral su plan de Trabajos.

Figura 12. Distribución que monitorean los planes de trabajo MYPES Del área del estudio



Fuente: Tabla N°15

Interpretación: Según los resultados obtenidos respecto, si las Micro y Pequeñas empresa los planes de trabajos son monitoreados un 51.3% Mensual, un 34.4% Trimestral monitorean y un 14.3% Bimestral monitorean el Plan de trabajo, lo cual indica que hay una buena atención.

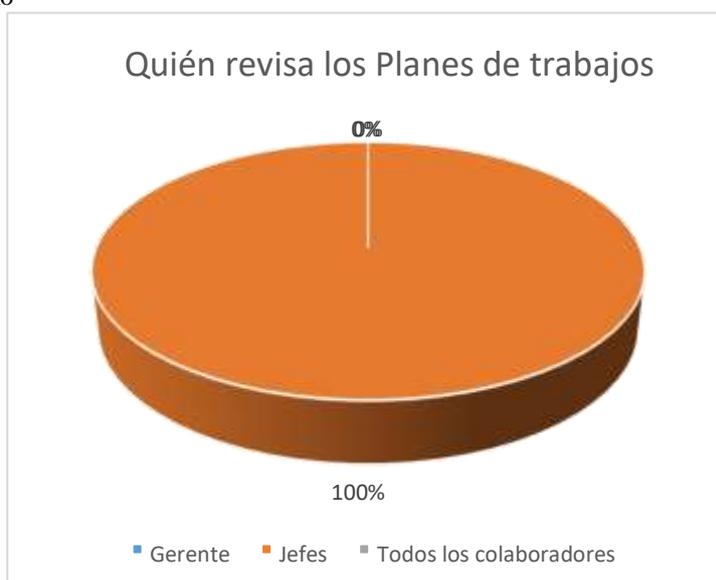
Tabla N°16

Quien revisa los Planes de trabajos		
Gerente	0	0%
Jefes	10	100%
Todos los colaboradores	0	0%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta realizada a las MYPES del sector servicio, rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, año 2019.

Interpretación: Se pudo obtener que las 10 Mypes quien revisa los Planes de Trabajos son los mismos jefes.

Figura 13. Distribución quien revisa los planes de trabajo MYPES del área del estudio



Fuente: Tabla N°16

Interpretación: Según los resultados obtenidos respecto, si las Micro y Pequeñas empresa quien revisa los planes de trabajos que el 100% son los jefes que revisan y modifican los Planes.

Tabla N°17

Exi ste un igrama organ		
Si existe	4	34.4%
No existe	3	32.8%
No sabe	3	32.8%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta realizada a las MYPES del sector servicio, rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, año 2019.

Interpretación: Se pudo obtener que en 04 Mypes si existe un Organigrama, 03 Mypes no existe un Organigrama y 03 Mypes no sabe.

Figura 14. Distribución que existe un Organigrama en las MYPES del área del estudio



Fuente: Tabla N°17

Interpretación: Según los resultados obtenidos respecto, que un 34,4% de la Mypes existe un Organigrama, un 32.8% no tiene un Organigrama y 32.8% no sabe que es un Organigrama.

Tabla N°18

Como se organiza el Personal		
Departamentos	0	0%
Secciones	0	0%
Áreas	10	100%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta realizada a las MYPES del sector servicio, rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, año 2019.

Interpretación: Se pudo obtener que en 10 Mypes que el personal se organiza mediante Áreas cumple con su deber.

Figura 15. Distribución como se organiza el Personal en las MYPES del área del estudio



Fuente: Tabla N°18

Interpretación: Según los resultados obtenidos que un 100% de la Mypes Organiza al Personal por Áreas donde cada trabajador cumple con sus funciones debidamente para así mejorar la atención y el buen servicio.

Tabla N°19

Cada cuanto tiempo capacitan al Personal		
1 vez al año	6	65.6%
2 veces al año	4	34.4%
Nunca	0	0%
TOTAL	10	100%

FUENTE: Encuesta realizada a las MYPES del sector servicio, rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, año 2019.

Interpretación: Se pudo obtener que en 06 Mypes que 1 vez al año capacitan al Personal y 04 Mypes que 2 veces al año capacitan al Personal.

Figura 16. Distribución cada cuanto tiempo capacitan al Personal en las MYPES del área del estudio



Fuente: Tabla N°19

Interpretación: Según los resultados obtenidos que un 65,6% de las Mypes cada 1 vez al año capacitan al Personal y 34,4% de las Mypes cada 2 veces al año Capacitan al Personal, eso quiere decir que el mayor porcentaje están siendo capacitados por el jefe y solo un mínimo que no lo hacen.

Tabla N°20

Opinión con respecto al Proceso Administrativo		
Es eficaz	10	100%
Es ineficaz	0	0%

TOTAL	10	100%
--------------	-----------	-------------

FUENTE: Encuesta realizada a las MYPES del sector servicio, rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, año 2019.

Interpretación: Se pudo obtener que 10 Mypes Opinaron con respecto al Proceso Administrativo y dijeron que es eficaz.

Figura 17. Distribución que opinan con respecto al Proceso Administrativo las MYPES del área del estudio



Fuente: Tabla N°20

Interpretación: Según los resultados obtenidos que el 100% de las Mypes dieron su opinión con Respecto al Proceso Administrativo que es eficaz porque van a controlar, va haber mayor ingreso, y buen servicio al cliente.

5.2 Análisis de Resultado

Datos del Representantes

- A. En relación a la interrogante N°01 Figura N°01: Genero el 71,4% de los encuestados son Femenino y el 28.6% son Masculino, el cual demuestra claramente que en la actualidad la mayoría de los representantes de las Micro y pequeñas empresas MYPES del Sector servicio – Rubro Hostales, del Distrito de Villa Rica año 2019, predomina el sexo masculino.

- B. En relación a la interrogante N°02 Figura N°02 Edad. El 51.3% oscilan entre edades de 46 años a más, 34.4% oscilan entre las edades de 3 a 45, y un 14.3% oscilan entre 26 a 35 años, lo cual indica claramente que las personas adultas son predominantes en este rubro.

- C. En relación a la interrogante N°03 Figura N°03: Grado de Instrucción, el 71.4% de encuestados son de estudios superior técnica, y un 28.6% son de estudios universitarios, esto demuestra que en la actualidad la mayoría de los representantes de las Mypes del sector servicio – Rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, año 2019, son de estudios técnicos.

De la Gestión de Calidad

- A. En relación a la interrogante N°04 Figura N°04 Años de Funcionamientos: el 34.4% cuenta con 10 a mas años de antigüedad, un 32.8% cuenta entre 5-9 años, y 32.8% cuenta entre 1-4 años de funcionamiento, lo que demuestra que en la actualidad las Mypes del sector servicio, Rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, ya cuentan con posicionamiento establecido, esto se debe que el Distrito poco se va desarrollando.

- B. En relación a la interrogante N°05 Figura N°05 Cantidad de trabajadores: El 85.7% de los encuestados con entre 1-4 trabajadores y 14.3% cuentan con entre 5-8%, lo que demuestra que en la actualidad las Mypes del sector servicio, rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, año 2019, para su buen funcionamiento no requiere de muchos colaboradores.

- C. En la relación a la interrogante N°06 Figura N°06 Estructura Organizacional: El 65.6% de las Mypes encuestadas tienen diseñada su estructura Organizacional, en la actualidad la mayoría de las Mypes del sector servicio, rubro hostales del Distrito de Villa Rica año 2019, diseñada su estructura organizacional.
- D. En relación a la interrogante N°07 Figura N°07 Definición de la Misión, Visión y Valores: el 67.2% de los encuestados afirmaron que, si tienen definida su Misión, Visión y Valores, lo cual demuestra que en la actualidad las Mypes del sector servicio, rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, año 2019, tienen bien definidas sus objetivos, como hará y que quiere lograr con ello.
- E. En relación a la interrogante N°08 Figura N°08: El 100% de los encuestados afirmaron que gestionan su Mypes bajo la filosofía de la mejora continua, lo que demuestra que hoy en día las Mypes del sector servicio, rubro Hostales, del Distrito de Villa Rica, año 2019 buscan mejorar su negocio para que así puedan llegar mas turistas y que haya mayor ingreso.
- F. En relación a la interrogante N°09 Figura N°09: 85.7% de los encuestados afirmaron que si administran su negocio con herramientas de Gestión Administrativa y 14.3% de los encuestados todavía no cuenta con las herramientas de Gestión Administrativa, por lo que se demuestra que en la actualidad la mayoría de las Mypes del rubro servicio, rubro Hostales del Distrito de Villa Rica, año 2019 administran con Herramientas de Gestión Administrativas buscando llevar de una buena manera su negocio para que se desarrolle y les genere estabilidad en el mercado.

G. En relación a la interrogante N°10 Figura N°10: el 71.4% de los encuestados afirmaron que su Mypes sigue un Plan de Negocio y 28.6% no cuenta con Plan de Negocio, lo que demuestra que en la actualidad las Mypes del sector servicio, rubro Hostales, del Distrito de Villa Rica, año 2019, la mayoría de la empresa siguen un Plan de Negocio.

De los Procesos Administrativos

A. En relación a la interrogante N°11 Figura N°11: Planeación de cumplimiento el 71.6% de los encuestados, lo que demuestra en la actualidad las Mypes del sector servicio, rubro Hostales, del Distrito de Villa Rica, año 2019, cumple solo con un 50% de cumplimiento.

B. En relación a la interrogante N°12 Figura N°12: 51.3% e monitorean los planes de trabajo Mensual, y un 34.4% monitorean los planes de trabajo trimestralmente, por lo que demuestra que en la actualidad la mayoría de las Mypes del sector servicio, rubro Hostales, del Distrito de Villa Rica, año 2019, que la mayoría monitorea el plan de trabajo mensualmente.

C. En relación a la interrogante N°13 Figura N°13: el 100% dijeron de los encuestados quien revisa el plan de trabajo son los jefes, por lo que en la actualidad la mayoría de las Mypes del sector servicio, rubro Hostales, del Distrito de Villa Rica, año 2019, son los jefes quienes están al tanto de los planes de trabajo.

D. En relación a la interrogante N°14 Figura N°14: Un 34.4% de las Mypes tienen su organigrama, y un 32.8% no tiene y no sabe, lo que demuestra en la actualidad las Mypes del sector servicio, rubro Hostales, del Distrito de Villa Rica, año 2019, que casi solo la mitad cuenta con un organigrama.

- E. En relación a la interrogante N°15 Figura N°15: el 100% de los encuestados dijeron que el personal se organiza por áreas. Lo que demuestra que la mayoría en la actualidad las Mypes del sector servicio, rubro Hostales, del Distrito de Villa Rica, año 2019, que los trabajadores se organizan por áreas y cada uno cumple con sus funciones para así mejorar la atención y el buen servicio.
- F. En relación a la interrogante N°16 Figura N°16: la empresa capacita a su personal 1 vez al año un 65.6% y un 34.4% cada 2 veces al mes. Lo que demuestra que la mayoría de las Mypes sector servicio, rubro Hostales, del Distrito de Villa Rica, año 2019, que la gran mayoría los jefes de la empresa capacitan al personal 1 vez al año.
- G. En relación a la interrogante N°17 Figura N°17: el 100% de las mypes dieron su opinión sobre los procesos Administrativo y dijeron que es eficaz, por lo que demuestra que las Mypes sector servicio, rubro Hostales, del Distrito de Villa Rica, año 2019, que la gran mayoría le parece muy interesante los procesos administrativos para así que pueda seguir mejorando.

VI. CONCLUSION

General: Determinar si las mypes, del sector servicio, rubro hostales, del Distrito de Villa Rica año 2019, se relacionan con la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos para obtener posicionamiento del mercado.

Después de aplicar el instrumento de recolección de datos se puede concluir que las Mypes del rubro Hostales del Distrito de Villa Rica tienen conocimiento empírico en la relación a la gestión de calidad y procesos Administrativos, como se puede observar en los resultados están han aplicado la gestión y el proceso sin conocer de manera adecuada los alcances que tienen la aplicación de estos dos elementos en su microempresa. Puesto que el Distrito de Villa Rica es un distrito joven como destino turístico las Mypes han sido constituidas con el fin de ser grandes generadores de ganancia y los micro empresarios han tratado de llevar su MYPE con los pocos conocimientos que tienen.

Objetivo Específico 1: determinar las características de los representantes legales y de las MYPES del área de estudio

Después de la aplicación y análisis del instrumento de recolección de datos se puede concluir en relación a las características del perfil de los representantes legales de las MYPES del sector servicio, rubro hostales en el distrito de Villa Rica que en un 71.4% son de sexo femenino, de edades entre 46 años a más, con grado de instrucción superior técnica y universitaria, del mismo modo respecto a las características de las MYPES se puede concluir que el 34.4% cuando con entre 10 años de funcionamiento, contando con de entre 1 a 4 trabajadores los cuales se desempeñan en las distintas áreas de la empresa lo que favorece a la población ya que este rubro está generando empleo y así

contribuye a la estabilidad económica, se concluye también que el 78,7% de la muestra encuestada cuenta con una estructura organizacional diseñada; lo que demuestra que en el distrito de Villa Rica el rubro de Hostales se ha ido desarrollando poco a poco puesto que es un distrito joven y que va desarrollándose como destino turístico.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de la Gestión de Calidad en las MYPES del área de estudio

Después de la aplicación y análisis del instrumento de recolección de datos se puede concluir en relación al nivel de Gestión de Calidad de las MYPES del sector servicio, rubro hostales en el Distrito de Villa Rica, periodo 2019 que, las MYPES tienen definidas su Misión, Visión y Valores representada por un 67.2%, que gestionan su empresa bajo la Filosofía de la Mejora continua, teniendo como objetivo principal brindar un servicio de calidad a los consumidores, del mismo modo son administradas usando las herramientas administrativas (planeación, organización, dirección y control), las cual se concluye también que el 100% de las MYPES encuestadas realizaron un plan de negocios para entrar al rubro ello para conocer si este negocio era rentable y un buen generador de ganancias.

Objetivo específico 3: Describir el nivel del Proceso Administrativo en las MYPES del área de estudio

Después de la aplicación y análisis del instrumento de recolección de datos se puede concluir en relación del Procedimiento Administrativo en las MYPES del sector servicio, rubro hostales en el distrito de Villa Rica, periodo 2019, en cuanto a la planeación de cumplimiento el 71.6% si logra cumplir un 50%, del mismo modo el

51.3% monitorean los planes de trabajo Mensualmente, que implementaron una estrategia en esta la Investigación de mercado, un 100% saber más de los procesos administrativo pero consideran como principales barreras el costo de implementación y el desconocimiento.

VII. RECOMENDACIÓN

Después de obtenida los resultados y conclusiones, se recomienda para poder obtener mejor resultados respecto a la población ya que la muestra generalizara a toda la población del área de investigación ampliar la muestra.

Se recomienda también realizar capacitaciones en coordinación con entidades públicas o privadas en relación a la Gestión de Calidad y procesos Administrativo para que así cada Micro y Pequeño empresario tenga conocimiento de lo beneficioso que puede resultar la aplicación de esta herramienta en su empresa.

Referencias bibliográficas

- Balló, S. (2016). *“Evaluación en la calidad de servicio y satisfacción del cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay”*. Abancay.
- Cabezas, T. (2014). *Manual de procedimientos administrativos para la empresa Delta Seguridad de la ciudad de Ibarra*. Ecuador.
- CANATUR. (2016). *“El Perú ha demostrado una evolución en el sector hotelero”*. Perú.
- De La Rosa, S. A. (2015). *Diseña un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compra, logística y recursos*,. Cartagena - Colombia.
- Evans. (2005). *“La calidad total, conforme las compañías empezaron a reconocer la amplitud del enfoque de calidad, surgió el concepto de la calidad total”*.
- Grima. (2000). *“Los sistemas de gestión de la calidad han dado respuesta a la necesidad, que, tienen las empresas dedicadas a proporcionar servicios o productos.”*.
- Hernandez. (2004). *“La lealtad de los clientes mediante su satisfacción “*.
- Joubert, E. (2015). *“Los sistemas de gestión de calidad sector hotelero perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles.”*. Neuquen.
- P.F, M. (2018). *“Hotel campestre turístico (AltaVista) en la carretera IquitosNauta (km 59), Loreto”*. Iquitos - Loreto.

- Perez, K. &. (2015). *“Calidad de servicio desde la percepción del cliente relacionado con la gestión hotelera en los hoteles 4 estrellas”*. Puno.
- Ramirez, B. (2018). *Analisis administrativo en el sector hotelero de la parroquia Tonsupa*. Ecuador.
- Rios, M. (2014). *“Gestión de recursos humanos para mejorar la calidad de servicio en una empresa hotelera”*. Huamachuco - Perú.
- Rueda, C. M. (2015). *Gestion de calidad como servicio en la hoteleria como elemento clave en el desarrollo de destinos turisticos sostenible*. Colombia.
- Ward, W. (1960). *“Los procesos administrativos son pasos donde los gerentes toman decisiones, los miembros de la organización ponen en prácticas diversas estrategias”*.

Anexo Cronograma de Actividades

Tabla N°21

ACTIVIDADES	MESES			
	JUL.	AGOST.	SET.	OCT.
Inicio de clases	X			
Elaboración del proyecto de investigación	X			
Recojo de datos		X		
Análisis de datos		X		
Elaboración de informe de investigación		X		
Elaboración de artículo científico			X	
Revisión completa			X	
Correcciones y/o Ajustes			X	
Prebanca				X
Levantamiento de observaciones				X
Sustentación				X

Presupuesto

Se necesito de un presupuesto que ascendió a S/. 3,963.00 cubiertos por recursos propios

Tabla N°22

Ítemas	CONCEPTO	Unidad medida	Cantidad	V. Unitario S/.	C. Total S/.
1	Adquisición de documentos, revistas y libros	Unid.	1	50	50
2	Adquisición de copias	Juegos	60	0.05	3
3	Redes / celulares	Unid.	1	80	80
4	Impresiones	Juegos	3	14	42
5	Anillados	Unid.	3	6	18
6	Transportes	Servicio	9	50	450
7	Hospedajes	Servicio	4	30	120
8	Alimentación	Servicio	10	5	50
9	Taller de tesis	Servicio	1	3100	3100
10	Gastos diversos	Unid.	1	50	50
				Total, S/.	<u>3,963.00</u>

Cuadro de sondeo

Tabla N°23

N°	NOMBRE DE LA MYPE	RUC DE LA MYPE	REPRESENTANTE LEGAL	DIRECCION	TELEFONO
1	HOSTAL EJAIR	10468683488	Hermelinda Yolanda Loayza Urrutia	Jr. Marcos Canepa N° 318	063-337464
2	HOSTAL ESTRELLA	10043294399	Teodoro Estrella Contreras	Jr. Marcos Canepa S/N	063-337441
3	HOSTAL REFUGIO	----- -	Jenny Rivera Astacuri	Av. Faustino Sánchez	063-281922
4	HOSTAL GRANO DE ORO	10043519129	Silvia Rivera Rojas	Jr. Marcos Canepa N° 525	063-337427
5	HOSTAL PROGRESO	-----	Anónimo	Av. Leopoldo Krause cdra.1	-----
6	HOSTAL FRANCIS	10043175527	Francisco Cárdenas Alcarraz	Jr. Marcos Canepa Cdra. N° 03	956026898
7	HOSTAL KOEL	10043511730	Carmen Morelia Kuel Canepa	Jr. Marcos Canepa N° 162	938652222
8	HOSTAL LOS COLONOS	-----	Delta Pazce Munive	Av. Andrés Egg N°184	063-283727
9	HOSTAL ORO VERDE	10043179204	Hilda Peña de Martínez	Av. Padre Salas Cdra. N° 06	063-465200
10	HOSTAL MIRAFLORES	10044325799	Marisol Pérez Gutiérrez	Jr. Los Claveles S/N	960887509



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Encuesta

“La información que usted nos proporcionará será utilizada solo con fines académicos y de investigación, por lo que se agradece su valiosa colaboración”

Instrucciones:

Estimado microempresario o Representante de la MYPES, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las MYPES del Sector Servicios, Rubro Hostales, Distrito de Villa Rica, año 2019”

Nombre de la Empresa: Representante legal:

Dirección: Teléfono:

I. DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL

1. ¿Genero del representante legal de la empresa?

a) Femenino ()

b) Masculino ()

2. ¿Edad del representante legal de la empresa?
- a) 18 a 25 años () b) 26 a 35 años () c) 36 a 45 años () d) 46 a más ()
3. ¿Cuál es el grado de instrucción del representante legal de la empresa?
- a) Primaria () b) Secundaria () c) Técnica () d) Universitaria ()

II. DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

4. ¿Cuántos años de funcionamiento tiene la empresa?
- a) 1 a 4 años () b) 5 a 9 años () c) 10 a más ()
5. ¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa?
- a) de 1 a 4 () b) de 5 a 8 () c) de 9 a más ()
6. ¿Tiene diseñada su estructura organizacional?
- a) SI () b) NO ()
7. ¿Ha definido la misión, visión y valores de su empresa?
- a) SI () b) NO ()
8. ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?
- a) SI () b) NO ()
9. ¿Se administra usando herramientas de gestión administrativas?
- a) SI () b) NO ()
10. ¿Su empresa sigue un plan de negocios?
- a) SI () b) NO ()

III. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

11. ¿La planeación de la empresa se cumple en un porcentaje de cumplimiento?
- a) 50% () b) 75% () c) 100% ()
12. ¿Cada cuánto tiempo monitorean los planes de trabajo de la empresa?
- a) Semanal() b) Mensual () c) Bimestral ()
d) Trimestral ()
13. ¿Quién revisa los planes de trabajo en la empresa?
- a) Gerente() b) Jefes () c) Todos los colaboradores ()
14. ¿Existe un organigrama dentro de la empresa?
- a) Si existe() b) No existe () c) No sabe ()
15. ¿Cómo se organiza el personal en la empresa?
- a) Departamentos() b) Secciones () c) Áreas ()
16. ¿Cada cuánto tiempo capacitan al personal de la empresa?
- a) 1 vez al año() b) 2 veces al año () c) Nunca ()
17. ¿Cuál es su opinión con respecto al proceso administrativo que emplea la empresa?
- a) Es eficaz () b) Es ineficaz ()