



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

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MICRO Y
PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO,
RUBRO HOSPEDAJE-MANANTAY, PUCALLPA, 2019**

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

AUTORA:

ACOSTA TENAZOA, ELIZABETH

ORCID: 0000-0002-0680-9113

ASESOR

VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSDER MOISÉS

ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERÚ

2020

TÍTULO DE TESIS

Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje-Manantay, Pucallpa, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Acosta Tenazoa, Elizabeth

ORCID: 0000-0002-0680-9113

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

ASESOR

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Pucallpa, Perú

JURADO

Pinchi Guerrero, Edwar

ORCID: 0000-0003-2727-0513

Lozano Ruíz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Lozano Ruíz, Roger

Miembro

Mgtr. Meza Salinas, José Luis

Miembro

Mgtr. Pinchi Guerrero, Edwar

Presidente

Mba. Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios.

A los docentes de mi alma mater, Uladech Católica.

DEDICATORIA

A mis padres; Deysi Tenazoa Gonzáles y
Rafael Acosta Soria y mi hija Scarlet
Danitza Huancho Acosta.

RESUMEN

La presente investigación científica “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Callería, Pucallpa, 2019” tuvo por objetivo general Identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019. El propósito de analizar el comportamiento de las variables en estudio y su respectiva correlación justificaron la investigación porque es importante conocer el impacto que tienen los procesos administrativos en la gestión de las empresas. La metodología que se siguió fue del tipo cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional. La muestra fue conformada por 13 microempresas del rubro hospedajes del distrito de Manantay, Pucallpa, alcanzándose a sus representantes un instrumento conteniendo un cuestionario estructurado de preguntas relacionadas a las variables en investigación. Para el plan de análisis, se utilizó la estadística descriptiva para la interpretación de las variables. En las pruebas se utilizó el coeficiente de Pearson para contrastar la hipótesis. Como conclusión general, el nivel de correlación entre las variables es positiva media, que infiere que los procesos administrativos necesitan ser mejor implementados para ofrecer un soporte adecuado a la gestión de las empresas.

Palabras clave: gestión de calidad, hospedajes, procesos administrativos.

ABSTRACT

The general objective of the present scientific research "Quality management and efficiency of administrative processes in micro and small enterprises of the service sector, lodging area of the district of Callería, Pucallpa, 2019" was to identify the relationship between quality management and efficiency of administrative processes in micro and small enterprises of the service sector, lodging area of the district of Manantay, Pucallpa, 2019. The purpose of analyzing the behavior of the variables under study and their respective correlation justified the research because it is important to know the impact that administrative processes have on the management of the companies. The methodology followed was of the quantitative type, of non-experimental design, descriptive and correlational. The sample was conformed by 13 micro enterprises of the lodging area of the district of Manantay, Pucallpa, reaching their representatives with an instrument containing a structured questionnaire of questions related to the variables in investigation. For the analysis plan, the descriptive statistics for the interpretation of the variables were used. In the tests, Pearson's coefficient was used to contrast the hypothesis. As a general conclusion, the level of correlation between the variables is positive on average, which infers that the administrative processes need to be better implemented to offer adequate support to the management of the companies.

Keywords: quality management, hosting, administrative processes.

CONTENIDO

TÍTULO DE TESIS	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
III. HIPÓTESIS	30
IV. METODOLOGÍA.....	31
4.1 Diseño de investigación	31
4.1.1 Tipo de investigación.....	32
4.1.2 Nivel de investigación	32
4.2 Población y muestra	33
4.2.1 Área geográfica del estudio	33
4.2.2 Población	33
4.2.3 Muestra	33
4.3 Definición y operacionalización de las variables.....	36
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38

4.4.1	Técnicas	38
4.4.2	Instrumentos.....	38
4.5	Plan de análisis.....	38
4.6	Matriz de consistencia.....	39
4.7	Principios éticos	44
V.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	46
5.1	Resultados	46
5.2	Contrastación de la hipótesis.....	53
5.3	Análisis de resultados.....	54
VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
6.1	Conclusiones	57
6.2	Recomendaciones.....	58
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
	ANEXOS	64
1.	Instrumento de recolección de datos.....	64
2.	Presupuesto	67
3.	Fiabilidad del instrumento	68
4.	Cronograma	69
5.	Tabulaciones y figuras	70
6.	Prueba de turinitin.....	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Muestra seleccionada de micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro operadores logísticos – Callería, Pucallpa.	35
Tabla 2: Definición y operacionalización de variables.....	36
Tabla 3: Matriz de consistencia de la investigación	39
Tabla 4: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019.....	46
Tabla 5: Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019.....	47
Tabla 6: Identificar las características de gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019.....	48
Tabla 7: Describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019 y determinar su impacto en la gestión.”	50
Tabla 8: Correlaciones de las dimensiones de las variables	52
Tabla 9: Correlación de Rho de Spearman: Gestión de Calidad y proceso administrativo	53
Tabla 10: Edad del trabajador	70
Tabla 11: Género del trabajador	71
Tabla 12: Grado de instrucción.....	72
Tabla 13: Cargo que desempeña.....	73
Tabla 14: Tiempo que desempeña su cargo.....	74
Tabla 15: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	75

Tabla 16: Número de trabajadores.....	76
Tabla 17: Tipo de constitución de la empresa	77
Tabla 18: Tipo de régimen tributario	78
Tabla 19: La filosofía de la mejora continua guía su trabajo.....	79
Tabla 20: Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	80
Tabla 21: Se motiva el desempeño para generar idea y aportes	81
Tabla 22: Existe mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos.....	82
Tabla 23: Se hace uso de herramientas de calidad.....	83
Tabla 24: Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	84
Tabla 25: Se conoce las políticas de gestión.....	85
Tabla 26: Se conoce la misión y visión	86
Tabla 27: Se guían por un plan de negocio.....	87
Tabla 28: Se planifica las operaciones de la empresa.....	88
Tabla 29: Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	89
Tabla 30: Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente.....	90
Tabla 31: Existe organigrama y es difundido	91
Tabla 32: Existen habilidades directivas	92
Tabla 33: Se utilizan técnicas para la toma de decisiones	93
Tabla 34: Existen mecanismos oportunos de control	94
Tabla 35: Existe auditorias preventivas	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura: 1 ¿Cómo formular la estrategia de servicio y atención?	23
Figura 2: El proceso administrativo.....	24
Figura 3: Clasificación y categorización de los hospedajes	26
Figura 4: Edad de trabajador.....	70
Figura 5: Genero del trabador.....	71
Figura 6: Grado de instrucción	72
Figura 7: Cargo que desempeña.....	73
Figura 8: Tiempo que desempeña su cargo	74
Figura 9: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	75
Figura 10: Número de trabajadores	76
Figura 11: Tipo de constitución de la empresa	77
Figura 12: Tipo de régimen tributario.....	78
Figura 13: La filosofía de la mejora continua guía su trabajo	79
Figura 14: Se realizan encuestas de satisfacción al cliente.....	80
Figura 15: Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	81
Figura 16: Existe mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	82
Figura 17: Se hace uso de herramientas de calidad	83
Figura 18: Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	84
Figura 19: Se conoce las políticas de gestión	85
Figura 20: Se conoce la misión y visión	86
Figura 21: Se guían por un plan de negocios.....	87
Figura 22: Se planifica las operaciones de la empresa	88

Figura 23: Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	89
Figura 24: Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente	90
Figura 25: Existe organigrama y es difundido	91
Figura 26: Existe habilidades directivas	92
Figura 27: Se utilizan técnicas para la toma de decisiones	93
Figura 28: Existe mecanismos oportunos de control	94
Figura 29: Existe auditorias preventivas	95

I. INTRODUCCIÓN

Para comprender el alcance de la gestión de calidad, conoceremos que “Calidad” es un término ambiguo que refiere al atributo a algo u cosa. Un sentido más exacto es que se refiere a un adjetivo calificativo. Hemos investigado que este término deviene del latín “qualistas” que tiene un sentido de bondad, superioridad y carácter distintivo.

En un escenario competitivo, los negocios de hospedaje necesitan distinguirse respecto a la calidad de sus servicios para que puedan lograr la preferencia de sus clientes y el interés de nuevos clientes (Mincetur, 2015), ya que nuevas cadenas de hoteles han ingresado a participar en nuestro país, haciendo que se incremente la oferta de 35% a 45% en los años 2015 a 2018 y hasta el 2020 aún nuevas inversiones se han ido concretando tanto en la capital como en las principales ciudades del país que tienen potencial turístico.

Ya en nuestra ciudad de Pucallpa, existe mucho interés por las autoridades y la inversión privada de instalar más hoteles, hospedajes y son los hoteles ecológicos o también conocidos como eco-lodge que vienen experimentando una gran acogida por que operan en las cercanías de la jungla selvática. Actualmente, la oferta en Pucallpa llega a 465 hospedajes dispuestos a atender la demanda de visitantes nacionales y extranjeros.

En Manantay, el distrito más joven de la Provincia de Coronel Portillo, viene siendo el destino de importantes inversiones en el rubro hospedajes, microempresas que se caracterizan por sus dimensiones en lo que respecta a edificación y oferta de servicios. En Pucallpa, considerando sus tres principales distritos: Callería, Yarinacocha y Manantay, los hospedajes han alcanzado como promedio de

pernoctaciones de 2.3 días (Mincetur 2018), consecuente con cifra de visitantes a la ciudad que ha ido en incremento desde el año 2013; cifras que son la principal motivación para los inversionistas.

Sin embargo este crecimiento se ve limitado porque estas inversiones en el rubro hospedaje requieren de una administración con mejor planificación y sobre todo un enfoque en el cliente, es decir en la calidad de sus servicios, es por esta razón que la investigación que se desarrolló para conocer la “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje en el distrito de Manantay, Pucallpa, 2019”, justificando en la importancia de que estos emprendimientos mejoren en aspectos de calidad los servicios ofrecidos a los clientes optando por una administración con procesos administrativos, herramienta principal de una gestión formal.

La metodología que se ha empleado se caracterizó por ser del tipo cuantitativa, de diseño no experimental, transversal, descriptiva-correlacional, la que tomó como muestra a 13 hospedajes seleccionados de acuerdo a las facilidades que brindaron sus representantes quienes respondieron a las preguntas que se formularon en un instrumento estructurado y bajo la aplicación de los principios éticos de la Universidad Católica Uladech.

La investigación partió de la delimitación de la problemática con el siguiente enunciado: ¿la administración de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019 realizan una gestión basada en la calidad y soporte eficaz de sus procesos administrativos?, y como objetivo general, Identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes

del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019 y objetivos específicos: a) Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019; b) Enumerar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019; c) Identificar las características de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019; d) Describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019 y determinar su impacto en la gestión; e) Identificar la relación entre las dimensiones de las variables en estudio de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019.

Asimismo, la investigación se fundamentó en procesos metodológicos de carácter científico, en su pretensión de analizar por medio de métodos, técnicas, herramientas de investigación, las características de la gestión mediante los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje del distrito de Manantay de la ciudad de Pucallpa.

A nivel práctico el resultado de la presente investigación está en la capacidad de sugerir soluciones a corto y mediano plazo frente a problemas de carácter administrativo que pudieran afectar las operaciones de las mypes en estudio.

El valor teórico de la investigación radica en su utilización y marco de referencia a futuros estudios en las ciencias administrativas. En tal sentido, el análisis de la gestión representa un instrumento de desarrollo empresarial, que permite evaluar la eficiencia con la cual se cumplen las funciones del proceso administrativo

(planeación, organización, dirección y control) de manera que contribuya al logro de los objetivos organizacionales.

En sus resultados identifica que los microempresarios se caracterizan por su trayectoria en el rubro, están a cargo de la dirección tanto del sexo masculino como femenino y en su mayoría con nivel de instrucción superior.

Las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes del distrito de Manantay en su mayoría son empresas jóvenes (53.8%) y se han constituido como personas jurídicas y como persona natural, éstas últimas representan el 23.1%.

La gestión es caracterizada como una administración con bajo nivel de dirección técnica y orden administrativo que limita alcanzar un adecuado nivel de desarrollo empresarial el cual está orientado a su propósito comercial; necesita apalancar este interés con atención a mejorar el nivel de servicio.

Sus procesos administrativos son débiles en cuanto a su práctica y requieren del liderazgo de la dirección para otorgarle la prioridad como aspecto fundamental de una administración formal con planes de mejora en el mediano plazo.

Finalmente, se concluye que los procesos administrativos no son eficaces para la gestión de las micro y pequeñas empresas de hospedaje de acuerdo al nivel de correlación positiva media alcanzado en la prueba de coeficiente de Pearson.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

En el ámbito internacional:

Cartagenova, A.E. (2019), en su tesis “Diseño de un sistema de gestión de calidad en el servicio para hoteles todo incluido caso Hotel Royal Acme Portete Beach Resort”, para optar el título de “Magister en Administración de Empresas con mención en Gerencia de Calidad y Productividad en la Universidad Católica del Ecuador; cuyo objetivo fue diseñar un sistema de gestión de calidad en el servicio para hoteles todo incluido, donde permitió mejorar la satisfacción del cliente externo mediante la gestión de procesos a través de indicadores. En su metodología, utilizó el tipo de investigación descriptivo. En sus conclusiones, indica que el sistema de gestión propuesto debió conocer a profundidad su funcionamiento del hotel, tanto como sus procesos, actividades, interrelaciones, procesos de apoyo y factores que generan valor agregado al servicio. Este sistema fue medible y cuantificable a través de indicadores de gestión claramente definidos e implementados los cuales permitieron la toma de decisiones objetivas y el seguimiento de las mismas, transformando así al hotel en una organización dinámica, abierta al cambio, con capacidad de adaptación y con una mejora continuamente, reflejándose todo esto en la satisfacción del cliente y participación en el mercado.

Ramírez, B. (2018), en su tesis “Análisis administrativo en el sector hotelero de la parroquia Tonsupa (Ecuador)”, para obtener el título profesional de Ingeniería Comercial con mención en la productividad, Universidad Católica del Ecuador; cuyo objetivo fue analizar la gestión administrativa en el sector hotelero de la parroquia

Tonsupa 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 identificó que un hotel cuenta con diferentes planes administrativos que conduce al cumplimiento 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 práctica el modelo administrativo de apoyo y custodia. Por último, esta investigación evidenció que, en dos hoteles, todos los trabajadores gozan los beneficios de ley, con el fin de que manejen eficientemente todos los procesos operativos que exigen los diferentes puestos de trabajo.

Jiménez, B. & Muñoz, M. (2017), en su tesis “Propuesta de mejora de los procesos administrativos de la empresa Grúas Muñoz en la ciudad de Guayaquil”, para optar el título profesional de Ingeniero Comercial en la Universidad de Guayaquil; tuvo por objetivo proponer mejoras a sus procesos administrativos de la empresa Grúas Muñoz. Como metodología, empleó el tipo de investigación descriptivo, lo cual buscó describir y detallar la problemática o situación objeto de estudio. Se llegó a la conclusión, que la empresa Grúas Muñoz no cuenta con un manual de procedimientos o procesos formales establecidos, lo cual ha dificultado el control de los mismos, impidiendo su crecimiento y provocando que su rentabilidad comenzará a decrecer; y que la empresa únicamente dé a conocer sus servicios por medio de la red social “Facebook” y por la publicidad de boca en boca. Actualmente, el mercado de venta de

servicios de grúas se encuentra saturado debido al aumento de nuevos competidores que buscan dañarlo, generando una guerra de precios que se ha venido dando desde hace varios años atrás. Sin embargo, esto propuso mejorar los procesos administrativos con la finalidad de incrementar el control en la misma, para ello realizó un rediseño de los procesos actuales formalizando totalmente a la empresa, buscando incrementar la rentabilidad y tratando en lo posible reducir los costos medio a futuro.

Muñoz, G. (2017), en su tesis “Análisis de la calidad del servicio del hotel perla verde de la ciudad de Esmeraldas”, para optar el título profesional de Magister en Administración de Empresas, Universidad Católica de Ecuador. Objetivos, analizar la calidad del servicio que brinda el personal del hotel perla verde, identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la gestión de calidad y explicar un plan de mejora para fortalecer el servicio en el hotel. Metodología, esta investigación se desarrolló bajo el carácter cuanti-cualitativa, fruto de la interrelación humana. En el transcurso de la misma se efectuó la investigación bibliográfica, así como la revisión de documentos y archivos históricos, también se mantuvo un paradigma cualitativo, la cual se fundamentó en conocer la realidad de la gestión y en el estudio se conoció el escenario en el que se desarrolla la práctica de control de calidad. Se concluye que la falta de capacitación al personal del hotel, la inexistencia de manuales de procedimientos y la prestación de servicios carece de valor agregado, la aplicación de la herramienta de medición de la calidad del servicio Servqual, evidenció que las variables dieron resultados positivos. Sin embargo, algunas variables prestaron variaciones negativas. En los resultados de forma general nos muestra una gran deficiencia en el servicio brindado, ya que esto hace que se tome en consideración las variables resultantes negativas.

Villarroel, F.A. (2016), en su tesis: “Desarrollo del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 para su empresa de tecnología y servicios industriales, Induamericana”, para optar el título profesional de Ingeniero en Alimentos en la Universidad de Chile; tuvo por objetivo desarrollar un sistema de gestión de calidad según la norma internacional ISO 9001:2008. Como metodología de investigación, utilizó el tipo descriptivo. Sus conclusiones, indica que logró desarrollar un sistema de gestión de la calidad según la norma internacional ISO 9001:2008, y que ayudó a disminuir el número de no conformidades encontradas en el diagnóstico inicial. Asimismo, disminuyó en un 100.0% las no conformidades de la clasificación documental, quedando 32 no conformidades sin solucionar correspondientes a implementación, operacional y compromiso de la organización, por lo que lograron disminuir el 27% las no conformidades totales. Finalmente, demostraron así que el sistema de gestión resultó ser una herramienta para lograr cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

En el ámbito nacional:

Bances, E. J. (2018). En su trabajo de investigación “Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las mype de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote. El trabajo de investigación tuvo como objetivo general: determinar qué características tiene la gestión de calidad y competitividad en las mypes de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018. La metodología fue de tipo de descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal, porque en la recolección de datos y presentación de los resultados aplicaron los procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Con el cual se

llegó a las siguientes conclusiones: a) Respecto a la variable competitividad se tiene que en lo referido a la innovación prima los sistemas de tecnología facilitando los servicios de internet, los bajos costos, personal preparado, en cuanto a los tipos de competitividad conocen con mayor acercamiento la ambiental y la dinámica. b) En relación de la identificación de la innovación para ser competitivos los hoteles de la ciudad de Sechura, tiene la tecnología como un sistema facilitando diferentes servicios a disposición del cliente, los costos de los servicios son bajos, personal con apto para atender al cliente en constante renovación del conocimiento y listo para identificar y atender las necesidades del huésped.

Villegas, M. (2018), en su trabajo de tesis “La Gestión de calidad en la atención al cliente de las mype en el sector servicio – rubro hoteles distrito de Chimbote Provincia del Santa 2017. Caso del Hotel Boulevard”, para optar el grado académico de bachiller en ciencias administrativas, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; cuyo objetivo fue determinar las principales características de la gestión de calidad en la atención al cliente de las mype en el sector de servicio rubro – hoteles distrito de Chimbote provincia del Santa 2017. Caso de Hotel Boulevard. Como metodología se utilizó el tipo cuantitativa, de nivel descriptiva, con un diseño transversal y no experimental, porque en la recolección de datos y presentación de los resultados aplicaron los procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Finalmente se llega a la conclusión que la mayoría de las mype tienen conocimiento de gestión de calidad y atención al cliente.

Barrantes, V.A. (2018), en su tesis: “Sistema de gestión de calidad ISO: 9001 en la empresa envolturas Perú en el 2017”, para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios, Escuela de Postgrado, Universidad César Vallejo; cuyo

objetivo fue determinar el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO: 9001 en la empresa envolturas Perú en el 2017. Como metodología, utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que son paradigmas de la investigación científica, ambos emplean procesos cuidadosos, sistemáticos y empíricos en su esfuerzo por generar conocimiento. Sus conclusiones, indican que el 64% de los trabajadores tienen una percepción medio de nivel del sistema de gestión de calidad de la norma ISO: 9001 de los procesos de la empresa envolturas Perú; el 28% tiene una baja percepción y el 8% tienen una alta percepción de nivel del sistema de gestión. Por otro lado, el 60% de los trabajadores manifestaron tener una percepción medio nivel de gestión de los recursos en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO: 9001 de los procesos en la empresa envolturas Perú; el 24% una baja percepción y el 16% manifiestan tener una alta percepción de nivel de gestión de los recursos en la implementación del sistema de gestión de calidad.

Sáenz, C. Y. (2018), en su trabajo de investigación “Gestión de calidad con el uso del marketing mix en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro alojamientos – distrito de Huaraz, 2017”, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El trabajo de investigación tuvo como objetivo general: determinar las principales características de la gestión de calidad con el uso del marketing mix de las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro alojamientos – distrito de Huaraz, 2017, el tipo de investigación utilizada fue descriptiva, el nivel cuantitativo con un diseño no experimental transversal. Los resultados obtenidos fueron: el 50% mencionan que solo algunas veces identifican sus potenciales consumidores, el 57% afirman que casi siempre evalúan indicadores para el cumplimiento de sus objetivos como empresa;

además el 57% mencionan que algunas veces capacitan a sus empleados referentes al servicio al cliente, el 57% manifiesta que algunas veces reconocen los logros de la empresa y de sus empleados; asimismo 57% está de acuerdo que su hospedaje establece una escala de precios adaptándose a la demanda que contribuye a lograr sus objetivos y el 64% manifiesta que está de acuerdo que su empresa aplica estrategias de publicidad en radio hacia sus potenciales clientes. Finalmente se concluye que los gerentes y colaboradores de los alojamientos mypes del distrito de Huaraz, casi nunca con el uso del marketing mix.

Cañi, E. (2016), en su informe final de tesis para optar el título profesional de Ingeniería Comercial, “La gestión de servicio al cliente y el nivel de rentabilidad del sector hotelero del distrito de Tacna año 2015”. Objetivos, determinar la correlación que existe entre la gestión del servicio al cliente y el nivel de rentabilidad, analizar cómo es percibido el servicio por los turistas nacionales y extranjeros en el sector hotelero, distrito de Tacna, año 2015. Metodología, se utilizó el tipo de investigación descriptiva, ya que está orientada a conocer la situación sobre gestión y a la parte económica de las empresas hoteleras a fin de mejorar la rentabilidad. Como conclusiones, se determinó que, si existe correlación entre el servicio al cliente y la rentabilidad, al mismo tiempo mediante la prueba de Spearman se sabe que la correlación es significativa y positiva.

Por otro lado, según los resultados obtenidos por la hipótesis específica esto se relaciona al nivel de rentabilidad del sector hotelero, ya que esto permitió conocer que el 46,8% de los establecimientos de hospedajes pertenecientes tiene un nivel de rentabilidad regular.

En ámbito regional y local:

Panduro, J. A. (2019). En su trabajo de investigación “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, Año 2019”, para optar el título profesional de licenciado en administración en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; el cual tuvo como objetivo determinar si las mypes, del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali año 2019, se relacionan con la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos para obtener posicionamiento del mercado; el metodología aplicada fue de tipo mixta, nivel descriptivo con un diseño transversal-no experimental-descriptivo; el cual brido 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 sabremos cuáles son sus objetivos, como lo hará y que quiere lograr con ello, gestionando su negocio bajo la filosofía de mejora continua, conociendo el proceso y modernizándose, cumpliendo sus objetivos trazados con miras y proyecciones a futuro. De los procesos administrativos 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. Se concluye que la filosofía de mejora continua que ha implementado la microempresa ha logrado posesionarse por 6 años través de la aplicación del análisis FODA y PES. Al implementar un sistema de gestión de calidad generara mayor eficiencia, mejora en

la gestión de procesos, satisfacción al visitante y un buen clima laboral. Las microempresas cumplen a cabalidad una planeación haciéndolo factible y permanente en el mercado, teniendo un organigrama dentro de la microempresa que ayudara a tener bien en claro la estructura de la microempresa alcanzando los objetivos y metas trazadas

Angulo, A. (2018). Tesis “Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, hoteles, distrito de Iquitos, año 2018”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; tuvo por objetivo investigar si las mypes del sector servicios, hoteles del distrito de Iquitos, año 2018, gestionan su negocio con calidad y difunden un plan de atención al cliente como estrategia de servicio. Como metodología, utilizaron el tipo de investigación cuantitativa, porque en la recolección de datos y presentación de los resultados aplicaron los procedimientos estadísticos e instrumentos de medición. Entre sus conclusiones, indica que los hoteles de este sector ejecutaron buenas prácticas de gestión, al haber identificado y estandarizado sus procesos, sobre todo al solucionar los problemas de gestión, mediante el uso de técnicas o planes de mejora, y lo más importante seguir un plan de gestión que los acompaña en la administración, guiada por la misión y visión estratégicamente diseñadas. Finalmente, sus propietarios y/o gerentes, tienen el compromiso y el interés de satisfacer a sus clientes, y como evidencia han difundido procedimientos, protocolos o planes de acción en su organización, que les permitió accionar de manera eficaz ante eventualidades que se presenten, además de no contar con una buena infraestructura que constituye en un factor diferencial.

Mávila, P.F. (2018), en su tesis “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 Samiria, que es considerada la más grande a nivel nacional, así como la reserva natural de Gueppi y Alpahuayo Mishana, haciendo énfasis en el cuidado y buen mantenimiento de las áreas verdes, para que así puedan corresponder a la denominación “Iquitos”, pulmón del mundo.

Castillo, D.J. (2018), en su tesis “Caracterización de los atributos aplicados a las empresas hoteleras en el Perú: caso los Gavilanes Hotel S.R.L-Pucallpa, 2017”, para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote; tuvo por objetivo general determinar las principales características de los atributos aplicados en el sector hotelero del Perú, y los Gavilanes Hotel SRL-Pucallpa

2017. En el presente estudio, utilizaron el diseño de investigación no experimental, descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. En sus conclusiones, determinaron que la Sunat debe realizar difusión tributaria en los hospedajes y en campañas de formalización, para que la población formalice y les cree conciencia tributaria. Asimismo, en el sector hotelero existe informalidad debido a que los establecimientos no se constituyen ante Sunat para no pertenecer a los Regímenes Tributarios, para no tener que pagar los impuestos y los atributos correspondientes, agregando a esto que los que si logran formalizarse no cumplen con la entrega de comprobantes de pago, los cuales son merecedores de multa y/o cierre de locales por parte de la Sunat. Sin embargo, existe un registro proporcionado por Sunat, a favor de los establecimientos de hospedajes, el cual consiste en que el dueño que cuente a partir de un establecimiento de hospedaje se inscribe ante la Sunat, ya que esto les brinda un beneficio tributario que es la devolución o compensación del saldo a favor del IGV; pero con la condición de que el contribuyente brinde servicio de alimentación y consumo a sujetos no domiciliados.

Oliva, M. (2017), en su tesis “Gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de alimentos y bebidas en el hotel Dorado Plaza, ciudad de Iquitos, periodo 2015”, para optar el título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería en la Universidad Científica del Perú; tuvo por objetivo estudiar los factores determinantes en la gestión de los procesos del área de alimentos & bebidas hotel Dorado Plaza, ciudad de Iquitos, periodo 2015. La presente investigación fue el tipo descriptivo, ya que buscó determinar los procesos que directamente inciden en la eficacia de la gestión y en el área de alimentos y bebidas. Conclusiones, en el proceso de gestión del área de alimentos y bebidas del hotel cinco estrellas de Iquitos existen factores que determinan

el no cumplimiento de sus objetivos y metas. El restaurant Manoa del hotel Dorado Plaza tuvo mayor demanda si se mejora una gestión de calidad, como así también una buena gestión de adquisiciones que permitió mejorar una disposición de materiales e insumos que constituyeron a determinar una gestión de calidad en el área de alimentos y bebidas. Finalmente, el personal debe tener la experiencia en el área de alimentos y bebidas orientada en la medida que la capacitación sea permanente y actualizada, por ello se hicieron necesario que se tome como punto de partida la formación en el marco de la cultura organizacional del hotel, orientado la misma a un proceso de mejora continua.

2.2 Bases teóricas de la investigación

Variable: Gestión de calidad

Gestionar es un término de origen latino que significa llevar a la práctica una serie de diligencias y acciones relativas a la administración de los recursos técnicos, económicos y humanos, con la finalidad de hacer cumplir los objetivos prefijados en la organización y lograr los resultados esperados (Senlle, 2001, como se citó en Guerrero, 2018).

La calidad es el conjunto de características o cualidades que tiene un producto o cosa que se quiera lograr vender, beneficiando a los clientes, está relacionado con la competitividad porque si es que los inversionistas no sacan un buen producto de buena calidad no pueden obtener una buena competencia en el mercado (Ávila, 2010, como se citó en Guerrero, 2018).

Principios de calidad

Si una empresa aplica los ocho principios de la gestión de calidad en sus operaciones diarias y en la gestión administrativa, como resultado obtendrá beneficios para sus propietarios, los colaboradores, los clientes, los proveedores y para toda la sociedad en general.

Velasco (2010) en su libro “*Gestión de la calidad*” afirma que “un principio de gestión de calidad es una pauta o convicción amplia y fundamental, para guiar y dirigir una organización, encaminada a la mejora continua el largo plazo de las prestaciones, por medio de centrarse en el cliente” a la vez que identifica las necesidades de todas las partes interesadas (p.176).

Principio 1: Organización enfocada al cliente

Los directivos de una organización deberán enfocar todas sus operaciones diarias a cumplir las expectativas y satisfacer las necesidades de sus clientes, para esto deben comprender que las necesidades de los mismos son dinámicas y cambiantes, lo que hace que sean más exigentes y a la hora de adquirir un producto o servicio, Así pues, si una organización quiere mantenerse en el mercado deberá adaptarse a los nuevos cambios y conocer que expectativas y necesidades tienen sus clientes para en base a ese conocimiento elaborar su productos o servicios.

Para Velasco “Las organizaciones dependen de sus clientes y por tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer sus requisitos, y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes” (p. 176).

Principio 2: Liderazgo

Velasco (2010) “Los líderes establecen unidad de propósito y dirección a la organización, y deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en la consecución del logro de los objetivos de la organización” (p. 177).

Principio 3: Participación del personal

Velasco (2010) nos dice que el personal es la esencia de toda organización, por lo que es fundamental que tengan mayor implicancia dentro de la empresa; que tengan conocimiento de cuales las metas que la empresa pretende alcanzar, se debe buscar la participación de todos los colaboradores que aporten ideas innovadoras y den propuestas de mejora.

Principio 4: Enfoque a procesos

Cuando una empresa aplica este principio puede medir e identificar los gastos en ingresos del proceso, evaluar el impacto que tienen los procesos en los proveedores, los clientes y las otras partes interesadas, identificar quienes son sus clientes tanto externos como internos, así mismo en el diseño de procesos se podrá tener en cuenta las actividades, los métodos, las medidas de control, los equipos, los materiales, la información, entre otros recursos que son necesarios para obtener los resultados deseados.

Velasco (2010) “Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso” (p. 179).

Principio 5: Mejora

Velasco (2010) asegura que este principio consiste en “Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un dado mejora la eficacia y eficiencia de una organización” (p. 180).

Aplicar este principio dentro de una organización permite Que a través de le evaluación y la medición mejore continuamente el sistema, establecer restricciones en a los recursos para luego pasar a la acción, Lograr los objetivos planteados de la manera más eficaz.

Principio 6: mejora continua

Velasco (2010) asegura que este principio “Hace que la mejora continua de los productos, procesos y sistemas sea un objetivo para todos los trabajadores de la organización, dotando a todos los miembros de dicha organización de una formación apropiada sobre los métodos y las herramientas de mejora continua” (p. 185).

Principio 7: Toma de decisiones

Velasco (2010) “Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y la información. Se deberá asegurar que los datos y la información son suficientemente precisos, fiables y accesibles” (p. 186).

Normalmente tomamos decisiones apresurados, basándonos en la información del momento, se debe tomar decisiones basándose en el análisis de datos y la información, para que las decisiones que tomemos sean acertadas y objetivas.

Principio 8: Gestión de las relaciones

Velasco (2010) “Una organización y sus proveedores son interdependientes y unas relaciones mutuamente beneficiosas intensifican la capacidad de ambos para crear valor. Se deben crear comunicaciones claras y abiertas e iniciar el desarrollo conjunto y la mejora de los productos o servicios” (p. 186).

Si la organización aplica este principio en su gestión administrativa le será más fácil seleccionar e identificar a sus proveedores clave y establecer buenas relaciones con los mismos para poder equilibrar los beneficios a corto plazo.

Mejora continua

El proceso de la mejora continua en los tiempos actuales es la opción que tienen las compañías para mantenerse en el mercado (Deming, 1989). La filosofía de Edward Deming está basada en la actitud de mejoramiento continuado de los procesos que lleva a cabo una empresa, lo que muchas veces implica dedicación del personal a la identificación de oportunidades de mejora y al consecuente análisis.

En términos de autor antes mencionado esta actitud implica una realización de una revisión continua de todos los procesos que se llevan a cabo dentro de una organización, con el fin de analizarlos para luego reformularlos de tal manera que sean más eficientes en todos los aspectos, permitiéndonos reducir tiempo y recursos que no es necesario destinar a cada uno de ellos.

Producto de las revisiones de literatura se concilió en que el concepto de mejora continua es “aquel proceso constante de mejora incremental que se realiza en la empresa con la participación de todo el personal” (Ortega, 2017, p.19).

Enfoque en el cliente

Las empresas para gestionarse en calidad, como el caso de las empresas en estudio de la presente investigación, necesitan enfocarse en sus clientes. Deben saber que los clientes buscan un justiprecio por los servicios que pagan. En el caso de los hospedajes, las gerencias deben cuidar el cumplimiento de los aspectos que se promete al cliente. En los tiempos actuales los clientes están más informados por diversos medios como las redes sociales, por tanto, no se debe creer que los clientes son ingenuos porque el mismo modo económico en que vivimos ha despertado y creado un cliente más exigente.

Una estrategia es enfocarse en el cliente, ofrecerle y crear calidad que genere satisfacción a precios justos “el objetivo de hoy no es solo maximizar utilidades; es el de procurar la lealtad de la clientela, que realicen nuevos pedidos, conseguir su fidelidad con base en la credibilidad del producto comprado, el servicio recibido o la información obtenida” (Ortega, 2017, p.33).

Trabajo en equipo

Trabajo en equipo es un componente propio de la calidad. Parte de la visión común, son pues las labores que se ejecutan de manera organizada los individuos, en que cada quien asume una parte y tienen un mismo objetivo en común. “Se trata de una forma de organización del trabajo basada en el compañerismo, ya que el equipo debe asumir en conjunto y de manera articulada todas las tareas a realizar” (Raffino, 2020, p.34).

El trabajo en equipo sirve para responder con éxito a los retos de un entorno cada vez más complejo y exigente del cual que viven las empresas en estos tiempos, “los especialistas han diseñado y propiciado la adopción de estrategias educativas, técnicas, metodológicas y enfoques de gestión de entera actualidad. Esperan de esa manera que las organizaciones se adecuen al rápido giro transformacional del mundo actual” (Ortega, 2017, p.72).

Aspectos ajenos al trabajo en equipo son la resistencia al cambio, culpar a los demás, el desánimo frente a las dificultades, siendo de aplicación dos virtudes: la paciencia y la perseverancia.

Herramientas de calidad

Los empresarios del rubro servicios como hospedaje que necesitan administrar la calidad, el servicio y la calidad en el servicio, requieren de soportes técnicos para poder monitorear las solicitudes de los clientes, algunos son propios de los procesos que tiene la empresa para este fin, y otros son producto por el cumplimiento de las atenciones que se promete al cliente, en la intención de satisfacerlos.

Entre las herramientas destacan:

- a) Herramientas propias del servicio: conocidas como plano del ciclo de servicio, análisis del proceso del cliente, diagrama porqué-porqué y ventana del servicio.
- b) Herramientas administrativas: Tienen como fin orientar a la gestión, diagrama de afinidad, diagrama de árbol, diagrama de flujo, cronograma de actividades.
- c) Herramientas técnicas: su finalidad es soportar el servicio desde la perspectiva de la mejora continua: espina de pescado, hoja de chequeo, diagrama de Pareto, diagrama de dispersión.

d) Herramientas para análisis de problemas: se orientan a los análisis y propuestas.

“Las herramientas de calidad intentan desarrollar una cultura que convierta el hecho de brindar un excelente servicio al cliente, en una misión reconocida por todos los miembros de la organización, incluidos los gerentes”, (Vargas, 2011, p.120).

Mejora de procesos

Para Heflo (2018), “la mejora de procesos u optimización de procesos reside en el análisis del proceso como se encuentra ahora para encontrar ineficiencias y actividades que se pueden realizar de una manera mejor con el objetivo de definir: el flujo de trabajo,” los objetivos, el control y la integración con otros procesos para garantizar una entrega de alto valor al cliente final (p.58).

Figura: 1 ¿Cómo formular la estrategia de servicio y atención?



Fuente: Armistead Colin y Clark Gram (1994). Servicio y dedicación al cliente, p.32

Variable: Proceso administrativo

Los procesos administrativos constituyen en sí para los administradores una de las principales herramientas para desarrollar una organización y uso eficaz de sus recursos materiales, económicos y humanos en sus fases de planeación, organización, dirección y control.

La administración es “un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñado para determinar y lograr los objetivos manifestados, mediante el uso de seres humanos y de otros recursos” (George Terry, 1969, como se citó en Blandez, 2014)

Figura 2: El proceso administrativo



Fuente: Blandez, 2014

En palabras de Warren Brown “la administración consiste en dirigir los recursos materiales y humanos hacia los objetivos comunes de la organización” (Blandez, 2014).

Bajo el propósito de sistematizar las tareas de la empresa, Henry Fayol creó las fases de la administración. Y se llama proceso administrativo porque se sistematizan las actividades que se van a realizar en la empresa para el alcance del objetivo previstos, luego se delimitan los recursos necesarios, se coordinan las actividades y por último se verifica el cumplimiento de los objetivos (Blandez, 2014).

Entonces para el autor George Terry el alcance de cada proceso es:

Planeamiento:

Consiste en determinar los objetivos y el sentido de dirección:

- Las metas de la organización
- Las mejores estrategias para lograr los objetivos
- Las estrategias para llegar a las metas planteadas

Organización

Consiste en la distribución del trabajo entre los miembros que integran la organización, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, para obtener el nivel de desempeño esperado:

- El diseño de tareas y puestos
- Designar a las personas idóneas para ocupar los puestos
- La estructura de la organización
- Los métodos y procedimientos que se emplearán

Dirección

Este proceso se orienta a conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados. Ente los aspectos conviene citar:

- Determinar cómo se dirigirá el talento de las personas
- Determinar el estilo de dirección adecuado.
- Orientar a las personas al cambio.
- Determinar estrategias para solución de problemas, así como la toma de decisiones.

Control

Básicamente se enfoca en la revisión de lo planificado respecto a lo logrado:

- Las actividades que necesitan ser controladas.
- Los medios o instrumentos de control que se deben implementar.

Marco conceptual

Rubro hospedaje

El reglamento de hospedajes 2015 según D.S. 001-2015-Mincetur (Mincetur, 2015), indica que los hospedajes se clasifican y categorizan de la siguiente forma:

Figura 3: Clasificación y categorización de los hospedajes

Clase	Categoría
1. Hotel	Una a cinco estrellas
2. Apart Hotel	Tres a cinco estrellas
3. Hostal	Una a tres estrellas
4. Albergue	.-

Fuente: Reglamento de hospedajes-Mincetur, 2015.

Hotel

Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los hoteles son de categorías de 1 a 5 estrellas.(Mincetur, 2015)

Apart – hotel

Establecimiento de hospedaje que está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración. Los apart-hoteles pueden ser categorizados de tres a cinco estrellas.(Mincetur, 2015)

Hostal

Establecimiento de Hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los hostales pueden ser categorizados de 1 a 3 estrellas.(Mincetur, 2015)

Albergue

Establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines. Su ubicación y/o los intereses y actividades de sus huéspedes, determinarán la modalidad del mismo, debiendo cumplir con los requisitos mínimos que se señalan en la tabla 5 de la presente tesis.(Mincetur, 2015)

Glosario de términos

Obtenido de Robbins y Coulter (2010):

- **Análisis:** es la acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre éstas y obtener conclusiones objetivas del todo.(Business School, 2020)
- **Autogestión:** es la gestión de una empresa por los mismos trabajadores a través de órganos elegidos por ellos mismos.(Business School, 2020)
- **Cultura organizacional:** es el patrón general de conducta, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización.(Business School, 2020)
- **Comunicación:** es la transferencia de información de una persona a otra, siempre que el receptor comprenda.(Business School, 2020)
- **Control:** es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes. Implica medir el desempeño con metas y planes; mostrar donde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregirlas.(Business School, 2020)
- **Coordinación:** es el logro de la armonía de los esfuerzos individuales y de grupo hacia el logro de los propósitos y objetivos del grupo.(Business School, 2020)
- **Descentralización:** es la transferencia de funciones, recursos y autoridad para la toma de decisiones desde los niveles centrales a los entes autónomos.(Business School, 2020)
- **Dirección:** es la función de los administradores que implica el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a las metas de la organización

y del grupo; se relaciona principalmente con el aspecto interpersonal de administrar.(Business School, 2020)

- **Eficacia:** es la consecución de objetivos; logro de los efectos deseados.(Business School, 2020)
- **Eficiencia:** es el logro de los fines con la menor cantidad de recursos; el logro de objetivos al menor costo u otras consecuencias no deseadas.(Business School, 2020)
- **Organizar:** es establecer una estructura intencional de roles para que sean ocupados por miembros de una organización.(Business School, 2020)e
- **Procedimientos:** son los planes que establecen un método para manejar las actividades futuras. Son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción, que detallan la forma exacta en que se deben realizar ciertas actividades.(Business School, 2020)

III. HIPÓTESIS

Hipótesis General:

- **Ha:** La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019.
- **Ho:** La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019.

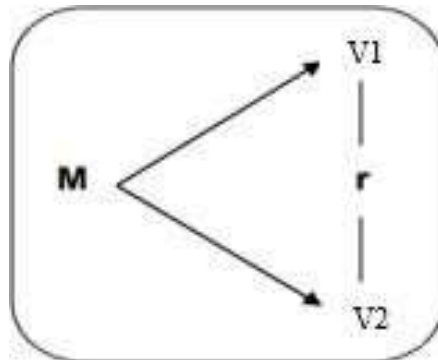
IV. METODOLOGÍA

4.1 Diseño de investigación

Se plantearon las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

- **No experimental:** Porque el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- **Transversal:** Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- **Descriptiva:** Porque solo se describió las partes más importantes y relevantes de las variables de estudio sin hacer ninguna influencia de cambio. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- **Correlacional:** Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”. En esta investigación se buscó la explicación entre las variables; gestión y procesos administrativos. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

Se planteó el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra de docentes de educación inicial.

V1 = Variable 1: Gestión de calidad.

V2 = Variable 2: Eficacia de los procesos administrativos.

r = Relación de las variables de estudio.

4.1.1 Tipo de investigación

Cuantitativa: En la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.(Hernández, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

4.1.2 Nivel de investigación

El nivel de la presente investigación es descriptiva-correlacional.

Nivel descriptivo:

Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar como son y cómo se manifiestan. Asimismo, son la base de estudios

correlacionales. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

Nivel correlacional:

La finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico.(Hernández, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

4.2 Población y muestra

4.2.1 Área geográfica del estudio

La investigación se enfocó en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje, ubicados en el distrito de Manantay, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali.

4.2.2 Población

La población está representada por las micros y pequeñas empresas del rubro hospedaje del distrito de Manantay, que para fines de cuantificar su tamaño se realizó consulta a las autoridades relacionadas a su regulación como son:

- Oficina de atención al cliente de la Sunat Ucayali.
- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali.
- Página web del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo- Mincetur

Como resultado, se obtuvo información de que son 28 empresas activas.

4.2.3 Muestra

Para determinar la muestra se aplicó el siguiente instrumento estadístico:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Dónde:

N	Población	
Z	Nivel de confianza	95% (1.96)
E	Margen de error	5% (0.05)
P	probabilidad de éxito	0.5
Q	probabilidad de fracaso	0.5
ε	épsilon	1-0.95

Fuente: Elaboración propia

Aplicando la fórmula, tenemos una muestra de 26 microempresas del rubro hospedaje del distrito de Manantay.

Para efectos de factibilizar la investigación por el tamaño de la muestra, se tomó a 13 microempresas del rubro hospedajes ubicados en las principales vías del distrito de Manantay. Ver tabla 1, pág. 35

Criterios de inclusión

- Micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes que están activas en el distrito de Manantay.
- Micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes formalizados.

Criterios de exclusión

- Micro y pequeñas empresas del rubro hospedaje informales.

Tabla 1: Muestra seleccionada de micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes – Callería, Pucallpa.

NOMBRE COMERCIAL	RAZON SOCIAL	DIRECCION
EL GRAN JIRE	INFANTE FLORES, TEODORA	JR. ANTONIO MAYA DE BRITO 663 Mz: S Lt: 23
HOSPEDAJE URCOS SPORT	URCOS FLORES, AQUINO	AV. SAN MARTIN 810 Mz: 118-A Lt: 08
HOSTAL JAKE MATE	BRANCACHO SAYES, FELIX HIPOLITO	AV. 3 DE ABRIL 704 Mz: 26 Lt: 3
HOSPEDAJE URCOS SPORT	URCOS FLORES, AQUINO	AV SAN MARTIN_ 810 Mz: 118-A Lt: 08
HOSPEDAJE "LA FLORIDA"	BARTRA PONCE, ROLANDO	AV HABILITACION URBANA MUNICIPAL S/N Mz: J Lt: 2
HOSPEDAJE EL PRIMO	VARGAS RIOS, GILMA	JR COMANDANTE BARRERA 607 Mz: A Lt: 08
SHAYA HOSPEDAJE	CORTEZ VALVERDE, LILI	CA TORONTO S/N Mz: E Lt: 05
MIL AMORES	RIBEIRO SAQUIRAY, DARLENI ELOISA	AV. COLONIZACION 1135 Mz: 53 Lt: 15
HOSPEDAJE WARIQUE RENEWED	MAGIPO AREVALO, NANCY	AV. HABILITACION URBANA MUNICIPAL 251 Mz: J Lt: 1-2
BELLA DURMIENTE I	IGLESIAS SANGAMA, MARIA	AV. COLONIZACION 1175 Mz: 53 Lt: 12
HOSPEDAJE LA CURVA DEL AMOR	CONDOR HUAMAN, WALTER CESAR	AV. TUPAC AMARU S/N Mz: 65 Lt: 02
HOSPEDAJE DEL BUEN PLACER	MARTINEZ JERI, OCTAVIO ULISES	JR. COMANDANTE BARRERA 607 Mz: A Lt: 08
HOSPEDAJE JH	HUAYTA SANGAMA, JOVITA	AV. HABILITACION URBANA MUNICIPAL 650 Mz: B Lt: 08

Fuente: Oficina de atención al cliente – Sunat (2020)

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 2: Definición y operacionalización de variables

TÍTULO: Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes-Manantay, Pucallpa, 2019.						
Variables	Definición	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala	Fuente
Gestión de calidad	Son una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados. Benzaquén, J. (2018)	Principios de gestión de calidad	Principios de la gestión de calidad: Benzaquén, J. (2018) sostiene que son aquellos que están enfocados en el cliente. (p.5)	Mejora continua Enfoque en el cliente Trabajo en equipo	Likert	Representante
		Herramientas de calidad	Herramientas de calidad: Benzaquén, J. (2018) son los instrumentos para estandarizar los procesos operativos de la empresa. (p.19).	Estandarización Instrumentos Indicadores	Likert	Representante
		Estrategia de calidad	Estrategia de calidad: Benzaquén, J. (2018), son las tácticas que aplica la gestión para dirigirse a lograr la calidad. (p. 10)	Desempeño Misión, visión Plan	Likert	Representante

Procesos administrativos	El proceso de gestión administrativa se trata de un grupo de funciones en una empresa que se encuentran interrelacionadas entre sí. El planeamiento, organización, dirección y control son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí. Luna (2013).	Administración mecánica	Administración mecánica: Luna, A. (2013), es la definición de lo que debe hacerse en la empresa. (p.36).	Planificación Organización	Likert	Representante
		Administración Dinámica	Administración dinámica: Luna, A. (2013), es la ejecución de lo planificado, el cómo llegar al objetivo.(p. 36).	Dirección Control	Likert	Representante

Fuente: elaborado por Elizabeth Acosta Tenazoa

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Maya, E. (2014), indican que las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para “contrastar nuestra hipótesis de investigación. (p.37)

En esta investigación se utilizó la técnica de encuesta.

4.4.2 Instrumentos

Para la recopilación de información el instrumento empleado fue el cuestionario relativo a las variables de la investigación: Gestión de calidad y Procesos administrativos cuyo contenido es de 26 ítems en sus dimensiones trabajadas utilizando la escala de Likert. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

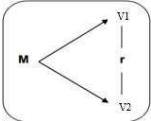
4.5 Plan de análisis

El análisis fue desarrollado mediante una sucesión de pasos siendo el primero la fase de recojo de datos en la que se diseñaron dos bases de datos para registrar y organizar la información obtenida de ambas variables. En la fase descriptiva iniciada a partir de cada base de datos y de acuerdo con las escalas de medición y los niveles y rangos establecidos en la operacionalización de la variable, se organizó la información procediéndose a su análisis e interpretación. Los resultados obtenidos en la investigación se presentaron en tablas de frecuencias y figuras estadísticas que facilitaron su observación objetiva en función de la naturaleza y volumen de la información.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 3: Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿La administración de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Manantay, Pucallpa tiene el soporte eficaz de procesos administrativos?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedajes del distrito de</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro Hospedajes del distrito de</p>	<p>Variable 1 Independiente</p> <p>Gestión de calidad</p>	Principios de gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora continua - Enfoque en el cliente - Trabajo en equipo 	<p>Tipo de estudio: El tipo de investigación es cuantitativa</p> <p>El nivel experimental: Descriptivo-correlacional</p> <p>Diseño de investigación: El diseño es no experimental, transversal.</p>
				Herramientas de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Estandarización - Instrumentos - Indicadores 	
				Estrategia de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño - Misión, visión - Plan 	
				Administración mecánica	Planificación	

	<p>Manantay, Pucallpa.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>- Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019.</p>	<p>Manantay, Pucallpa, 2019.</p>	<p>Variable 2 Dependiente</p>			<p>Se tiene como fórmula:</p> 
					Organización	<p>Donde:</p> <p>M = Muestra de mypes del rubro hospedajes. V1 = Variable 1: Gestión de calidad. V2 = Variable 2: Procesos administrativos. r = Relación de las variables de estudio.</p>
					<p>Administración dinámica</p>	<p>Control</p>
			<p>Procesos administrativos</p>		<p>Dirección</p>	<p>Universo y Muestra</p> <p>Población: Se determinó a 28 mypes del rubro</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Enumerar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019. - Identificar las características de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro 					<p>Hospedajes del distrito de Manantay, Pucallpa.</p> <p style="text-align: center;">Muestra</p> <p>La muestra fue conformada por 13 mypes del rubro Hospedajes del distrito de Manantay, Pucallpa, seleccionadas.</p> <p style="text-align: center;">Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p> <p>-Técnica: Entrevista</p>
--	--	--	--	--	--	---

	<p>hospedajes del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019.</p> <p>- Describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019 y determinar su impacto en la gestión.</p>					<p>- Instrumento: cuestionario</p> <p>Plan de análisis Aplicación de análisis cuantitativa. Estadística descriptiva de frecuencias.</p>
--	--	--	--	--	--	---

	<p>- Identificar la relación entre las dimensiones de las variables en estudio de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019.</p>					
--	---	--	--	--	--	--

Fuente: elaborado por Elizabeth Acosta Tenazoa

4.7 Principios éticos

En el desarrollo del informe de investigación se aplicó los principios éticos que rigen la investigación en la universidad Uladech Católica¹, entre ellos tenemos:

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

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

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

Libre participación y derecho a estar informado. - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los

¹ Código de ética para la investigación. versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019.

propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consientan el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

Beneficencia no maleficencia. - 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 asegurar 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.

Integridad científica. - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

En relación al **Objetivo específico 1:** Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019.

Tabla 4: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019.

Perfil del trabajador		
Edad del trabajador	N	%
de 30 a 39 años	2	15.4
De 40 a 49 años	8	61.5
De 50 a más	3	23.1
Total	13	100
Género del trabajador	N	%
Masculino	8	61.5
Femenino	5	38.5
Total	13	100
Grado de instrucción	N	%
Estudios básicos	1	7.7
Técnico	3	23.1
Universitario	9	69.2
Total	13	100
Cargo que desempeña	N	%
Propietario	0	0
Gerente	4	30.8
Administrador	9	69.2
Total	13	100
Tiempo que desempeña su cargo	N	%
De 1 a 2 años	2	15.4
De 3 a 6 años	3	23.1
De 7 a mas años	8	61.5
Total	13	100

Interpretación:

El 84.60% de los representantes se caracterizan por superar los 40 años de edad; existe participación de ambos sexos; tienen estudios superiores y el 61.5% superan los 7 años en la dirección de los hospedajes.

En relación al **Objetivo específico 2:** Enumerar las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019.

Tabla 5: Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019.

Datos de la micro empresa		
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	N	%
De 1 a 2 años	0	0
De 3 a 6 años	7	53.8
De 7 a más	6	46.2
Total	13	100
Número de Trabajadores	N	%
De 1 a 4	0	0
De 5 a 8	4	30.8
De 9 a más	9	69.2
Total	13	100
Tipo de constitución de la empresa	N	%
Persona Natural	3	23.1
EIRL	8	61.5
S.A.C.	2	15.4
Total	13	100
Régimen tributario	N	%
Régimen General	13	100
Régimen Especial	0	0
Mype Tributario	0	0
Amazonia	0	0
RUS	0	0
Total	13	100

Interpretación

El 76.9% de las microempresas del rubro hospedajes están constituidas como personas jurídicas y 23.1% como persona natural. Se mantienen en el rubro más de 7 años (46.2%), y las más jóvenes conforman un 53.8% y son fuentes de trabajo para la comunidad del distrito.

En relación al **Objetivo específico 3:** Identificar las características de la gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019.

Tabla 6: Identificar las características de gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019.

La filosofía de la mejora continua guía su trabajo	N	%
Muy pocas veces	3	23
Algunas veces	6	46.2
Casi siempre	3	23.1
Siempre	1	7.7
Total	13	100
Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	N	%
Nunca	2	15.4
Muy pocas veces	1	7.7
Algunas veces	6	46.1
Casi siempre	3	23.1
Siempre	1	7.7
Total	13	100
Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	N	%
Muy pocas veces	3	23.1
Algunas veces	4	30.8
Casi siempre	4	30.8
Siempre	2	15.3
Total	13	100
Existe mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	N	%
Nunca	3	23.0
Muy pocas veces	2	15.4
Algunas veces	1	7.7
Casi siempre	4	30.8
Siempre	3	23.1
Total	13	100
Se hace uso de herramientas de calidad	N	%
Nunca	4	30.8
Muy pocas veces	2	15.4
Algunas veces	4	30.7
Casi siempre	2	15.4
Siempre	1	7.7
Total	13	100

Fuente: Elaboración propia

///...

Continúa

Identificar las características de gestión de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019.

Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	N	%
Nunca	4	30.8
Muy pocas veces	2	15.4
Algunas veces	4	30.8
Casi siempre	3	23.0
Total	13	100
Se conoce la políticas de gestión	N	%
Nunca	5	38.5
Muy pocas veces	3	23.0
Algunas veces	2	15.4
Casi siempre	2	15.4
Siempre	1	7.7
Total	13	100
Se conoce la misión y visión	N	%
Muy pocas veces	2	15.4
Algunas veces	4	30.8
Casi siempre	5	38.5
Siempre	2	15.3
Total	13	100
Se guían por un plan de negocio	N	%
Algunas veces	4	30.8
Casi siempre	6	46.2
Siempre	3	23.0
Total	13	100

Fuente: Elaboración propia

En relación al **Objetivo específico 4:** Describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019 y determinar su impacto en la gestión.

Tabla 7: Describir los procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019 y determinar su impacto en la gestión.

Planificación		
Se planifica las operaciones de la empresa	N	%
Muy pocas veces	2	15.4
Algunas veces	4	30.8
Casi siempre	5	38.5
Siempre	2	15.3
Total	13	100
Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	N	%
Algunas veces	3	23.1
Casi siempre	7	53.8
Siempre	3	23.1
Total	13	100
Organización		
Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente	N	%
Muy pocas veces	3	23.0
Algunas veces	1	7.7
Casi siempre	5	38.5
Siempre	4	30.8
Total	13	100
Existe organigrama y es difundido	N	%
Muy pocas veces	3	23.0
Algunas veces	5	38.5
Casi siempre	3	23.1
Siempre	2	15.4
Total	13	100

Fuente: Elaboración propia

///...

///...

Continúa

Dirección		
Existe habilidades directivas	N	%
Algunas veces	2	15.4
Casi siempre	7	53.8
Siempre	4	30.8
Total	13	100
Se utilizan técnicas para la toma decisiones		
	N	%
Muy pocas veces	1	7.7
Algunas veces	7	53.8
Casi siempre	4	30.8
Siempre	1	7.7
Total	13	100
Control		
Existen mecanismos oportunos de control		
	N	%
Muy pocas veces	3	23.0
Algunas veces	4	30.8
Casi siempre	5	38.5
Siempre	1	7.7
Total	13	100
Existen auditorías preventivas		
	N	%
Nunca	2	15.4
Muy pocas veces	3	23.0
Algunas veces	5	38.5
Casi siempre	2	15.4
Siempre	1	7.7
Total	13	100

Fuente: Elaboración propia

En relación al **objetivo específico 5:** Identificar la relación entre las dimensiones de las variables en estudio de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019

Tabla 8: Correlaciones de las dimensiones de las variables

		Gestión de calidad				
		La filosofía de la mejora continua guía su trabajo	Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	Se guían por un plan de negocio	
Procesos administrativos	Existe organigrama y es difundido	Correlación de Pearson	0.394		,739**	
		Sig. (bilateral)	0.183		0.004	
		N	13		13	
	Existen habilidades directivas	Correlación de Pearson	0.093			-,613*
		Sig. (bilateral)	0.762			0.026
		N	13			13
	Se utilizan técnicas para la toma de decisiones	Correlación de Pearson	0.390	,658*		
		Sig. (bilateral)	0.188	0.015		
		N	13	13		

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Análisis: Los resultados que se exponen evidencian niveles de correlación positiva media y considerable, sin embargo, no se da en todos los procesos administrativos los que requieren inmediata implementación para representar un soporte eficaz a la gestión de las microempresas de hospedajes, los niveles de significancia así lo demuestran.

5.2 Contrastación de la hipótesis

Hipótesis General:

- **Ha:** La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019.
- **Ho:** La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes del distrito de Manantay, Pucallpa, 2019.

Tabla 9: Correlación de Rho de Spearman: Gestión de Calidad y proceso administrativo

		Correlaciones	
		Gestión de calidad	Procesos administrativos
Gestión de calidad	Correlación de Pearson	1	,651*
	Sig. (bilateral)		,016
	N	13	13
Procesos administrativos	Correlación de Pearson	,651*	1
	Sig. (bilateral)	,016	
	N	13	13

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Análisis: al correlacionar las variables Gestión de calidad y Proceso administrativo se obtiene como resultado el valor de $r=0,651^*$, que se interpreta como *correlación positiva media* y significativo en el nivel de 0,016 que “es menor a 0.05. Por lo tanto, se acepta la Ho (hipótesis alterna) y se rechaza la Ha (hipótesis nula).

5.3 Análisis de resultados

La investigación se planteó conocer el nivel de relación entre las variables en estudio: Gestión de calidad y Procesos administrativos aplicando para este fin la prueba de coeficiente de Pearson que obtuvo como resultado el valor de $r=0,651^*$, que se interpreta como *correlación positiva media* y significativo en el nivel de 0,016, valor menor a 0.05 (a un nivel de confianza de 95.0%). Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir, que los procesos administrativos brindan un soporte a la gestión de las mypes del rubro hospedaje del distrito de Manantay, sin embargo, por las correlaciones de las dimensiones se identifica que existen oportunidades de mejora en aspectos de planificación, organización y control, para que los procesos sean eficaces; tal como lo explica en su investigación Cartagenova (2019), que la mejora en los procesos permite ofrecer un servicio de calidad a los visitantes.

En la tabla 4 (objetivo específico 1) se expone que el 84.60% de los representantes de las mypes en estudio se caracterizan por superar los 40 años de edad; existe participación de ambos sexos; gozan de una instrucción superior y un 61.5% superan los 7 años en la dirección de los hospedajes.

En la tabla 5 (objetivo específico 2) se muestra información que caracteriza a los negocios del rubro hospedajes del distrito de Manantay: el 76.9% de las microempresas del rubro hospedajes están constituidas como personas jurídicas y 23.1% como persona natural. Se mantienen en el rubro más de 7 años (46.2%), y las más jóvenes conforman un 53.8% y son fuentes de trabajo para la comunidad del distrito. Estos resultados se relacionan con la investigación de Mávila (2018) que concluye que las inversiones hoteleras en Iquitos, se relacionan al provecho del turismo y generan empleo para la

comunidad.

En la tabla 6 (objetivo específico 3) se identifica las principales características de la gestión de las mypes del rubro hospedajes del distrito de Callería, Pucallpa, 2019, en la cual se halla que el 30.8% de las mypes encuestadas, no basa su gestión en la mejora continua y no ha generado interés en conocer la satisfacción de sus clientes. Asimismo, 46.1% carece de un modelo de estandarización de procesos y la aplicación de alguna técnica de calidad. Por otra parte, el 61.5% no tiene difundido un plan de calidad que contenga la misión y visión. Estas evidencias permiten caracterizar una administración con un bajo nivel de dirección técnica y orden para alcanzar un adecuado nivel de desarrollo empresarial. Investigaciones como la de Muñoz (2017), encuentran relación con estos resultados, a la que asocia la falta de manuales de procedimientos, falta de capacitación y herramientas para medición de la calidad de servicio, que determinan resultados negativos. Por otra parte, contrasta con la investigación de Villarroel (2016), cual investigación propone la implementación de un sistema de gestión de calidad para dar solución a los diferentes procesos de la empresa y normalizarlos y generar valor agregado al cliente.

En la tabla 7 (objetivo específico 4), se caracterizan los procesos administrativos en las mypes del rubro hospedaje, se identifica que el proceso más importante que constituye la planificación es ausente en el 46.2% de las mype encuestadas y el seguimiento a lo planificado es débil. El proceso organizativo es también tiene falencias por la ausencia de manuales de funciones y tenue capacitación en atención al cliente, haciendo que el trabajo sea intermitente en lo referido a nivel de servicio. Una de las características que destaca es la poca difusión y actualización del organigrama de las

empresas que representa una limitación para el cumplimiento de las funciones de los trabajadores. La dirección encuentra a un administrador con un perfil de liderazgo autocrático pero con poco conocimiento técnico de administración, mas enfocado a resultados económicos. Finalmente, la investigación identifica desatinos en el control originados por ausencia de manuales, reglas o normas establecidas en la empresa, quedando la comunicación verbal que no garantiza un control formal y eficiente para el flujo de movimiento que existe en los hospedajes. Los resultados contrastan con la investigación de Panduro (2019), que concluye que los problemas que aquejaban a las mypes de hospedaje fueron dándose solución con el análisis de la matriz FODA y PESTE. También contrasta con la investigación de Angulo (2018), que concluye que los problemas de procesos internos en los hospedajes del distrito de Iquitos fueron atendidos con el diseño e implementación de indicadores que permitieron estabilizar los procesos y establecer procesos de mejora.

En la tabla 8 (objetivo específico 5), se exponen los resultados de las pruebas de correlación mediante el Coeficiente de Pearson, cuyas correlaciones se caracterizan por alcanzar el nivel de correlación “positiva media” y “considerable”, sin embargo, los niveles de significancia evidencian que los procesos administrativos no son fuerte para constituir “eficacia” a la gestión de las microempresas de hospedajes, situación que merece un plan de mejora por parte de la dirección de estos negocios.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Se concluye que los microempresarios se caracterizan por su trayectoria en el rubro, están a cargo de la dirección tanto del sexo masculino como femenino y en su mayoría con nivel de instrucción superior.

Las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes del distrito de Manantay en su mayoría son empresas jóvenes (53.8%) y se han constituido como personas jurídicas y como persona natural, estas últimas representan el 23.1%.

La gestión es caracterizada como una administración con bajo nivel de dirección técnica y orden administrativo que limita alcanzar un adecuado nivel de desarrollo empresarial el cual está orientado a su propósito comercial; necesita apalancar este interés con atención a mejorar el nivel de servicio.

Sus procesos administrativos son débiles en cuanto a su práctica y requieren del liderazgo de la dirección para otorgarle la prioridad como aspecto fundamental de una administración formal con planes de mejora en el mediano plazo.

Finalmente, se concluye que los procesos administrativos no son eficaces para la gestión de las micro y pequeñas empresas de hospedaje de acuerdo al nivel de correlación positiva media alcanzado en la prueba de coeficiente de Pearson.

Aporte del investigador:

La dirección de la empresa es la encargada de liderar los planes de mejora en la organización y garantizar su alcance.

Beneficio al cliente:

El propósito de servicio al cliente debe acompañar a toda actividad empresarial.

6.2 Recomendaciones

Las gerencias de las mypes del rubro hospedajes, deben enfocarse en diseñar un plan de mejora orientada a corregir los procesos internos actuales, para lo cual se debe generar el compromiso de los trabajadores.

La ejecución de los procesos administrativos, deben enfocarse en el servicio al cliente, para contribuir a la imagen del negocio y mejorar su posicionamiento en el mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angulo, A. (2018). *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, hoteles, distrito de Manantay, año 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Manantay, Perú.
- Bances Tume, E. J. (2018). *Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las Mype de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura), 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Piura. Perú. Recuperado. <https://n9.cl/kq0n>
- Barrantes, V.A. (2018). *Sistema de gestión de calidad ISO: 9001 en la empresa envolturas Perú en el 2017*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios, Escuela de Postgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Benzaquen, J. B. (2018). La administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Revista Universidad & Empresa*. Volumen: 35. Recuperado de: <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/6056/0>
- Blandez Ricalde, M. D. G. y María de Guadalupe Blandez Ricalde (2014). *Proceso administrativo*. México, D.F, Mexico: Editorial Digital UNID. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/41174?page=5>.
- Business School, E. (2020). *Glosario de marketing y empresa*. <https://retos-directivos.eae.es/glosario-de-marketing-y-empresa/>

- Cartagenova, A.E. (2019). *Diseño de un sistema de gestión de calidad en el servicio para hoteles todo incluido caso hotel royal acme portete beach resort*. Tesis para optar el título de Magister en Administración de Empresas con mención en Gerencia de Calidad y Productividad, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Castillo, D.J. (2018). *Caracterización de los atributos aplicados a las empresas hoteleras en el Perú: caso los Gavilanes Hotel S.R.L-Pucallpa, 2017*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Código de Ética Uladech (2019). Código de ética para la investigación versión 001. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Fayol, H. (1841). *La teoría clásica de la administración*. Valencia: Universidad del Rosario.
- Guerrero García, O. (2018). Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las Mypes del sector servicio rubro distribuidoras de venta de celulares en el cercado de Tumbes, 2018. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5961/COMPETITIVIDAD_CALIDAD_GUERRERO_GARCIA_OMAR.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Heflo (2018). Qué es mejora de procesos y cómo beneficiarse con su aplicación. Recuperado de: <https://www.heflo.com/es/blog/optimizacion-procesos/la-mejora-los->

[procesos/#:~:text=La%20mejora%20de%20procesos%2C%20u,El%20flujo%20de%20trabajo](#)

Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación; 6ta. Edición.

Jiménez, B. & Muñoz, M. (2017). *Propuesta de mejora de los procesos administrativos de la empresa Grúas Muñoz en la ciudad de Guayaquil*. Tesis para optar el título de Ingeniero Comercial, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Luna, A. (2013). Proceso Administrativo (Grupo Editorial Patria (ed.); Segunda).

Maya, E. (2014). Métodos y técnicas de Investigación (Delegación Coyoacán, C.P. 04510; primera edición). México.

Mávila, P.F. (2018). *Hotel campestre turístico (AltaVista) en la carretera Manantay-Nauta (km 59), Loreto*. Tesis para optar el título profesional de Arquitecto, Facultad Arquitectura y Urbanismo, Universidad Científica del Perú, Manantay, Perú.

Mincetur. (2015). *Reglamento de establecimiento de hospedajes D.S.001-2015-Mincetur* (Mincetur (ed.)).

Mincetur. (2018). *Reglamento de establecimiento de hospedajes RESOLUCION MINISTERIAL N° 170-2018-MINCETUR*. (Mincetur (ed.)). Recuperado de: <https://n9.cl/7dhv9>

Muñoz, G. (2017). Análisis de la calidad del servicio del hotel perla verde de la ciudad de Esmeraldas. (Tesis inédita de posgrado, Universidad Católica de Ecuador). Ecuador.

- Oliva, M. (2017). *Gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de alimentos y bebidas en el hotel Dorado Plaza, Manantay, San Martín, 2019, periodo 2015*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería, Facultad de Negocios, Universidad Científica del Perú, Manantay, Perú.
- Ortega, O. (2017). *Mejoramiento continuo de procesos: aspectos conceptuales*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/70312?page=19>.
- Ortega, O. (2017). *Mejoramiento continuo de procesos: aspectos conceptuales*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/70312?page=33>.
- Panduro Lima, J. A. (2019). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019*. (Tesis pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Ucayali. Perú. Recuperado. <https://n9.cl/jm038>
- Raffino, M, E. (2020). Trabajo en equipo. Recuperado de: <https://concepto.de/trabajo-en-equipo/>
- Ramírez, B. (2018). *Análisis administrativo en el sector hotelero de la parroquia Tonsupa*. Tesis para obtener el título de Ingeniería Comercial mención Productividad, Escuela de Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas, Ecuador.
- Saenz Tarazona, C. Y. (2018). *Gestión de calidad con el uso del marketing mix en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro alojamientos – distrito de*

- Huaraz, 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Huaraz. Perú. Recuperado. <https://n9.cl/udix>
- Servat, A. (2005). *Calidad: metodología para documentar el ISO-9000 versión 2000*. México: Pearson educación.
- Vargas Quiñones, M. E. (2011). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas* (2a. ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/69188?page=120>.
- Velasco Sánchez, J. (2010). *Gestión de la calidad*. Segunda edición. Ediciones Pirámide. España.
- Villegas Villanueva, M. (2019). *La gestión de calidad en la atención al cliente de las mype en el sector servicio – rubro hoteles distrito de Chimbote provincia del Santa 2017. Caso del hotel Boulevard*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote. Perú. Recuperado. <https://n9.cl/05a69>
- Villarroel, F.A. (2016). *Desarrollo del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008 para empresa de tecnología y servicios industriales, Induamericana*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero en Alimentos, Departamento de Ciencia de los Alimentos y Tecnológica Química, Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.

ANEXOS

1. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Instrucciones:

Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro hospedajes– Manantay, Pucallpa, 2019”.

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

Encuestado:

(a): Fecha: .../...../20....

I. Datos generales

1.1. Referente a las características del microempresario

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 22 a 29 años () De 30 a 39 años () De 40 a 49 años () De 50 a más ()

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

- a) Masculino b) Femenino

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

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

4. Cargo que desempeña

- a) Propietario b) Administrador c) Coordinador c) Empleado administrativo

5. Tiempo que desempeña

- a) De 1 a 2 años () b) De 3 a 6 años () c) de 7 a más años ()

1.2. Referente a las características de la microempresa

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a) De 1 a 2 años () b) De 3 a 6 años () c) de 7 a más años ()

7. Número de trabajadores

- a) De 1 a 4 () b) De 5 a 8 () c) De 9 a más ()

8). Tipo de constitución de la empresa

- a) Persona Natural
- b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
- c) Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)
- e) Sociedad Anónima (S.A.)

9). Tipo de régimen tributario

- a) Régimen General
- b) Régimen Especial

c) Régimen Único Simplificado

d) Mype Tributario

e) Amazonía

Nunca	Muy pocas veces	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Nro.	GESTIÓN DE CALIDAD		ESCALAS				
			1	2	3	4	5
10	Principios de calidad	Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua					
11		Se realizan encuestas de satisfacción al cliente					
12		Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes					
13	Herramientas de calidad	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos					
14		Se hace uso de herramientas de calidad					
15		Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño					
16	Estrategias de calidad	Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes					
17		Se conoce la misión y visión					
18		Se guían por un plan de negocio					

Nro.	PROCESOS ADMINISTRATIVOS		ESCALAS				
			1	2	3	4	5
19	Administración mecánica	Se planifica las operaciones de la empresa					
20		Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado					
21		Existe distribución de la carga de trabajo en la institución					
22		Existe organigrama y es conocido					
23	Administración dinámica	Existen habilidades directivas					
24		Se utilizan técnicas para la toma de decisiones					
25		Existen mecanismos oportunos de control					
26		Existen auditorías preventivas					

Callería, setiembre del 2020

2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable y no desembolsable(Estudiente)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	Desemb. Total (s/.)
Suministros (*)				
<input type="checkbox"/> Impresiones	1/2 millar	300	0.50	150.00
<input type="checkbox"/> Fotocopias	1/2 millar	500	0.15	75.00
<input type="checkbox"/> Empastado	Unidad	35	1.00	35.00
<input type="checkbox"/> Papel bond A-4 (500 hojas)	1 millar	26	1.00	26.00
<input type="checkbox"/> Encuestas	Ciento	1	12.00	12.00
<input type="checkbox"/> Lapiceros	Docena	2.5	6.00	15.00
<input type="checkbox"/> Internet	Horas	1	80.00	80.00
Sub total				393.00
Servicios				
<input type="checkbox"/> Uso de Turnitin	Tarea	50	2.00	100.00
<input type="checkbox"/> Taller co-curricular / Taller de titulación	Actividad	1	3000.00	3000.00
Sub total				3100.00
Gastos de viaje				
<input type="checkbox"/> Pasajes para recolectar información	Persona	13	10.00	130.00
<input type="checkbox"/> Alimentación	Persona	6	10.00	60.00
Sub total				190.00
Total de presupuesto desembolsable				3683.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	No desemb. Total (s/.)
Servicios				
<input type="checkbox"/> Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)		30	4.00	120.00
<input type="checkbox"/> Búsqueda de información en base de datos		35	2.00	70.00
<input type="checkbox"/> Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)		40	4.00	160.00
<input type="checkbox"/> Publicación de artículo en repositorio institucional		50	1.00	50.00
Sub total				400.00
Recurso humano				
<input type="checkbox"/> Asesoría personalizada (5 horas por semana)		63	4.00	252.00
Total de presupuesto no desembolsable				652.00
Total (S/.)				4335.00

Fuente: elaborado por Elizabeth Acosta Tenazoa

3. Fiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	13	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	13	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	17

Fuente: IBM SPSS v.25.

4. Cronograma

CRONOGRAMA DE AVANCE	2020																
	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				
	SEMANAS >>>	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicio de clases		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Determinación del sector y rubro a estudiar.		X															
Título del proyecto de investigación.		X	X														
Elaboración de planteamiento de la investigación.			X	X	X												
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.			X	X	X	X											
Elaboración de Metodología de la investigación.			X	X	X	X											
Presentación de Proyectos de Investigación.				X	X	X	X										
Envío para revisión del Jurado							X	X									
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.								X	X	X							
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.								X	X	X	X						
Revisión de referencias bibliográficas, APA.				X	X	X	X	X	X	X							
Presentación del informe final de investigación.									X	X	X						
Revisión turnitin.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X
Elaboración de artículo científico y diapositivas.												X	X	X			
Prebanca															18-oct		
Levantamiento observaciones Jurado															25-oct		
Sustentación del informe final.																26-oct	
Entrega de Empastado y Acta																	30-oct
Cierre de Taller																	31-oct

Fuente: elaborado por Elizabeth Acosta Tenazoa

5. Tabulaciones y figuras

Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas de hospedajes del distrito de Manantay, Pucallpa.

Tabla 10: Edad del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 30 a 39 años	2	15,4	15,4	15,4
	De 40 a 49 años	8	61,5	61,5	76,9
	De 50 a más	3	23,1	23,1	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

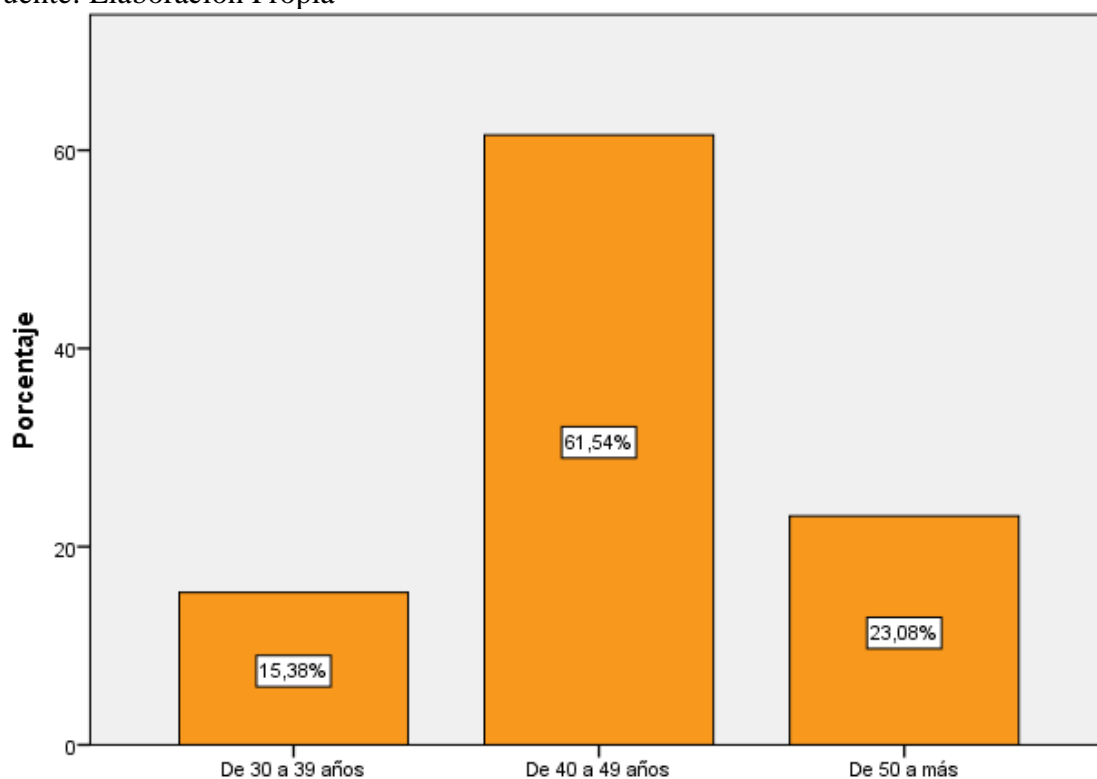


Figura 4: Edad de trabajador

Interpretación: Del 100.0% de los microempresarios encuestados, el 61.5% están en el rango de edad de 40 a 49 años; el 23.1% de 50 a más años y solo el 15.4% están el rango de 30 a 39 años.

Tabla 11: Género del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	8	61,5	61,5	61,5
	Femenino	5	38,5	38,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

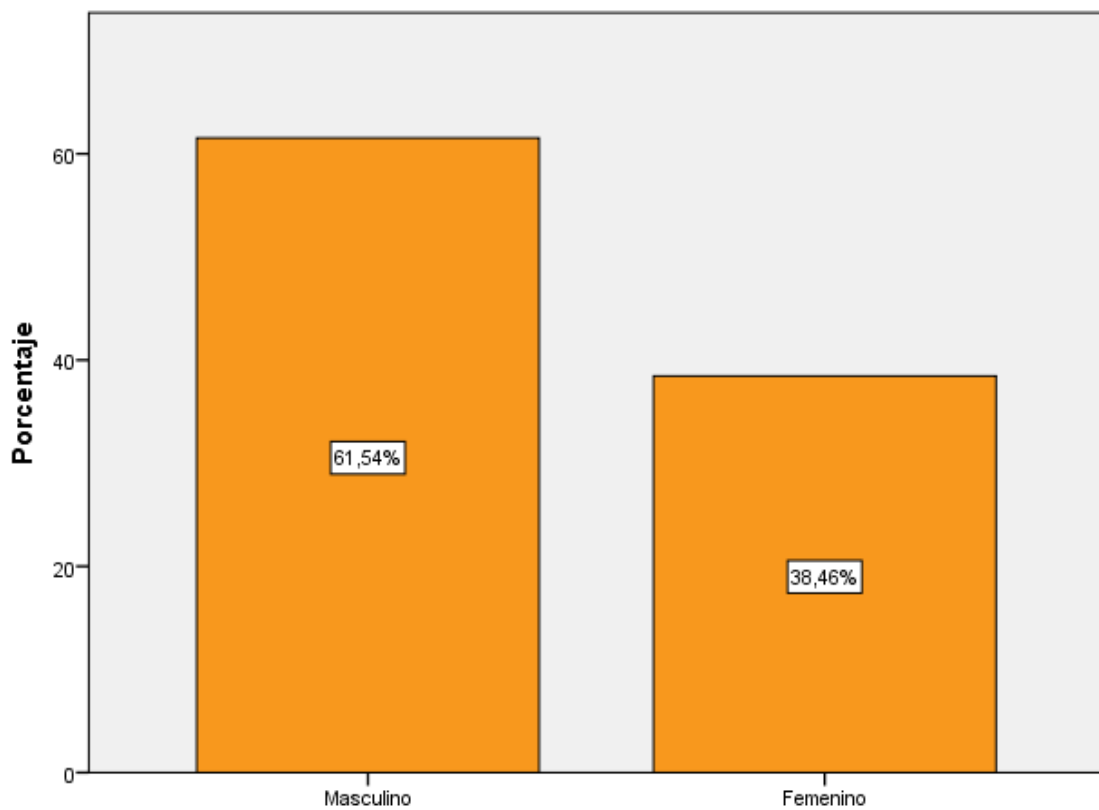


Figura 5: Genero del trabajador

Interpretación: Del 100.0% de los microempresarios encuestados, el 61.5% son del género masculino y 38.5% de género femenino.

Tabla 12: Grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios básicos	1	7,7	7,7	7,7
	Técnico	3	23,1	23,1	30,8
	Universitario	9	69,2	69,2	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

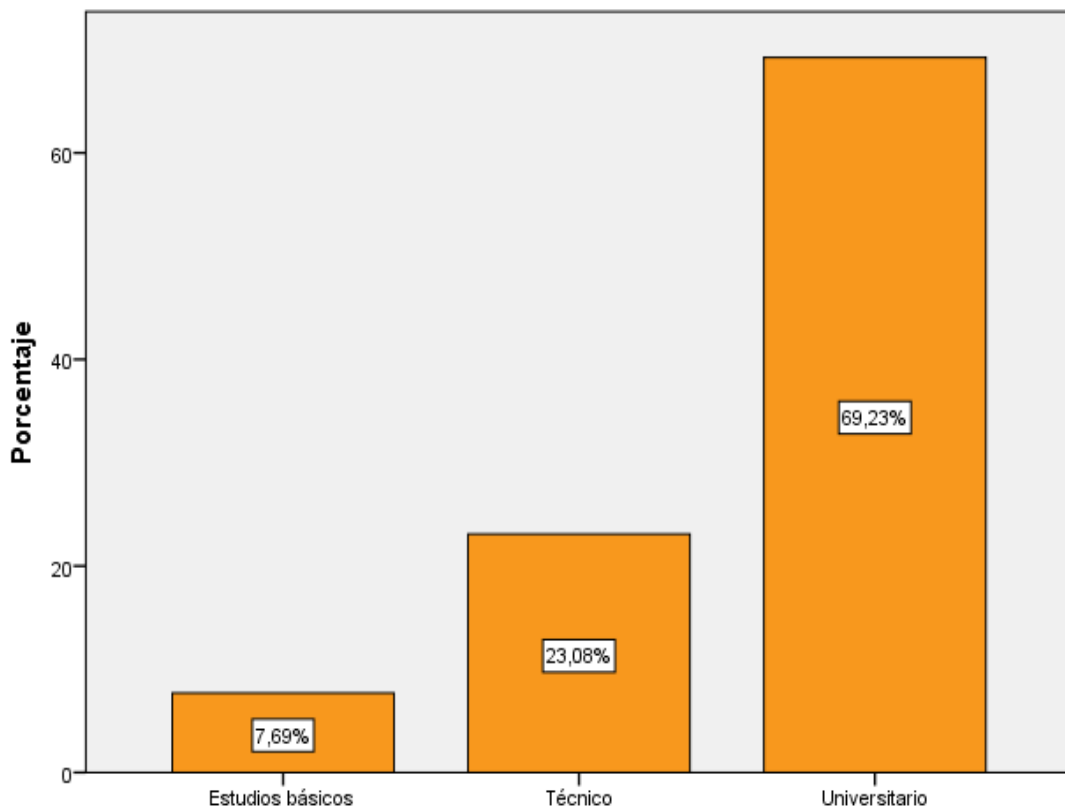


Figura 6: Grado de instrucción

Interpretación: Del 100.0% de los encuestados, el 69.2% cuenta con estudios universitarios; el 23.1% con instrucción técnica y solo el 7.7% tiene estudios básicos.

Tabla 13: Cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Gerente	4	30,8	30,8	30,8
	Administrador	9	69,2	69,2	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

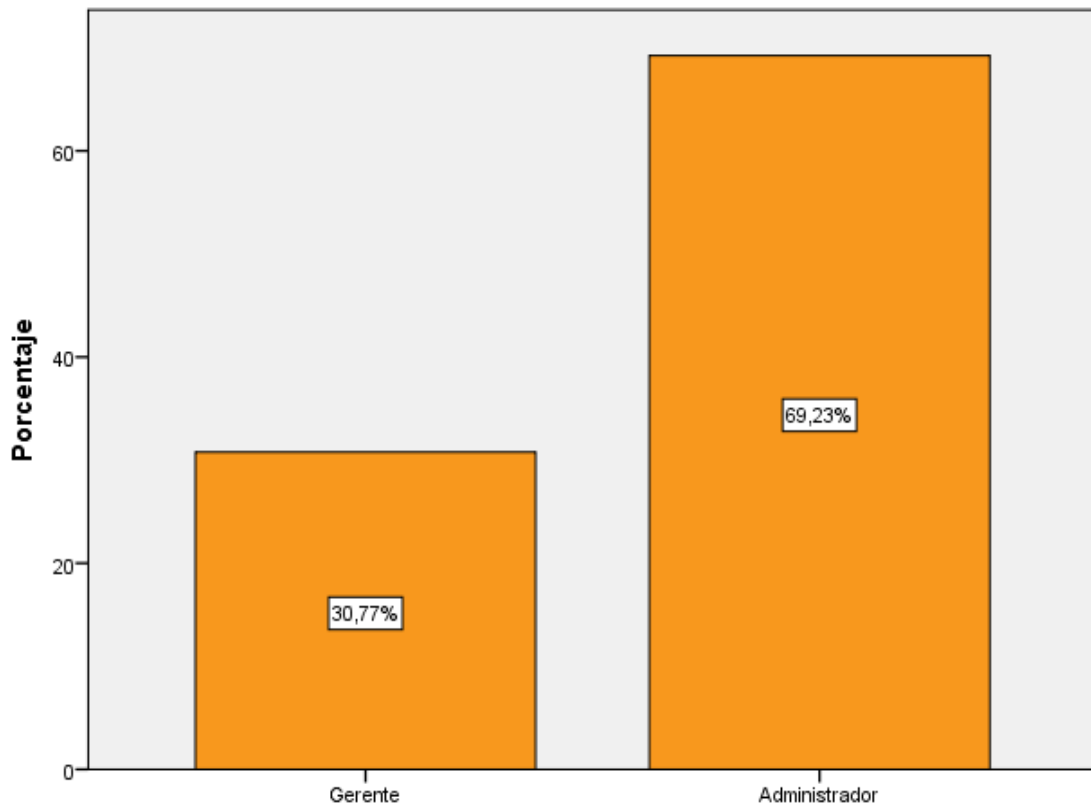


Figura 7: Cargo que desempeña

Interpretación: Del 100,0% de trabajadores encuestados, el 69.2% tiene el cargo de administrador; 30.8% tiene el cargo de Gerente.

Tabla 14: Tiempo que desempeña su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2 años	2	15,4	15,4	15,4
	De 3 a 6 años	3	23,1	23,1	38,5
	De 7 a más años	8	61,5	61,5	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

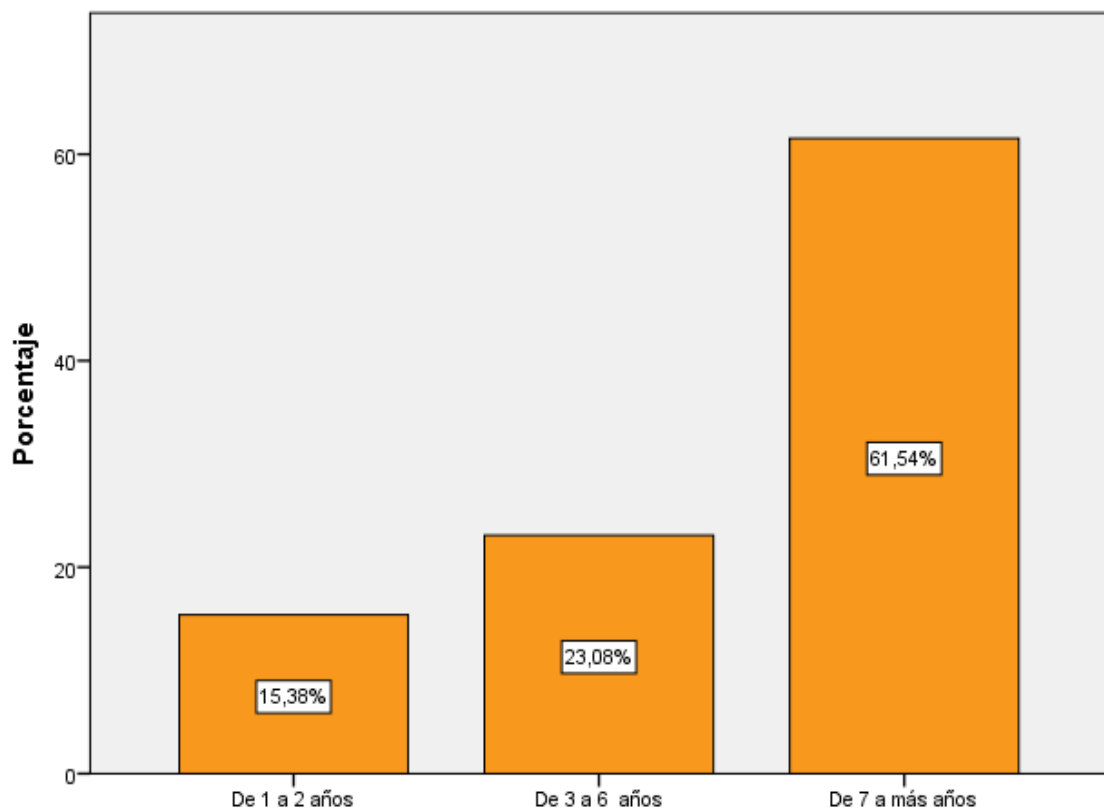


Figura 8: Tiempo que desempeña su cargo

Interpretación: Del 100,0% de los trabajadores encuestados, el 61,5% desempeñan su labor de 7 a más años; 23,1% desempeñan su labor de 3 a 6 años y el 15,4% de 1 a 2 años.

Tabla 15: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 3 a 6 años	7	53,8	53,8	53,8
	De 7 a más años	6	46,2	46,2	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

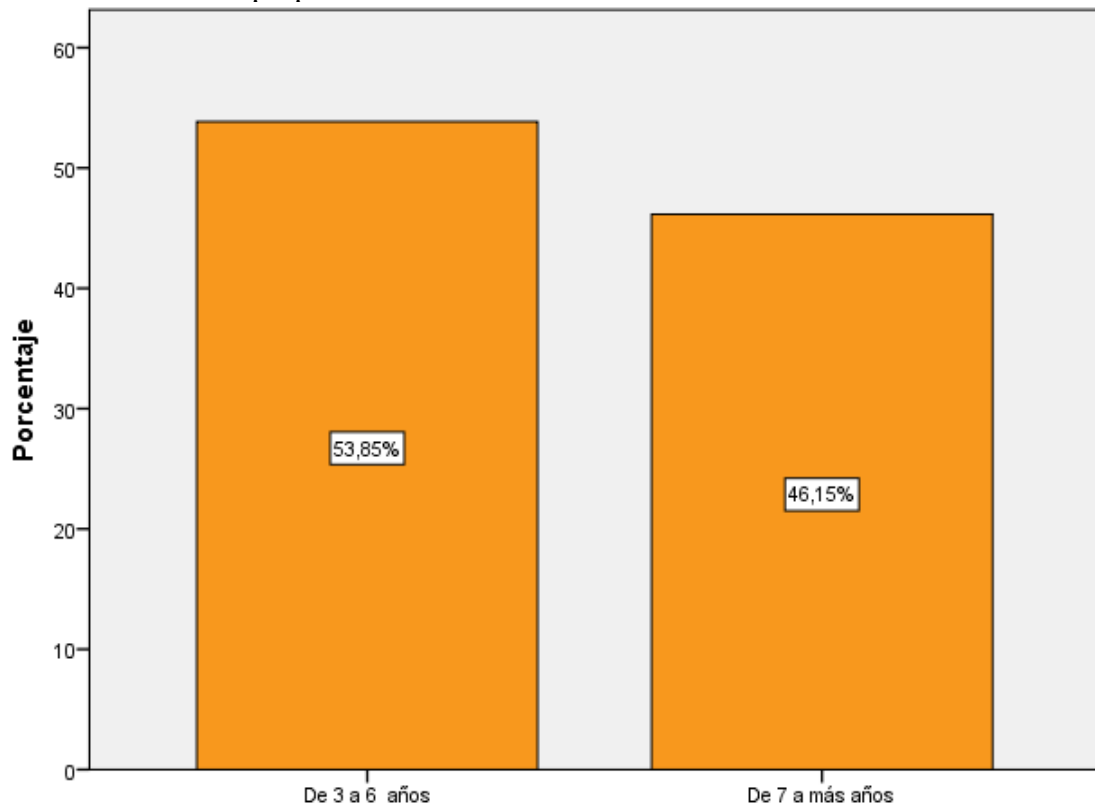


Figura 9: Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

Interpretación: Del 100.0% de las empresas encuestadas, el 53.9% han permanecido más de 3 a 6 años y el 46.1% han permanecido de 7 a más años.

Tabla 16: Número de trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 5 a 8	4	30,8	30,8	30,8
	De 9 a más	9	69,2	69,2	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

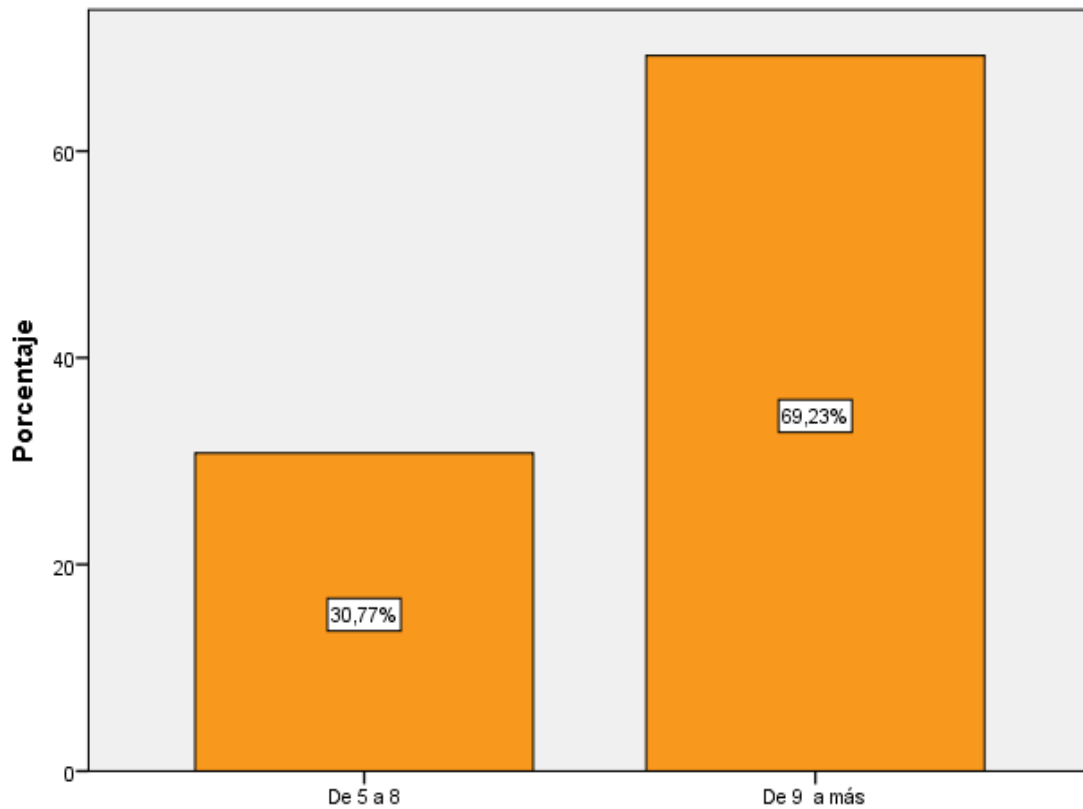


Figura 10: Número de trabajadores

Interpretación: Del 100.00% de las empresas encuestadas; el 69.2% tienen de 9 a más trabajadores y el 30.8% tienen de 5 a 8 trabajadores.

Tabla 17: Tipo de constitución de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona Natural	3	23,1	23,1	23,1
	EIRL	8	61,5	61,5	84,6
	S.A.C.	2	15,4	15,4	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

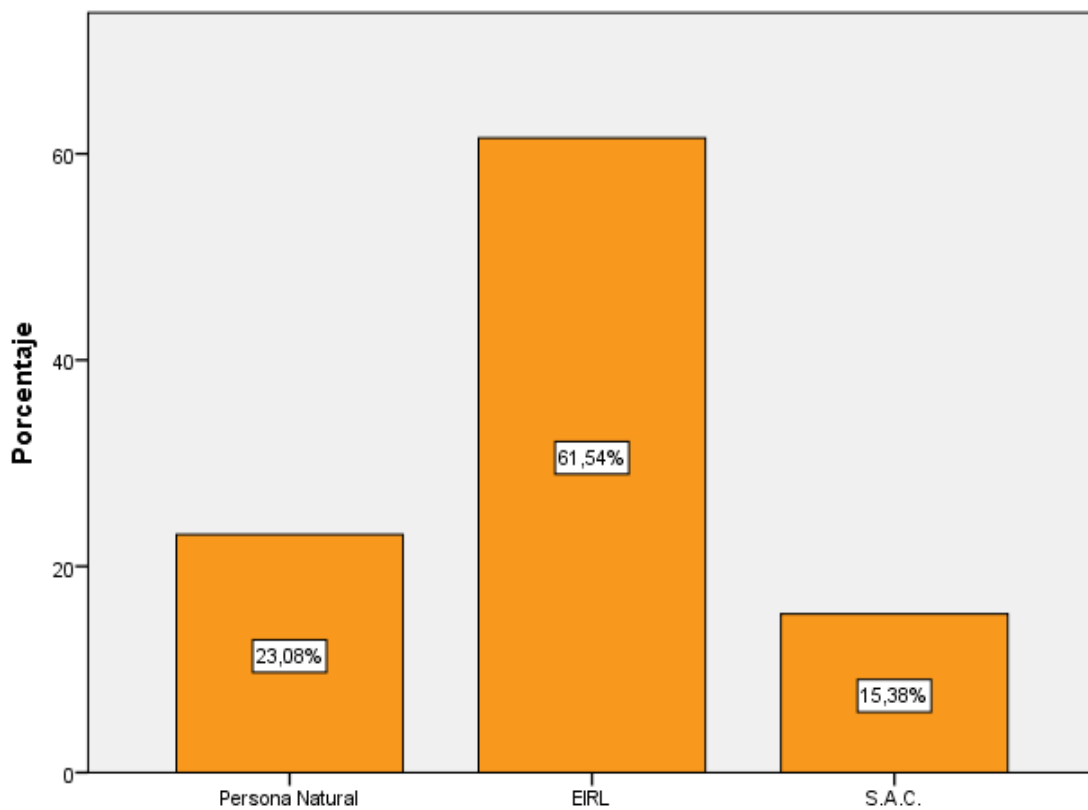


Figura 11: Tipo de constitución de la empresa

Interpretación: Del 100.0% de las empresas encuestadas: el 61.5% de las empresas están constituidas en EIRL; el 23.1% están constituidas como persona natural y el 15.4% están constituidas como S.A.C.

Tabla 18: Tipo de régimen tributario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Régimen General	13	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

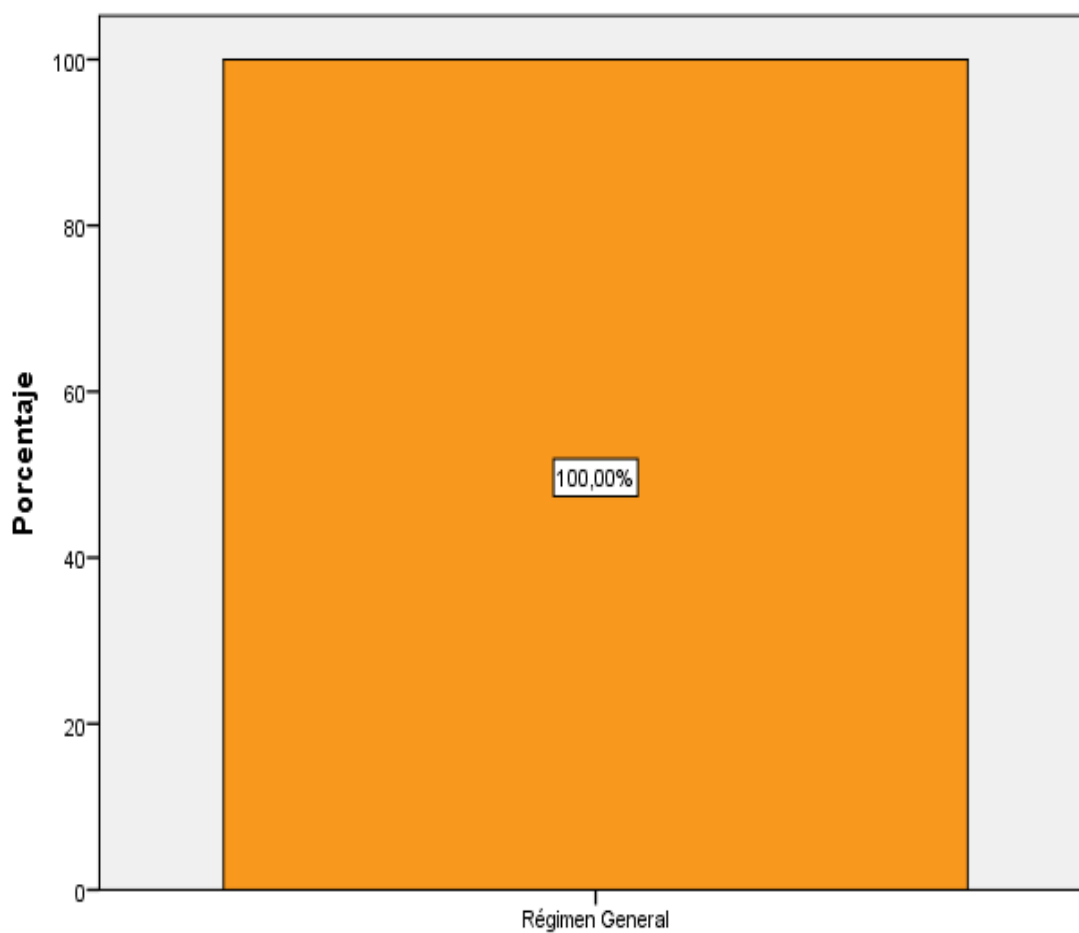


Figura 12: Tipo de régimen tributario

Interpretación: El régimen tributario al que está afecto la empresa es el Régimen General.

Tabla 19: La filosofía de la mejora continua guía su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	23,0	23,0	23,1
	Algunas veces	6	46,2	46,2	69,2
	Casi siempre	3	23,1	23,1	92,3
	Siempre	1	7,7	7,7	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

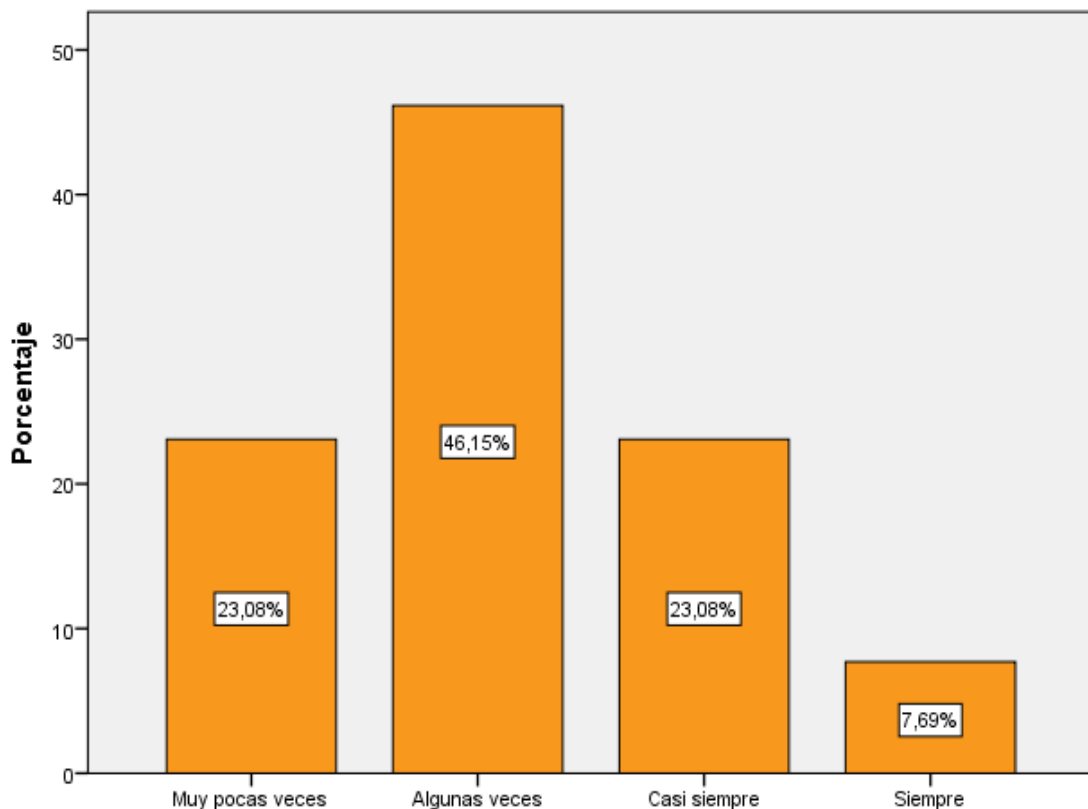


Figura 13: La filosofía de la mejora continua guía su trabajo

Interpretación: Del 100,0% de las encuestas indicando si la filosofía de la mejora continua guía su trabajo, se obtuvo lo siguiente: algunas veces, 46.2%; casi siempre y muy pocas veces, 23.0% respectivamente; y el 7.7% indican que siempre aplican esta filosofía.

Tabla 20: Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	15,4	15,4	15,4
	Muy pocas veces	1	7,7	7,7	23,1
	Algunas veces	6	46,1	46,1	69,2
	Casi siempre	3	23,1	23,1	92,3
	Siempre	1	7,7	7,7	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

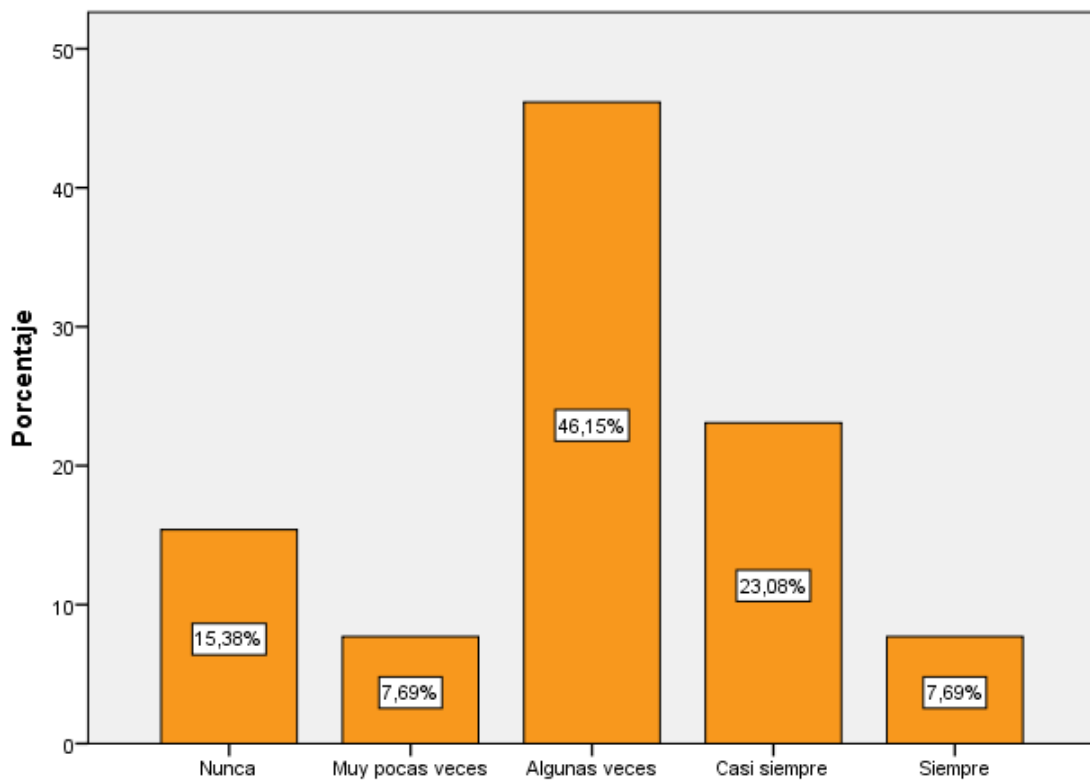


Figura 14: Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

Interpretación: Del 100.0% de las encuestas indicando que se realizan encuestas de satisfacción al cliente, se obtuvo lo siguiente: algunas veces 46.2%; casi siempre 23.1%; nunca el 15.4% y el 7.69% indican muy pocas veces y siempre respectivamente.

Tabla 21: Se motiva el desempeño para generar idea y aportes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	23,1	23,1	23,1
	Algunas veces	4	30,8	30,8	53,8
	Casi siempre	4	30,8	30,8	84,6
	Siempre	2	15,3	15,3	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

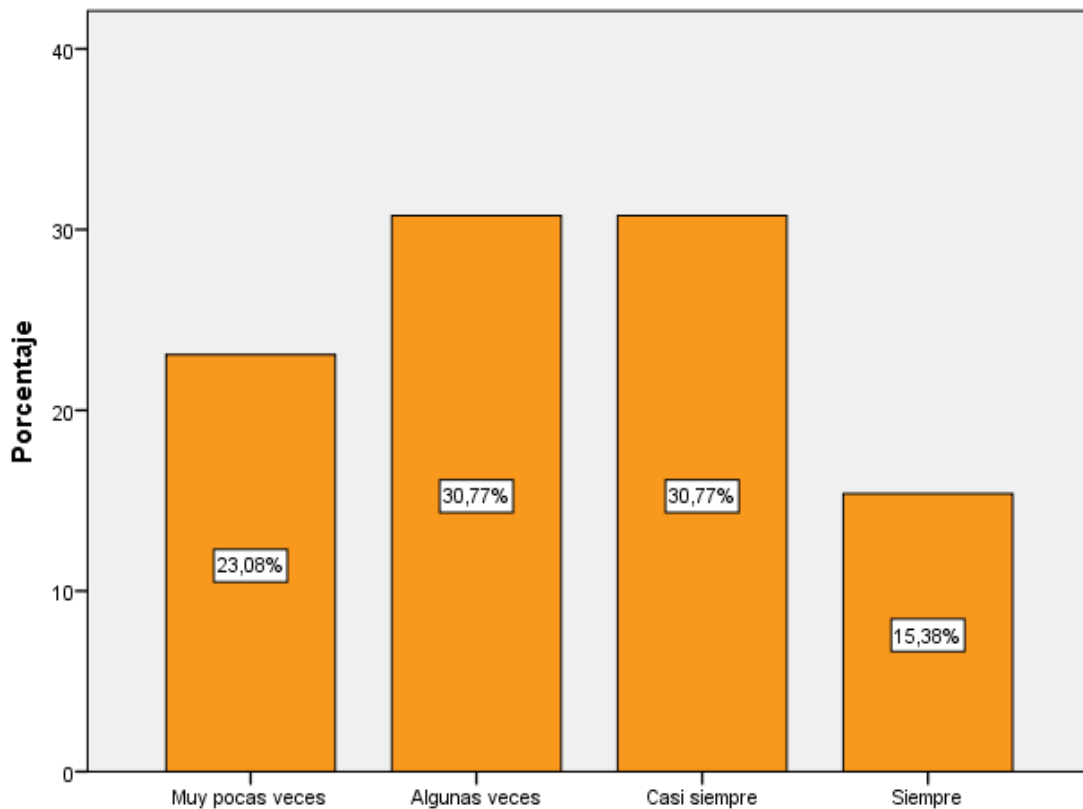


Figura 15: Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

Interpretación: Del 100,0% de las encuestas indicando que se motiva el desempeño para generar ideas y aportes se obtuvo lo siguiente: algunas veces y casi siempre, 30.8% respectivamente; que el 23.1% indican muy pocas veces y solo el 15.4% indicaron que siempre.

Tabla 22: Existe mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	23,0	23,0	23,1
	Muy pocas veces	2	15,4	15,4	38,5
	Algunas veces	1	7,7	7,7	46,2
	Casi siempre	4	30,8	30,8	76,9
	Siempre	3	23,1	23,1	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

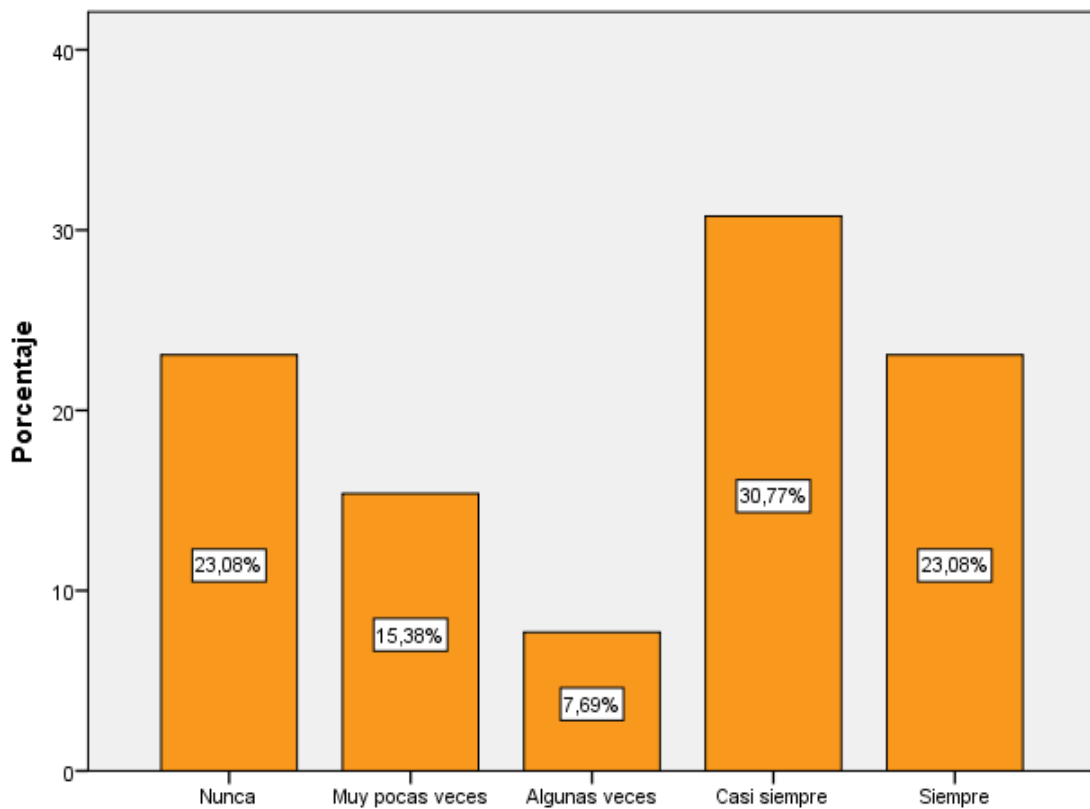


Figura 16: Existe mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

Interpretación: Del 100,0%, las encuestas indicando que existe mecanismo dirigidos a estandarizar los procesos se obtuvo lo siguiente: casi siempre, 30.8%; siempre y algunas veces, 23.1%; muy pocas veces, 15.4% y algunas veces 7.7%.

Tabla 23: Se hace uso de herramientas de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	30,8	30,8	30,8
	Muy pocas veces	2	15,4	15,4	46,2
	Algunas veces	4	30,7	30,7	76,9
	Casi siempre	2	15,4	15,4	92,3
	Siempre	1	7,7	7,7	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

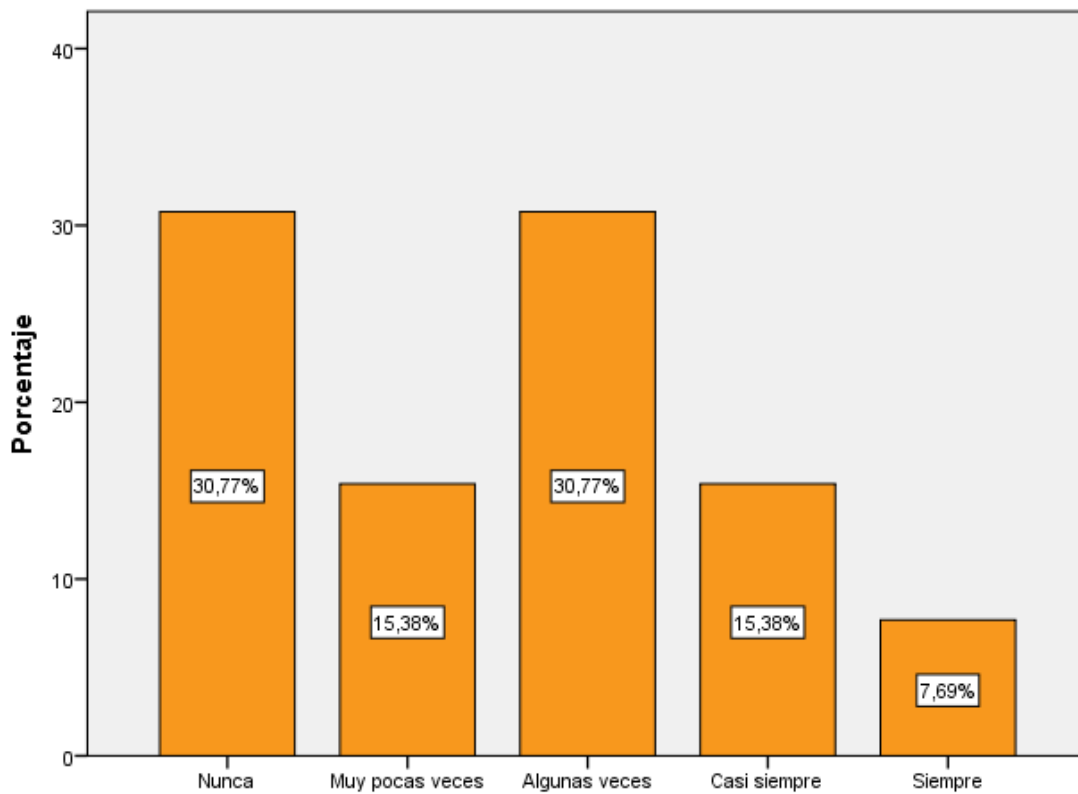


Figura 17: Se hace uso de herramientas de calidad

Interpretación: Del 100.0% las encuestas indicando que se hace uso de herramientas de calidad se obtuvo lo siguiente; algunas veces y nunca, 30.8% respectivamente; casi siempre y muy pocas veces, 15.4% respectivamente y el 7.7% siempre.

Tabla 24: Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	30,8	30,8	30,8
	Muy pocas veces	2	15,4	15,4	46,2
	Algunas veces	4	30,8	30,8	76,9
	Casi siempre	3	23,0	23,0	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

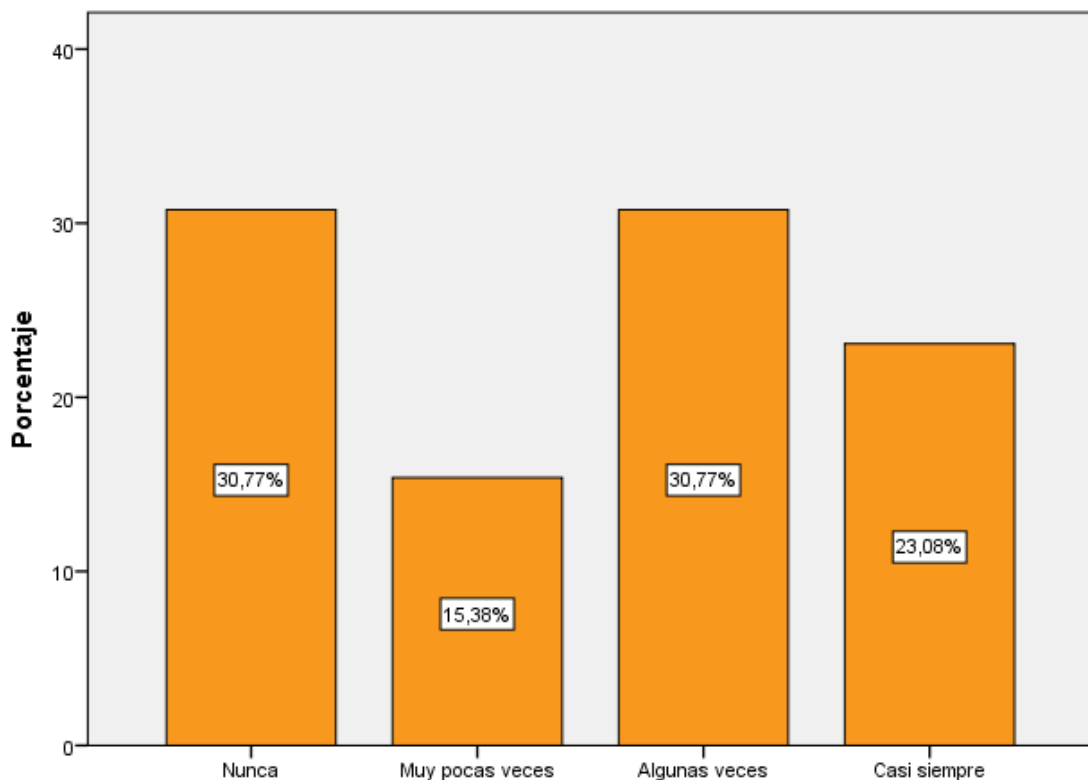


Figura 18: Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

Interpretación: Del 100,0% de las encuestas indicando que se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño se obtuvo lo siguiente: algunas veces y nunca es el 30,8% respectivamente; casi siempre 23,1% y 15,1% muy pocas veces.

Tabla 25: Se conoce las políticas de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	38,5	38,5	38,5
	Muy pocas veces	3	23,0	23,0	61,5
	Algunas veces	2	15,4	15,4	76,9
	Casi siempre	2	15,4	15,4	92,3
	Siempre	1	7,7	7,7	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

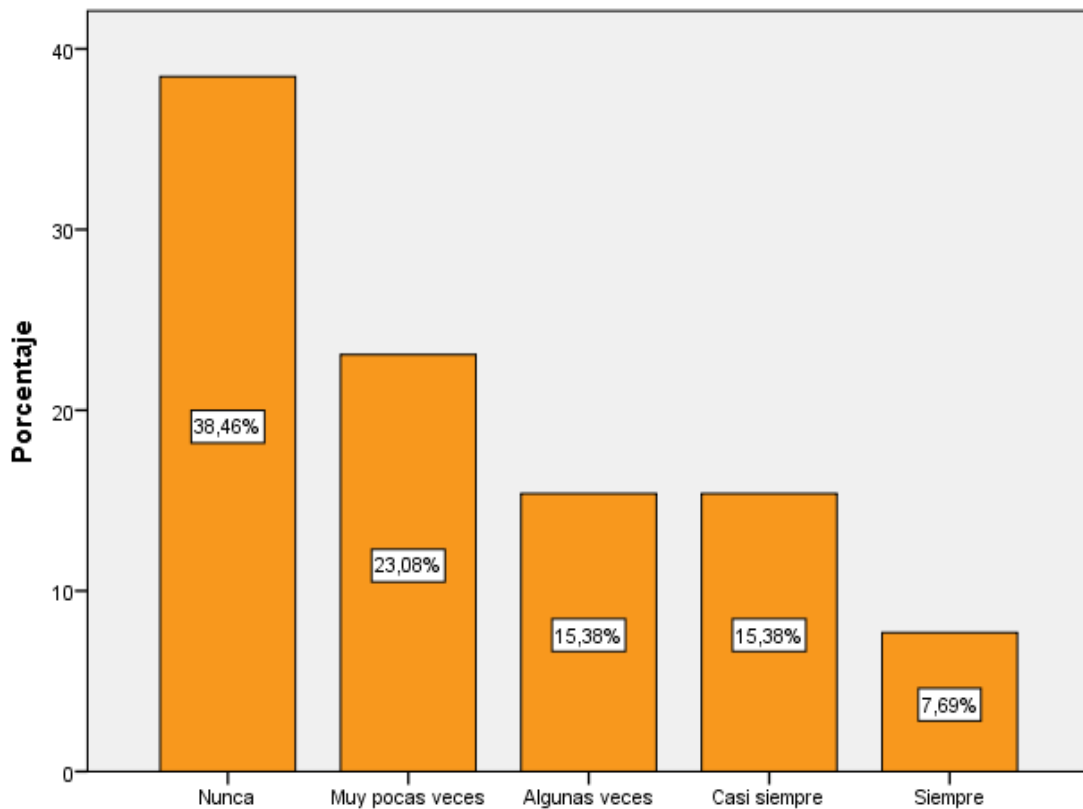


Figura 19: Se conoce las políticas de gestión

Interpretación: Del 100.0%, las encuestas indicando que se conoce la política de gestión se obtuvo lo siguiente: nunca es del 38.5%; muy pocas veces, 23.1%; algunas veces y casi siempre, 15.1%; y siempre el 7.7% respectivamente.

Tabla 26: Se conoce la misión y visión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	15,4	15,4	15,4
	Algunas veces	4	30,8	30,8	46,2
	Casi siempre	5	38,5	38,5	84,6
	Siempre	2	15,3	15,3	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

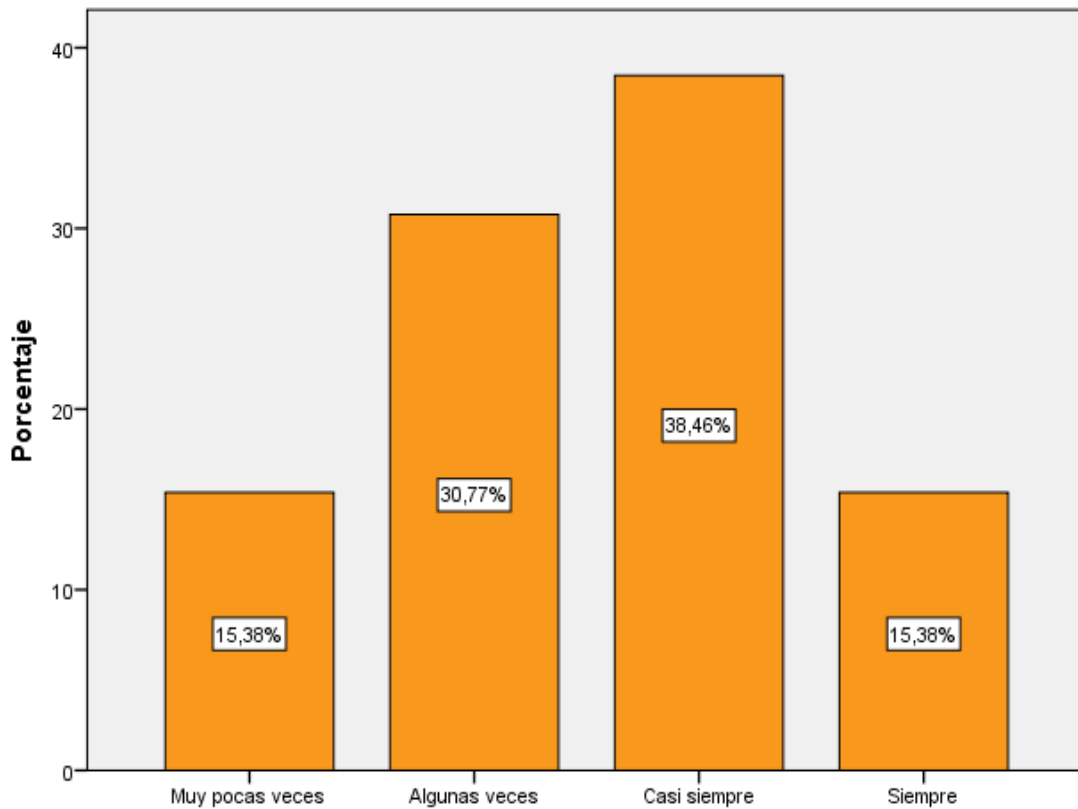


Figura 20: Se conoce la misión y visión

Interpretación: Del 100.0% de las encuestas indicando que se conoce la misión y visión se obtuvo lo siguiente: casi siempre, 38.7%; algunas veces, el 30.8%; muy pocas veces y siempre representan el 15.4% respectivamente.

Tabla 27: Se guían por un plan de negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	4	30,8	30,8	30,8
	Casi siempre	6	46,2	46,2	76,9
	Siempre	3	23,0	23,0	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

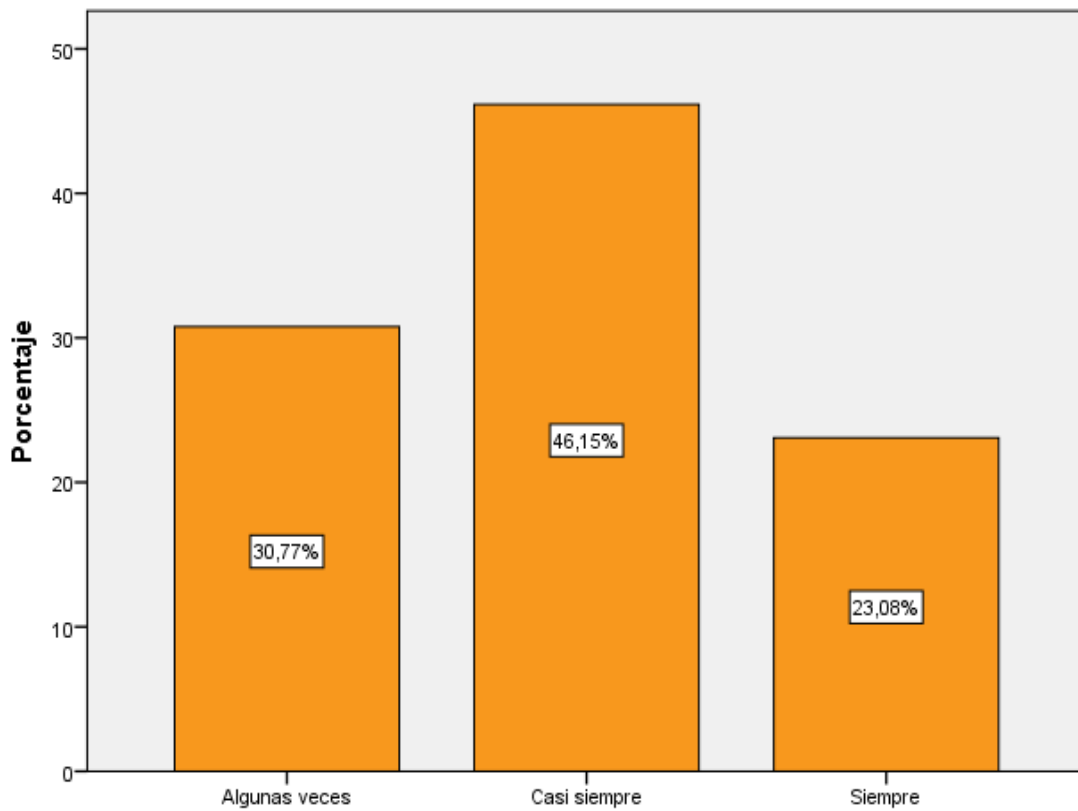


Figura 21: Se guían por un plan de negocios

Interpretación: Del 100.0% de las encuestas indican que se guían por un plan de negocios se obtuvo lo siguiente: casi siempre, 46.2% ; algunas veces, 30.8% y siempre, 23.1%.

Tabla 28: Se planifica las operaciones de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	15,4	15,4	15,4
	Algunas veces	4	30,8	30,8	46,2
	Casi siempre	5	38,5	38,5	84,6
	Siempre	2	15,3	15,3	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

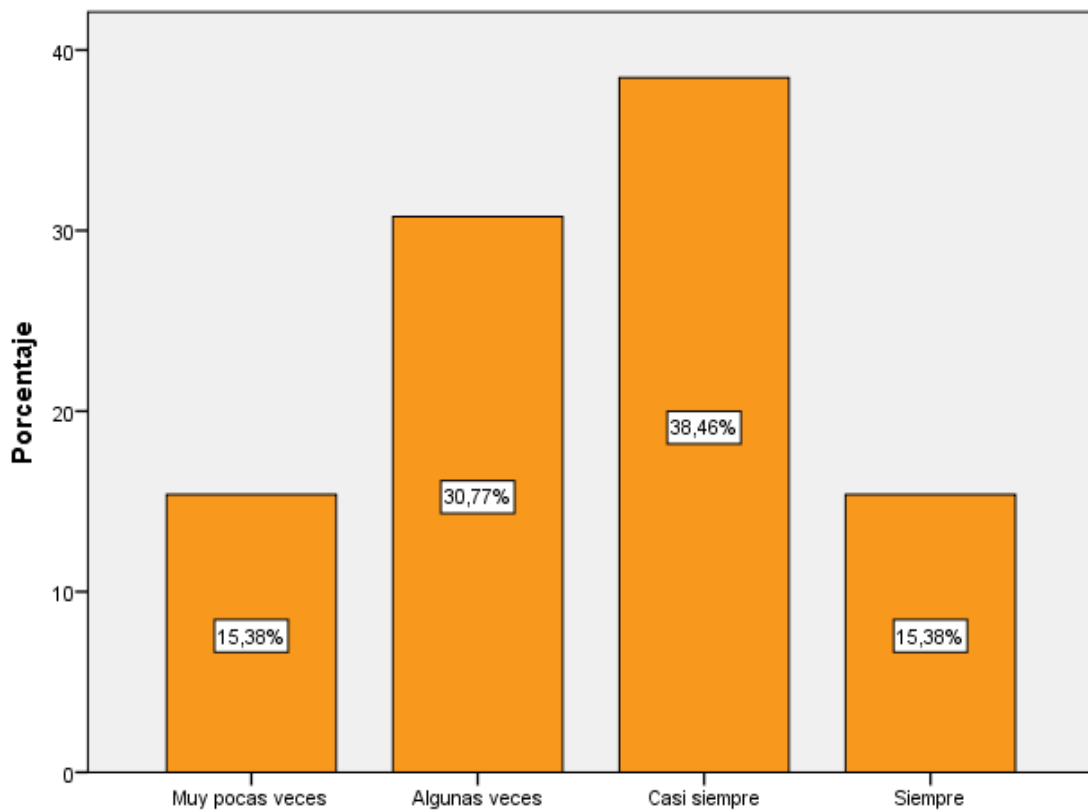


Figura 22: Se planifica las operaciones de la empresa

Interpretación: Del 100.0%, de las encuestas indicando que se planifica las operaciones comerciales y técnicas de la empresa: casi siempre, 38.5%; algunas veces, 30.8%; y muy pocas veces y siempre 15.4% respectivamente.

Tabla 29: Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	23,1	23,1	23,1
	Casi siempre	7	53,8	53,8	76,9
	Siempre	3	23,1	23,1	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

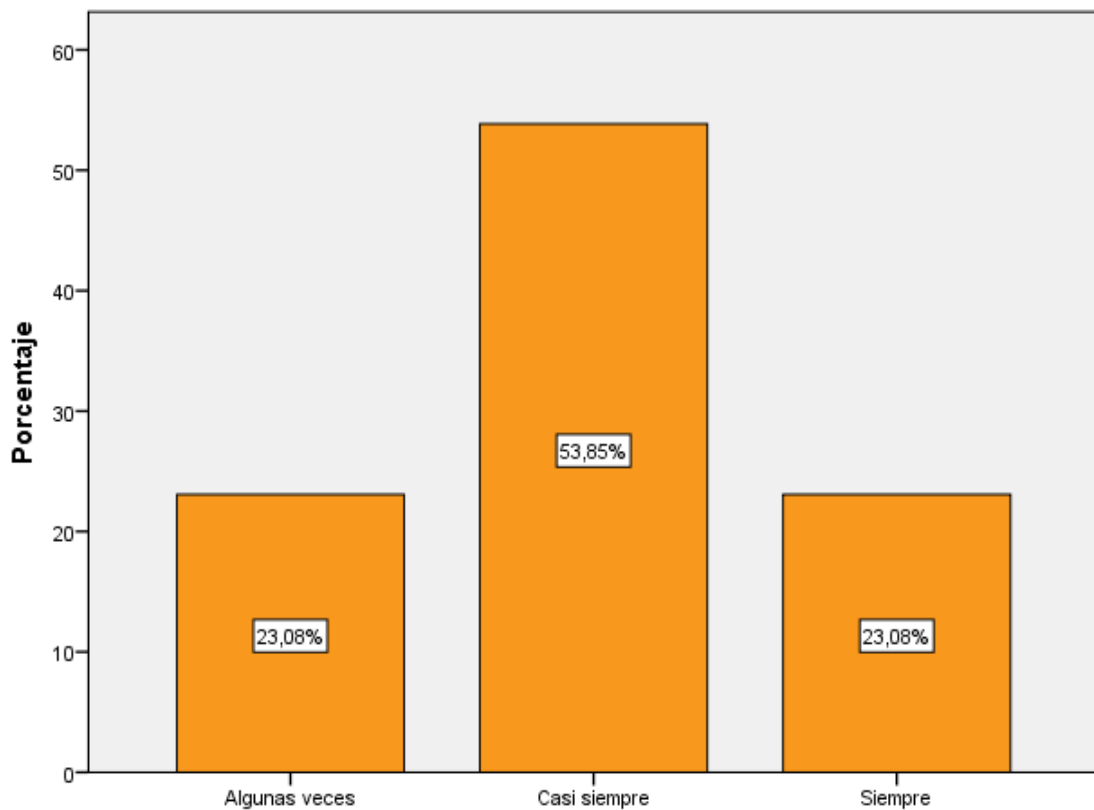


Figura 23: Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

Interpretación: Del 100.0% de las encuestas indicando que se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado se obtuvo la siguiente: casi siempre, 53.9%; algunas veces y siempre, 23.1% respectivamente.

Tabla 30: Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	23,0	23,0	23,1
	Algunas veces	1	7,7	7,7	30,8
	Casi siempre	5	38,5	38,5	69,2
	Siempre	4	30,8	30,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

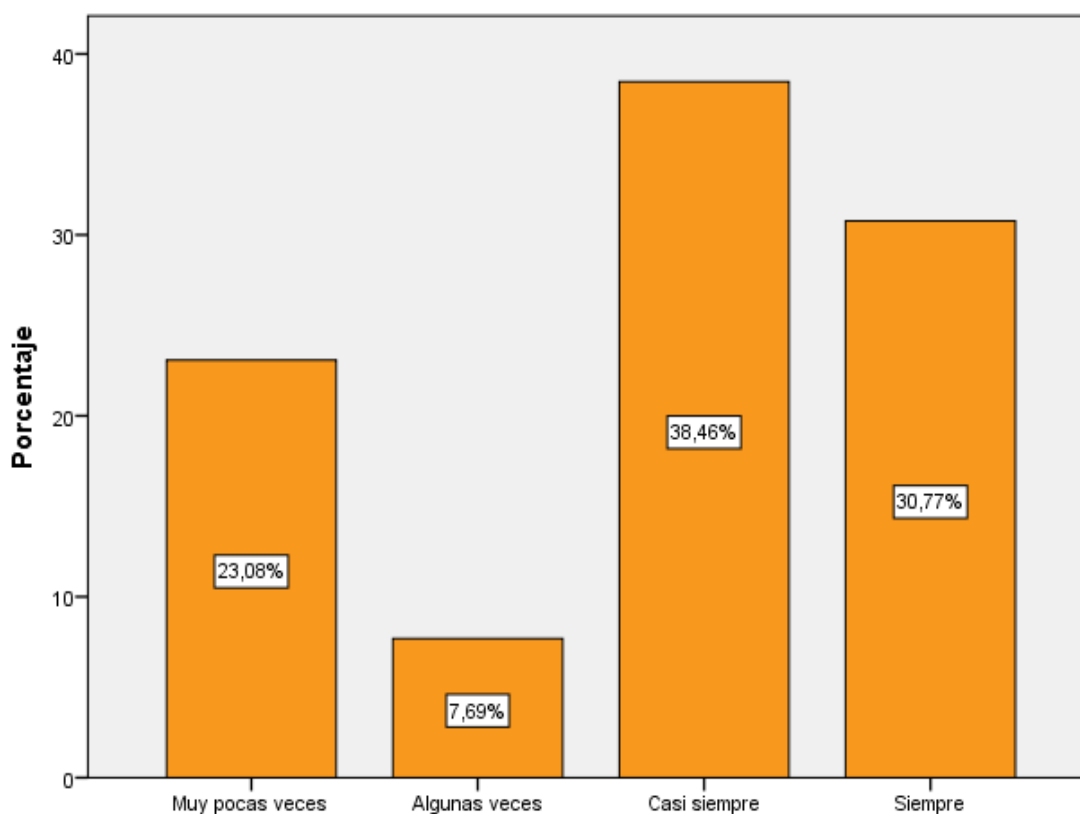


Figura 24: Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

Interpretación: Del 100.0% de las encuestas indicando que existe distribución de la carga de trabajo organizadamente se obtuvo lo siguiente: casi siempre, 38.5%; siempre 30.8%; muy pocas veces 23.1% y el 7.7% algunas veces.

Tabla 31: Existe organigrama y es difundido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	23,0	23,0	23,1
	Algunas veces	5	38,5	38,5	61,5
	Casi siempre	3	23,1	23,1	84,6
	Siempre	2	15,4	15,4	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

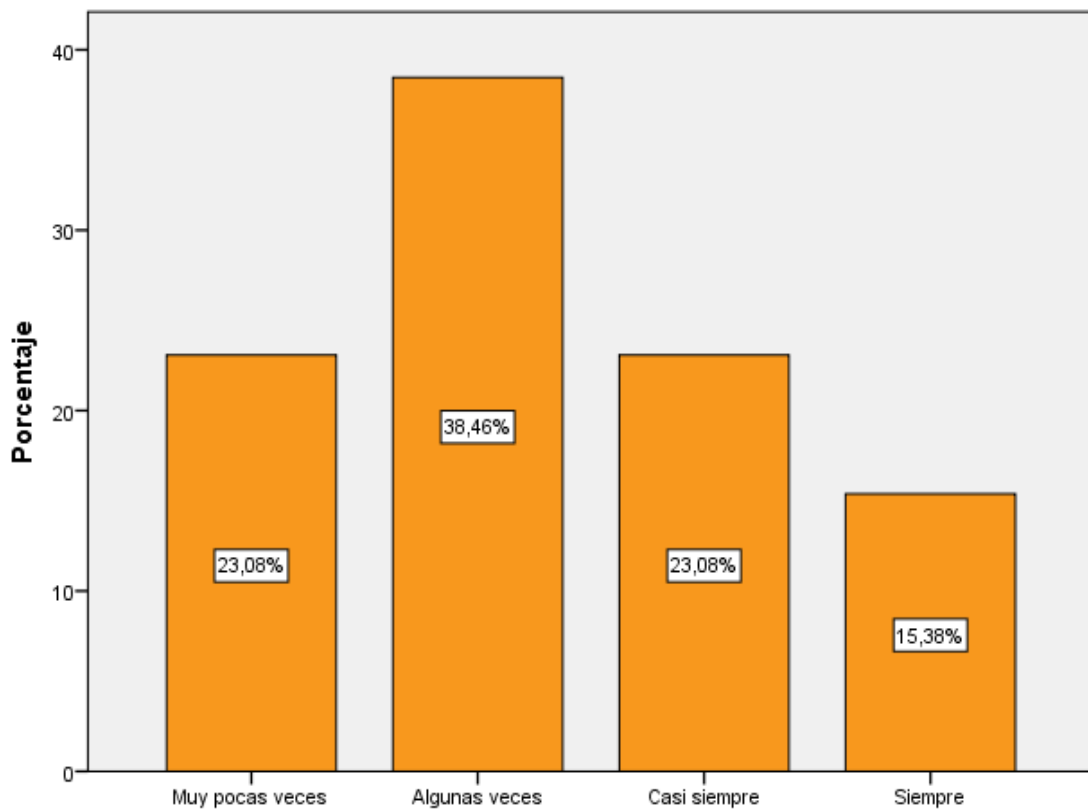


Figura 25: Existe organigrama y es difundido

Interpretación: Del 100.0% de las encuestas indican que existe un organigrama y es difundido se obtuvo lo siguiente: algunas veces, 38.5%; casi siempre y muy pocas veces, 23.1% respectivamente y siempre 15.4%.

Tabla 32: Existen habilidades directivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	15,4	15,4	15,4
	Casi siempre	7	53,8	53,8	69,2
	Siempre	4	30,8	30,8	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

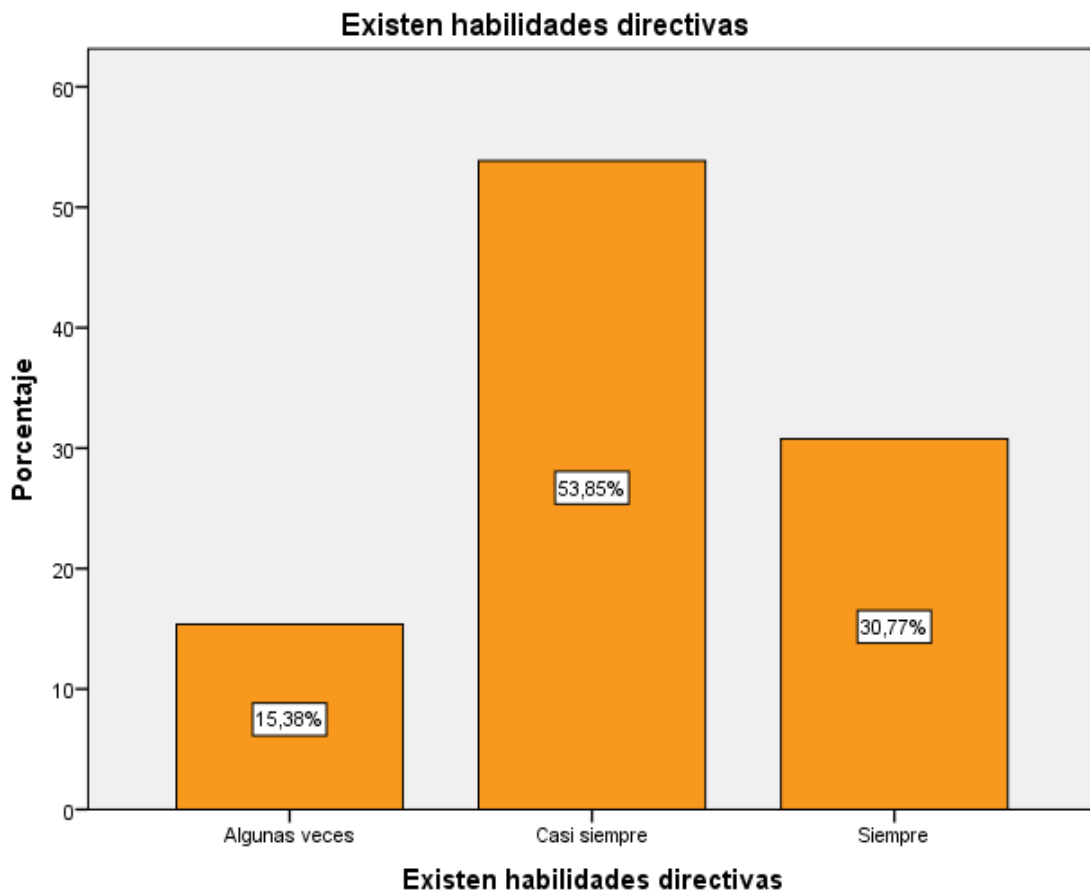


Figura 26: Existe habilidades directivas

interpretación: Del 100.0% de las encuestas indicando que existe habilidades directivas se obtuvo lo siguiente: casi siempre, 53.6%; siempre 30.8% y algunas veces 15.4%.

Tabla 33: Se utilizan técnicas para la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	7,7	7,7	7,7
	Algunas veces	7	53,8	53,8	61,5
	Casi siempre	4	30,8	30,8	92,3
	Siempre	1	7,7	7,7	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

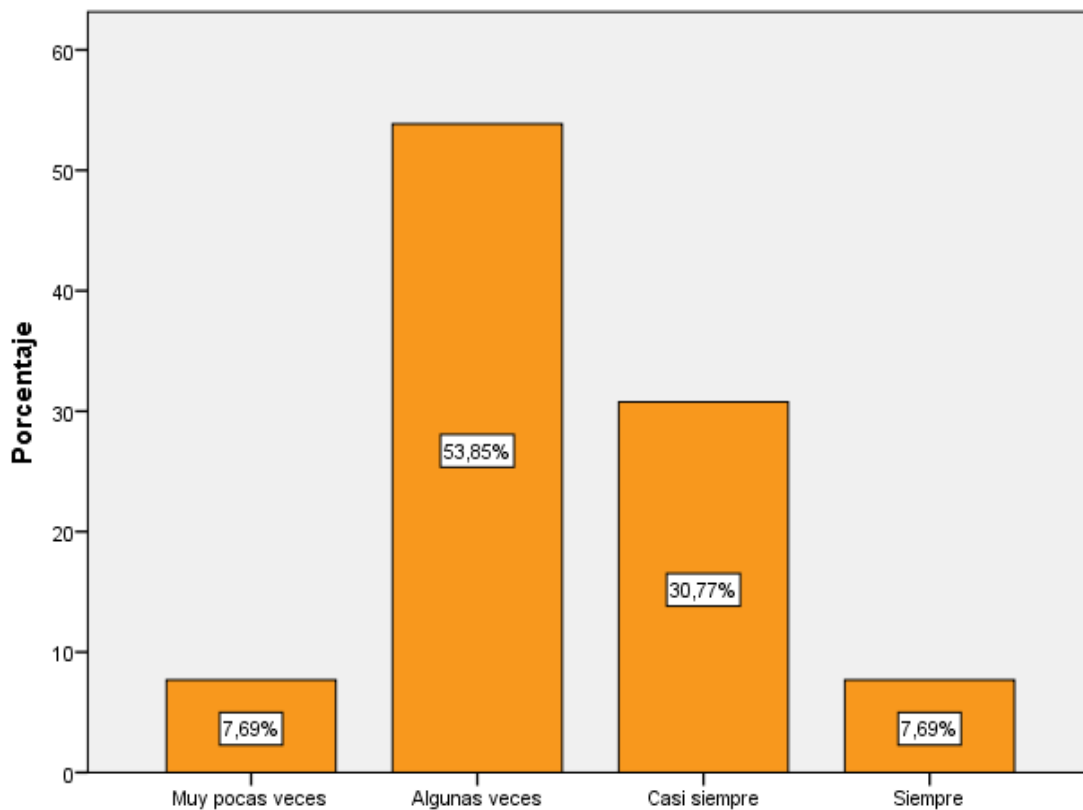


Figura 27: Se utilizan técnicas para la toma de decisiones

Interpretación: Del 100.0% de las encuestas indicando que se utilizan técnicas para la toma de decisiones se obtuvo lo siguiente: algunas veces, 53.9%; casi siempre 30.8%; y siempre y muy pocas veces el 7.7% respectivamente.

Tabla 34: Existen mecanismos oportunos de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	23,0	23,0	23,1
	Algunas veces	4	30,8	30,8	53,8
	Casi siempre	5	38,5	38,5	92,3
	Siempre	1	7,7	7,7	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

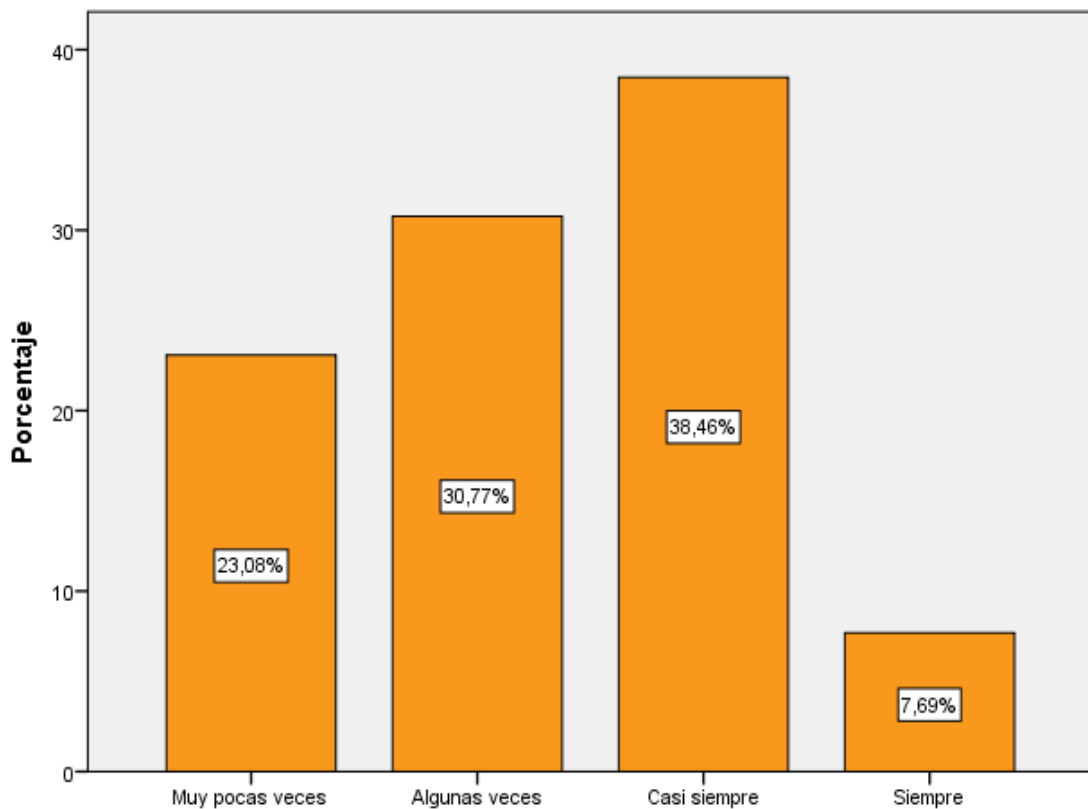


Figura 28: Existe mecanismos oportunos de control

Interpretación: Del 100.0% de las encuestas indicando que existe mecanismos oportunos de control se obtuvo lo siguiente: casi siempre, 38.5%; algunas veces, 30.8%; muy pocas veces, 23.1% y siempre, 7.7%.

Tabla 35: Existe auditorias preventivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	15,4	15,4	15,4
	Muy pocas veces	3	23,0	23,0	38,5
	Algunas veces	5	38,5	38,5	76,9
	Casi siempre	2	15,4	15,4	92,3
	Siempre	1	7,7	7,7	100,0
	Total	13	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

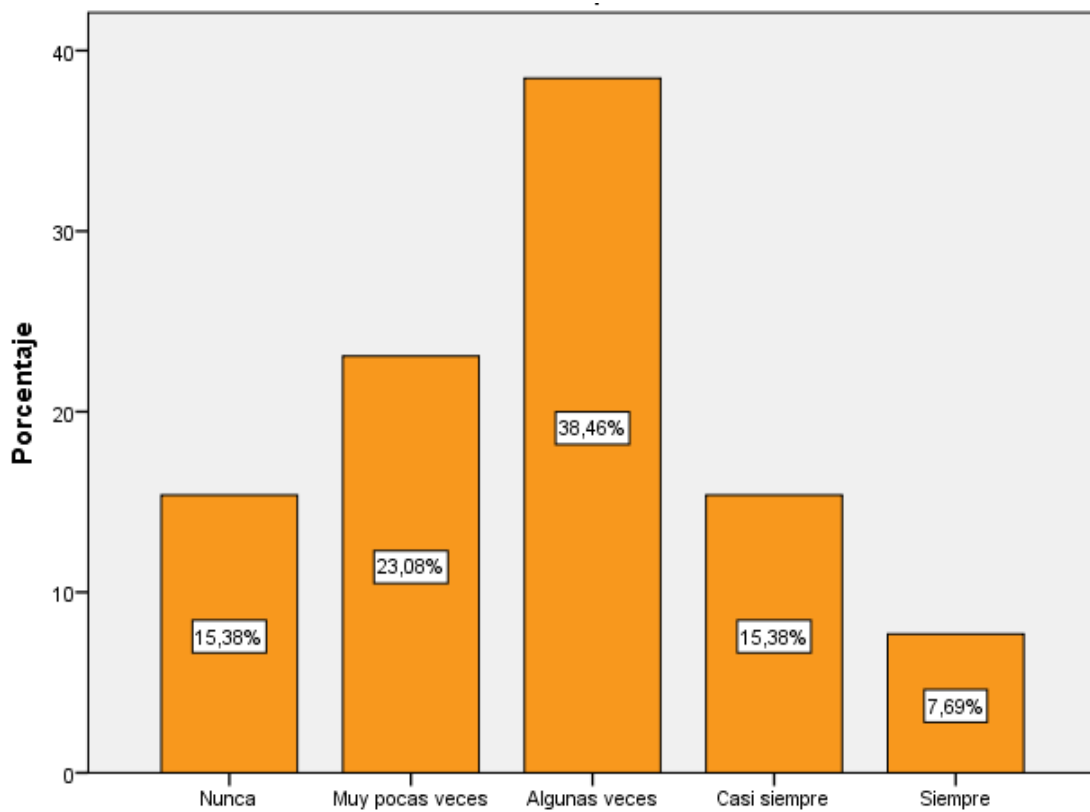


Figura 29: Existe auditorias preventivas

Interpretación: Del 100.0% de las encuestas indicando que si existe auditorias preventivas se obtuvo lo siguiente: algunas veces, 38.5%; muy pocas veces, 23.1%; casi siempre y nunca, 15.4% respectivamente; y siempre 7.7%.

6. Prueba de turnitin

The screenshot displays a web browser window with multiple tabs. The active tab is 'Feedback Studio'. The address bar shows a URL from 'turnitin.com'. The page header identifies the user as 'ELIZABETH ACOSTA TENAZO'. The main content area shows a document titled 'I. INTRODUCCIÓN' with the following text:

Para comprender el alcance de la gestión de calidad, conoceremos que "Calidad" es un término ambiguo que refiere al atributo a algo u cosa. Un sentido más exacto es que se refiere a un adjetivo calificativo. Hemos investigado que este término deviene del latín "qualitas" que tiene un sentido de bondad, superioridad y carácter distintivo.

En un escenario competitivo, los negocios de hospedaje necesitan distinguirse respecto a la calidad de sus servicios para que puedan lograr la preferencia de sus clientes y el interés de nuevos clientes (Mincetur, 2015), ya que nuevas cadenas de hoteles han

On the right side, a sidebar shows a 'Resumen de similitudines' (Similarity Summary) with a large '8%' indicator. Below it, a table lists the sources of similarity:

1	Turnitin.com	8%



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula **GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJE-MANANTAY, 2019** y es dirigido por Acosta Tenazoa, Elizabeth, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras de los factores relevantes del trabajo en equipo para la gestión de calidad en las agencias de viajes y turismo, y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

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

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1811141090@uladech.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Mariana Gonzales Ríos

Fecha: 20 de setiembre del 2020

Correo electrónico: anprani@gmail.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador: [Firma manuscrita]