



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y PLANEACIÓN
ESTRATÉGICA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS - RUBRO HOSPEDAJES EN EL DISTRITO
DE SULLANA 2019**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

ATO GALECIO DAYANNE BRIGITTE
ORCID: 0000-0002-5789-4661

ASESOR

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

SULLANA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Ato Galecio, Dayanne Brigitte

ORCID: 0000-0002-5789-4661

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Sullana, Perú

ASESOR

RAMOS ROSAS, CARLOS DAVID

ORCID: 0000-0002-5868-2441

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias contables
y administrativas, Sullana, Perú

JURADO

Mgr. ROSILLO PURIZACA MARIA DEL CARMEN

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Mgr. SALINAS GAMBOA JOSE GERMAN

ORCID: 0000-0002-8491-0751

Dra. MINO ASENCIO MARIA ISABEL MIEMBRO

ORCID: 0000-0001-9605-2243

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Mgr. MARIA DEL CARMEN ROSILLO DE PURIZACA
Presidente

Mgr. JOSÉ GERMAN SALINAS GAMBOA
Miembro

Dra. MARIA ISABEL MINO ASECIO
Miembro

Mgr. CARLOIS DAVID RAMOS ROSAS
Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios por la vida y salud que me permiten seguir adelante con cada uno de mis sueños. A mis padres por todos sus consejos y buenas enseñanzas, además de sus sacrificios orientados a verme convertida en una profesional. A la docente de la asignatura por sus conocimientos compartidos. Y a todos aquellos que han participado en el presente estudio

DAYANNE

DEDICATORIA

A mis padres por ser incondicionales y apoyarme en todo momento. A mi familia y amistades que siempre están alentándome para no desmayar en el proceso hacia el logro de mis objetivos.

DAYANNE

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general: Describir las características de la gestión de calidad y planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas – rubro hospedajes en el distrito de Sullana 2019. La metodología desarrollada ha sido la de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, de diseño no experimental, transversal. La población y muestra estuvo conformada por 35 trabajadores de los hospedajes del distrito de Sullana. En la recolección de datos se aplicó la encuesta y como instrumento de investigación el cuestionario. Obteniéndose los siguientes resultados:

Respecto a la gestión de calidad: El 100% los esfuerzos están orientados a satisfacer al cliente, el 80% el personal está comprometido con los objetivos de la empresa, el 62.9% se toman decisiones en base a hechos concretos, el 80% se supervisa de forma permanente al personal. **Respecto a la planeación estratégica:** el 74.3% se ha establecido el fin que cumple la empresa, el 71.4% se llevan a cabo los planes tal como se plantean, el 68% adapta las estrategias de acuerdo a las funciones que realizan. Finalmente se concluye que, los hospedajes del distrito de Sullana desarrollan correctamente la gestión de calidad, sin embargo, respecto a la planeación estratégica deben tener en cuenta de cumplir con todos los principios.

Palabras clave: Calidad. Gestión. Planeación. Estratégica.

ABSTRACT

The present study had as general objective: Describe the characteristics of quality management and strategic planning in micro and small companies - lodging category in the district of Sullana 2019. The methodology developed has been the quantitative type of descriptive level, design non-experimental, transversal. The population and sample consisted of 35 workers from the hostels in the district of Sullana. In data collection, the survey was applied and the questionnaire as a research instrument. Obtaining the following results: Regarding quality management: 100% of the efforts are aimed at satisfying the client, 80% of the staff is committed to the objectives of the company, 62.9% decisions are made based on concrete facts, 80% of staff are permanently supervised. Regarding strategic planning: 74.3% have established the purpose of the company, 71.4% carry out the plans as proposed, 68% adapt the strategies according to the functions they perform. Finally, it is concluded that the hostels in the Sullana district correctly develop quality management, however, regarding strategic planning, they must take into account compliance with all the principles.

Keywords: Quality. Management. Planning Strategy.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	ii
EQUIPO DE TRABAJO.....	iii
HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
CONTENIDO.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
INDICE DE CUADROS	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	20
2.1. Antecedentes.....	20
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	31
2.2.1. Gestión de Calidad.....	31
2.2.1.1. Herramientas de gestión de calidad	32
2.2.1.2. Planificación estratégica de calidad.....	33
2.2.1.3. Gestión del rendimiento	34
2.2.1.4. Importancia de la calidad en el servicio de hoteles	35
2.2.1.5. Principios de gestión de calidad.....	36
2.2.1.6. Proceso de la gestión de calidad.....	38
2.2.2. Planeación estratégica	39
2.2.2.1. Etapas en la elaboración del plan estratégico.....	40
2.2.2.2. Partes de la planeación estratégica.....	40
2.2.2.3. Principios de la planeación estratégica	41
III. HIPÓTESIS.....	43
IV. METODOLOGÍA.....	44
4.1. Diseño de la investigación	44
4.2. Población y muestra	45

4.3. Definición y operacionalización de variables	47
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
4.5. Plan de análisis	53
4.6. Matriz de consistencia	54
4.7. Principios éticos	55
V. RESULTADOS	56
5.1. Resultados	56
5.2. Análisis de resultados	79
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
Referencias bibliográficas	103
ANEXOS	109
Anexo 1: Cronograma de actividades	109
Anexo 2: Presupuesto	110
Anexo 4: Instrumento de recolección de datos	111
Anexo 5: Prueba de fiabilidad	115

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Para la empresa es prioridad satisfacer a los clientes.....	56
Tabla 2. Propietario de la empresa tiene las características propias de un líder	57
Tabla 3. Personal se compromete con el logro de los objetivos.....	58
Tabla 4. Se han definido procedimientos en la recepción e instalación de huéspedes	59
Tabla 5. La empresa está en permanentes cambios con el fin de mejorar el servicio	60
Tabla 6. Toma de decisiones se origina por hechos concretos que han sucedido	61
Tabla 7. La empresa obtiene beneficios de parte de sus proveedores.....	62
Tabla 8. Se planifican las actividades a realizar en periodos determinados	63
Tabla 9. Personal de la empresa realiza sus actividades sin contratiempos	64
Tabla 10. Se supervisa de forma permanente al personal para el normal cumplimiento de actividades	65
Tabla 11. Se analiza la situación de la empresa en periodos determinados	66
Tabla 12. Se tiene establecido el fin que cumple la empresa	67
Tabla 13. La empresa tiene los medios necesarios para lograr sus objetivos	68
Tabla 14. Se tienen los recursos suficientes para brindarle un buen servicio al huésped.....	69
Tabla 15. Se llevan a cabo los planes tal como el gerente o propietario los plantea ..	70
Tabla 16. Tiene conocimiento de los objetivos de la empresa.....	71
Tabla 17. Conoce los procedimientos en el servicio que se le brinda al huésped	72
Tabla 18. Todas las áreas de la empresa coordinan para maximizar la eficiencia	73
Tabla 19. Cada área adapta las estrategias de la empresa de acuerdo a las funciones que se le encargan	74
Tabla 20. Se han tomado acciones para prevenir posibles riesgos	75
Tabla 21. Gerente o propietario da seguimiento a las actividades que se realizan en la empresa	76
Tabla 22. La empresa ajusta sus estrategias de acuerdo con las circunstancias	77
Tabla 23. La empresa mantiene los mismos procesos que le han dado resultados positivos.....	78

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1. Para la empresa es prioridad satisfacer a los clientes	56
Figura 2. Propietario de la empresa tiene las características propias de un líder	57
Figura 3. Personal se compromete con el logro de los objetivos	58
Figura 4. Se han definido procedimientos en la recepción e instalación de huéspedes	59
Figura 5. La empresa está en permanentes cambios con el fin de mejorar el servicio	60
Figura 6. Toma de decisiones se origina por hechos concretos que han sucedido.....	61
Figura 7. La empresa obtiene beneficios de parte de sus proveedores	62
Figura 8. Se planifican las actividades a realizar en periodos determinados	63
Figura 9. Personal de la empresa realiza sus actividades sin contratiempos	64
Figura 10. Se supervisa de forma permanente al personal para el normal cumplimiento de actividades.....	65
Figura 11. Se analiza la situación de la empresa en periodos determinados.....	66
Figura 12. Se tiene establecido el fin que cumple la empresa.....	67
Figura 13. La empresa tiene los medios necesarios para lograr sus objetivos	68
Figura 14. Se tiene los recursos suficientes para brindarle un buen servicio al huésped.....	69
Figura 15. Se lleva a cabo los planes tal como el gerente o propietario los plantea.	70
Figura 16. Tiene conocimiento de los objetivos de la empresa	71
Figura 17. Conoce los procedimientos en el servicio que se le brinda al huésped	72
Figura 18. Todas las áreas de la empresa coordinan para maximizar la eficiencia	73
Figura 19. Cada área adapta las estrategias de la empresa de acuerdo a las funciones que se le encargan	74
Figura 20. Se han tomado acciones para prevenir posibles riesgos.....	75
Figura 21. Gerente o propietario da seguimiento a las actividades que se realizan en la empresa.....	76
Figura 22. La empresa ajusta sus estrategias de acuerdo con las circunstancias	77
Figura 23. La empresa mantiene los procesos que le han dado resultados positivos .	78

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Definición y operacionalización de variables.....	47
Cuadro 2. Matriz de consistencia.....	54

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se encuentra comprendida dentro de las líneas de investigación de la carrera profesional de administración.

El tema que se aborda está referido a la gestión de calidad y la planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes ubicados en el distrito de Sullana.

Respecto a la gestión de calidad, Pérez (2016) menciona que es el mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o servicios que adquieren.

Actualmente las empresas se ven obligadas a tomar medidas que les permita hacerle frente a un mercado cada vez más competitivo y con clientes muy exigentes. Se dice que el propósito de gestionar correctamente los recursos de la empresa es para lograr la satisfacción del cliente. Para lo cual se requiere de personas capaces de cumplir con lo que establece la gestión de calidad, y ello a veces se vuelve parte de la problemática, toda vez que, en las empresas no se capacita a los trabajadores o no existe un buen liderazgo.

Por otro lado, respecto a la planeación estratégica Reyes (2012) indica que se trata de un instrumento que puede utilizarse para adaptar las respuestas de la empresa frente al medio que la rodea, debido a que la esencia de dicho tipo de planeación consiste en relacionar y ubicar una organización con su entorno, estableciendo las oportunidades y amenazas que pudieran resultar en el futuro y contraponiéndolas con

las fortalezas y debilidades de la empresa, con el propósito de tener una base fundamental en lo que se refiere a la toma de decisiones (pág. 12).

Como se puede observar ambas definiciones, de la gestión de calidad y de planeamiento estratégico, guardan cierta relación, toda vez que representan ser herramientas a utilizar por la alta dirección de las empresas buscando en todo momento la mejora de las mismas cuyos resultados se ven reflejados en clientes satisfechos y mayores utilidades.

Asimismo, en el presente estudio se menciona a la micro y pequeña empresa Para Tello (2014) las pequeñas empresas son actores importantes en el desarrollo productivo de los países comprendidos en América Latina, dado a que contribuyen con la generación de puestos de trabajo, y tienen importante participación en el número total de empresas, además de tener considerable participación del Producto Bruto Interno.

Sin embargo, las micro y pequeñas empresas tienen su problemática que mayormente está relacionada con la falta de recursos que le dificulta hacerle frente a la competencia, como también el difícil acceso al crédito que le permita expandirse en el mercado. Por su parte Molina (2016) señala que, el entorno para la creación y desarrollo de estos negocios se encuentra en una situación de incertidumbre por la inestabilidad política y económica de los países, pero también está de acuerdo con que entre sus principales obstáculos son: la falta de recursos humanos especializados, el acceso al financiamiento y el acceso a la tecnología.

Para un mejor entendimiento del contexto en el que llevan a cabo sus actividades las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes se analiza mediante la técnica de PESTEL:

Factor político: Actualmente la política en el Perú es causante de la incertidumbre de los ciudadanos, así como también de los inversionistas. Desde el inicio de su mandato, el actual gobierno se ha visto enfrentado con diferentes partidos políticos que integran el congreso de la república, quedando en evidencia que no existe una unión entre los poderes más importantes del estado como son el ejecutivo y legislativo, afectando de cierta manera la tranquilidad del país y su desarrollo. Por otro lado, no solo se trata de disputas entre nuestras autoridades, sino que, cada vez más se hace presente la corrupción en la política, por ello el presidente en su primer discurso estableció que uno de los principales pilares en los que se basaría su gobierno sería el de la lucha frontal contra la corrupción, sin embargo, los últimos acontecimientos dejan más dudas que confianza en el presidente de la república. Esta crisis política que se ha mantenido en el último periodo de gobierno de alguna manera tiene efectos negativos en la economía tal como lo indican diferentes economistas. Marcel Ramírez manifestó que esta crisis “generaría un ambiente de incertidumbre, lo que afecta un proceso de recuperación económica”. Por su parte Silvana Huanqui dijo que “se hacía necesario tender lazos entre ejecutivo y congreso ya que se podría hablar de una crisis política que podría llevar a una crisis económica más fuerte” (Fuentes, 2020).

Factor económico: En el Perú la economía es muy dinámica y las actividades principales son: la minería, la agricultura, la pesca, el comercio, entre otros. Como datos en materia económica se tiene que, en el año 2019 el PBI creció en un 2.2%, siendo esta una tasa menor a la del año anterior, esto debido a la contracción de sectores primarios (BCRP, 2020). Por otro lado, las MIPYMES a nivel internacional son uno de los pilares de la economía, ya que representan el 99% de la cantidad de empresas totales y generan el 77% del empleo, además de tener participación en el PBI (Pérez,

2016). En el Perú, las MYPES representan el 24% del PBI y representan el 85% de los puestos de trabajo en el país (Chau, 2019).

Factor social: Los peruanos y peruanas tienen como principales características el de tener un profundo amor por la patria, y reconocen y guardan tradiciones y creencias de sus antepasados, por lo tanto, se puede establecer que se trata de personas plenamente identificados con su país. Tal como lo señalan Cueto & Espinosa (2017) el vínculo con el país produce sentimientos de seguridad, protección, respeto, reconocimiento, sentido de trascendencia y pertenencia al saberse integrante de una entidad superior. En ese sentido las empresas procuran también tener detalles que reafirmen la cultura peruana, tal es así que no pasa desapercibida cuando se observa algún adorno, alguna frase, o alguna música netamente peruana.

Factor tecnológico: En la actualidad es inevitable no relacionar las actividades empresariales con el uso de herramientas tecnológicas. El uso del internet, de la red social, del correo electrónico, de un celular o teléfono fijo, es solo una muestra de lo importante que se ha convertido la tecnología en las empresas. Las ventas online y la obligatoriedad de emitir comprobantes electrónicos, son solo algunas de las actividades principales que ejecutan los negocios haciendo uso de herramientas tecnológicas. Cristancho, Oviedo, Rodríguez & Sarmiento (2007) están de acuerdo con que la implementación de las TICS en las MYPES como herramienta empresarial es motivo de beneficios que permiten la comercialización de los mercados internos.

Factor ecológico: A nivel mundial se procura el cuidado del medio ambiente y para ello se emiten normativas. Es así que, en el Perú la Política Nacional del Ambiente como herramienta del proceso estratégico del desarrollo del país, constituye la base para la conservación del ambiente, de tal manera que se propicie y asegure el

uso sostenido, responsable, racional y ético de los recursos naturales del medio ambiente, con el fin de contribuir al desarrollo integral, social económico y cultural del ser humano, en relación con su entorno (MINAM, 2009). Por su puesto las empresas también son responsables de cuidar el medio ambiente, incluso hay normas específicas que los responsabilizan, tal es el ejemplo de la Ley N° 3088 que “regula consumo de bienes de plástico de un solo uso que general riesgo para la salud pública y/o el ambiente”.

Factor legal: Las MYPES en el Perú se constituyen bajo las normativas vigentes relacionadas con el sector empresarial, tales como “Ley General de sociedades”, código civil, Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente.

Por lo anterior, es necesario formular la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y Planeación Estratégica en las micro y pequeñas empresas - rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019? Por lo tanto se propuso como objetivo general: Describir las características de la gestión de calidad y planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas - rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019.

Sus objetivos específicos son:

- Conocer los principios de gestión de calidad Utilizados en las micro y pequeñas empresas – rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019.
- Describir el proceso de gestión de calidad aplicado en las micro y pequeñas empresas – rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019.
- Identificar las partes y principios de la planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas – rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019.

- Elaborar un plan de mejora para la gestión de calidad y planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas – rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019.

El presente proyecto se justifica porque permite describir, conocer la Gestión de Calidad y Planeación Estratégica en las micro y pequeñas empresas - rubro hospedajes en el distrito de Sullana 2019; un tema no tan profundizado por algunos representantes de los negocios del rubro hoteles y que, asumiendo nuestro compromiso con el desarrollo social y económico de la región y del país, a través de este estudio transmitimos conocimientos confiables. Asimismo, responde a una problemática identificada en función de la manifestación de las personas que tienen relación directa con los hospedajes y que conocen la realidad de dichos negocios. Por otro lado, es un soporte teórico que representa una base para futuras investigaciones relacionadas al tema de estudio.

La metodología desarrollada ha sido la de tipo cuantitativo de nivel descriptivo, de diseño no experimental, transversal. La población y muestra estuvo conformada por 35 trabajadores de los hospedajes del distrito de Sullana. En la recolección de datos se aplicó la encuesta y como instrumento de investigación el cuestionario. Obteniéndose los siguientes resultados: Respecto a la gestión de calidad: El 100% los esfuerzos están orientados a satisfacer al cliente, el 80% el personal está comprometido con los objetivos de la empresa, el 62.9% se toman decisiones en base a hechos concretos, el 80% se supervisa de forma permanente al personal. Respecto a la planeación estratégica: el 74.3% se ha establecido el fin que cumple la empresa, el 71.4% se llevan a cabo los planes tal como se plantean, el 68% adapta las estrategias de acuerdo a las funciones que realizan. Finalmente se concluye que, los hospedajes del distrito de Sullana desarrollan correctamente la gestión de calidad, sin embargo, respecto a la planeación estratégica deben tener en cuenta de cumplir con todos los principios.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Internacionales

Muñoz (2016) su tesis de titulada “Análisis de la Calidad del Servicio del Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas”, Ecuador tuvo como objetivo elaborar un plan de mejoras para potencializar el nivel de desempeño laboral y consecuentemente incrementar la calidad del servicio en el Hotel Perla Verde, de Esmeralda. En lo metodológico esta investigación es de carácter cuantitativa–cualitativa. Se realizó una investigación de nivel crítico – propositivo, la que se sustenta con la investigación de campo a través de instrumentos investigativos. El diseño de esta investigación se basó en la investigación de campo. Se concluye con un análisis Foda, identificando en la deficiencia en la toma de decisiones de parte de la gerencia, limitada planificación, falta de capacitación al personal la inexistencia de manuales de procedimientos y funciones, la prestación del servicio carece de valor agregado.

La elaboración del FODA es una de las herramientas que forma parte de la planificación, por lo tanto, ello destaca como un aporte para el presente estudio. Asimismo, en la elaboración de dicha herramienta se logra identificar que el hotel en este caso “Perla Verde” tiene una planificación limitada, dicho dato ha de permitir corroborar si se da de tal modo también en negocio del mismo rubro en nuestro país.

Girón (2016) en su tesis titulada en “Medición de la calidad del servicio del Hotel Real Gran Chortí del Municipio de Esquipulas a través del Modelo Servqual”, Guatemala tuvo como objetivo determinar la calidad del servicio del hotel Real Gran

Chortí del Municipio de Esquipulas a través del modelo Servqual, para establecer la brecha entre las percepciones y expectativas de los clientes. Se concluye que los clientes tienen un excelente servicio hotelero de acuerdo a los criterios del modelo SERVQUAL: elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad. Los clientes atribuyen mayor importancia al utilizar un servicio hotelero de acuerdo a la capacidad de respuesta y la seguridad.

De lo anterior, el dato más relevante es conocer los aspectos que le permiten al autor concluir que en el hotel de su estudio se brinda un servicio de calidad, es así que señala a los elementos intangibles, capacidad de respuesta y seguridad.

Nacionales

Sánchez L. (2015) En su tesis titulada “Calidad de los servicios de hospedajes y su influencia socioeconómica en la comunidad campesina Paru Paru, distrito de Pisac, provincia de Calca, departamento de Cusco”, cuyo objetivo: determinar el nivel de la calidad de los servicios turísticos de hospedaje en el turismo rural comunitario y su influencia socio-económica en la comunidad campesina de Paru Paru Distrito de Pisac, provincia de Calca, departamento del Cusco. El tipo de investigación es no experimental y de corte transversal, el nivel es correlacional, se concluyó que aborda el tema de la calidad de los servicios de hospedaje en el TRC brindados y su influencia socioeconómica considerando que la calidad, además de los elementos tangibles, se mide por la percepción del cliente respecto de la satisfacción de sus expectativas, las cuales están compuestas en gran medida por elementos intangibles.

Se destaca en el antecedente encontrar que, la calidad de servicios se evidencia por la percepción del cliente en relación de los elementos intangibles, los que por lo general se refieren a la actitud del personal de atención.

Namuche (2018) en su tesis titulada “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las MYPES en el sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017”, se propuso como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y competitividad en las MYPES en el sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017. La investigación que desarrolló fue de tipo: descriptivo, nivel cuantitativo, y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 79 trabajadores de hospedajes. La técnica utilizada en la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento de investigación el cuestionario. Obteniendo como principales resultados los siguientes: el 35% considera como regular la atención en el momento de su recepción, el 62% considera que los equipos e instalaciones están en buen estado, el 40% hay limpieza y condiciones de instalaciones exteriores, el 40% califica como mala la comodidad. Concluye que, se identificó que los usuarios de las MYPES manifiestan haber experimentado una buena sensación, sin embargo, existe inconveniente para contactarse con la persona idónea.

Para este caso el autor determina la gestión de calidad y competitividad en los hospedajes mediante la manifestación de los trabajadores quienes reconocen que existe una regular gestión de calidad, dada por los equipos e instalaciones que se encuentran en buen estado.

Isidro (2019) presentó su tesis “Caracterización del marketing y la gestión de calidad de las MYPES del sector servicios- rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2019”, la cual tuvo como objetivo general: Determinar la caracterización del marketing y gestión de calidad de las MYPES del sector servicio – rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2019. La investigación que desarrolló fue de tipo descriptiva, cualitativa

y desempeño no experimental. La población estuvo constituida por 10 MYPES. La técnica utilizada en la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Obteniéndose los siguientes resultados: el 66% no se sintió satisfecho con el producto que se le ofrece, el 62% no considera que las normas de seguridad sean las más óptimas, el 78% no considera que el hospedaje innova sus productos y servicios, el 85% cree que el trabajo en equipo y el clima organizacional de la empresa transmite una mejor confianza de atención al cliente. Concluye que, describir la calidad de servicio es lo primordial para los hospedajes es una herramienta importante para la empresa.

El antecedente anterior nos muestra que no en todos los hospedajes se lleva a cabo una gestión de calidad, y que es preciso mejorar, ello luego de obtener entre los resultados que se determina que no se tienen las medidas de seguridad en óptimas condiciones y también se innova en el servicio que se brinda. Entre los aspectos positivos se encuentra el trabajo en equipo y el clima organizacional.

Mendoza (2015) llevó a cabo su tesis titulada “Planificación estratégica y su relación con la calidad de servicio en los hoteles tres estrellas del distrito de Andahuaylas, 2014”. Tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la planificación estratégica y la calidad de servicio en los hoteles tres estrellas del distrito de Andahuaylas. Desarrolló una metodología de tipo descriptivo, correlacional, de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por trabajadores de 4 hoteles y 12 huéspedes. En la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. Obteniéndose entre los resultados principales los siguientes: el análisis ambiental es regular en un 35.71%, la calidad es regular en un 32.14%, la estrategia implementada es buena en un 35.7%. Concluye

que, existe una correlación positiva baja entre la planificación estratégica y la calidad del servicio.

Los relevante del anterior antecedente es que existe correlación positiva entre la planificación estratégica y la calidad de servicio, es decir cuanto más correcta se la planificación, el servicio que se ofrece al cliente, o al huésped en el caso de los hospedajes, será de mayor satisfacción.

Gálvez (2018) presentó su tesis denominada “Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las MYPES, en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017”. Tuvo como objetivo general: Determinar la caracterización de la gestión de calidad y capacitación en las MYPES del sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2017. Utilizó la metodología de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 15 hospedajes. En la recolección de datos se aplicó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de investigación. Los principales resultados fueron: el 100% estuvo totalmente de acuerdo con que el cliente es la razón de ser de la empresa, el 25% estuvo de acuerdo con que los hospedajes tienen una cultura de mejora continua, el 68% totalmente de acuerdo con que el personal brinda toda la información, el 50% en desacuerdo con la solución de problemas. Concluye que, se encontró que la mayoría de trabajadores no se identifica con la empresa.

De lo anterior se destaca que uno de los propósitos de llevar a cabo una gestión de calidad es lograr la satisfacción del cliente, y además lo relaciona con un tema muy interesante, la capacitación. El estar capacitado le va a permitir al personal mejorar su capacidad de respuesta frente al huésped.

Pérez & Calancho (2015) realizan su tesis titulada “Calidad de servicio desde la percepción del cliente relacionado con la gestión hotelera en los hoteles 4 estrellas de la ciudad de Puno, Agosto – Octubre del 2015”. Se propusieron como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio desde la percepción del cliente con la gestión hotelera en hoteles de 4 estrellas de la ciudad de Puno.

Desarrolló una metodología de tipo descriptivo correlacional y diseño transversal. La muestra estuvo conformada por 24 directivos y 339 clientes. En la recolección de datos se aplicó como técnica el test, y como instrumento el cuestionario. Obtuvo como resultados los siguientes: el 66.67% la gestión hotelera es eficiente, el 54.17% la planificación es eficiente, el 62.5% estuvieron de acuerdo con la organización, el 74.63% la calidad del servicio es buena. Por lo tanto, concluye que, la percepción del cliente sobre la calidad del servicio tiene relación significativa.

Para el caso anterior queda establecido que los hoteles de la ciudad de Puno se planifican de manera eficiente, y ello tiene relación positiva con la calidad del servicio ya que de acuerdo con la opinión de los huéspedes la calidad que se les brinda es buena.

Figuroa (2018) en su tesis “Caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018” se propuso como objetivo general: Determinar la caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018. La metodología que desarrolló fue de tipo descriptiva, nivel cuantitativo y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 45 trabajadores y 68 clientes. En la recolección de información aplicó como técnica la encuesta y como instrumento de investigación el cuestionario. Obtuvo como resultados

los siguientes: el 95.56% se siente identificado con la empresa donde presta servicios, el 95.56% existe optimización de tiempos, movimientos y materiales por parte del personal, el 100% considera que el personal realiza sus funciones en el momento planificado, el 100% el personal muestra cordialidad en la atención. Concluye que, los trabajadores realizan sus funciones en el momento planificado, por lo que la empresa racionaliza bien sus materiales para el desempeño y sus funciones.

Lo relevante del antecedente encontrado es que relaciona el rendimiento del personal con la gestión de calidad, y a ello, hay que precisar que uno de los principios de la gestión de calidad es la participación del personal, es decir, cada trabajador es un elemento importante en la realización de las actividades de la empresa como también en el logro de los objetivos.

León (2018) en su tesis titulada “Caracterización del clima laboral y gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018” se propuso como objetivo general: Determinar la caracterización del clima laboral y gestión de calidad de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes, 2018. La metodología utilizada fue la de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y de diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 25 trabajadores y 68 clientes. En la recolección de datos se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. Obteniéndose los siguientes resultados: el 52% no se realizan actividades de participación y confraternidad para la toma de decisiones, el 100% los trabajadores muestran habilidades sociales para incrementar la productividad empresarial, el 84% los trabajadores realizan sus funciones en el momento planificado. Concluye que, las decisiones son tomadas mediante la dependencia de sus colaboradores.

Nuevamente se destaca el énfasis que se le pone al recurso humano como parte de la gestión empresarial; lo que da cuenta de que no solo basta con tener los mejores equipos e instalaciones cómodas y al gusto del huésped, sino que, también se requiere de un personal preparado, participativo y con buenas actitudes.

Reyes (2018) presentó su tesis denominada “Caracterización de la gestión de calidad y formalización de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018. Se propuso como objetivo general: Determinar la caracterización de la gestión de calidad y formalización de las MYPES, sector servicio, rubro hospedajes distrito de Tumbes, año 2018. La metodología desarrollada fue la de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 68 clientes y 10 propietarios. La técnica aplicada en la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento de investigación el cuestionario. Obteniendo como resultados: el 100% se siente satisfecho con la atención que se le brinda, el 68% considera que la infraestructura es la adecuada, el 59% considera que el tiempo de pedido es el adecuado, el 91% tiene una apariencia limpia y agradable, el 82% se está atento a sus necesidades, el 71% percibe que existe cooperación entre el trabajador y el propietario. Finalmente concluye que, la dimensión de calidad de servicio que la empresa brinda es una correcta orientación del servicio al cliente.

De lo anterior se confirma que la calidad se mide tanto por la infraestructura del establecimiento como también la actitud y presentación que demuestra el personal. En el caso del antecedente, los indicadores son positivos, y por ello se determina que el servicio brindado es el correcto.

Berru (2017) en su tesis de magister en “Percepción de la calidad del servicio de un hotel tres estrellas en distrito de Independencia, Lima” tuvo como objetivo

proponer un plan para mejorar la calidad del servicio del hotel tres estrellas en el distrito de Independencia. Como metodológico la investigación es holística, implica identificar el punto de encuentro entre las diferentes definiciones que aportan los modelos epistémicos al mismo tiempo describir la complementariedad entre aquellos aspectos vistos desde diferentes perspectivas. Diseño no experimental – transversal concluyo en relación a la calidad de servicio del hotel el plan de mejora se ha plasmado en base a la realidad económica y a las acciones que se pueden tomar de manera inmediata, corto, mediano y largo plazo. Se concluyó en relación a la calidad de servicio del hotel de tres estrellas el 68% de los clientes encuestados lo califica como bueno. La fiabilidad del instrumento fue medida en base al alfa de cronbach dando como resultado 0.834 siendo este el límite permitido.

Lo importante del antecedente encontrado es conocer que una de las mejores formas de determinar si se está brindando un servicio de calidad es teniendo la percepción del cliente, ya que todos los esfuerzos de las empresas están orientados en buscar la satisfacción del mismo, y es él mismo la persona más idónea para establecer si las empresas cumplen sus expectativas.

Florencio (2016) en su tesis titulada en Caracterización de la gestión de la calidad y competitividad de la MYPES del giro hostales y hospedajes en el distrito de Chiclayo en el año 2016 cuyo objetivo es determinar las características de la gestión de la calidad y la competitividad de las Mypes del giro hostales y hospedajes en el distrito de Chiclayo 2016. En lo metodológico es tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal. Obteniéndose como resultados principales que la mayoría de microempresarios encuestados el 85% (69), apuestan por la calidad del servicio y la buena atención a los clientes; el 12% (10) se orientan por una mayor

publicidad y el 14% (12) se enfocan en el precio que ofrecen; en cuanto a los resultados de la competencia los microempresarios encuestados, el 40% (32) se enfocan al trato cordial que brindan a los clientes, el 54% (44) a las comodidades que solicitan los clientes y 6% (5) se enfocan a la seguridad de sus clientes y las instalaciones a diferencia de los competidores del mismo rubro.

Seguridad, actitud y precio, son los aspectos que destacan en el antecedente anterior, en lo que se refiere a la gestión de calidad. Además, las diferencias que se pretenden de sus competidores.

Bayona (2020) en su investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad en la atención al cliente de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes en la urbanización José Lishner Tudela, 2018”, se propuso como objetivo general Determinar la caracterización de la gestión de calidad en la atención al cliente de las MYPES, sector servicio rubro hospedajes en la Urbanización José Lishner Tudela, 2018. Desarrolló una investigación de tipo descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 08 huéspedes de 08 MYPES. En la recolección de datos aplicó como técnica la encuesta, y como instrumento de investigación el cuestionario. Obtuvo entre sus resultados los siguientes: el 76% considera al cliente como prioridad, el 100% la empresa no evalúa sus indicadores de compra, el 94% no considera que la cultura organizacional que ofrece la empresa busca comprender las necesidades del cliente, el 84% no cree que la empresa haya innovado sus productos, el 100% el personal informa correctamente respecto a los equipos y sus características. Concluye que, los hospedajes cubren cada una de las necesidades de compra, y ofrecen una adecuada calidad en atención al cliente.

En el antecedente anterior se concluye que los hospedajes ofrecen al huésped calidad por las actitudes que ha introducido el personal. Sin embargo, hay situaciones que pueden mejorar como es la innovación.

Avalo (2018) presentó su tesis titulada “Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes en el cercado de Tumbes, 2018”. Se propuso como objetivo general: Determinar la caracterización de la competitividad y la gestión de calidad de las MYPES, en sector servicios rubro hospedajes en el cercado de Tumbes, año 2018. Desarrolló una investigación de tipo: descriptivo, nivel cuantitativo y diseño no experimental. En la recolección de información se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento de investigación el cuestionario. La muestra estuvo conformada por 68 clientes. Los principales resultados obtenidos fueron: el 100% considera que los hospedajes son competitivos por la calidad de los servicios, el 100% considera que los hospedajes funcionan como un sistema de organización, el 74% los hospedajes cuentan con herramientas necesarias para superar los problemas. Concluye que los clientes están poniendo mucho énfasis en los factores de competitividad.

Se destaca del antecedente anterior que, de alguna manera el ser competitiva una empresa es debido a que se ha establecido una gestión de calidad. En el caso específico de los hospedajes de Tumbes, su preocupación es por hacer uso de diferentes herramientas que les permita solucionar los problemas. Muy importantes es darle al huésped más de una alternativa de solución que le ayude a tener confianza en el establecimiento donde decida hospedarse.

Regionales

Bences (2018) en su tesis titulada “Caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPES de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura)” cuyo objetivo caracterización de gestión de calidad y competitividad en las MYPES de servicios, rubro hoteles de Sechura (Piura). En lo metodológico fue de tipo de descriptiva, nivel-cuantitativo, diseño no experimental y corte transversal. La población se consideró tres unidades económicas, con 15 trabajadores, de carácter infinito para las dos variables, siendo los resultados de la muestra obtenidos, 84 clientes, utilizando la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario. Se concluyó en relación a los factores básicos para lograr la gestión de calidad en los hoteles de la ciudad de Sechura se aplican las normas establecidas por escrito para difundir los procesos, los valores contando con personal de confianza, la tecnología como un sistema de control y servicio al cliente y los recursos humanos por sus conocimientos y valores.

Lo relevante es que se han establecido normas de manera escrita, siendo esto una de las características del planeamiento estratégico, ya que de acuerdo a lo que queda plasmado es que el personal de la empresa realiza sus actividades, y se hace posible evaluar el cumplimiento de las mismas.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de Calidad

Pérez (2016) menciona que es el mecanismo operativo de una organización para optimizar sus procesos. El objetivo es orientar la información, la maquinaria y el

trabajo de manera tal que los clientes estén conformes con los productos y/o servicios que adquieren.

Soret (2020) indica que para la gestión de calidad se requiere comprender los principios básicos, ser conscientes de la necesidad de mejorar de forma continua, adaptar la cultura personal y empresarial, y hacer partícipes a todos los colaboradores de la empresa.

Rilo (2015) señala sobre la “calidad” que es lo que resulta de la gestión de calidad, y ha dicho término lo define como un requisito fundamental del servicio como también del producto, pero, asimismo, se vuelve en un factor estratégico para las organizaciones, ya que se logra un mejor posicionamiento en el mercado, permitiéndole asegurar su supervivencia (pág. 9).

Por su parte Del Pozo (2018) argumenta que la calidad implica mejorar de forma continua la eficiencia y eficacia de la empresa y de sus actividades, así como estar atento a los requerimientos del cliente, sus muestras de insatisfacción, y sus quejas.

2.2.1.1. Herramientas de gestión de calidad

Rilo (2015) nos dice que, para llevar a cabo la gestión de calidad es necesario hacer uso de las herramientas que la misma nos propone, y son:

Análisis de coste beneficio: Mediante esta herramienta se pretende determinar si los beneficios que genera un proceso guardan relación con los costes, lo que quiere decir que determina la opción que es más rentable para la empresa.

Análisis de Pareto: Consiste en la comparación de los distintos elementos que son partícipes de un problema y se pretende determinar la mejor solución

haciendo uso del menor número de factores. El propósito es determinar los factores más relevantes y los menos importantes para lograr la mejor solución. **Análisis multicriterio:** Un grupo de personas participa y cada una de ellas somete a evaluación a las distintas alternativas que hay para valorar a la mejor opción para el logro de los resultados óptimos.

Análisis de valor: Su finalidad es la de lograr que el cliente se sienta satisfecho con el bien o el servicio adquirido, considerando el menor coste posible para la empresa. Esta herramienta se utiliza incluso para rediseñar el producto o el servicio.

Costes de mala calidad: Aquellos que no existen si no se identifican fallos en el proceso. Estos costes pueden ser: internos, externos, o costes de inspección.

Diagrama de árbol: Sirve para identificar la totalidad de pasos que se deben realizar para lograr una solución. Para lo cual se deben evitar las tareas que no resultan ser imprescindibles y no omitir las relevantes, entre otros aspectos.

Diagrama de causa – efecto: Se utiliza con el propósito de identificar las causas que pueden originar un efecto específico.

Diagrama de dispersión: Presenta mediante un gráfico la relación que existe en dos variables cuantitativas (pág. 18).

2.2.1.2. Planificación estratégica de calidad

Rilo (2015) sostiene que se trata de aquel proceso realizado con el fin de lograr los objetivos de calidad determinado. Para lo cual se deben definir las metas, y comprometer a todo el personal en ello. Además, se establecen los objetivos y, se ofrecen las herramientas y los recursos que requiere la organización (pág. 13).

2.2.1.3. Gestión del rendimiento

Del Pozo (2018) entiende por el término “gestión de rendimiento” como el conjunto de pasos que se dan para la resolución de problemas que pudieran estar causando un rendimiento poco eficiente de los colaboradores. El proceso a seguir en la gestión del rendimiento que, guarda relación con la gestión de calidad, son los siguientes:

1. Se analiza la situación actual, en referencia al funcionamiento, problemas existentes y resultados actuales.
2. Se describen los estándares de calidad y se diseñan las características de los cargos en la empresa, relacionándolos con la cualificación requerida y las funciones que se han de realizar.
3. Se selecciona a los trabajadores más idóneos de acuerdo al perfil técnico, y psicológico.
4. Se acoge a los nuevos trabajadores de tal forma que sientan parte de la organización, evitando la incertidumbre inicial y el retraso para adaptarse.
5. Se diseña e implementa un plan de formación permanente para los trabajadores con el fin de optimizar siempre su rendimiento.
6. Se instaure un sistema de promoción interna con acciones de orientación, evaluación y perfeccionamiento.
7. Se establece un plan de retribuciones, relacionado con la intervención y aportación de cada uno de los colaboradores.
8. Se obtiene información de manera continua de la forma cómo el empleado lleva a cabo su trabajo, es decir se trata de realizar evaluaciones del trabajo de cada persona.

9. Se asegura y mantiene la motivación del personal con el fin de que mejore su desarrollo personal y su rendimiento en la empresa (pág. 21).

2.2.1.4. Importancia de la calidad en el servicio de hoteles

Según Gonzáles (2017) los criterios de calidad en los procesos y servicios propios del rubro hotelero les permiten a estas empresas hacer la diferencia y ganarse la confianza de los clientes, o en este caso de los huéspedes, frente a sus competidores que no han implementado mecanismos de mejora. Como para resaltar la importancia de la calidad la define de acuerdo a los siguientes enfoques:

Calidad como excelencia: Se define a la calidad como lo mejor. Es una definición demasiado abstracta y tiende a confundir, dado a que no orienta a la empresa hacia dónde debe dirigir su gestión.

Calidad como valor: Se define de acuerdo con el tipo de cliente. La calidad recibe valor en relación de la percepción de cada cliente, sin tomar en cuenta el coste.

Calidad como ajuste a las especificaciones: Tiene origen desde la calidad industrial en la cual el producto final se ajusta a un patrón predeterminado.

Calidad como respuesta a las expectativas de los clientes: Esta definición es acogida por los servicios y la medición de su calidad (pág. 10).

Por otro lado, la calidad busca la satisfacción del cliente. Soret (2020) afirma que las deficiencias son causantes de quejas, reclamaciones o devoluciones. Y si se responde inadecuadamente frente a estas circunstancias, lo más probable es que se pierda al cliente.

2.2.1.5. Principios de gestión de calidad

2.2.1.5.1. Enfoque al cliente

Vásquez (2020) señala que para captar y retener a los clientes, las empresas deben enfocarse en identificar las necesidades de los mismos, para luego satisfacerlas. El enfoque al cliente requiere que se les escuche de forma continua y utilizar esa información en innovaciones y mejoras a los productos y/o servicios, como también a los procesos claves del negocio, con el fin de estar en la capacidad de cumplir las necesidades y expectativas, entregándoles calidad. En ese sentido también indica que hay técnicas que se pueden utilizar con el propósito de conocer las necesidades de los clientes las que se mencionan a continuación:

Grupos focales: Se utiliza para enfocarse o explorar un bien/servicio y las reacciones y actitudes que un grupo de personas pudiera tener con el mismo.

Entrevistas de profundidad: Es una técnica de investigación cualitativa, en la cual el entrevistador dirige la conversación, pero otorga espacio a quien se le entrevista para que manifieste sus ideas.

Encuestas virtuales: Conjunto de preguntas realizadas a un grupo de clientes potenciales o actuales con el fin de recopilar datos o identificar opiniones; dicha técnica se aplica mediante correo electrónico, aplicaciones de mensajerías, red social, entre otros.

Benchmarking: Consiste en la investigación y análisis de servicios, productos y procesos de empresas líderes y hacer una comparación con la propia para establecer las mejoras que se pueden realizar.

Cliente misterioso oculto: Se utiliza para medir la calidad y evaluar en la atención al cliente (pág. 11).

2.2.1.5.2. Liderazgo

Respecto al liderazgo González (2015) considera que la función del líder en una empresa se trata de quien establece la unidad de propósito, la visión y la misión, y los objetivos generales, además siendo lo más importante, la motivación y la dirección a la gente hacia el logro de las metas establecidas.

2.2.1.5.3. Involucrar a la gente

González (2015) menciona que una de las principales funciones de la persona que lidera la empresa es la de lograr los objetivos de la empresa. Se considera que el personal es un factor fundamental, y de quien depende el éxito o fracaso de lo que se propone la organización. Es vital que se involucre al personal en el diseño, desarrollo e implantación del sistema de gestión de calidad.

2.2.1.5.4. Orientación por procesos

El enfoque antiguo se orientaba a las funciones, sin embargo, los nuevos sistemas de gestión de calidad se concentran más en el estudio, mejoramiento y desarrollo de cada uno de los procesos, lo que quiere decir, los recursos y los materiales que llevan a un resultado o producto esperado (González, 2015).

2.2.1.5.5. Mejoramiento continuo

Sánchez (2017) está de acuerdo con que la mejora continua debe ser un objetivo permanente de la empresa.

2.2.1.5.6. Decisiones tomadas con base en datos y hechos

Muchas veces sucede que las decisiones tomadas por los gerentes y el personal de dirección de la empresa se basa en la intuición y en la experiencia. Es cierto que en toda decisión siempre existe algo de inteligencia emocional, sin embargo la gestión de calidad requiere que estas se basen en hechos reales y datos ciertos (González, 2015).

2.2.1.5.7. Relaciones mutuamente beneficiosas entre la organización y sus proveedores

Sánchez (2017) asegura que una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

2.2.1.6. Proceso de la gestión de calidad

Tomando en cuenta el ciclo de Deming, Álvarez (2016) explica que el proceso de gestión de calidad sigue las siguientes fases:

Planificación: En esta fase se contemplan los objetivos que se proponen lograr, los recursos que han de utilizarse en el proceso y el tiempo de ejecución. Se inicia con la selección de fuentes que dotarán de información a la organización para que se tomen las decisiones de forma oportuna. Luego de recogidos dichos datos la empresa u organización debe establecer los objetivos, tiempo de ejecución y del seguimiento a los mismos, asimismo, la metodología del trabajo con el que se espera lograrlo.

Desarrollo: Consiste en ejecutar las decisiones que se tomaron en la fase de planificación.

Control: Es llevado a cabo durante la recolección de datos que proceden de diferentes fuentes como: el seguimiento de objetivos, el control de no conformidades, de las reclamaciones, el seguimiento de las acciones correctivas, preventivas o de mejora adoptadas, y la realización de auditorías, etc.

Análisis: Es una labor cuya responsabilidad recae en la dirección de la organización. Se trata de la elaborar una comparación entre el resultado obtenido en la fase de control y el resultado previsto para el cumplimiento del objetivo al finalizar el plazo (pág.27).

2.2.2. Planeación estratégica

De acuerdo con Cosme (2020) la planeación o planificación es un proceso que se da de manera continua y está orientada indefectiblemente hacia el futuro. Y que su importancia se basa en los siguientes puntos:

- La importancia de generar un sistema externo a la mente, con lo que se deja a esta para que se pueda ocupar en materias más relevantes, y gestionar los compromisos.
- Otorgar momentos concretos durante el día, la semana y/o el mes para clasificar, procesar, o aclarar nueva información y actualizar el sistema.
- Es una manera para organizar la lista de tareas/acciones para que resulte fácil priorizar y decidir la siguiente actividad a iniciar y terminar dentro de los horarios establecidos.

- Es una forma de mantener la vista en los resultados deseados más allá del quehacer diario, conocer dónde se quiere ir y si se está logrando (pág. 10).

González, P. (2013) considera que la planificación estratégica tiene que darse de una manera sistemática y cinética, por lo cual su proceso tiene que estar bien organizada y ajustándose a las características propias de una realidad entendida.

2.2.2.1. Etapas en la elaboración del plan estratégico

Según Sainz (2017) un plan estratégico se desarrolla en las siguientes etapas: **Primera etapa:** Consiste en el análisis de la situación, tanto interna como externa de la unidad objeto de planificación: toda la empresa, una unidad de negocio una corporación, etc.

Segunda etapa: Se diagnostica la situación, elaborado partiendo del DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas, y oportunidades) y de la matriz de posición competitiva.

Tercera etapa: Es el sistema de objetivos corporativos, en el cual se recogen decisiones estratégicas como la visión, misión, valores, y objetivos estratégicos.

Cuarta etapa: Se eligen las estrategias, tanto las corporativas, competitivas y funcionales.

Quinta etapa: Comprende los planes de acción, priorización de los mismos, sistema de seguimiento y control.

2.2.2.2. Partes de la planeación estratégica

Son partes de la planeación estratégica los siguientes:

- **Fines:** En esta parte se determinan los objetivos y las metas.
- **Medios:** Consiste en elegir las políticas, procedimientos, programas y prácticas que permitirán el logro de los objetivos.
- **Recursos:** Se refiere a los tipos y cantidades de recursos que se requieren, quedando definido cómo se habrá de adquirir o generar, y además la asignación de actividades.
- **Realización:** Se trata del diseño de los procedimientos para tomar las decisiones, como también la manera de organizarlos, para que el plan se pueda llevar a cabo.
- **Control:** Se refiere al diseño de un procedimiento que ayude a identificar con anticipación los errores o las dificultades del plan, como también permite prevenirlos y corregirlos (González & Rodríguez, 2019, p. 11).

2.2.2.3. Principios de la planeación estratégica

De acuerdo con González & Rodríguez (2019) la planeación estratégica se rige por los siguientes principios:

- **Priorización del qué ser sobre el qué hacer:** Porque se identifica y establece como prioridad la razón de ser de la empresa, su actividad económica y lo que esperar ha de lograr.
- **Priorización del qué hacer sobre el cómo hacerlo:** Consiste en la identificación de las acciones que orienten de manera efectiva hacia el logro del objetivo. Es decir, se antepone la eficacia sobre la eficiencia.

- **Visión sistemática:** Se contempla que la empresa es un conjunto de elementos o subsistemas que tienen una función definida, los mismos que interactúan entre sí, y tienen lugar dentro de un contexto que lo afecta o determina y que es afectado por él.
- **Visión de procesos:** Se entiende que los sistemas son entes dinámico y variables, que deben ser analizados por la perspectiva temporal, asimismo, conocer su historia para determinar las causas y efectos de su presente y pueda proyectar su futuro.
- **Visión de futuro:** En este caso el pensamiento estratégico es proactivo; lo que quiere decir es que, se anticipa con el fin de incidir en los acontecimientos.
- **Compromiso con la acción y con los resultados:** la persona no solamente planifica, sino que, también ejecuta, conoce, analiza, actúa y evalúa. En este caso importa más lo que se logra que lo que se hace.
- **Flexibilidad:** la flexibilidad se adapta a las situaciones cambiantes para no salirse del rumbo, por lo que la capacidad para improvisar es una cualidad estratégica.
- **Estabilidad:** El fin de la estabilidad es buscar un equilibrio dinámico que permita el crecimiento seguro, disminuyendo el riesgo, buscando la sostenibilidad del sistema y de los procesos (pag. 13).

III. HIPÓTESIS

De acuerdo con Galán (2009) no todas las investigaciones llevan hipótesis, indica que se formulan hipótesis cuando se busca probar el impacto que tienen algunas variables entre sí, o el efecto de un rasgo en relación con otro.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño desarrollado en la presente investigación es el no experimental, transversal, de tipo cuantitativo, nivel descriptivo.

Dzul (2015) indica respecto al diseño no experimental, aquél que se realiza sin que intervenga alguna manipulación deliberadamente de variables. Los estudios que toman estos diseños están basados principalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para luego analizarlos. En el caso de la presente investigación el estudio se limita a las respuestas de la muestra y con ello se determinan los resultados.

Rodríguez (2018) sostiene que el diseño de corte transversal está clasificado como un estudio observacional de base individual que suele tener un doble propósito: analítico y descriptivo, al cual se le conoce como estudio de prevalencia. Consiste en que el investigador lleva a cabo una sola medición de la o las variables en cada individuo.

Para Pita & Pértegas (2002) la investigación del tipo cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. En el caso de la presente investigación es cuantitativa porque se trabaja con números, es decir, se conoce con exactitud cuántas personas están de acuerdo con una u otra opción de acuerdo a las alternativas de respuesta del cuestionario de preguntas.

Según Peña (2015) la investigación del tipo descriptiva también conocida como estadística, consiste en describir los datos y características de la población o fenómeno en estudio. En el caso específico de la presente investigación se trata de describir las

características principales de las variables gestión de calidad y planeamiento estratégico en las mypes del rubro hospedajes en el distrito de Sullana.

El diagrama del diseño de la presente investigación queda graficado de la siguiente manera:



Donde:

M: Muestra

O: Observación de las Variables: Gestión de calidad y planeamiento estratégico.

4.2. Población y muestra

La población en la presente investigación está constituida por los trabajadores de las mypes del rubro hospedajes del distrito de Sullana. La muestra del presente estudio es de acuerdo al siguiente cuadro:

Hospedaje	RUC	N° de trabajadores
HOSPEDAJE TURISMO E.I.R.L	20525837565	5
HOSPEDAJE CAROLINA	10034976053	5
HOSPEDAJE EL PARAISO	20484190977	5
HOSPEDAJE VIVIANA E.I.R.L	20525837565	5
HOSPEDAJE EL OTRO GERALD	10806180063	5
HOSPEDAJE LEO'S	10036701892	5
HOSPEDAJE JYC E.I.R.L	20530067522	5
Total		35

Criterios de inclusión:

- Persona mayor de 18 años.
- Ser trabajador de un hospedaje ubicado en el distrito de Sullana.
- Tener voluntad de participar en la presente investigación.

Criterio de exclusión:

- Tener alguna discapacidad que le impida responder al cuestionario de preguntas.
- No ser trabajador de un hospedaje ubicado en el distrito de Sullana.
- No querer participar de la presente investigación.

4.3. Definición y operacionalización de variables

Cuadro 1. *Definición y operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
GESTIONES DE INDUSTRIAS Y SERVICIOS	Conjunto de actividades de función general de la dirección que determinan la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implantan por	La gestión de calidad pone en marcha un sistema que motiva a las organizaciones a identificar y analizar los requerimientos de los clientes, a	Principios	Enfoque al cliente	¿Para la empresa es prioridad satisfacer a los clientes?	C U E S T I O N A R
				Liderazgo	¿El propietario de la empresa tiene las características de un verdadero líder?	
				Involucrar a la gente	¿Se compromete al personal con el logro de objetivos?	

C A L I D A D	medio tales como la planificación, control de la calidad, aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad (Cortés, 2017).	establecer procesos que proporcionen productos de aceptación para el cliente y a mantener estos procesos bajo control (Cortés, 2017).		Orientación a procesos	¿Se han definido procedimientos en la recepción e instalación de huéspedes?	I O
				Mejoramiento continuo	¿La empresa está en permanentes cambios con el fin de mejorar el servicio?	
				Decisiones tomadas con base en datos y hechos	¿La toma de decisiones se origina por hechos concretos que han sucedido?	
				Relaciones mutuamente beneficiosas entre la	¿La empresa obtiene beneficios de parte de sus proveedores?	

				organización y sus proveedores		
			Proceso	Planificación	¿Se planifican las actividades a realizar en periodos determinados?	
				Desarrollo	¿El personal de la empresa realiza sus actividades sin contratiempos?	
				Control	¿Se supervisa de forma permanente al personal para el normal cumplimiento de sus funciones?	
				Análisis	¿Se analiza la situación de la empresa en periodos determinados?	

P	Actividad que de manera constante han adoptado las empresas que necesitan identificar y seguir una visión a través del logro de metas y objetivos (Cruz, 2013).	La planificación	Partes	Fines	¿Se tiene establecido el fin que cumple la empresa?	
L		permite analizar		Medios	¿Considera que la empresa tiene los medios necesarios para lograr sus objetivos?	
A		la situación,		Recursos	¿Se tienen los recursos suficientes para brindarle un buen servicio al huésped?	
N		decidir en que		Realización	¿Se llevan a cabo los planes tal como como el	
E		dirección se quiere				
A		transformar, y				
C		utilizar				
I		eficazmente los				
O		recursos,				
N		identificando				
E		entre				

S T R A T E G I C A		determinadas alternativas la más adecuada (Fundación Inter arts, 2012).	Principios		gerente o propietario los plantea?
				Priorización del qué ser sobre el qué hacer	¿Tiene conocimiento de los objetivos de la empresa?
				Priorización del qué hacer sobre el cómo hacerlo	¿Conoce los procedimientos en el servicio que se le brinda al huésped?
				Visión sistemática	¿Todas las áreas de la empresa coordinan para maximizar la eficiencia de la empresa?
				Visión de proceso	¿Cada área adapta las estrategias de la empresa?

					de acuerdo a las funciones que se le encargan?	
				Visión de futuro	¿Se han tomado acciones para prevenir posibles riesgos?	
				Compromiso con la acción y con los resultados	¿El gerente o propietario da seguimiento a las actividades que se realizan en la empresa?	
				Flexibilidad	¿La empresa suele ajustar sus estrategias de acuerdo con las circunstancias?	
				Estabilidad	¿Los procesos que tienen resultados positivos la empresa los mantiene?	

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente tesis se ha utilizado como técnica de investigación la encuesta y como instrumento de investigación el cuestionario.

Técnica

De acuerdo con Anguita, Labrador & Campos (2003) la técnica de encuesta es muy utilizada como procedimiento de investigación, debido a que permite obtener y elaborar datos de manera eficaz.

Cuestionario

Según García (s/f) el cuestionario es un procedimiento al cual se le considera como clásico en las ciencias sociales que permite la obtención y registro de datos. Se trata de un pliego de preguntas, preparado de forma sistemática sobre los hechos y aspectos que son de interés en una investigación o evaluación.

4.5. Plan de análisis

En la presente investigación los datos recolectados mediante la aplicación de un cuestionario, fueron procesadas y analizadas en el programa estadístico IBM Spss statistics. Elaborándose luego las tablas y gráficos respectivos para mostrar los resultados con su correspondiente interpretación y análisis. En el proceso de la investigación y la elaboración del informe se han utilizado hojas de cálculo Excel y hojas de Word.

4.6. Matriz de consistencia

Cuadro 2. *Matriz de consistencia*

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	METODOLOGÍA
Gestión de calidad y planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas rubro hospedajes en el distrito de Sullana 2019.	¿Cuáles son las características de la Gestión de Calidad y Planeación Estratégica en las micro y pequeñas empresas - rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019?	Describir las características de la gestión de calidad y planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas - rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los principios de gestión de calidad utilizados en las micro y pequeñas empresas – rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019. • Describir el proceso de gestión de calidad aplicado en las micro y pequeñas empresas – rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019. • Identificar las partes y principios de la planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas – rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019. • Elaborar un plan de mejora para la gestión de calidad y planeación estratégicas en las micro y pequeñas empresas – rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019. 	<p>Tipo de investigación: Cuantitativa</p> <p>Nivel de investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño de la investigación No experimental</p> <p>Población y muestra Población: Trabajadores de hospedajes del distrito de Sullana</p> <p>Muestra: 35 trabajadores de hospedajes del distrito de Sullana.</p>

4.7. Principios éticos

La presente investigación se rige por los principios éticos de la actividad investigadora contenida en el código de ética para la investigación:

Protección a las personas: Se considera a la persona como el fin y no como el medio, por lo cual necesita de cierto grado de protección, el mismo que se determina de acuerdo al riesgo en que se incurra y lo probable de que se obtenga algún beneficio.

Libre participación y derecho a estar informado: Toda aquella persona que lleva a cabo actividades de investigación se encuentra en el derecho de estar bien informados respecto de los propósitos y fines de la investigación que llevan a cabo. En toda investigación se requiere contar con la manifestación de voluntad, inequívoca y específica.

Beneficencia y no maleficencia: Se asegura el bienestar de los participantes en las investigaciones. Por lo tanto, la conducta del investigador responde a reglas generales: no generar daños, maximizar los beneficios y disminuir los posibles efectos adversos.

Justicia: La persona que lleva a cabo una investigación ejerce un juicio razonable, tomando las precauciones necesarias para asegurar que sus preferencias y limitaciones den lugar a prácticas injustas.

Integridad científica: La integridad rige no solo la actividad científica del investigador, sino que esta se extiende a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional (ULADECH, 2019).

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

5.1.1. Respecto al objetivo específico 1

01. Conocer los principios de gestión de calidad utilizados en las micro y pequeñas empresas – rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019.

Tabla 1. Para la empresa es prioridad satisfacer a los clientes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	35	100,0	100,0	100,0
	No	-	-	-	
Total		35	100.0	100.0	

Fuente: Resultados de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics

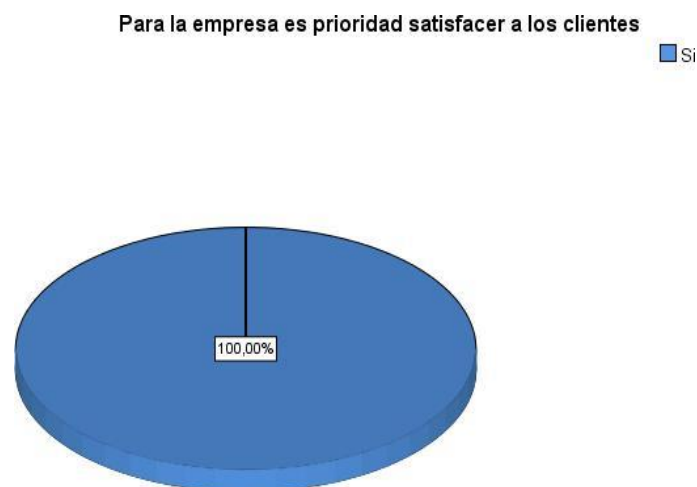


Figura 1. Para la empresa es prioridad satisfacer a los clientes

Según la tabla 1 y figura 1 la totalidad de trabajadores encuestados responde que para las empresas donde desempeñan labores es prioridad satisfacer a los clientes.

Tabla 2. *Propietario de la empresa tiene las características propias de un líder*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	26	74,3	74,3	74,3
	No	9	25,7	25,7	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics

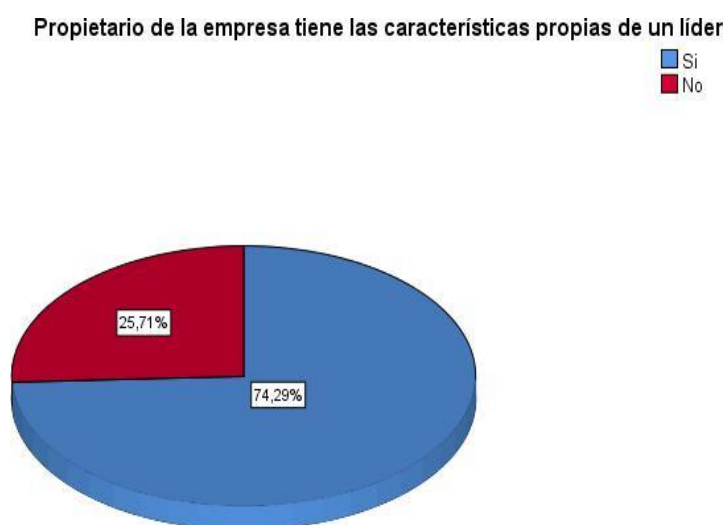


Figura 2. *Propietario de la empresa tiene las características propias de un líder*

Según la tabla 2 y figura 2 se observa que el 74.29% de encuestados responde que el propietario de la empresa tiene las características propias de un líder, mientras que el 25.71% opina lo contrario.

Tabla 3. *Personal se compromete con el logro de los objetivos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	28	80,0	80,0	80,0
	No	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics

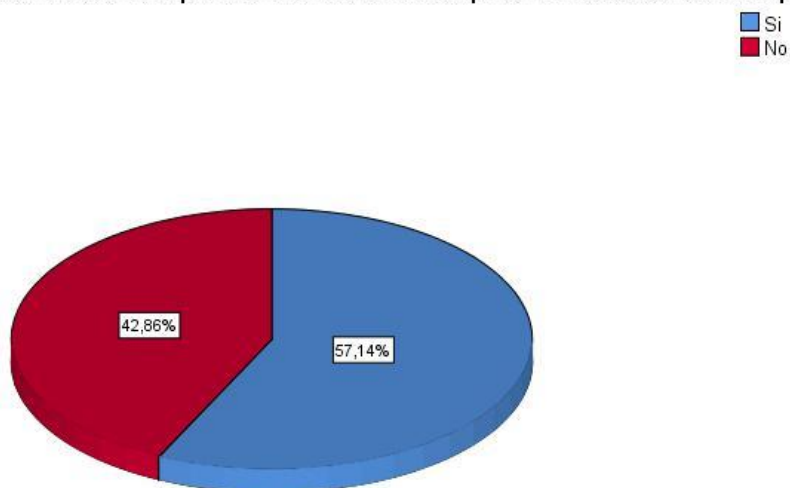
*Figura 3. Personal se compromete con el logro de los objetivos*

Según tabla 3 y figura 3 se observa que el 80% de encuestado manifiesta que el personal de las MYPES rubro hospedajes del distrito de Sullana sí se compromete con el logro de los objetivos, en tanto que el 20% no lo percibe de esa manera.

Tabla 4. *Se han definido procedimientos en la recepción e instalación de huéspedes*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	20	57,1	57,1	57,1
	No	15	42,9	42,9	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics

Se han definido procedimientos en la recepción e instalación de huéspedes*Figura 4. Se han definido procedimientos en la recepción e instalación de huéspedes*

Según tabla 4 y figura 4 se observa que el 57.14% de trabajadores encuestados respondieron que en los hospedajes del distrito de Sullana se han definido procedimientos en la recepción e instalación de huéspedes, y el 42.86% aseguró que no se han definido procedimientos.

Tabla 5. *La empresa está en permanentes cambios con el fin de mejorar el servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	16	45.7	45.7	45.7
	No	19	54.3	54.3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics

La empresa está en permanentes cambios con el fin de mejorar el servicio

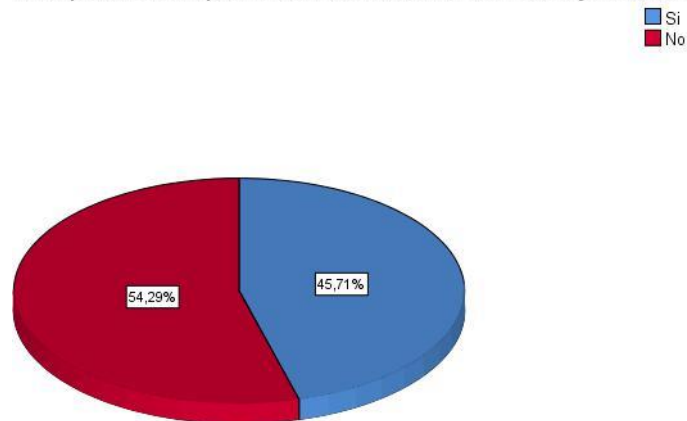


Figura 5. *La empresa está en permanentes cambios con el fin de mejorar el servicio*

Según tabla 5 y figura 5 se observa que del total de encuestados, el 54.30% no estuvo de acuerdo con que en los hospedajes del distrito de Sullana se den permanentes cambios con el fin de mejorar el servicio, sin embargo, el 45.71% opina diferente.

Tabla 6. Toma de decisiones se origina por hechos concretos que han sucedido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	22	62,9	62,9	62,9
	No	13	37,1	37,1	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics

Toma de decisiones se origina por hechos concretos que han sucedido

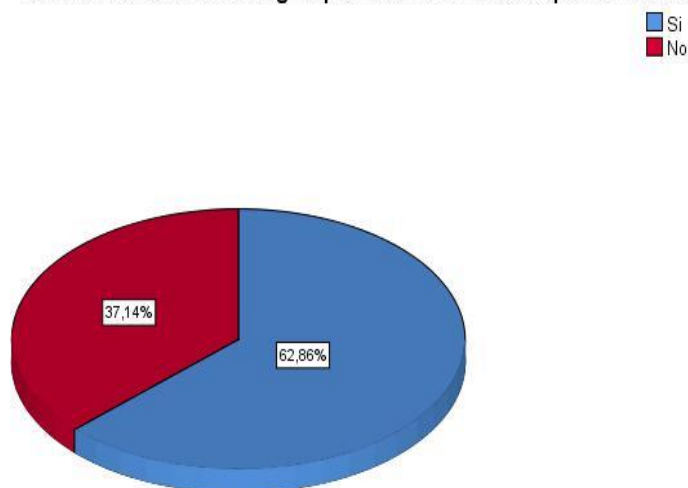


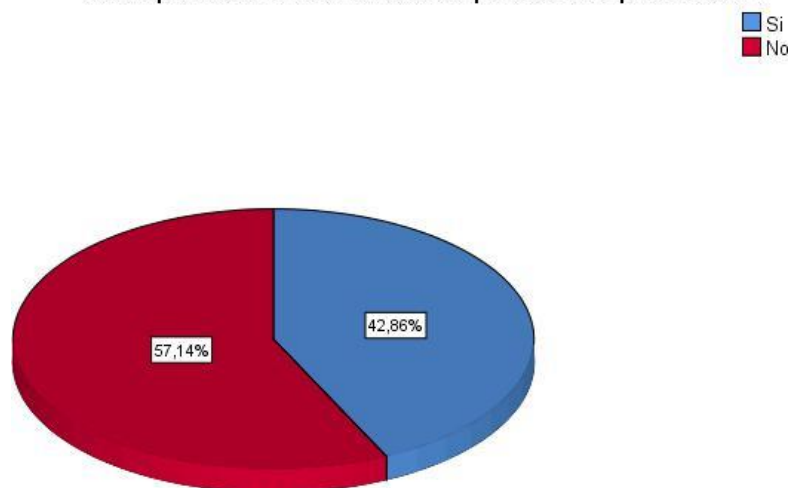
Figura 6. Toma de decisiones se origina por hechos concretos que han sucedido

Según la tabla 6 y figura 6 se muestra que el 62.86% de trabajadores responde que, en los hospedajes del distrito de Sullana, la toma de decisiones es originada por hechos concretos que han sucedido, y el 37.14% señala que las decisiones se toman sin un hecho en concreto.

Tabla 7. *La empresa obtiene beneficios de parte de sus proveedores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	15	42,9	42,9	42,9
	No	20	57,1	57,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics

La empresa obtiene beneficios de parte de sus proveedores*Figura 7. La empresa obtiene beneficios de parte de sus proveedores*

Según la tabla 7 y figura 7 se muestra que el 57.14% de trabajadores encuestados respondieron que la empresa donde desempeñan labores no obtiene beneficios de partes de sus proveedores, mientras que el 42.86% manifiesta que sí reciben beneficios.

5.1.2. Respecto al objetivo específico 2

02. Describir el proceso de gestión de calidad aplicado en las micro y pequeñas empresas – rubro hospedajes en el distrito de Sullana, año 2019.

Tabla 8. Se planifican las actividades a realizar en periodos determinados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	22	62,9	62,9	62,9
	No	13	37,1	37,1	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics



Figura 8. Se planifican las actividades a realizar en periodos determinados

Según la tabla 8 y figura 8 se observa que el 62.86% de encuestados asegura que en los hospedajes del distrito de Sullana sí se planifican las actividades a realizar en periodos determinados, sin embargo, es diferente la respuesta del 37.14% de la muestra.

Tabla 9. Personal de la empresa realiza sus actividades sin contratiempos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	23	65,7	65,7	65,7
	No	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics



Figura 9. Personal de la empresa realiza sus actividades sin contratiempos

Según la tabla 9 y figura 9 se observa que el 65.71% de encuestados manifestaron que el personal de los hospedajes del distrito de Sullana lleva a cabo sus actividades sin contratiempos, mientras que el 34.29% responde en negativo.

Tabla 10. *Se supervisa de forma permanente al personal para el normal cumplimiento de actividades*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	28	80,0	80,0	80,0
	No	7	20,0	20,0	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics

Se supervisa de forma permanente al personal para el normal cumplimiento de actividades

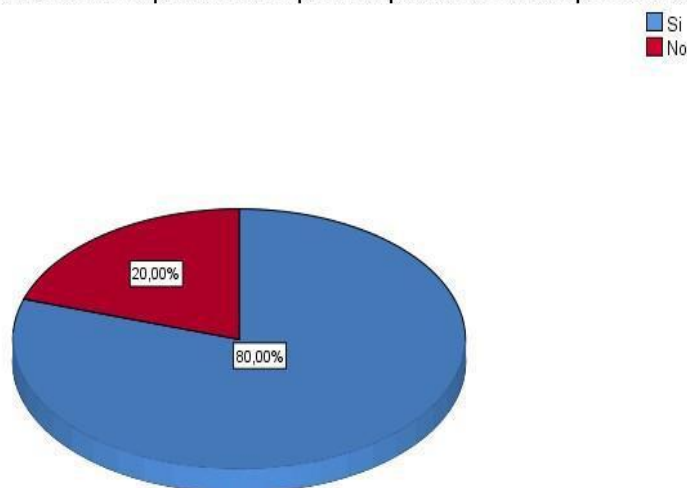


Figura 10. *Se supervisa de forma permanente al personal para el normal cumplimiento de actividades*

Según tabla 10 y figura 10 se muestra que el 80% de la muestra indica que en los hospedajes del distrito de Sullana se supervisa de forma permanente al personal para el normal cumplimiento de actividades.

Tabla 11. *Se analiza la situación de la empresa en periodos determinados*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	15	42,9	42,9	42,9
	No	20	57,1	57,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics



Figura 11. Se analiza la situación de la empresa en periodos determinados

Según tabla 11 y figura 11 se muestra que el 57.14% de trabajadores encuestados estuvo de acuerdo con que en los hospedajes del distrito de Sullana no se analiza la situación de la empresa en periodos determinados, mientras que el 42.86% dijo que sí se analiza.

5.1.3. Respecto al objetivo específico 3

O3. Identificar las partes y principios de la planeación estratégica utilizados en las micro y pequeñas empresas – rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019.

Tabla 12. *Se tiene establecido el fin que cumple la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	26	74,3	74,3	74,3
	No	9	25,7	25,7	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics

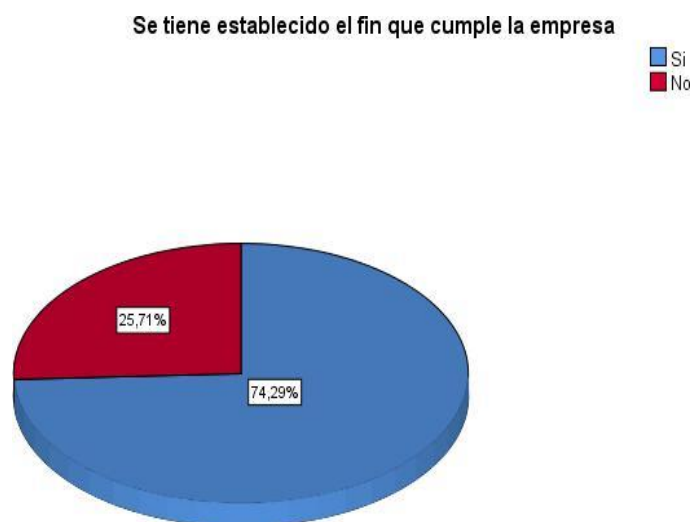


Figura 12. Se tiene establecido el fin que cumple la empresa

Según tabla 12 y figura 12 se observa que del total de encuestado el 74.295 dijo que los hospedajes del distrito de Sullana sí se tienen establecido el fin que cumple la empresa, mientras que el 25.71% señala que no se tienen establecidos los fines.

Tabla 13. *La empresa tiene los medios necesarios para lograr sus objetivos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	18	51,4	51,4	51,4
	No	17	48,6	48,6	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics

*Figura 13. La empresa tiene los medios necesarios para lograr sus objetivos*

Según tabla 13 y figura 13 se muestra que e51.435 de encuestados indica que los hospedajes del distrito de Sullana tienen los medios necesarios para lograr sus objetivos, sin embargo, el 48.57% considera que no se tienen los medios necesarios.

Tabla 14. *Se tienen los recursos suficientes para brindarle un buen servicio al huésped*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	18	51,4	51,4	51,4
	No	17	48,6	48,6	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics

Se tienen los recursos suficientes para brindarle un buen servicio al huésped

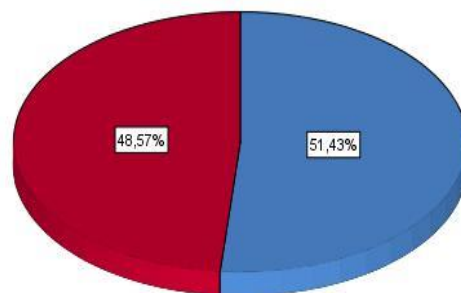


Figura 14. Se tiene los recursos suficientes para brindarle un buen servicio al huésped

Según tabla 14 y figura se observa que el 51.43% de trabajadores encuestados consideran que los hospedajes del distrito de Sullana cuentan con los recursos suficientes para brindarle un buen servicio al huésped, opinión diferente es la que tiene el 48.575 de la muestra.

Tabla 15. *Se llevan a cabo los planes tal como el gerente o propietario los plantea*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	25	71,4	71,4	71,4
	No	10	28,6	28,6	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics

Se llevan a cabo los planes tal como el gerente o propietario los plantea

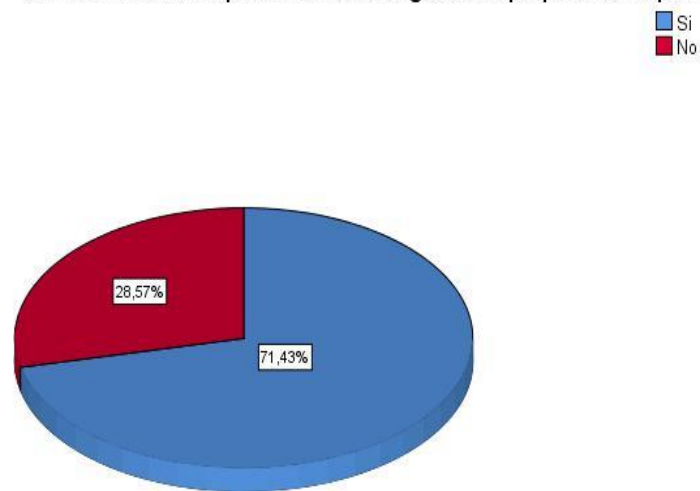


Figura 15. *Se llevab a cabo los planes tal como el gerente o propietario los plantea*

Según la tabla 15 y figura 15 se muestra que el 71.43% de personas encuestadas indica que en los hospedajes del distrito de Sullana se llevan a cabo los planes tal como el gerente o propietario los plantea, mientras que el 28.57% opina lo contrario.

Tabla 16. *Tiene conocimiento de los objetivos de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	18	51,4	51,4	51,4
	No	17	48,6	48,6	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics

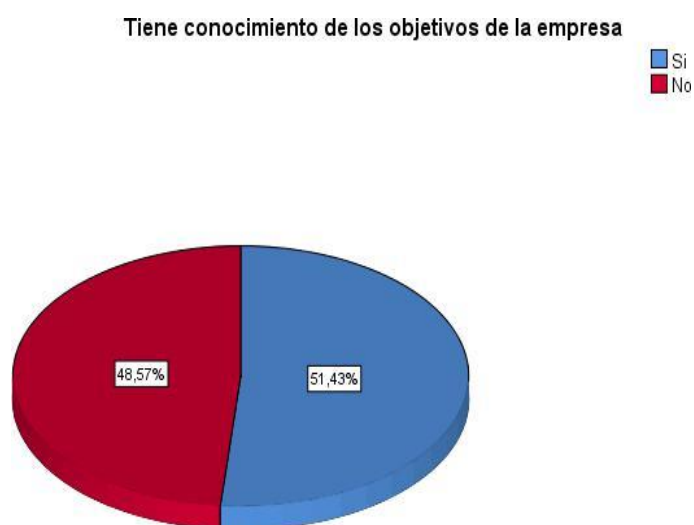


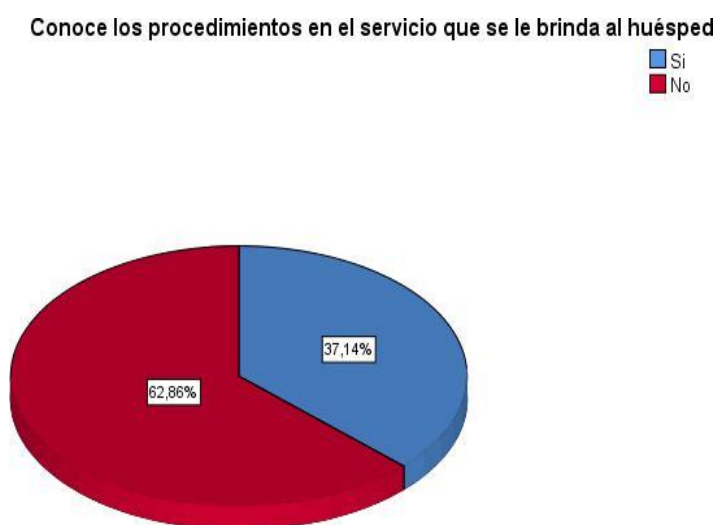
Figura 16. Tiene conocimiento de los objetivos de la empresa

Según tabla 16 y figura 16 se muestra que del total de trabajadores encuestados el 51.43% indica que tiene conocimiento de los objetivos de la empresa, sin embargo, el 48.57% confiesa no tener conocimiento.

Tabla 17. *Conoce los procedimientos en el servicio que se le brinda al huésped*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	13	37,1	37,1	37,1
	No	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics

*Figura 17. Conoce los procedimientos en el servicio que se le brinda al huésped*

Según tabla 17 y figura 17 se muestra que el 62.86% de trabajadores encuestados no conoce los procedimientos en el servicio que se le brinda al huésped, mientras que solo el 37.14% responde que si conoce los procedimientos.

Tabla 18. Todas las áreas de la empresa coordinan para maximizar la eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	40,0	40,0	40,0
	No	21	60,0	60,0	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics



Figura 18. Todas las áreas de la empresa coordinan para maximizar la eficiencia

Según la tabla 18 y figura 18 se muestra que el 60% de encuestados responde que en los hospedajes del distrito de Sullana todas las áreas no coordinan para maximizar la eficiencia, mientras que el 40% sí existe coordinación.

Tabla 19. Cada área adapta las estrategias de la empresa de acuerdo a las funciones que se le encargan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	24	68,6	68,6	68,6
	No	11	31,4	31,4	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics

Cada área adapta las estrategias de la empresa de acuerdo a las funciones que se le encargan

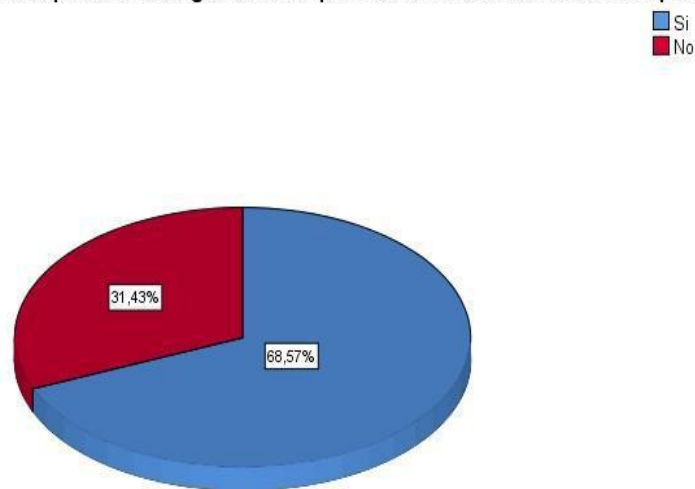


Figura 19. Cada área adapta las estrategias de la empresa de acuerdo a las funciones que se le encargan

Según la tabla 19 y figura 19 se muestra que el 68.57% de encuestados responde que en los hospedajes del distrito de Sullana cada área adapta las estrategias de la empresa de acuerdo con las funciones que se le encargan, lo que no sucede para el 31.435 de la muestra.

Tabla 20. Se han tomado acciones para prevenir posibles riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	40,0	40,0	40,0
	No	21	60,0	60,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta aplicada. Elaboración: IBM SPSS Statistics

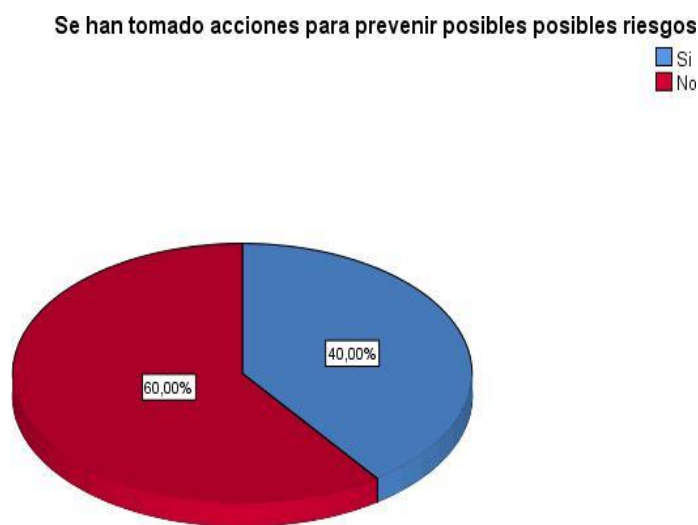


Figura 20. Se han tomado acciones para prevenir posibles riesgos

Según la tabla 20 y figura 20 se muestra que el 60% de encuestados manifiesta que no se han tomado acciones para prevenir posibles riesgos, mientras que el 40% indica que se han tomado acciones para prevenir riesgos.

Tabla 21. Gerente o propietario da seguimiento a las actividades que se realizan en la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	23	65,7	65,7	65,7
	No	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics

Gerente o propietario da seguimiento a las actividades que se realizan en la empresa

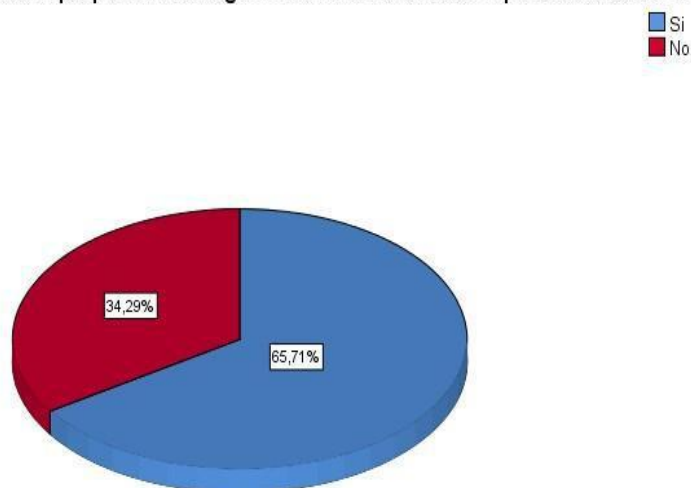


Figura 21. Gerente o propietario da seguimiento a las actividades que se realizan en la empresa

Según tabla 21 y figura 21 se muestra que el 65.71% de encuestados responde que el gerente o propietario de los hospedajes del distrito de Sullana da seguimiento a las actividades que se realizan en la empresa.

Tabla 22. *La empresa ajusta sus estrategias de acuerdo con las circunstancias*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	29	82,9	82,9	82,9
	No	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics

La empresa ajusta sus estrategias de acuerdo con las circunstancias

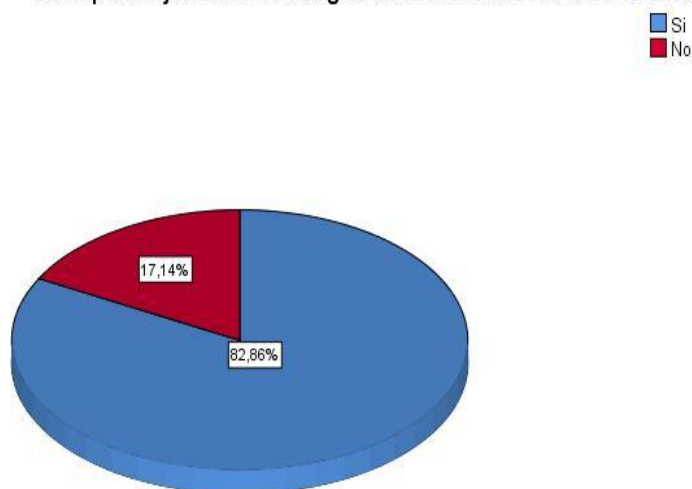


Figura 22. *La empresa ajusta sus estrategias de acuerdo con las circunstancias*

Según tabla 22 y figura 22 se observa que el 82.86% de encuestados responde que los hospedajes del distrito de Sullana ajustan sus estrategias de acuerdo con las circunstancias, mientras que el 17.14% opina distinto.

Tabla 23. *La empresa mantiene los mismos procesos que le han dado resultados positivos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	31	88,6	88,6	88,6
	No	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de encuesta aplicada. Elaboración: Ibm Spss Statistics

La empresa mantiene los procesos que le han dado resultados positivos

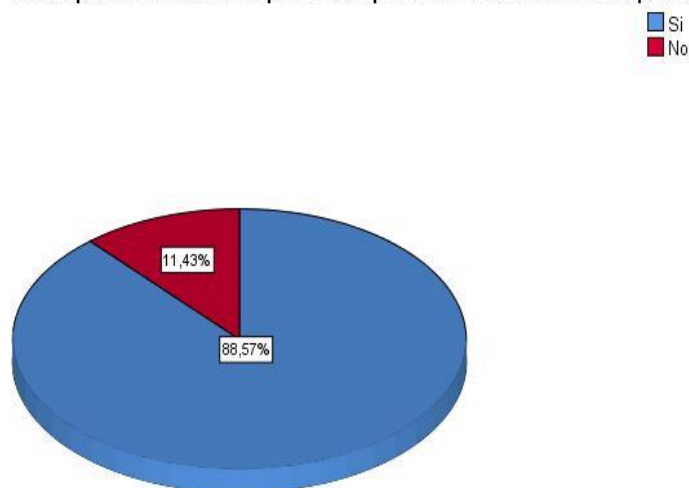


Figura 23. *La empresa mantiene los procesos que le han dado resultados positivos*

Según tabla 23 y figura 23 se observa que el 88.57% considera que los hospedajes del distrito de Sullana mantienen los procesos que les han dado resultados positivos, sin embargo, el 11.43% responde en negativo.

5.1.4. Respecto al objetivo específico 4:

O4. Elaborar un plan de mejora para la gestión de calidad y planeación

estratégica en las micro y pequeñas empresas – rubro hospedajes en el distrito

de Sullana, 2019.

Indicadores	Problema encontrado	Acción de mejora
Mejoramiento continuo	No se realizan cambios que puedan mejorar el servicio	Identificar deficiencias y programar una serie de cambios que signifiquen en la empresa una mejora.
Relaciones mutuamente beneficiosas entre la organización y sus proveedores	No se obtienen beneficios por parte de sus proveedores.	Seleccionar a proveedores para adquirir productos de manera continua de tal forma que se establezca una relación donde ambas partes se beneficien.
Análisis	No se analiza la situación de la empresa en periodos determinados.	Programar fechas en las cuales se deben emitir reportes que permitan analizar la situación actual de la empresa.
Priorización del qué hacer sobre el cómo hacerlo	No se conocen los procedimientos en el servicio que se le brinda al huésped.	Elaborar un manual de procedimientos.
Visión sistemática	No existe una coordinación entre todas las áreas de la empresa con el fin de maximizar la eficiencia.	Capacitar al personal respecto a la importancia de llevar a cabo un trabajo en equipo que permita a la empresa ser más eficiente en el servicio que brinda.
Visión de futuro	No se han tomado acciones para prevenir posibles riesgos.	Identificar los riesgos a los que están expuestas las empresas y elaborar un plan de acción.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. Respecto al objetivo específico 1

O1. Conocer los principios de gestión de calidad utilizados en las micro y pequeñas empresas – rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019.

En la tabla 1 y figura 1 se muestra que el 100% de trabajadores responde que para las empresas donde realizan sus labores se tiene como prioridad al cliente, lo que difiere con lo determinado por Bayona (2020) donde el 76% indicó que en los hospedajes de Tumbes no se considera al cliente como prioridad. Por lo tanto se infiere que no todos los hospedajes le dan la misma importancia al huésped.

En la tabla 2 y figura 2 se muestra que el 74.3% de encuestados menciona que el propietario de las mypes del rubro hospedajes tiene las características propias de un líder, este dato coincide con el obtenido por Reyes (2018) donde el 71% de clientes percibe que el trabajador y el propietario cooperan ante un problema. Esto permite inferir que en los hospedajes el propietario actúa como un guía o un líder que apoya a su personal para una mejor atención.

En la tabla 3 y figura 3 se muestra que el 80% de trabajadores de las mypes del rubro hospedajes asegura que el personal está comprometido con el logro de los objetivos, este dato coincide con el obtenido por León (2018) donde el 100% de trabajadores responde que el personal muestra habilidades sociales para incrementar la productividad empresarial. Esto da cuenta que el personal en todo momento se compromete con los propósitos que se plantea el negocio.

En la tabla 4 y figura 4 se muestra que el 57.10% de encuestados afirma que se han definido procedimientos para la recepción e instalación de huéspedes en los

hospedajes en el distrito de Sullana, coincidiendo de esta manera con Gálvez (2019) quien obtuvo entre sus resultados que el 100% de cliente aseguró que el personal de los hospedajes de la ciudad de Tumbes conoce y brinda toda la información respecto a los precios, tipos de habitación, y reserva en el hospedaje. Por lo tanto se determina que en los hospedajes existen procedimientos definidos que le permiten al personal desenvolverse con seguridad frente a las necesidades del huésped.

En la tabla 5 y figura 5 se muestra que el 54.3% de trabajadores responde que los hospedajes del distrito de Sullana no se encuentran en permanentes cambios con el fin de mejorar el servicio, lo que coincide con Bayona (2020) en cuya investigación se estableció que los hospedajes de la ciudad de Tumbes no se muestran comprometidos con ofrecer un servicio de calidad. Sin embargo, sí coincide con Figueroa (2018) quien obtuvo que el 91% considera que la gerencia de los hospedajes en Tumbes vive haciendo esfuerzos por mejorar los servicios que brindan. De lo cual se puede establecer que no todos los hospedajes tienen la misma visión y algunos no introducen mayores cambios en sus establecimientos.

En la tabla 6 y figura 6 se muestra que el 62.9% de encuestados manifiesta que en las mypes del rubro hospedajes las decisiones que se toman se deben a hechos concretos que han sucedido.

En la tabla 7 y figura 7 se muestra que el 57.1% de trabajadores indica que la empresa donde trabajan obtiene beneficios tales como promociones y descuentos de parte de sus proveedores.

5.2.2. Respecto al objetivo específico 2:

02. Describir el proceso de gestión de calidad aplicado en las micro y pequeñas empresas – rubro hospedajes en el distrito de Sullana, año 2019.

En la tabla 8 y figura 8 se muestra que el 62.9% de la muestra responde que en los hospedajes del distrito de Sullana se planifican las actividades a realizar, lo cual coincide con el resultado obtenido por Pérez & Calancho (2015) quienes determinaron que los hoteles de la ciudad de Puno de manera eficiente planifican su gestión. Esto demuestra que las mypes del rubro hospedajes en su mayoría se preocupan en planificar las actividades que se han de desarrollar.

En la tabla 9 y figura 9 se muestra el del total de encuestados el 65.7% asegura que el personal de los hospedajes del distrito de Sullana realiza sus actividades sin contratiempos, este dato no coincide con el de Namuche (2019) en cuya investigación determinó que el 55% no considera que el personal se encuentra capacitado y no es idóneo para realizar el servicio en los hospedajes de la ciudad de Tumbes. Por lo que se puede inferir que el personal no siempre está capacitado para realizar sus labores.

En la tabla 10 y figura 10 se muestra que del total de encuestados el 80% señala que sí se supervisa de forma permanente al personal para el normal cumplimiento de sus actividades, coincidiendo de esta manera con Pérez & Calancho (2015) en cuya investigación determinaron que el 58.33% considera que los hoteles de la ciudad de Puno controlan de forma eficiente sus actividades. De esto se puede determinar que en los hospedajes se supervisa como parte de sus acciones de control de las actividades que se realizan en dichos establecimientos.

En la tabla 11 y figura 11 se muestra que el 57.1% indica que no se analiza la situación de la empresa en periodos determinados, lo cual difiere con el resultado obtenido por Mendoza (2015) donde el 35.71% indica que en los hoteles Tres estrellas del distrito de Andahuaylas se realiza un adecuado análisis ambiental. Esto permite establecer que no todos los propietarios o gerentes de hospedajes realizan un análisis para evaluar a la empresa e introducir cambios que le permitan mejorar.

5.2.3. Respecto al objetivo específico 3:

O3. Identificar las partes y principios de la planeación estratégica utilizados en las micro y pequeñas empresas – rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019.

En la tabla 12 y figura 12 se muestra que el 74.3% de trabajadores responde que se tiene establecido el fin que cumple la empresa donde desempeñan actividades.

En la tabla 13 y figura 13 se muestra que el 51.4% de la muestra responde que los hospedajes del distrito de Sullana cuentan con los medios necesarios para lograr los objetivos, coincidiendo con Namuche (2018) en cuya investigación el 85% de clientes encuestados ha tenido la oportunidad de comprobar que el personal cuenta con sus materiales para llevar a cabo su trabajo. Por lo tanto se determina que el personal de los hospedajes sí se les brindan los recursos necesarios para que puedan llevar a cabo sus labores y de esa manera se cumplan los objetivos de la empresa.

En la tabla 14 y figura 14 se muestra que del total de encuestados el 51.4% opina que los hospedajes del distrito de Sullana tienen los recursos suficientes para brindarle un buen servicio al huésped, lo que coincide con Gálvez (2019) en cuya investigación determinó que el 73.53% de clientes se encuentra satisfecho con el servicio recibido por parte de los hospedajes de la ciudad de Tumbes. Esto permite

establecer que los hospedajes brindan un servicios que cubre las necesidades del huésped.

En la tabla 15 y figura 15 se muestra que el 71.4% de trabajadores encuestados indica que en las mypes del rubro hospedajes se llevan a cabo los planes tal como el gerente o propietario los plantea, lo que coincide con Figueroa (2018) quien obtuvo entre sus resultados que el 100% estuvo de acuerdo con que sus compañeros de trabajo cumplen funciones en el momento planificado. Lo que evidencia y reafirma el compromiso que tiene el personal de los hospedajes con su centro de labores.

En la tabla 16 y figura 16 se muestra que el 51.4% de trabajadores encuestados asegura tener conocimiento de los objetivos de la empresa, coincidiendo de esta manera con Avalo (2018) quien en su investigación obtuvo que el 93% de trabajadores asegura que en los hospedajes de la ciudad de Tumbes se le ha entregado las políticas de calidad de la empresa. Esto quiere decir que los trabajadores conocen exactamente cuáles son los objetivos que la empresa pretende alcanzar.

En la tabla 17 y figura 17 se muestra que el 62.9% de encuestados no conoce los procedimientos a seguir en el servicio que se le brinda al huésped, lo que difiere del resultado obtenido por Avalo (2018) donde el 93% de encuestados considera que en las mype del rubro hospedajes sí se tiene un proceso de actividades definido para asegurar una mejor atención. Esto permite deducir que no todos los hospedajes han

definido sus procedimientos que debe seguir el personal para asegurar el correcto desarrollo de actividades.

En la tabla 18 y figura 18 se muestra que el 60% de la muestra afirma que todas las áreas de la empresa coordinan con el fin de maximizar la eficiencia, este dato coincide con el obtenido por Pérez & Calancho (2015) donde el 62.5% de encuestados respondió que los hoteles de la ciudad de Puno se organizan en su gestión de manera eficiente. Lo que permite determinar que uno de los objetivos de la empresa es brindar con eficiencia el servicio al huésped.

En la tabla 19 y figura 19 se muestra que el 68.6% de encuestados responde que cada área de la empresa donde desarrollan actividades adapta las estrategias de acuerdo a las funciones que le encargan, coincidiendo de esta manera con Mendoza (2015) quien obtuvo que el 32.14% de trabajadores asegura que la formulación de la estrategia en los hoteles de Andahuaylas es el adecuado. Esto quiere decir que en los hospedajes si se dan las estrategias que permitan lograr los objetivos.

En la tabla 20 y figura 20 se muestra que el 60% de encuestados señala que en los hospedajes del distrito de Sullana, no se toman acciones que permitan prevenir posibles riesgos, lo cual coincide con Isidro (2019) quien en su investigación obtuvo que el 62% de clientes no considera como óptimas las normas de seguridad que implementan las mype del rubro hospedajes. Por lo tanto se establece que no se están tomando las medidas preventivas ante posibles riesgos que pudieran enfrentar las mype del rubro hospedajes.

En la tabla 21 y figura 21 se muestra que el 65.7% de trabajadores asegura que en las empresas donde desempeñan labores el propietario de la empresa sí de

seguimiento a las actividades que se realizan en sus negocios, coincide con Mendoza (2015) en cuya investigación obtuvo que el 32.1% considera como regular la evaluación y control que se le da a la estrategia implementada en los hoteles de Andahuaylas.

En la tabla 22 y figura 22 se muestra que el 82.9% de trabajadores encuestados indica que los hospedajes del distrito de Sullana ajustan sus estrategias de acuerdo con las circunstancias, coincide con Mendoza (2015) quien en su investigación determinó que el 35.7% de trabajadores asegura que la implementación de la estrategia en los hoteles de Andahuaylas es el adecuado.

La tabla 23 y figura 23 se muestra que del total de encuestados el 88.6% manifiesta que la empresa mantiene aquellos procesos que le han dado resultados positivos, no coincide con Garrido (2018) en cuya investigación obtuvo que el 46% no siempre está de acuerdo con la planificación estratégica y los objetivos organizacionales.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general referido a la gestión de calidad y planeación estratégica en las micro y pequeñas empresas del rubro hospedajes del distrito de Sullana, se caracteriza por buscar en todo momento la satisfacción del cliente, para lo cual se llevan a cabo un conjunto de acciones que tiene como punto de partida la planificación comprendiendo el establecimiento de objetivos, comprometiendo al personal en el logro de los mismos. Además, se supervisa y controla que se cumplan las actividades tal como se planifican. Sin embargo, entre las deficiencias que se encuentran es no haber considerado en la mayoría de estos negocios acciones para hacerle frente a posibles riesgos.
2. Respecto al primero objetivo específico referido a los principios de gestión de calidad que se cumplen en los hospedajes del distrito de Sullana se ha podido conocer que en estos negocios se tiene como prioridad al cliente, es decir, todo esfuerzo está orientado en satisfacer sus necesidades. El liderazgo se da en función de las características que demuestran los propietarios del rubro hospedajes, donde de acuerdo a la percepción de la mayoría de trabajadores estas personas si actúan como verdaderos líderes. Respecto a la participación del personal, en la mayoría de hospedajes se tiene comprometidos a los trabajadores con el logro de los objetivos. Asimismo, como parte del principio de enfoque a procesos se tiene que, en negocios como los hospedajes se tienen definidos procedimientos en la recepción e instalación de huéspedes. Por otro lado, estas empresas no se encuentran en

permanentes cambios como parte de su mejora continua en el servicio que brindan. Y en cuanto a la toma de decisiones, estas se fundamentan en hechos concretos que han sucedido. Finalmente, más de la mitad de los hospedajes del distrito de Sullana no obtienen beneficios por parte de sus proveedores. Por lo tanto, se concluye que los hospedajes por lo general cumplen con los principios de gestión de calidad.

3. Respecto al segundo objetivo específico referido al proceso de gestión de calidad en la mayoría de mypes del rubro hospedajes del distrito de Sullana se da de la siguiente manera: en su mayoría planifican sus actividades, el personal desarrolla las actividades programadas sin contratiempos y como parte del control se supervisa de forma permanente al personal. Si embargo no se ha establecido un plan de análisis de la situación de la empresa en periodos determinados. Esto quiere decir que en su mayoría los hospedajes del distrito de Sullana siguen el proceso de gestión de calidad correctamente pero no llegan hasta la última etapa que consiste en analizar para comprobar si se están obteniendo los resultados esperados.
4. Respecto al tercer objetivo específico relacionado con las partes de la planeación estratégica: En la mayoría de mypes del rubro hospedajes del distrito de Sullana se ha identificado el desarrollo de la planeación estratégica de la siguiente manera: han establecido el fin que cumple la empresa, se cuenta con los medios necesarios para llevar a cabo las actividades que hará posible el logro de objetivos, se tiene los suficientes recursos para brindar un servicio de calidad, y se realizan las actividades tal como han sido planeadas. Es decir, los hospedajes del distrito de

Sullana, en su mayoría vienen cumpliendo con las partes que comprende la planeación estratégica. Y en cuanto a los principios de la planeación estratégica, se ha establecido que en la mayoría se viene dando de la siguiente manera: el personal conoce los objetivos de la empresa, adapta las estrategias de la empresa de acuerdo a las funciones que desempeñan, se da seguimiento a las actividades que se realizan, se ajustan las estrategias, se mantienen los procesos que dan resultados positivos, sin embargo, no existe buena coordinación entre todas las áreas para maximizar la eficiencia, y tampoco se han tomado acciones para prevenir posibles riesgos. Por lo tanto, aún los hospedajes del distrito de Sullana deben mejorar respecto a los principios de planeación estratégica que aplican.

5. Se desarrolló el plan de mejora que busca dar solución a las deficiencias encontradas en la mayoría de hospedajes de Sullana. Entre las acciones más relevantes que comprende el plan de mejora es la elaboración de un manual de procedimientos y la capacitación del personal con lo que se espera la mejora de la gestión que se realiza en la estos negocios

RECOMENDACIONES

1. Aplicar encuestas u otra técnica con el fin de conocer con certeza la opinión respecto al servicio que está recibiendo el huésped, así como también la manifestación de lo que considere se debe mejorar.
2. Hacer un listado de la introducción de posibles cambios que signifiquen para sus negocios una mejora en el servicio que actualmente se le brinda al huésped.
3. Establecer fechas exactas en las cuales se someta a la empresa al análisis de su situación; esto a través de reportes que brinden las distintas áreas que conforman la empresa.
4. Dar seguimiento de forma permanente a las actividades programadas para asegurar el cumplimiento de las mismas y el logro de los objetivos propuestos.
5. Analizar el plan de mejora propuesto para su pronta ejecución que permita a los negocios un mejor rendimiento.

PROPUESTA DE MEJORA

Plan de mejora

1. Datos Generales

Nombre o razón social: ---

Nombre comercial: Hospedajes del distrito de Sullana.

Dirección: Distrito de Sullana – Provincia: Sullana – Departamento: Piura

2. Misión

Brindar servicio de hospedaje a la población del distrito de Sullana y visitantes, para lo cual se ofrecen habitaciones amplias y en buenas condiciones, además de la excelente atención para el confort del huésped.

3. Visión

Ser el rubro líder en la región en lo que se refiere al sector servicios. Asegurando la cómoda estadía del huésped con amplias habitaciones, equipos de calidad, y recurso humano capaz de atenderle sus necesidades.

4. Objetivos empresariales

Los hospedajes del distrito de Sullana cumplen los siguientes objetivos:

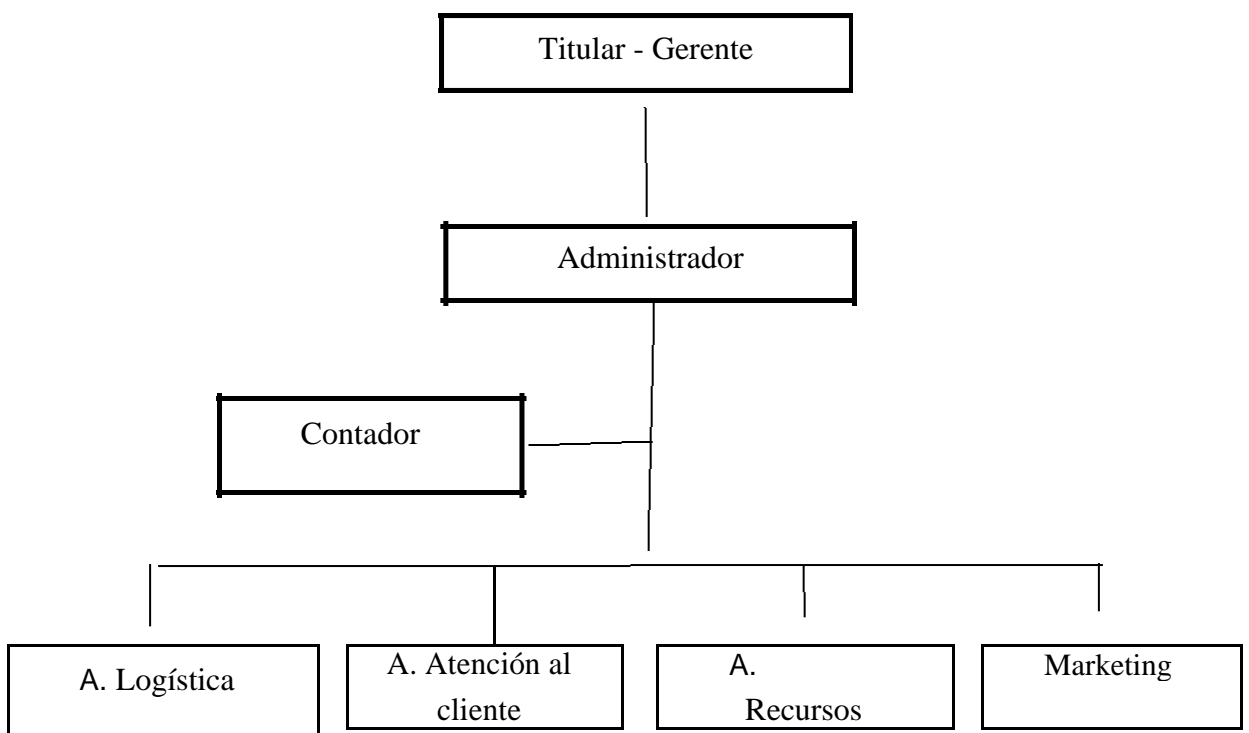
- Brindar un servicio de atención al huésped excelente, poniendo a disposición del mismo, infraestructura en buenas condiciones, equipos modernos, y talento humano que asegura el buen trato.
- Orientar todos los esfuerzos a la satisfacción al cliente.
- Promover el trabajo en equipo haciendo uso de las Tic's.

- Mantener un buen clima laboral, propiciando la participación de todo el personal.

5. Servicios

Los hospedajes del distrito de Sullana ofrecen los servicios de alojamiento, en el distrito de Sullana, basándose en la práctica de principios éticos.

6. Organigrama de la empresa



6.1. Descripción de funciones

Cargo	Titular Gerente
Perfil	* Por lo general el gerente es el mismo propietario del negocio.
Funciones	*Planificar, organizar, dirigir, controlar y evaluar los resultados obtenidos. Además, tomar decisiones que orienten a una mejora en la empresa.

Cargo	Administrador
Perfil	*Estudios universitarios o técnicos en las carreras profesionales de administración de empresas, contabilidad o afines. *Experiencia en manejo de personal, y uso de herramientas Tic's. *Tener experiencia mínima de 03 años.
Funciones	*Apoyar en las tareas que cumple el titular gerente de la empresa. Supervisar la ejecución de las actividades planificadas. Proponer ideas en favor de la empresa.

Cargo	Contador
Perfil	*Estudios universitarios en la carrera profesional de contabilidad. *Tener experiencia mínima de 02 años.
Funciones	*Manejar las cuentas de la empresa. Elaborar, analizar, interpretar e informar reportes a la empresa que permitan al gerente conocer el actual estado de situación económica y financiera de la empresa.

Cargo	Jefe del área de logística
Perfil	*Estudios universitarios en las carreras profesionales de administración, contabilidad o afines. *Tener experiencia mínima de 02 años.
Funciones	*Es responsable del abastecimiento de insumos y materiales a la empresa, seleccionando para ello proveedores, controlar el proceso de compra, y supervisar la correcta distribución.

Cargo	Jefe del área de atención al cliente
Perfil	*Estudios universitarios en administración, contabilidad, etiqueta, marketing, o afines. **Tener conocimiento en atención al cliente *Experiencia mínima de 01 año.
Funciones	*Gestionar los recursos necesarios para acondicionar el espacio donde se atenderá al cliente. *Informar al personal de dicha área respecto a las políticas establecidas para la atención al cliente.

Cargo	Jefe del área de recursos humanos
Perfil	*Estudiante universitario de las carreras de contabilidad, administración y afines. *Experiencia mínima de 02 años.
Funciones	*Gestión del recurso humano- *Llevar a cabo el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal.

Cargo	Jefe del área de marketing
Perfil	*Estudios universitarios es eterna y/o técnicos en marketing, ventas o afines. Experiencia mínima de 02 años
Funciones	*Planifica, dirige, en relación de los servicios, precios, promoción, distribución, diseño de planes de marketign y estrategias de productos de la empresa.

6.2. Diagnóstico empresarial

	FORTALEZA	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	F1: Los propietarios de los hospedajes actúan como verdaderos líderes	D1: No se ha establecido una relación mutuamente beneficiosa con los proveedores
FACTORES EXTERNOS	F2. Personal comprometido con el logro de los objetivos F3. Existe la planificación de actividades F4. Se tienen los recursos suficientes para brindarle un buen servicio al huésped	D2. No se analiza la situación de la empresa en periodos determinados D3. No se conocen los procedimientos a seguir en el servicio que se brinda D4. No se han tomado acciones para prevenir posibles riesgos
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1. Demanda de visitantes extranjeros y del interior del país a la ciudad de Sullana.	F1, F2, O1, O2. Llevar a cabo permanentes reuniones con los trabajadores para comprometerlos con los objetivos del negocio.	D3. O1. O2. Elaborar un Plan de presupuesto para la capacitación al personal.
O2. Competencias con baja calidad de servicios	F4.01. Ampliar o remodelar el hospedaje para captar la atención de nuevos huéspedes.	
O3. Clima agradable	F3. O4. Planificar actividades que incluyan un recorrido por los principales atractivos de la ciudad a los huéspedes.	D1. O1. O2. Asesorar a los representantes para obtener mayor conocimiento e implementar y aplicar una correcta gestión de calidad.
O4. Ciudad con variedad de atractivos turísticos	F1, F2, F4, O2, O3, O4. Promocionar el negocio por los diferentes medios.	
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
A1: Incremento de la competencia en la zona	F1, F2, A1, A2: Capacitar al personal respecto a la importancia de tratar bien al huésped.	D3. A1. A2. Aplicar encuestas para conocer las necesidades y clientes de los clientes
A2: Clientes exigentes en altos estándares de calidad del producto y servicios	F4, A3, A4. Aprovechar las buenas decisiones para llevar a cabo planes de marketing.	D1. D2. D3 Y A3. Elaborar un plan de mejora eficiente para hacer frente a los problemas que se presentes.
A3: Oferta de costos menores por la competencia		
A4. Publicidad agresiva		

7. Indicadores de gestión

Indicadores	Evaluación de los indicadores dentro de la MYPE
No se realizan cambios que puedan mejorar el servicio	El 54.29% de encuestados responde que en los hospedajes del distrito de Sullana no se introducen cambios que puedan significar la mejora del servicio que actualmente brindan.
No se obtienen beneficios por parte de sus proveedores.	El 57.14% indica que los hospedajes del distrito de Sullana no son sujetos a beneficios por parte de sus proveedores tales como descuentos, promociones, etc.
No se analiza la situación de la empresa en periodos determinados.	El 57.14% manifiesta que en los hospedajes del distrito de Sullana no se analiza la situación de los mismos en periodos determinados.
No se conocen los procedimientos en el servicio que se le brinda al huésped.	El 62.9% responde que no conoce los procedimientos en el servicio que se le brinda al huésped.
No existe una coordinación entre todas las áreas de la empresa con el fin de maximizar la eficiencia.	El 60% indica que todas las áreas de la empresa no coordinan para maximizar la eficiencia.
No se han tomado acciones para prevenir posibles riesgos.	El 60% señala que en los hospedajes del distrito de Sullana no se han tomado acciones para prevenir posibles riesgos.

8. Problemas

Indicadores	Problema encontrado	Surgimiento del problema
Mejoramiento continuo	No se realizan cambios que puedan mejorar el servicio	Quien lidera la empresa no ha establecido una política de mejora permanente en la empresa.
Relaciones mutuamente beneficiosas entre la organización y sus proveedores	No se obtienen beneficios por parte de sus proveedores.	No se ha seleccionado proveedores en específico como por ejemplo para el abastecimiento de materiales de limpieza u otros, con los que se pueda establece una buena relación y acceder a beneficios.
Análisis	No se analiza la situación de la empresa en periodos determinados.	No se han establecido tiempos en los cuales se deba realizar un análisis y evaluación de la situación del negocio.
Priorización del qué hacer sobre el cómo hacerlo	No se conocen los procedimientos en el servicio que se le brinda al huésped.	No se ha elaborado un manual de procedimientos para que los trabajadores actúen de forma precisa en el servicio que brindan.
Visión sistemática	No existe una coordinación entre todas las áreas de la empresa con el fin de maximizar la eficiencia.	No se ha concientizado sobre la importancia de llevar a cabo un trabajo en equipo.
Visión de futuro	No se han tomado acciones para prevenir posibles riesgos.	No se han identificado los posibles riesgos a los que pueden estar expuestas las empresas.

9. Acción de mejora

9.1. Acciones de mejora

Indicadores	Problema encontrado	Acción de mejora
Mejoramiento continuo	No se realizan cambios que puedan mejorar el servicio	Identificar deficiencias y programar una serie de cambios que signifiquen en la empresa una mejora.
Relaciones mutuamente beneficiosas entre la organización y sus proveedores	No se obtienen beneficios por parte de sus proveedores.	Seleccionar a proveedores para adquirir productos de manera continua de tal forma que se establezca una relación donde ambas partes se beneficien.
Análisis	No se analiza la situación de la empresa en periodos determinados.	Programar fechas en las cuales se deben emitir reportes que permitan analizar la situación actual de la empresa.
Priorización del qué hacer sobre el cómo hacerlo	No se conocen los procedimientos en el servicio que se le brinda al huésped.	Elaborar un manual de procedimientos.
Visión sistemática	No existe una coordinación entre todas las áreas de la empresa con el fin de maximizar la eficiencia.	Capacitar al personal respecto a la importancia de llevar a cabo un trabajo en equipo que permita a la empresa ser más eficiente en el servicio que brinda.
Visión de futuro	No se han tomado acciones para prevenir posibles riesgos.	Identificar los riesgos a los que están expuestas las empresas y elaborar un plan de acción.

9.2. Estrategias que desean implementar

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
01	Identificar deficiencias y programar una serie de cambios que signifiquen en la empresa una mejora.	Falta de presupuesto para asumir los gastos que pueda traer consigo la introducción de cambios.	3 meses	Mejorar en la calidad del servicio que se ofrece al huésped	Programar reuniones con el propietario de la empresa para dar a conocer sobre la importancia de identificar las deficiencias y establecer cambios que le permitan mejorar a la empresa.
02	Seleccionar a proveedores para adquirir productos de manera continua de tal forma que se establezca una relación donde ambas partes se beneficien.	Falta de disposición del proveedor para establecer una relación mutuamente beneficiosa.	3 meses	Acceder a descuentos y promociones por la adquisición de productos de limpieza, acondicionamiento, y otros.	Seleccionar a los posibles proveedores con los que se podría establecer una relación mutuamente beneficiosa.
03	Programar fechas en las cuales se deben emitir reportes que permitan analizar la situación actual de la empresa.	Falta de compromiso del personal	1 mes	Conocer la situación actual de la empresa para en función de ello tomar las decisiones.	Tener los reportes que permitan conocer el actual estado de la empresa.
04	Elaborar un manual de procedimientos.	Falta de compromiso del personal.	3 a 6 meses	El personal brindará un servicio de calidad y de manera uniforme de acuerdo a lo que establezca la empresa.	Establecer herramientas para un mejor desempeño de la empresa.

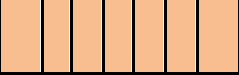

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
05	Capacitar al personal respecto a la importancia de llevar a cabo un trabajo en equipo que permita a la empresa ser más eficiente en el servicio que brinda.	Falta de disposición del personal.	3 a 6 meses	Maximizar la eficiencia de la empresa.	Programar reuniones con los propietarios de hospedajes para dar a conocer de la importancia de capacitar sobre el trabajo en equipo.
6	Identificar los riesgos a los que están expuestas las empresas y elaborar un plan de acción.	Falta de presupuesto para implementar un plan de acción frente a los riesgos.	6 a 12 meses	Evitar que fenómenos, accidentes, u otros causen daños a la empresa.	Establecer medidas que permitan hacerle frente a posibles riesgos.

9.3. Recursos para la implementación de estrategias

N°	Estrategias	Recursos humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
1	Programar reuniones con el propietario de la empresa para dar a conocer sobre la importancia de identificar las deficiencias y establecer cambios que le permitan mejorar a la empresa.	Gerente	s/ 300.00 mensuales	Establecimiento de la empresa, materiales, equipo, tiempo.	3 meses
2	Seleccionar a los posibles proveedores con los que se podría establecer una relación mutuamente beneficiosa.	Administración y recursos humanos	s/ 300.00 mensuales.	Establecimiento de la empresa, materiales, equipos y tiempo.	3 meses

N°	Estrategias	Recursos humanos	Económicos	Tecnológicos	Tiempo
3	Tener los reportes que permitan conocer el actual estado de la empresa.	Gerente y recursos humanos.	s/ 500.00 mensuales.	Materiales, equipos, tiempo.	1 mes
4	Establecer herramientas para un mejor desempeño de la empresa.	Gerente	s/ 1,000.00 mensuales	Materiales, equipos, tiempo.	3 a 6 meses
5	Programar reuniones con los propietarios de hospedajes para dar a conocer de la importancia de capacitar sobre el trabajo en equipo.	Gerente y recursos humanos	S/ 500.00	Establecimiento de la empresa, materiales, equipos y tiempo.	3 a 6 meses
6	Establecer medidas que permitan hacerle frente a posibles riesgos.	Gerente y recursos humanos	S/ 1,000.00	Establecimiento de la empresa, materiales, equipos y tiempo.	6 a 12 meses

10. Cronograma de actividades

N°	Tarea	Inicio	Final	Set - Nov
1	Programar reuniones con el propietario de la empresa para dar a conocer sobre la importancia de identificar las deficiencias y establecer cambios que le permitan mejorar a la empresa.	01.09.2020	30.11.2020	
2	Seleccionar a los posibles proveedores con los que se podría establecer una relación mutuamente beneficiosa.	01.09.2020	30.11.2020	
3	Tener los reportes que permitan conocer el actual estado de la empresa.	01/09/2020	30/09/2020	
4	Establecer herramientas para un mejor desempeño de la empresa.	01.09.2020	30.11.2020	
5	Programar reuniones con los propietarios de hospedajes para dar a conocer de la importancia de capacitar sobre el trabajo en equipo.			
6	Establecer medidas que permitan hacerle frente a posibles riesgos.			

Referencias bibliográficas

- Álvarez, I. (2016). *Introducción a la calidad*. España: Ideas Propias. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=Og6K9F8X8rUC&printsec=frontcover&dq=g+esti%C3%B3n+de+calidad+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjBwve-54_sAhXtx1kKHXA vDwU4HhDoATAGegQIBhAC#v=onepage&q&f=false
- Anguita, L. &. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Avalo, J. (2018). *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las mypes del sector servicio rubro hospedajes en el decado de Tumbes*. Tumbes. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11811/COMPETITIVIDAD_%20MYPES%20_AVALO_REGALADO_YAJAIRA_YADIRA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Bayona, C. (2020). *Caracterización de la gestión de calidad en la atención al cliente de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes en la Urbanización José Lishner Tudela, 2018*. Tumbes. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17033/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_BAYONA_RAMIREZ_CINTHIA_MILAGROS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- BCRP. (2020). *Memoria 2019*. Lima: Banco Central de Reserva del Perú. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Memoria/2019/memoria-bcrp-2019.pdf>
- Chau, E. (2019). *Produce: micro y pequeñas empresas aportan 24% del PBI Nacional*. Lima. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-produce-micro-y-pequenas-empresas-aportan-24-al-pbi-nacional-711589.aspx>
- Cortes, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Málaga. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=g+gesti%C3%B3n+de+calidad+2015&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjGgqq8jLzsAhUvVw kKHQIVAkMQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q&f=false>
- Cosme, J. (2020). *Gestión y planificación del tiempo*. España: Elearning. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9UbiDwAAQBAJ&printsec=frontcover>

- &dq=gesti%C3%B3n+de+calidad+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwibubb95M3sAhUizlKkHSwuAfUQ6AEwCXoECAkQAQ#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20calidad%202020&f=false
- Cristancho, e. a. (2007). *Impacto de las tecnologías de información y comunicación (TICS) en las micro, pequeñas y medianas empresas (PYMES) Colombianas*. Colombia. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/47069475.pdf>
- Cruz, I. (2013). *Planeación estratégica: Un pilar en la gestión empresarial*. El buzón de Pacioli. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/81/pacioli-81.pdf>
- Cueto, R. (2017). *Narrativas sobre la sociedad peruana y la identidad nacional en universitarios peruanos*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/316554403_Narrativas_sobre_la_sociedad_peruana_y_la_Identidad_Nacional_en_universitarios_peruanos
- Del Pozo, F. (2018). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. Málaga: IC Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=dINyDwAAQBAJ&pg=PT51&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwibubb95M3sAhUizlKkHSwuAfUQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q&f=false>
- Dzul, M. (2015). *Aplicación básica de los métodos científicos*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- Figuroa, D. (2018). *Caracterización del desempeño laboral y gestión de calidad de las mypes del sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes 2018*. Tumbes. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/9175/DESEMP_E%c3%91O_CALIDAD_FIGUEROA_CORTEZ_DOMINGO_FRANCISCO.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Fuertes, V. (2020). *Crisis política: ¿Cuál será el efecto económico para el país y cómo esto afectará el bolsillo de todos los peruanos?* Lima: RPP Noticias. Obtenido de <https://rpp.pe/economia/economia/martin-vizcarra-maria-antonieta-alva-crisis-politica-cual-sera-el-efecto-economico-para-el-pais-y-como-afectara-el-bolsillo-de-los-peruanos-congreso-crisis-politica-mef-mmm-inei-noticia-1291791>
- Fundación Inter Arts. (2012). *Guía de planificación estratégica*. Obtenido de <https://www.interarts.net/descargas/Gu%C3%ADa%20de%20planificaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica.pdf>
- Galán, M. (s.f.). *La hipótesis en la investigación*.
- Gálvez, J. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y capacitación de las MYPES, en el sector servicio rubro hospedaje en el distrito de Tumbes, 2017*. Uladech, Tumbes. Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3849/GESTION_D_E_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_BALLADARES_PAREDES_FLORINDA%20.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Galvez, P. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y marketing en las mypes del sector servicio rubro de hospedajes, en el distrito de Tumbes 2019*. Tumbes.

Obtenido de

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13801/GESTION_DE_CALIDAD_MARKETING_GALVEZ_SIANCAS_POOL_DENIER_ANDERSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, T. (s.f.). *El cuestionario como instrumento de investigación / Evaluación*.

Obtenido de http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf

González, J. &. (2019). *Manual práctico de planeación estratégica*. Buenos Aires:

Diaz de Santos. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=kGzWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=planeaci%C3%B3n+estrat%C3%A9gica&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj48KDO19_sAhWB2FkKHYYbPDAcQ6AEwAHoECAAQAQ#v=onepage&q&f=false

González, O. (2015). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=baUwDgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad+2018&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi-5cC23o_sAhUs2FkKHXH1DJAQ6AEwA3oECAMQAQ#v=onepage&q&f=false

González, P. (2013). *Planificación de mercadotecnia para la pequeña y mediana empresa*. Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=irQ-AwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=planificaci%C3%B3n+estrategica+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiQl_ySjs7sAhVCnlkKHb8RB-MQ6AEwBHoECAAQAQ#v=onepage&q=planificaci%C3%B3n%20estrategica%202020&f=false

González, P. (2017). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. La

Rioja: Tutor Formación. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=BCIEDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwibubb95M3sAhUizlkKHSwuAfUQ6AEwBHoECAAQAQ#v=onepage&q&f=false>

Isidro, J. (2019). *Caracterización del marketing y la gestión de calidad de las mypes del sector servicio rubro hospedajes del distrito de Tumbes 2019*.

- Tumbes. Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11437/MARKETIN_G_GESTION_DE_CALIDAD_ISIDRO_BARRERA_JERSON_JESUS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- León, C. (2018). *Caracterización del clima laboral y gestión de calidad de las MYPES del sector servicio rubro hospedajes en el distrito de Tumbes, 2018*. Tumbes. Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6082/CLIMA_CALIDAD_LEON_SOTO_CESAR_ATILIO.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Mendoza, A. (2015). *Planificación estratégica y su relación con la calidad de servicio en los hoteles tres estrellas del distrito de Andahuaylas, 2014*. Andahuaylas. Obtenido de
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/195/06-2015-EPAE-Mendoza%20Vergara-planificaci%20estrat%20gica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MINAM. (2009). *Política Nacional del Ambiente*. Lima: Ministerio Nacional del Ambiente. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/1633.pdf
- Molina, D. (2016). *Obstáculos para la micro, pequeña y mediana empresa en América Latina*. Revista PIP. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ObstaculosParaLaMicroPequenaYMedianaEmpresaEnAmérica-6353919%20(1).pdf
- Muñoz, G. (2017). *Análisis de la calidad del servicio del hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas*. Ecuador. Obtenido de
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1116/1/MU%20OZ%20BENAVIDES%20GIRA.pdf>
- Namuche, K. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y competitividad en las mypes del sector servicio, rubro hospedajes en el distrito de Tumbes 20147*. Tumbes. Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3940/GESTION_DE_CALIDAD_COMPETITIVIDAD_DE_LAS_MYPES_NAMUCHE_ATOCHKEVIN_ALEXIS.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Pérez, C. (2016). *Comparación internacional del aporte de las MIPYMES a la economía*. Lima: Centro de investigación de economía y negocios globales. Obtenido de <http://www.cien.adexperu.org.pe/wp-content/uploads/2018/07/Comparacion-Internacional-del-aporte-de-las-MIPYMES-a-la-Economia-DT-20016-01.pdf>
- Pérez, K. &. (2015). *Calidad de servicio desde la percepción del cliente relacionado con la gestión hotelera en los hoteles 4 estrellas de la ciudad de Puno, Agosto - Octubre 2015*. Juliaca. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/47301510%20-%2047250206.pdf

- Pértegas, P. &. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*.
Obtenido de
https://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti_cuali2.pdf
- Reyes, J. (2018). *Caracterización de la gestión de calidad y formalización de las mypes del sector servicios rubro hospedajes en el distrito de Tumbes 2018*. Tumbes. Obtenido de
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8211/GESTION_FORMALIZACION_REYES_ESPINOZA_JEYSY_EMILY.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Reyes, O. (2012). *Planeación estratégica para alta dirección*. EE.UU. Obtenido de
https://books.google.com.pe/books?id=E-cOc-iRkY8C&printsec=frontcover&dq=planeacion+estrategica&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi4_9K3lN_sAhVjw1kKHRxHCQoQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q=planeacion+estrategica&f=false
- Rilo, C. (2015). *Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. España: Elearnign S.L. Obtenido de
https://books.google.com.pe/books?id=SmNWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwibubb95M3sAhUizl_kKHSwuAfUQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q&f=false
- Rodríguez, M. (2018). *Diseño de investigación de corte transversal*. Lima. Obtenido de
https://www.researchgate.net/publication/329051321_Diseño_de_investigación_de_corte_Transversal
- Sainz, J. (2017). *El Plan estratégico en la práctica*. Madrid: Esic. Obtenido de
<https://books.google.com.pe/books?id=69YzDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=planeamiento+estrategica+2017&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwig7IKvjs7sAhXEwVkkHfeGBJwQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q&f=false>
- Sánchez, L. (2017). *Calidad de los servicios de hospedajes y su influencia socioeconómica en la comunidad campesina Paru Paru, distrito de Pisac, Provincia de Calca, departamento de Cusco - 2015*. Cusco. Obtenido de
http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/888/3/Lizzeth_Tesis_bachiller_2016.pdf
- Sánchez, S. (2017). *Gestión de la calidad ISO 9001/2015*. España: Elearning. Obtenido de
https://books.google.com.pe/books?id=izZWDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestion+de+calidad+2017&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiEh_Y5c3sAhXL1FkKHWttC_YQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q&f=false
- Soret, I. (2020). *Gestión de calidad*. Madrid: Esic. Obtenido de
<https://books.google.com.pe/books?id=aFvxDwAAQBAJ&printsec=frontcover>

r&dq=
 gesti%C3%B3n+de+calidad+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwibubb95M3s
 AhUizlkK HSwuAfUQ6AEwBXoECAUQAg#v=onepage&q&f=false

Tello, S. (2014). *Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país*. Lima: Universidad Garcilazo De La Vega. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaMicroPequeñasYMedianasEmpresasEnEID-5157875%20(5).pdf

Uladech. (2019). *Código de ética para la investigación*. Chimbote. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>

Vásquez, M. (2020). *Principios de gestión ISO 9001*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=smwCEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+calidad+2020&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwibubb95M3sAhUizlkKHSwuAfUQ6AEwB3oECAcQAg#v=onepage&q&f=false>

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
(Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.05	160	8.00
• Fotocopias	0.05	160	8.00
• Empastado	4	1.00	4.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	10	1 millar	10.00
• Lapiceros	1.00	5	5.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			135.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	5	5	25.00
Sub total			25.00
Total de presupuesto desembolsable			160.00
Presupuesto no desembolsable			
(Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			812.00

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las Micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación titulado: **GESTIÓN DE CALIDAD Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS - RUBRO HOSPEDAJES EN EL DISTRITO DE SULLANA 2019.**

1. ¿Para la empresa es prioridad satisfacer a los clientes?
Si ()
No ()
2. ¿El propietario de la empresa tiene las características de un verdadero líder?
Si ()
No ()
3. ¿Se compromete al personal con el logro de objetivos?
Si ()
No ()
4. ¿Se han definido procedimientos en la recepción e instalación de huéspedes?
Si ()
No ()

5. ¿La empresa está en permanentes cambios con el fin de mejorar el servicio?
Si ()
No ()
6. ¿La toma de decisiones se origina por hechos concretos que han sucedido? Si ()
No ()
7. ¿La empresa obtiene beneficios de parte de sus proveedores? Si ()
No ()
8. ¿Se planifican las actividades a realizar en periodos determinados?
Si ()
No ()
9. ¿El personal de la empresa realiza sus actividades sin contratiempos? Si ()
No ()
10. ¿Se supervisa de forma permanente al personal para el normal cumplimiento de sus funciones?
Si ()
No ()
11. ¿Se analiza la situación de la empresa en periodos determinados?
Si ()
No ()
12. ¿Se tiene establecido el fin que cumple la empresa? Si ()

No ()

13. ¿Considera que la empresa tiene los medios necesarios para lograr sus objetivos?

Si ()

No ()

14. ¿Se tienen los recursos suficientes para brindarle un buen servicio al huésped?

Si ()

No ()

15. ¿Se llevan a cabo los planes tal como como el gerente o propietario los plantea? Si ()

No ()

16. ¿Tiene conocimiento de los objetivos de la empresa?

Si ()

No ()

17. ¿Conoce los procedimientos en el servicio que se le brinda al huésped?

Si ()

No ()

18. ¿Todas las áreas de la empresa coordinan para maximizar la eficiencia de la empresa?

Si ()

No ()

19. ¿Cada área adapta las estrategias de la empresa de acuerdo a las funciones que se le encargan?

Si ()

No ()

20. ¿Se han tomado acciones para prevenir posibles

riesgos? Si ()

No ()

21. ¿El gerente o propietario da seguimiento a las actividades que se realizan en la empresa?

Si ()

No ()

22. ¿La empresa suele ajustar sus estrategias de acuerdo con las circunstancias?

Si ()

No ()

23. ¿Los procesos que tienen resultados positivos la empresa los mantiene?

Si ()

No ()

Anexo 5: Prueba de fiabilidad

```
RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P1
9 P20 P21 P22 P23
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=DESCRIPTIVE
/SUMMARY=MEANS.
```

Fiabilidad

Avisos

Cada una de las variables de componente siguiente tiene una varianza cero y se ha eliminado de la escala: Para la empresa es prioridad satisfacer a los clientes

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,980	,979	22

Estadísticas de elemento

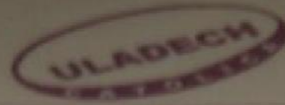
	Media	Desv. Desviación	N
Propietario de la empresa tiene las características propias de un líder	1,26	,443	35
Personal se compromete con el logro de los objetivos	1,20	,406	35
Se han definido procedimientos en la recepción e instalación de huéspedes	1,43	,502	35
La empresa está en permanentes cambios con el fin de mejorar el servicio	1,54	,505	35
Toma de decisiones se origina por hechos concretos que han sucedido	1,37	,490	35
La empresa obtiene beneficios de parte de sus proveedores	1,57	,502	35
Se planifican las actividades a realizar en periodos determinados	1,37	,490	35
Personal de la empresa realiza sus actividades sin contratiempos	1,34	,482	35
Se supervisa de forma permanente al personal para el normal cumplimiento de actividades	1,20	,406	35
Se analiza la situación de la empresa en periodos determinados	1,57	,502	35
Se tiene establecido el fin que cumple la empresa	1,26	,443	35
La empresa tiene los medios necesarios para lograr sus objetivos	1,49	,507	35

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Se tienen los recursos suficientes para brindarle un buen servicio al huésped	1,49	,507	35
Se llevan a cabo los planes tal como el gerente o propietario los plantea	1,29	,458	35
Tiene conocimiento de los objetivos de la empresa	1,49	,507	35
Conoce los procedimientos en el servicio que se le brinda al huésped	1,63	,490	35
Todas las áreas de la empresa coordinan para maximizar la eficiencia	1,60	,497	35
Cada área adapta las estrategias de la empresa de acuerdo a las funciones que se le encargan	1,31	,471	35
Se han tomado acciones para prevenir posibles riesgos	1,60	,497	35
Gerente o propietario da seguimiento a las actividades que se realizan en la empresa	1,34	,482	35
La empresa ajusta sus estrategias de acuerdo con las circunstancias	1,17	,382	35
La empresa mantiene los procesos que le han dado resultados positivos	1,11	,323	35

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza
Medias de elemento	1,392	1,114	1,629	,514	1,462	,025



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Oficio N° 001-144-2019 DTI ULADECH / CDRR

RUC: 10034976053

HOSPEDAJE CAROLINA

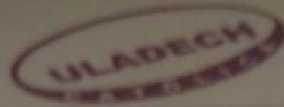
ASUNTO: Tengo el grado de dirigirme a Ud. Para manifestarle que estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de Describir las características de la gestión de calidad y planeación estratégica atención al cliente en las micro y pequeñas empresas - rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019".

Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y diferente estima personal.

Estudiante de Administración

Propietario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Oficio N° 001-144-2019 DTI ULADECH / CDRR

RUC: 20525837565

HOSPEDAJE VIVIANA E.I.R.L.

ASUNTO: Tengo el grado de dirigirme a Ud. Para manifestarle que estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de Describir las características de la gestión de calidad y planeación estratégica atención al cliente en las micro y pequeñas empresas - rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019".

Nos gustaria presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y diferente estima personal.

Estudiante de Administración

Propietario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Oficio N° 001-144-2019 DTI ULADECH / CDRR

RUC: 10806180063

HOSPEDAJE EL OTRO GERALD

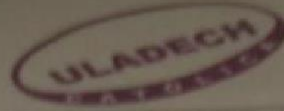
ASUNTO: Tengo el grado de dirigirme a Ud. Para manifestarle que estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de Describir las características de la gestión de calidad y planeación estratégica atención al cliente en las micro y pequeñas empresas - rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019".

Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y diferente estima personal.

Estudiante de Administración

Propietario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Oficio N° 001-144-2019 DTI ULADECH / CDRR

RUC: 20530067522

HOSPEDAJE JYC E.I.R.L.

ASUNTO: Tengo el grado de dirigirme a Ud. Para manifestarle que estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de Describir las características de la gestión de calidad y planeación estratégica atención al cliente en las micro y pequeñas empresas - rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019".

Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y diferente estima personal.

Estudiante de Administración

Propietario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Oficio N° 001-144-2019 DTI ULADECH / CDRR

RUC: 10036701892

HOSPEDAJE LEO'S

ASUNTO: Tengo el grado de dirigirme a Ud. Para manifestarle que estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de Describir las características de la gestión de calidad y planeación estratégica atención al cliente en las micro y pequeñas empresas - rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019".

Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y diferente estima personal.

Estudiante de Administración

Propietario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Oficio N° 001-144-2019 DTI ULADECH / CDRR

RUC: 20484190977

HOSPEDAJE EL PARAISO

ASUNTO: Tengo el grado de dirigirme a Ud. Para manifestarle que estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de Describir las características de la gestión de calidad y planeación estratégica atención al cliente en las micro y pequeñas empresas - rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019".

Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y diferente estima personal.

Estudiante de Administración

Propietario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Oficio N° 001-144-2019 DTI ULADECH / CDRR

RUC: 20525837565

HOSPEDAJE TURISMO E.I.R.L

ASUNTO: Tengo el grado de dirigirme a Ud. Para manifestarle que estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de Describir las características de la gestión de calidad y planeación estratégica atención al cliente en las micro y pequeñas empresas - rubro hospedajes en el distrito de Sullana, 2019".

Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y diferente estima personal.

Estudiante de Administración

Propietario

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote

Trabajo del estudiante

4%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo