



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA DE LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LAS MYPES DEL
SECTOR SERVICIO, RUBRO HOTELES ECOLÓGICOS,
REGIÓN UCAYALI, AÑO 2019**

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

AUTOR:

BACH. JOSUÉ ABRAHAM PANDURO LIMA

ASESOR:

Mba. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA

**PUCALLPA – UCAYALI
2019**

TÍTULO DE TESIS:

Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019.

JURADO EVALUADOR DE TESIS

.....
Mgtr. Roger Lozano Ruiz

Secretario

.....
Mgtr. José Luis Meza Salinas

Miembro

.....
Dr. Geider Grandes García

Presidente

.....
Mba. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

AGRADECIMIENTO

Siempre en primer lugar, agradezco a Dios por darme vida y sabiduría para seguir superándome.

A mi mamá, familia y amigos que de una u otra manera me apoyaron en mi formación como profesional.

A todos los docentes que con sus enseñanzas forjaron un profesional más.

DEDICATORIA

La presente tesis se lo dedico a Dios por darme fuerza y valor para seguir adelante.

A mi hermana que desde el cielo cuida de mí y de toda mi familia, sé que no estará presente físicamente pero siempre está en mi corazón.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación científica, luego de analizar el mercado de servicios en atención de hospedajes ecológicos, el propósito es diagnosticar si las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos de la región Ucayali año 2019, aplican gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos. La metodología es de tipo mixta, nivel descriptivo con un diseño transversal-no experimental-descriptivo, se encuestó a 7 mypes del sector, y se tomó el 100% de la muestra, donde el instrumento fue un cuestionario de 18 preguntas dirigidas a las mypes de los hoteles ecológicos, donde se obtuvo los siguientes resultados: De la gestión de calidad se observó que están posesionados más de 10 años en el mercado teniendo un nombre establecido, difundiendo su misión, visión de las mypes porque gracias a ello sabremos cuáles son sus objetivos, como lo hará y que quiere lograr con ello, gestionando su negocio bajo la filosofía de mejora continua, conociendo el proceso y modernizándose, cumpliendo sus objetivos trazados con miras y proyecciones a futuro. De los procesos administrativos se observó que cumplen a cabalidad la planeación gracias a ello reducirán riesgos haciéndolo factible y permanente en el mercado, organizando al personal mediante áreas funcionales que desarrollaran actividades propias que ayudaran a alcanzar los objetivos y metas trazadas, la mayoría de mypes siempre tienen dificultades en su etapa de crecimiento ya que luchan por la supervivencia en el mercado, buscando siempre el éxito y por ende el posicionamiento.

Palabras claves: administrativo, calidad, gestión, procesos.

ABSTRACT

The present work of scientific research, after analyzing the market of services in attention of ecological lodgings, the purpose is to diagnose if the mypes of the service sector, category ecological hotels of the region Ucayali year 2019, apply quality management and efficiency of the processes administrative. The methodology is of a mixed type, descriptive level with a cross-non-experimental-descriptive design, was tested at 7 mypes of the sector, and 100% of the sample was taken, where the instrument was a questionnaire of 18 questions addressed to the mypes of the ecological hotels, where the following results were obtained: Quality management showed that they have been in the market for more than 10 years, having an established name, spreading their mission, vision of the mypes because, thanks to this, we will know what their objectives, how it will do it and what it wants to do with it, managing its business under the philosophy of continuous improvement, knowing the process and modernizing it, fulfilling its objectives set with sights and projections for the future. Administrative processes were observed to fully comply with the planning, which will reduce risks making it feasible and permanent in the market, organizing staff through functional areas that will develop their own activities to help achieve the objectives and goals outlined, most of mypes always they have difficulties in their growth stage as they struggle for survival in the market, always looking for success and therefore positioning.

Keywords: administrative, quality, management, processes.

INDICE DE CONTENIDO

TÍTULO DE TESIS:	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
INDICE DE CONTENIDO.....	viii
INDICE DE TABLA	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Planteamiento del problema.....	18
1.1.1. Caracterización del Problema	18
1.1.2. Enunciado del Problema	19
1.2 Objetivos de la investigación	19
1.2.1 Objetivo general.....	19
1.2.2 Objetivos específicos	19
1.3 Justificación de la investigación.....	20
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA	21
2.1. Antecedentes	21
2.1.1. Antecedentes internacionales	21
2.1.2. Antecedentes nacionales	23
2.1.3. Antecedentes locales	24
2.2. Bases teóricas de la investigación.....	26
2.2.1. Gestión de calidad.....	26
2.2.1.1. Norma ISO 9001:2015	26
2.2.1.2. Sistema de gestión de la calidad.....	26
2.2.1.3. Software para ISO 9001 - ISOTools	27
2.2.1.4. Planificación de la calidad	27
2.2.1.5. Importancia de la gestión de calidad.....	29

2.2.2.	Proceso administrativo	29
2.2.2.1.	Elementos básicos del proceso Administrativo.....	29
2.2.3.	Planeación	30
2.2.3.1.	Herramientas de planeación:	30
2.2.3.2.	Principios de la planeación.....	31
2.2.3.3.	Análisis de FODA como parte de herramienta de planeación	31
2.2.3.4.	Importancia de la planificación.....	32
2.2.4.	Organización	33
2.2.4.1.	Etapas de la organización.....	33
2.2.4.2.	Principios de organización	33
2.2.5.	Dirección.....	34
2.2.5.1.	Medios o componentes de la dirección.....	34
2.2.5.2.	Principios de dirección.....	35
2.2.6.	Control	36
2.2.6.1.	Elementos del control:.....	36
2.2.6.2.	Principios de control:	37
2.2.7.	La importancia de la conectividad y de las TIC en el sector hotelero.....	38
2.2.7.1.	Las TIC en el sector hotelero	38
2.2.7.2.	El turismo antes y después del internet.....	39
2.2.7.3.	Las TIC y la eficiencia organizacional.....	40
2.2.7.4.	Las principales TIC que se utilizan en el turismo son:.....	41
2.2.7.5.	Ventajas del uso de las TIC.....	41
2.2.7.6.	Algunas soluciones tecnológicas en la industria del turismo son por ejemplo:	42
2.2.8.	Marco conceptual de la investigación	43
2.2.8.1.	Micro y pequeña empresa (Mypes).....	43
2.2.8.2.	Ley que ampara a las mypes del rubro hoteles ecológicos.....	44
2.2.9.	Glosarios de términos.....	46
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS		49
3.1.	Hipótesis general.....	49
3.2.	Hipótesis específicas	49

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	50
4.1. El tipo de investigación.....	50
4.2. Nivel de la investigación.....	50
4.3. Diseño de la investigación	50
4.4. Población y muestra.....	51
4.5. Definición y operacionalización de variables	53
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	54
4.7. Plan de análisis.....	54
4.8. Matriz de consistencia.....	55
4.9. Principios éticos	58
CAPÍTULO V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	59
5.1. Resultados	59
5.2. Análisis de resultados.....	77
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
6.1. CONCLUSIONES	89
6.2. RECOMENDACIONES.....	91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
Anexo.....	99
Encuesta	99

INDICE DE TABLA

Tabla 1. El turismo antes del internet o turismo tradicional.....	39
Tabla 2. El turismo después del internet o turismo 2.0 y turismo 3.0	40
Tabla 3. Caracterización de las Mypes según número de empleados (GTZ-Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y Cenpromypes).....	43
Tabla 4. Caracterización de las microempresas según número de empleados y ventas anuales	44
Tabla 5. Caracterización de las pequeñas empresas, según número de empleados y ventas anuales.....	44
Tabla 6. Relación de MYPES Sector Servicios, Rubro Hoteles Ecológicos.....	52
Tabla 7. Tabla Operacionalización de las variables	53
Tabla 8. Tabla Matriz de consistencia	55
Tabla 9. Edad del microempresario.....	59
Tabla 10. Genero del microempresario.....	60
Tabla 11. Grado de instrucción del microempresario.....	61
Tabla 12. ¿Cuántos años de funcionamiento tiene la microempresa en el mercado?.....	62
Tabla 13. ¿Con cuántos colaboradores cuenta la microempresa?	63
Tabla 14. ¿Ha definido la misión, visión y valores de su microempresa?.....	64
Tabla 15. ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	65
Tabla 16. ¿Ha realizado un análisis FODA y PEST de su microempresa?	66
Tabla 17. ¿Diseña y aplica un plan de negocio?.....	67
Tabla 18. ¿Qué resultados ha obtenido utilizando un plan de trabajo?	68
Tabla 19. ¿La planeación de la microempresa se cumple en un porcentaje?	69
Tabla 20. ¿Cada cuánto tiempo monitorean los planes de trabajo de la microempresa?	70
Tabla 21. ¿Quién revisa los planes de trabajo en la microempresa?	71
Tabla 22. ¿Existe un organigrama dentro de la microempresa?	72
Tabla 23. ¿Cómo se organiza el personal en la microempresa?	73
Tabla 24. ¿Cada cuánto tiempo capacitan al personal de la microempresa?.....	74

Tabla 25. ¿Cuál es opinión con respecto al proceso administrativo que emplea la microempresa?.....	75
Tabla 26. ¿En qué etapa del proceso administrativo cree usted que se le han presentado dificultades?.....	76
Tabla 27. Cronograma de Actividades	104
Tabla 28. Presupuesto	105

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1. Edad del microempresario	59
Grafico 2. Genero del microempresario.	60
Grafico 3. Grado de instrucción del microempresario.....	61
Grafico 4. ¿Cuántos años de funcionamiento tiene la microempresa en el mercado?.....	62
Grafico 5. ¿Con cuántos colaboradores cuenta la microempresa?	63
Grafico 6. ¿Ha definido la misión, visión y valores de su microempresa?.....	64
Grafico 7. ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	65
Grafico 8. ¿Ha realizado un análisis FODA y PEST de su microempresa?	66
Grafico 9. ¿Diseña y aplica un plan de negocio?.....	67
Grafico 10. ¿Qué resultados ha obtenido utilizando un plan de trabajo?	68
Grafico 11. ¿La planeación de la microempresa se cumple en un porcentaje?	69
Grafico 12. ¿Cada cuánto tiempo monitorean los planes de trabajo de la microempresa?	70
Grafico 13. ¿Quién revisa los planes de trabajo en la microempresa?	71
Grafico 14. ¿Existe un organigrama dentro de la microempresa?.....	72
Grafico 15. ¿Cómo se organiza el personal en la microempresa?	73
Grafico 16. ¿Cada cuánto tiempo capacitan al personal de la microempresa?.....	74
Grafico 17. ¿Cuál es opinión con respecto al proceso administrativo que emplea la microempresa?.....	75
Grafico 18. ¿En qué etapa del proceso administrativo cree usted que se le han presentado dificultades?.....	76

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Desde el punto de vista analítica y crítico se ahondaría el crecimiento económico toda vez que en el entorno de la amazonia, la región Ucayali a través de sus zonas impactantes en la actualidad represente el potencial turístico futuro a largo del plazo, si aún no despegó, el motivo principal es la ejecución y realización de este trabajo técnico de investigación. Pretendo determinar que el rubro relacionado al turismo, con el soporte eficaz de los procesos administrativos en los hoteles ecológicos, es un tema de gran proyección.

Toda vez que en la actualidad, no se logra alcanzar el posicionamiento de los visitantes por ello necesitamos impulsar y promover nuestros atractivos turísticos naturales como los tiene las ciudades de Iquitos y San Martín, localidades donde se reflejan importantes ingresos económicos financieros.

La región Ucayali tiene todas las características adecuadas e idóneas con bondades impactantes que nos ha proporcionado la naturaleza para impulsar y ejecutar este tipo de negocios que estoy convencido que puede funcionar con una adecuada gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos y tener un centro turístico ecológico de gran envergadura que cause impacto en nuestra hermosa amazonia peruana.

Para la realización de este trabajo de investigación y lograr desarrollarlo se efectuó la identificación de la problemática que impide este tipo de negocio empresarial se constituyan para que sean consideradas dentro de la propuesta ofertante del servicio turístico que se incluye y ofrece el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

(MINCETUR), en esta zona de la amazonia y también requieren de un soporte de elementos de los procesos administrativos.

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

Pero como la Administración es la ciencia y la técnica de generar logros y objetivos, donde los hoteles-Eco-Turísticos vienen obteniendo con mucho arraigo y esfuerzo notables desarrollos sobre todo en la ciudad de Iquitos, donde se tiene conocimiento con datos confiables estadísticos del INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática), una mayor demanda significativa y sostenible.

Este es la causa y el motivo que me promueve aspirar concretar un servicio en el sector, rubro hoteles ecológicos.

Se pretende realizar financiamiento en las entidades financieras para efectuar inversión en turismo como en las otras regiones; donde sí se ha conseguido el crecimiento del mercado del turismo en todos los aspectos y la región de Ucayali no está aislada ni ajena a desarrollar servicios turísticos en soporte de hoteles ecológicos.

La metodología fue las técnicas de entrevista y encuesta, también se utilizó el instrumento que es el cuestionario elaborado de 18 preguntas para empresarios y visitantes lo cual me proporcionaron datos verídicos y confiables.

El trabajo de investigación científica se justifica porque nos va a permitir conocer el nivel analítico y descriptivo para saber el comportamiento de las variables de la investigación como son la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos.

El trabajo investigativo, dentro de mi informe final, se considera los objetivos, el marco técnico, las bases teóricas, los marcos conceptuales, metodología de investigación, y la conclusión donde se destaca el análisis, el diagnóstico, las cualidades del trabajo de investigación, referencias bibliográficas, anexos, fotografías como evidencias del estudio.

Capítulos:

Capítulo I.- Primero se identificó el problema, para trazarnos objetivos que nos oriente al estudio, diseñando una metodología de investigación.

Capítulo II.- Se tomaron como referencia a 5 antecedentes internacionales, 3 nacionales y 3 locales, donde recabamos información relevante acerca de gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en los hoteles ecológicos.

Capítulo III.- Aquí se tuvo que relacionar nuestros objetivos específicos con las dimensiones de nuestras variables.

Capítulo IV.- Aquí se diseñó la metodología que se utilizó en nuestra investigación utilizando técnicas e instrumentos lo cual me proporcionaron datos verídicos y confiables.

Capítulo V.- Una vez recogido la muestra de estudio se procedió a realizar la tabulación utilizando programas característicos para estadística e investigación.

Capítulo VI.- Luego de haber terminado el presente trabajo de investigación se llegó a la conclusión con sus respectivas recomendaciones de que al implementar un sistema de gestión de calidad generara mayor eficiencia en sus procesos, satisfacción al visitante y un buen clima laboral.

1.1 Planteamiento del problema

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

Sin embargo cabe resaltar que requieren de un soporte de los elementos de los procesos administrativos.

Motivo por el cual es iniciativa e interés del presente trabajo de investigación conocer a los emprendedores de los hoteles ecológicos si tienen pretensiones satisfactorias de los beneficios de la gestión de calidad y si se orientan a lograr un posicionamiento del mercado en la mente del turista.

1.1.1. Caracterización del Problema

Los ingresos económicos representan entre sus principales referentes a las empresas, y son las mypes del sector turístico empresarial las que por su gran cantidad numérica representan un eje primordial para otorgar servicios, generar el autoempleo, aportes de tributos e impuestos al estado, autosostenibilidad, credibilidad ante las entidades financieras. Por lo que es de interés el presente estudio para determinar la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en el rubro hoteles ecológicos.

Los datos que maneja el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática – INEI, donde se oriente al turismo, aun falta alcanzar a nivel Nacional un status.

Sin embargo Ucayali, tiene un potencial de gran dimensión y expectativas que en la actualidad no se ha logrado ni explotar.

Para alcanzar los niveles los procesos administrativos que tengan significados para el despliegue del turismo. Por ello se justifica el incremento de turistas en Perú sobre todo permite que Ucayali, ya con vías de accesibilidad, posicionándose con la imagen del sector hoteles ecológicos ubicadas en la región.

1.1.2. Enunciado del Problema

¿Las mypes del sector, rubro hoteles ecológicos, de la región de Ucayali año 2019, se relacionan con la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en los servicios del mercado turístico?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Determinar si las mypes, del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali año 2019, se relacionan con la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos para obtener posicionamiento del mercado.

1.2.2 Objetivos específicos

- ✓ Determinar la relación entre el plan de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, de la región Ucayali año 2019.

- ✓ Determinar la relación entre el efecto de la estandarización y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, de la región Ucayali año 2019.
- ✓ Determinar la relación entre la misión – visión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, de la región Ucayali año 2019.

1.3 Justificación de la investigación

El trabajo de investigación científica se justifica porque nos va a permitir conocer el nivel analítico y descriptivo para saber el comportamiento de las variables de la investigación como son la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos región Ucayali año 2019.

Con la recopilación y los resultados del presente trabajo de investigación se pretende comprobar lo descrito por distintos autores citados en la literatura e identificar planes de mejora.

Cabe resaltar la seguridad de esta investigación que servirá como un punto de equilibrio base para realizar estudios similares mejorando la gestión de la micro y pequeñas empresas.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Benavides, J. (2013). Su tesis se denominó “Calidad y Productividad en el sector hotelero Andaluz”. La investigación tiene por objetivo estudiar el vínculo existente entre la calidad y la productividad en las industrias hoteleras. Para ello, se analizó las dificultades de la productividad en hoteles. Se abordan cuestiones vinculadas con la gestión de calidad en el sector hotelero. La metodología de investigación es descriptiva, se tomó la muestra en 232 hoteles de Andalucía - España. Termina concluyendo que dicho estudio tiene vínculo desde el punto de vista experimental donde el requisito para un cambio de enfoque depende del prototipo de servicio, como por ejemplo el nivel de interacción con el cliente, el nivel de personalización e intangibilidad del servicio y el nivel de inestabilidad entre la oferta y la demanda.

Aparicio, M. (2013). Su tesis se denominó “El reto del turismo en los espacios naturales protegidos españoles: la integración entre conservación, calidad y satisfacción”. La investigación tiene por objetivo apreciar el papel de calidad de servicio en la cultura organizativa, la gestión y la estructura de los espacios naturales protegidos (ENP). La metodología de investigación es experimental se ha estructurado mediante la recopilación de 31 opiniones de expertos y profesionales en distintos campos de la gestión de espacios naturales protegidos (ENP). Termina concluyendo que se centró en la detección de los puntos de vista que tenían los expertos de espacios naturales protegidos, mostrando considerablemente un nivel de conflicto donde hacen aseveraciones con respecto a la

calidad de servicio y la satisfacción del cliente, en pocas palabras corrigieron esas opiniones erradas que tenían los expertos de los espacios naturales protegidos donde la importancia de la gestión de la calidad como estrategia para lograr una experiencia positiva en la satisfacción de los visitantes.

Joubert, E. (2014). Su tesis se denominó “Las perspectivas y desafíos de la implementación de los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero” tiene por objetivo diagnosticar el contexto del mercado hotelero de la ciudad de Neuquén - Argentina de esta manera identificar aquellos hoteles que no están implementando un SGC a fin de saber cuáles son las razones que los llevan a tomar esta decisión. La metodología de investigación es cualitativa de índole descriptivo. Termina concluyendo que existía una relación en el crecimiento de la demanda turística, lo cual se demuestran con los datos estadísticos recopilados en el trabajo de campo realizado, pero también dice que las ciudades de Neuquén están lejos de ser una ciudad turística porque no reúnen los requisitos, es decir no tienen la infraestructura de esparcimiento adecuado.

Palacios, D. (2014). Su tesis se denominó “Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó”, tiene por objetivo saber la realidad de calidad de servicio que tienen los huéspedes de la ciudad de Quibdó - Colombia, utilizando SERVPERF como escala de medida. La metodología de investigación es de Exploración Teórica. Termina concluyendo que la calidad que existe a la hora de percibir el servicio en los establecimientos hoteleros de Quibdó – Colombia es muy buena ya que es de gran importancia, para que de esta manera los hoteles alcancen un desempeño superior, fijando estrategias y tácticas para conseguirlo.

Pico, S. & Rincón, K. (2013). Su tesis se denominó “Plan de negocios para la creación del hotel Oikonatura” tiene por objetivo esquematizar un plan de negocios por el cual se analice la viabilidad de crear un hotel en el municipio de la Calera, Cundinamarca destinado a turistas extranjeros entre los 24 y 47 años interesados en deleitarse de ambientes naturales cercano a la ciudad de Bogotá. La metodología de investigación es descriptiva. Termina concluyendo que en Colombia el sector hotelero está en pleno crecimiento y desarrollo, dicho crecimiento incrementa las nuevas ideas y oportunidades de negocio donde muestra la gran viabilidad de desarrollo para proyectos como el HOTEL OIKONATURA.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Auccacusi M. (2016). Su tesis se denominó “Programa de Gestión de Calidad mediante la Aplicación de la Norma ISO 9001:2008 para incrementar la calidad percibida de los huéspedes del Hotel Antigua Miraflores durante el año 2015” tiene por objetivo reconocer si hay compromiso de la dirección aumentar el nivel de confiabilidad en el servicio que ofrece el hotel Antigua Miraflores. El diseño de estudio es no experimental, descriptivo y correlacional. Termina concluyendo que el nivel en el que se encuentra el sistema de gestión de la calidad fundamentada en las normas ISO 9001: 2008 aumenta de manera normal la calidad en los huéspedes externos del hotel donde se contempla que la conducta de ambas variables indican que no existe una gestión total de los recursos del hotel y tampoco la calidad en el servicio.

Zuazo, F. & Oliva, J. (2016). Su tesis se denominó “Plan de negocio para la creación de un hotel temático en la ciudad de Lambayeque”. Teniendo como objetivo

determinar las estrategias correctas que permitan tomar decisiones precisas y concretas en la creación de un hotel temático. La metodología de investigación fue prospectiva. Termina concluyendo que la investigación de mercado permitió saber el grado aceptación y la demanda potencial del mercado, se hizo un diagnóstico teniendo en cuenta a turistas tanto nacionales como internacionales a quienes se les aplicó una encuesta para obtener información relevante del sector, lo que permitió realizar un plan operacional de actividades y un plan organizacional de estructura que simplifique la realización de actividades optimas en la empresa.

Gamero, C. (2015). En su tesis denominada "El Marketing Digital Hotelero como facilitador para la atracción de Turistas Internacionales que se hospedan en Trujillo", tiene por objetivo medir el nivel de uso de dispositivo digitales para la búsqueda de hospedaje en internet por parte del turista internacional que visito Trujillo. La metodología de investigación es transaccional o transversal: descriptivo. Termina concluyendo que las estrategias de marketing digital hotelero, vinculados en la exportación de servicios, donde se reconoció que los establecimientos de hospedaje que cautivaron a más huéspedes fueron los que utilizaron el internet.

2.1.3. Antecedentes locales

Puente, K. & Villareal, J. (2016). Su tesis se denominó "Estudio para la creación de un hotel temático basado en la cultura Loretana, ubicado en la ciudad de Iquitos - 2016", tiene por objetivo determinar el diseño del producto de un hotel temático que espera encontrar los turistas nacionales y extranjeros al alojarse en la ciudad de Iquitos. La investigación es de tipo descriptivo. Termina concluyendo que la mayoría de turistas

tanto nacionales y extranjeros calificaron de excelentes a los establecimientos hoteleros de Iquitos, siendo la razón principal vacaciones, seguido también de los que vienen por negocios y trabajo.

Saboya, A. (2015). Su tesis se denominó “Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo, rubro hoteles ecológicos del distrito de Yarinacocha, Provincia de Coronel Portillo, periodo 2014-2015” tiene por objetivo describir las principales características del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector turismo-rubro hoteles ecológicos del distrito de Yarinacocha. La investigación fue descriptiva. Termina concluyendo que Ucayali es uno de los departamentos del Perú que es consagrada por la madre naturaleza, al tener riquezas de flora, fauna teniendo bellos y diversos ecosistemas. Aparte tiene una cultura muy rica, que atrae con sus historias, mitos y leyendas.

Chávez, M. (2018). Su tesis se denominó “Gestión bajo el enfoque de marketing en las Mypes del sector servicios, hoteles ecológicos, distrito de Yarinacocha, año 2018” tiene por objetivo conocer la gestión que realiza la gerencia de las mypes del sector servicios, hoteles ecológicos del distrito de Yarinacocha. La metodología es no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. Termina concluyendo que las Mypes del sector hoteles ecológicos se gestionan con un enfoque de calidad, gracias al interés de los dueños por lograr obtener una imagen de empresa confiable y acogedora.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Gestión de calidad

La gestión de calidad no solo se enfoca en la excelencia de un producto, servicio sino también en la satisfacción de sus clientes. Por lo tanto, la gestión de calidad busca al aseguramiento y el control de los procesos para obtener una calidad más eficiente.

Lizarzaburu, E. (2016).

2.2.1.1. Norma ISO 9001:2015

Elaborada por la organización internacional para la estandarización (International Standardization Organization o ISO). Definen los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad, y de esta manera manipular su aplicación interna en las organizaciones, sin tomar en cuenta si es producto o servicio, organización pública o empresa privada. El objetivo principal de las norma ISO 9001 es ordenar, organizar, facilitar y unificar a todos en conjunto para conseguir menores costos y efectividad. Candia, C.; Maderni, G. & Varela, A. (2016).

2.2.1.2. Sistema de gestión de la calidad

Son funciones de trabajo coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para obtener la calidad de los productos o servicios que se ofertan a los clientes, es decir, es planear, controlar para renovar aquellos elementos de una organización que intervienen en el cumplimiento de los requerimientos de los clientes. Sejzer, R. (2015).

El sistema de gestión de calidad se apoya en la norma ISO 9001, las mypes se preocupan por adquirir esta certificación para avalar el perfeccionamiento de sus productos o servicios haciendo de esta una ventaja competitiva.

2.2.1.3. Software para ISO 9001 - ISOTools

Simplifica la implementación, automatización y conservación de los Sistemas de Calidad según ISO 9001 en su última versión 2015. Sobre la base de los procesos y la lógica del ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar – Actuar) ISOTools (software de prevención de riesgos) está planteado para hacer más seguro el uso de la documentación, aumentar la comunicación, disminuir tiempos y costos. De esta manera se conseguirá un impacto real sobre la eficacia, costos y resultados. Candia, C., Maderni, G. & Varela, A. (2016).

2.2.1.4. Planificación de la calidad

Son actividades para constituir los requerimientos, los objetivos y el manejo de elementos de un Sistema de Calidad según Sejzer, R. (2015), consta de los siguientes pasos:

1. Crear la idea de negocio
2. Reconocer a los clientes
3. Reconocer los requerimientos del cliente
4. Elaboración del proceso
5. Elaboración de controles y despachar para su ejecución
6. Elaboración del producto

El control de la calidad: Es un conjunto de procedimientos para mantener el equilibrio y evitar contratiempos. Para mantener el equilibrio se evalúa el desempeño actual y estos se relacionan con los objetivos estipulados para tomar decisiones. Sejzer, R. (2015).

La Mejora de la calidad: Son actividades que llevan a las empresas reestructurarse para obtener cambios positivos, es decir, lograr mayores niveles de calidad y desempeño. Sejzer, R. (2015).

Según Valencia, N. (2016), “Empresas y Calidad”. Una gestión de calidad se entrelazan con cuatro niveles:

- 1. Fase de planificación:** Recopilación de antecedentes que a futuro nos apoyen en la toma de decisiones para dar solución a los problemas.
- 2. Fase de acción:** Aquí los empleados esquematizan un método de gestión, para dar solución a los problemas mediante la efectividad de las estrategias utilizadas para dar solución.
- 3. Fase de comprobación:** Aquí se hace un análisis que hará una comparación del antes y el después para comprobar la efectividad y su desarrollo.
- 4. Fase de actuación:** Aquí las empresas se organizan para a buscar alternativas de solución a problemas encontrados.

2.2.1.5. Importancia de la gestión de calidad

El propósito es cumplir con los objetivos, sin embargo para cumplirlo es dificultoso, pero con una reestructuración en sus procesos, diseñando y utilizando sistemas de gestión de calidad mejorando y adecuando a las necesidades de los clientes. López, M. (2013).

2.2.2. Proceso administrativo

Es una función entrelazada por fases que forman un proceso exclusivo y ordenado como lo es la organización, ejecución, control e interrelación entre las funciones. Según Guzmán, A. (2013).

El proceso Administrativo son pasos para la toma de decisiones, donde los miembros de la empresa ponen en prácticas sus conocimientos empleando múltiples estrategias, El plan organizacional hace que los gerentes tengan una visión tanto interna como externa de la empresa. Los conocimientos del plan organizacional han ido cambiando constantemente.

2.2.2.1. Elementos básicos del proceso Administrativo

Los componentes del proceso de Administrativo, es la verificación, planeación, organización, dirección y control. Según Guzmán, A. (2013).

Los componentes que lo constituyen son: planear, organizar, dirigir y controlar.

Según Guzmán, A. (2013). Se clasifican en:

- a) **Planeación:** Es la acción de elaboración de estrategias que faciliten alcanzar metas ya constituidas, para que esto se lleve a cabo se necesita diversos componentes,

primero se debe de comprender y analizar la situación, para luego definir los objetivos que se quieren alcanzar es decir hasta dónde quiere llegar y como lo hará.

- b) **Organización:** Es la estructura administrativa concebida para alcanzar metas y objetivos con el apoyo de talento humano.
- c) **Dirección:** Actividad que consiste en guiar las acciones de una empresa, donde se debe fijar metas, toma de decisiones y orientar a los subalternos.
- d) **Control:** Es una de las etapas que conforma el proceso administrativo en la cual se puede tener una información más precisa, donde que controlar significa verificar la secuencia y desarrollo de las actividades.

2.2.3.Planeación

Según Pulido, H. (2016). Es el primer nivel del proceso administrativo por medio del cual se precisa una incógnita, donde se examinan los antecedentes pasados para la elaboración de planes y programas.

2.2.3.1. Herramientas de planeación:

Son el conjunto de herramientas, que nos sirven para estructurar la empresa en lo gerencial y administrativo. Según Alamillo, K. (2013), son los siguientes:

- a) **Propósitos:** Es la razón de ser de la empresa esto debe evidenciarse en las motivaciones organizacionales.
- b) **Objetivo:** Son aquellas metas de negocio que toda organización empresarial debe tener a la hora de fijar sus estrategias en un tiempo determinado.
- c) **Estrategia:** Es la planificación de metas y objetivos de una organización.

- d) **Políticas:** Son los principios que una empresa donde se compromete a ejecutar, reglas y normas básicas sobre los deberes y derechos de los empleados.
- e) **Presupuestos:** Plan empresariales que recoge la proyección de gastos e ingresos económicos de una empresa.
- f) **Pronósticos:** Es pronosticar las cosas que pudieran ocurrir.

2.2.3.2. Principios de la planeación.

Según Gómez, D. (2013). Etapas de Planeación:

- ✓ **Principio de la precisión:** Los planes no deben hacerse con aseveraciones vagas y genéricas, sino con la mayor exactitud posible.
- ✓ **Principio de la flexibilidad:** Es dejar un margen para los probables cambios que se pudieran dar, tanto positivos como negativos.
- ✓ **Principio de la Unidad:** Trabajar de una manera unida, sincronizado e integrado para alcanzar las metas propuestas.

2.2.3.3. Análisis de FODA como parte de herramienta de planeación

Es un instrumento elemental para el estudio de la situación de la empresa para planear una estrategia a futuro, analizando sus particularidades internas (Debilidades y Fortalezas) y su condición externa (Amenazas y Oportunidades). El propósito del análisis FODA es diagnosticar las ventajas competitivas de la empresa bajo análisis y la estrategia general a utilizar que más le convenga en función a sus particularidades propias y la del mercado en que opera. Según: Sepúlveda, M. (2013).

2.2.3.4. Importancia de la planificación.

Según Alamillo, K. (2013). La planificación es el proceso donde se constituyen metas eligiendo el método para lograr dichas metas. Sin la planificación los gerentes no pueden dirigir a sus recursos humanos ni a sus recursos materiales. Sin un plan estratégico tal vez ni siquiera tengan idea de cómo deben organizarse, no pudiendo cumplir con sus metas. La planificación es fundamental, ya que esta:

1. Posibilita que la empresa esté direccionada a futuro.
2. Ayuda en la coordinación y toma de decisiones.
3. Prioriza el fiel cumplimiento de la visión y misión de la organización.
4. Se realiza una planificación anticipada para ver qué recursos va utilizar para que la organización funcione eficazmente.
5. Permite esquematizar procedimientos de trabajo.
6. Evita procedimientos ineficaces, obteniendo mejor estilo de trabajo.
7. La planeación es el periodo básico de todo proceso administrativo: como lo es la organización, dirección y control.
8. Fija un método razonable para la toma de decisiones, y de esta manera evitar el fracaso.

Simplifica el control, permitiendo de esta manera evaluar la eficacia de la organización.

2.2.4. Organización

Según Caraballo, A. (2013). Segundo nivel del proceso administrativo en la que se acomodan los métodos administrativos para constituir una empresa u organización, determinando las competencias por áreas, sector, fijando rangos y autoridad, con el propósito de establecer estrategias y cumpliendo con sus objetivos.

2.2.4.1. Etapas de la organización

Según López, J. (2014). Etapas del Proceso Organizacional, se realiza por etapas las obligaciones que se deben de realizar para organizar o reorganizar una empresa.

- a) **Segmentación del trabajo:** Clasificación y demarcación de las funciones, con el único propósito de efectuar una actividad con la mayor exactitud, eficacia y poco esfuerzo.
- b) **Jerarquización:** Es la distribución de los deberes de una empresa por categorías, cargo o consideración.
- c) **Departamentalización:** Es la segmentación y la demarcación de las funciones y tareas determinadas.

2.2.4.2. Principios de organización

Según Coló, E. (2014), son los siguientes:

- ✓ **Principio de unidad de objetivo:** Un sistema organizacional es eficaz si los miembros de la organización cooperan para cumplir con los objetivos de la empresa.

- ✓ **Principio jerárquico:** Son los rangos de autoridad de cada nivel, al cumplirse esta jerarquización será más eficaz las decisiones que se tomen.
- ✓ **Principio de equidad en carga de trabajo:** Al dirigir una empresa el administrador, debe balancear las cargas de trabajo de forma equitativa, de acuerdo a su orden jerárquico, capacidades técnicas y responsabilidades de sus colaboradores a la hora de cumplir con sus funciones.
- ✓ **Principio de primicias de la autoridad lineal sobre la asesoría.** También es imprescindible explicar que la autoridad, en término de organización, el principio es la autoridad de línea quien toma las decisiones, por tener el compromiso. En la cual, los asesores de una organización sólo sugiere, participando al supervisor a cargo la pronta toma de decisión.
- ✓ **Principio de primicia normativa.** La autoridad normativa debe ser normalizador e intérprete de la táctica que utilizara en las operaciones, no aun grado de rango mayor que genere burocracia y abandono de las áreas.
- ✓ **Principio de unidad de mando.** Este principio refiere que cada individuo de la empresa debe ser consiente y sensato frente a su superior.

2.2.5. Dirección

Según Guzmán, A. (2013), Son funciones en las cuales el administrador fija la naturaleza y forma de su empresa con liderazgo, democracia y motivación.

2.2.5.1. Medios o componentes de la dirección.

Según Cruz, J. (2013). Los medios y componentes son:

- a) **Integración:** Constituye una función administrativa permanente de inclusión, unión y actualización de los recursos humanos, recursos materiales. Las etapas de la integración son las siguientes
- ✓ Convocatoria
 - ✓ Elección
 - ✓ Presentación
 - ✓ Desarrollo
- b) **Liderazgo:** Conjunto de cualidades gerenciales como la capacidad de facultar , tomar iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar a los colaboradores al cumplimiento de los logros y desafíos de la organización.
- c) **Motivación:** Impulso necesario de energía que promueve y entusiasma a las personas, encaminando su comportamiento al cumplimiento de metas trazadas.
- d) **Comunicación:** Procedimiento por el cual se trasfiere y recibe información: voz, antecedentes, plan de entendimiento y pensamientos.
- e) **Supervisión de resultados:** Expresión que se comprende de dos maneras en lo que es la gestión empresarial, por una parte, es el grado de subordinación, próximos a los grados operativos, por otro lado es un cargo de quien se desempeña en la dirección en cualquier nivel de la gerencia.
- f) **Toma decisiones:** Es un proceso que atraviesan los directivos y altas gerencias de una empresa cuando deben hacer elecciones oportunas entre dos o más opciones.

2.2.5.2. Principios de dirección

Según Marciaga, C. (2015). Los principios son:

- ✓ **De la armonía del objetivo o coordinación de interés:** La dirección será eficaz cuando se dirija en torno al cumplimiento de sus metas.
- ✓ **Impersonalidad de mando:** Menciona que la jerarquía y su desempeño, se manifiestan como una obligación de la empresa para conseguir ciertos resultados.
- ✓ **De la supervisión directa:** Hace referencia a la ayuda que debe facilitar la dirección a sus subordinados mientras se desarrolle el proyecto.
- ✓ **De la vía jerárquica:** Los canales de comunicación deben de ser difundidos mediante de los grados jerárquicos adecuados.
- ✓ **De la resolución del conflicto:** Es la obligación de dar solución a diferentes conflictos que se manifiestan, al inicio y no permitir que aumenten.
- ✓ **Aprovechamiento del conflicto:** Los problemas que se detectan oportunamente, en ellos se pueden observar ideas de posibles estrategias, obteniendo beneficios de ellos.

2.2.6. Control

Según Salas, A. (2014). Es el desarrollo que respalda la labor real, donde se acomoda a las labores planificadas.

2.2.6.1. Elementos del control:

Según Salas, A. (2014).

- ✓ **Establecimiento de estándares:** Son normas de desempeño que tiene un esquema de planeación.

- ✓ **Medición de resultados:** Es calcular el resultado, este elemento se aprovecha de forma habitual siendo indispensable para la mejora de la productividad en la empresa.
- ✓ **Corrección:** Proceso de control y cambio que una empresa realiza sobre una apreciación.
- ✓ **Retroalimentación:** Mediante ella la información adquirida se acomoda al sistema administrativo con el pasar de los años.
- ✓ **Control:** Las buenas inspecciones deben vincularse con el sistema organizativo donde se manifiestan su efectividad.

2.2.6.2. Principios de control:

Según Salas, A. (2014).

- a) **De los objetivos:** Existen de acuerdo a las metas, el control no es un propósito, sino un nexo para lograr y cumplir metas.
- b) **De la oportunidad:** Debe ser pertinente, debiendo ser subsanada antes de que se presente el error.
- c) **De las desviaciones:** Todas las desviaciones que se produzcan deben de examinarse minuciosamente y saber porque se manifestaron, para que en un futuro no retornen.
- d) **Contabilidad:** Se deben de demostrar el importe, que este simbolice en efectivo y tiempo, entre lazándose con los atributos reales que contribuya.
- e) **De la excepción:** Debe adaptarse a las labores específicas, con el propósito de disminuir costes y tiempo.

- f) **De la función controlada:** La función que efectúa es el control, no puede estar mezclada con la labor a controlar.

2.2.7. La importancia de la conectividad y de las TIC en el sector hotelero

El sector turístico forma parte de una de las industrias más sobresalientes del mundo. Sobre todo, en los últimos años en los que los problemas económicos han golpeado intensamente la economía mundial.

Por eso, la necesidad de las soluciones TIC en los hoteles es cada día más significativo y en los últimos años han invadido con potencia a través del mencionado software de gestión hotelera.

Este tipo de sistema de gestión empresarial se particulariza en su capacidad de enlazar todas las áreas de un negocio tan complicado como los hoteles. Quonext, (2018).

2.2.7.1. Las TIC en el sector hotelero

Las soluciones TIC como el PMS hotel o cualquier otro programa de gestión hotelera producen muchas ventajas competitivas a la industria turística.

La razón es obvia ya que la información es una ventaja competitiva que genera mucha rentabilidad. Algunas de las particularidades principales de la información son las siguientes:

- ✓ Es costoso realizarlo, pero en cambio, es económico reproducirlo y distribuirlo.
- ✓ Además, otro de los aspectos importantes de la información es que no desaparece una vez ésta haya sido utilizada.

Un programa de gestión hotelera reúne la información en una única base de datos y facilita una serie de instrumentos especializados para cada una de las áreas específicas de los hoteles. Como, por ejemplo, la gestión de las reservas y la recepción es que, si algo proporciona las TIC dentro del sector turismo es más rendimiento, más calidad y más competitividad frente a la competencia. Quonext, (2018).

En conclusión, este tipo de soluciones TIC en la industria turística hace que la comunicación entre los huéspedes y los hoteles sea mucho más directa y fluida.

Hay que dejar constancia de que un programa de gestión hotelera no es más que un instrumento que mejora determinadas tareas y visualiza procesos. Pero siempre hay que tratar de poner la tecnología al servicio de la calidad.

2.2.7.2. El turismo antes y después del internet.

Tabla 1. El turismo antes del internet o turismo tradicional

Productores	Intermediarios	Consumidores
Hoteles. Restaurantes. Compañías aéreas. Provisiones y otros servicios. Esparcimiento.	Cadenas de hoteles Operadores de turismo Agentes de viaje SRI Asociación de empresas de turismo	Turistas

Fuente: Baños, L. (2017).

Tabla 2. El turismo después del internet o turismo 2.0 y turismo 3.0

Productores	Intermediarios	Infomediarios		Consumidores
Hoteles. Restaurantes. Compañías aéreas. Provisiones y otros servicios. Esparcimiento.	Cadenas de hoteles Operadores de turismo Agentes de viaje SRI Asociación de empresas de turismo	Reservas de viajes y turismo por la web como los buscadores google, mozilla. Trivago WhatsApp Facebook Twitter	Hotel.com Compañía aérea.com Agentes de viajes.com Cadena e hoteles.com Asociación de empresas de turismo.com Guía de viajes.com Sitio web Apps	Turistas

Fuente: Baños, L. (2017).

2.2.7.3. Las TIC y la eficiencia organizacional

El boom de las tecnologías de información y comunicaciones ha obtenido una aceptación en las industrias turísticas que ayudo en la administración de las empresas, mejorando de esta manera las habilidades de los gerentes en lo que es planear, organizar, dirigir y controlar las actividades del sector hotelero y de esta manera ayudándolos a tomar decisiones mucho más efectivas. Baños, L. (2017).

2.2.7.4. Las principales TIC que se utilizan en el turismo son:

Según Baños, L. (2017).

- ✓ **Portal turístico:** Un sistema de Internet centraliza y organiza los requerimientos informativos referente a esta actividad; provisionalmente ofrece el servicio de reserva y/o compra. Muestran frecuentemente más información de sitios de Internet de compañías particulares.
- ✓ **Wireless application system:** Pertenece al conjunto de dispositivos inalámbricos y aplicaciones para el desarrollo de contenidos. Están guiados a darle la autosuficiencia al consumidor sin tener la obligación de recurrir a los programas acostumbrados de su oficina u hogar. Entre sus aplicaciones descubrimos las alternativas que ofrece a un huésped para realizar reservaciones.
- ✓ **Computadoras de bolsillo y telefonía celular:** Los equipos de cómputo siguen reduciendo de tamaño y transfiriendo datos como las Pcs de bolsillo y los teléfonos móviles. Estas herramientas siguen desarrollando aplicaciones modernas a su sistema operativo con el fin de consentir el acceso móvil de estos dispositivos que puedan proveer información instantánea.

2.2.7.5. Ventajas del uso de las TIC

Las TIC han conseguido entre otras cosas, abaratar y ofrecer nuevas formas de acceso a las comunicaciones, reduciendo costos y permitiendo aumentar la productividad de las empresas en cortos periodos de tiempo. Aguirre, M. (2013).

2.2.7.6. Algunas soluciones tecnológicas en la industria del turismo son por ejemplo:

Según Morinigo, A. (2017).

- ✓ **Property management systems (PMS):** Conocidos también como “FRONT”, operan en hoteles; reportan información y procesan transacciones respecto a la reserva de las habitaciones y cargos al huésped.
- ✓ **Point of Sale (POS):** Conocidos también como “sitios de venta”, son sistemas que procesan las operaciones de consumo (restaurantes, centros nocturnos, bares, centros de negocios, etc.) para facturar un gasto que es cancelado o cargado a la cuenta de un huésped.
- ✓ **Tarificador (TARIF):** Método que registra las llamadas telefónicas ejecutadas desde una habitación para su cobro al huésped; tiene enlace directo (automático) con el servidor.
- ✓ **Back of the house systems (BACK):** Son métodos contables, administrativos y financieros que conducen las operaciones de los negocios hoteleros, las cuales provienen de los sistemas PMS y POS.
- ✓ **Central Reservation systems (CRS):** Son centrales de voz ejecutadas por compañías para hacer reservaciones a través de llamadas “sin costo alguno” (número 0800) y reservaciones electrónicas mediante email.
- ✓ **Guest history (GH):** Es el registro histórico automatizado para servicios turísticos de una persona; tiene la capacidad de guardar sus gustos y preferencias. Es una aplicación de estrategia como la es “Customer relationship management” (CRM).

- ✓ **Credit card key (CC Key):** Es una aplicación parecida a la del e-TICKET, en donde de modo instantáneo, el sistema registra el vínculo entre el huésped y su número de tarjeta de crédito para el pago de consumos y servicios, inclusive puede ser utilizada como llave de cuarto.
- ✓ **Internet connectivity:** Es la conexión física que faculta al huésped utilice su Pc portátil para conectarse a Internet media el WIFI.
- ✓ **Conexión Telefónica vía satélite (SATELITAL CONNECTIVITY):** Es una aplicación muy empleada en los cruceros o en lugares apartados cuyo único medio de comunicación es la telefonía satelital.

2.2.8. Marco conceptual de la investigación

2.2.8.1. Micro y pequeña empresa (Mypes)

Son instituciones económicas donde se unen los componentes productivos para crear los bienes y servicios que la población requiere para poder satisfacer sus exigencias, por lo que la producción se convierte en el eje de la economía. Mares, C. (2013).

Tabla 3. Caracterización de las Mypes según número de empleados (GTZ-Cooperación Técnica Alemana, CEPAL y Cenpromypes)

Tamaño de economía – empresa	Micro	Pequeña
Grandes	1 a 10	76 a 250
Medianas	1 a 10	11 a 50
Pequeñas	1 a 10	11 a 35

Fuente: Mares, C. (2009).

Según este estudio, el Perú se encuentra definido como una economía mediana, por lo que las mypes, se les conocen como organizaciones que tienen entre 1 a 50 empleados según Mares, C. (2013).

Características de las Mypes

Haciendo un estudio a nuestro País las mypes, tienen un fin económico que busca producir bienes y servicios, con el único objetivo de incrementar ganancias. Por tal motivo las Mypes deben cumplir con las siguientes características:

Tabla 4. Caracterización de las microempresas según número de empleados y ventas anuales

Microempresa	
Número de trabajadores	De 1 hasta 10 trabajadores
Ventas anuales	Hasta el monto máximo de 150 Unidades impositivas tributarias (UIT).

Fuente: Cortez, A. (2014).

Tabla 5. Caracterización de las pequeñas empresas, según número de empleados y ventas anuales.

Pequeña empresa	
Número de trabajadores	De 1 hasta 100 trabajadores
Ventas anuales	Hasta el monto máximo de 150 a 1,700 Unidades impositivas tributarias (UIT).

Fuente: Cortez, A. (2014).

2.2.8.2. Ley que ampara a las mypes del rubro hoteles ecológicos.

Según la Ley N° 27790, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR menciona que beneficiara en el crecimiento de la actividad turística en lo económico y social, promoviendo la iniciativa privada y la generación de empleo.

La Ley N° 29408, Ley General de Turismo, y su Reglamento aceptado por Decreto Supremo N° 003-2010-MINCETUR, menciona que tanto el Ministerio como sus instancias descentralizadas deben fomentar las buenas costumbres, la normalización y estandarización de los servicios turísticos.

El Perú cuenta con el Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR, herramienta de organización y gestión sectorial a largo plazo. Este documento busca mejorar las condiciones para comercializar conjuntamente para complacer la demanda y promover el desarrollo socioeconómico integral del país.

Por su lado, el Plan Nacional de Calidad Turística del Perú– CALTUR es un documento transversal del PENTUR cuyo objetivo es de promover una movilización nacional rumbo a la calidad, mejorando la satisfacción de los turistas nacionales e internacionales. Así como también busca fortalecer el reconocimiento de nuestro país como un destino de calidad. Este documento aparece en el año 2005. Este plan fue sugerido para promover una eficaz y rápida movilización a favor de la calidad en turismo, buscando posicionar al país como un referido de calidad, amparado en herramientas propuestas.

2.2.9. Glosarios de términos

Hotel

Edificio planificado para albergar a las personas de manera temporal. Gonzales, M. (2014).

Hotel ecológico

Es un establecimiento que tanto en su construcción como en su funcionamiento respeta al máximo el medio ambiente, mediante la utilización de materiales ecológicos. Ecured, (2017).

Turismo

Tráfico de personas que se movilizan temporalmente de su lugar fijo a otro con el fin de satisfacer sus necesidades únicamente como consumidores de bienes económicos y culturales. Luna, S. (2014).

Turismo de naturaleza

Es la actividad turística que se ejecuta sin alterar el medio ambiente incentivando a la conservación de la naturaleza y los ecosistemas existentes desarrollando actividades recreativas en la naturaleza buscando incentivar el crecimiento y desarrollo sostenible. Luna, S. (2014).

Turismo de aventura

Actividades auto emprendidas interactuando con el medio ambiente natural, que

contengan deportes extremos de peligro reales, en consecuencia el resultado de dicho deporte podría ser influenciado por la circunstancia en la que se encuentre el participante.

Luna, S. (2014).

Turismo convencional o tradicional

Es el turismo más común, y se usa generalmente a través de la compra de paquetes económicos que donde adicionan transporte y hospedaje promoviendo entretenimiento y diversión, es decir es para visitantes con ingresos medios y bajos. Luna, S. (2014).

Turismo alternativo

Se llevan a cabo en lugares con espacios grandes y ecológicos, lugares pocos convencionales, que impulsen el desarrollo y la superación personal. Por otra parte, los visitantes de este tipo de turismo están dispuestos a pagar grandes sumas de dinero con el fin de conocer atractivos únicos. Luna, S. (2014).

Turismo místico

Son actividades costumbristas de nuestra región rica en cultura y creencia, donde tener nuevas experiencias como lo son los rituales. Desde siempre la sabiduría mística de médicos curanderos o brujos han sanado enfermedades tan solo utilizando la naturales. De esta manera los turistas forman parte de grupos o campamentos que se encuentran en Latinoamérica, México Brasil, Ecuador, Perú y Chile. Benavides, O. (2016).

Ecoturismo

Actividad turística ambientalmente responsable se refiere en viajar y visitar lugares naturales, estudiando y apreciando atractivos como los paisajes de la flora y fauna. Orgaz, F. & Castellanos, V. (2013).

Desarrollo sostenible: Actividades que aportan acciones específicas como la de protección y conservación de los recursos naturales, tanto en términos de biodiversidad como en los aspectos socioculturales de las comunidades. Vergara, C. & Ortiz, D. (2015).

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis general

La gestión de calidad se relaciona significativamente con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali año 2019.

3.2. Hipótesis específicas

- ✓ El plan de calidad se relaciona significativamente con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, de la región Ucayali año 2019.
- ✓ La estandarización se relaciona significativamente con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, de la región Ucayali año 2019.
- ✓ La misión y visión se relaciona significativamente con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, de la región Ucayali año 2019.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. El tipo de investigación

La investigación es de tipo mixta.

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

Cualitativa: Porque tiene que ver con la exploración no numérica de datos donde se relaciona con la interpretación subjetiva de significados

4.2. Nivel de la investigación

La investigación es de nivel descriptivo, porque se buscó las características de la Gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes, sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019.

4.3. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación es transversal-no experimental-descriptivo.



Dónde:

M = Muestra conformada por las mypes a encuestar del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019.

O = Observación de las variables: Gestión, procesos administrativos.

Transversal: Porque se recoge y analiza datos de las variables solo una vez en un momento determinado.

No experimental: porque la investigación se realizó sin manipular las variables, analizándolas tal como se encuentran dentro de su contexto.

Descriptivo: Porque solo rescataremos lo más relevante de las variables en cuestión al estudio que se realizara.

4.4. Población y muestra

La población y muestra para nuestro estudio de investigación fueron las mypes de las del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019.

Para obtener población de estudio de nuestra investigación, se utilizaron datos estadísticos que fueron proporcionados por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) y Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismos (DIRCETUR).

Según la información recopilada, se determinó que existen solo 7 hoteles ecológicos reconocidos como tal y como la población de estudio era pequeña se tomó como muestra el 100%.

Criterios de Inclusión

Se tomó en cuenta los distritos de Manantay, Calleria, Yarinacocha, y Campoverde.

Tabla 6. Relación de MYPES Sector Servicios, Rubro Hoteles Ecológicos.

N°	Razón Social	Ruc	Dirección
01	Manish Hotel	20393444160	Jr. Arturo Vargas Guerra Mz. B Lt. 11(Ref. costado del Cementerio General)
02	Hotel Amazon City S.A.C.	20394016731	Jr. Garcilaso de la Vega Mz. 162 Lt. 7G
03	Gran Hotel Gusbet	20600997638	Jr. Tupac Amaru Mz. 109 Lt. 4
04	Hostal la Maloka Ecológica	20393158663	Malecón de Yarinacocha S/N
05	Albergue Shachamama Ecolodge	10000925417	Jr. Alfonso Ugarte Mz. 3 Lt. 1
06	Centro Ecológico UNI RAO	20601464145	Vía de Evitamiento Km. 5.4 Cashibococha
07	Albergue Cashibococha Ecolodge	20393578875	Carreta Final del Caserío Cashibocoha

Fuentes: Elaboración propia.

4.5. Definición y operacionalización de variables

Tabla 7. Tabla Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional: indicadores	Escala de medición
Gestión de calidad	La gestión de calidad no solo se enfoca en la excelencia de un producto, servicio sino también en la satisfacción de sus clientes. Por lo tanto, la gestión de calidad busca al aseguramiento y el control de los procesos para obtener una calidad más eficiente. Mateo, R. (2010).	Plan de calidad	Diseña y aplica ¿Diseña y aplica un plan de negocio?	Nominal
		Estandarización	Identifica ¿Qué resultados ha obtenido utilizando un plan de negocio?	Nominal
		Misión y visión	Elaboración y difusión ¿Ha definido la misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su microempresa?	Nominal
Eficacia de los procesos administrativos	El proceso Administrativo son pasos para la toma de decisiones, donde los miembros de la empresa ponen en prácticas sus conocimientos empleando múltiples estrategias, El plan organizacional hace que los gerentes tengan una visión tanto interna como externa de la empresa. Wood W. (1960).	Los componentes que los integran son: planear, organizar, dirigir y controlar.	Cumplimiento ¿Existe un organigrama dentro de la microempresa?	Nominal
			Logro ¿Cuál es su opinión con respecto al proceso administrativo que emplea la microempresa?	Nominal

Fuentes: *Elaboración propia.*

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó, fue la entrevista y encuesta para recolectar datos que nos sirvió para la investigación. El instrumento fue un cuestionario elaborado con 18 preguntas.

El proceso

Se empezó como una corta charla introductiva, para manifestar el porqué de la visita y ¿para qué?, una vez interactuado con los representantes de los hoteles ecológicos, se aplicó la encuesta.

4.7. Plan de análisis

Para procesar los datos recogidos en la investigación, se utilizó el análisis descriptivo. Para la tabulación de los datos se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24, programas característicos para estadística e investigación.

4.8. Matriz de consistencia

Tabla 8. Tabla Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología y diseño de la investigación	Instrumentos y procedimientos
<p>¿Las mypes del sector, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali año 2019, se relacionan con la gestión de calidad y la eficacia de los procesos</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar si las mypes, del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali año 2019, se relacionan con la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos para obtener posicionamiento del mercado.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>✓ Determinar la relación entre el plan de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La gestión de calidad se relaciona significativamente con la eficacia de los procesos administrativos en la mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali año 2019.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>✓ El plan de calidad se relaciona significativamente con la eficacia de los procesos administrativos en</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Gestión de calidad</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Eficacia de los procesos administrativos</p>	<p>El tipo de Investigación</p> <p>La investigación es de tipo mixta.</p> <p>Cuantitativa: Porque se manipularon métodos de medición para calcular variables sobre la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes, sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019.</p> <p>Cualitativa: Porque tiene que ver con la exploración no numérica de datos donde se relaciona con la interpretación subjetiva de significados</p>	<p>La técnica que se utilizó, fue la entrevista y encuesta para recolectar datos que nos sirvió para la investigación. El instrumentó fue un cuestionario elaborado con 18 preguntas. El proceso Se empezó como una corta charla</p>

<p>administrativos en los servicios del mercado turístico?</p>	<p>servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali año 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar la relación entre el efecto de la estandarización y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali año 2019. ✓ Determinar la relación entre la misión – visión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali año 2019. 	<p>las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali año 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La estandarización se relaciona significativamente con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali año 2019. ✓ La misión y visión se relaciona significativamente con la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, 		<p>Nivel de la Investigación La investigación es de nivel descriptivo, porque se buscó las características de la Gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes, sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019.</p> <p>Diseño de la Investigación El diseño de esta investigación es transversal-no experimental-descriptivo.</p> <p>Población y Muestra La población y muestra para nuestro estudio de investigación fueron las mypes de las del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019. Para obtener población de estudio de nuestra investigación, se utilizaron datos estadísticos que fueron proporcionados por la Superintendencia Nacional de</p>	<p>introdutiva, para manifestar el porqué de la visita y ¿para qué?, una vez interactuado con los representant es de los hoteles ecológicos, se aplicó la encuesta.</p>
--	---	--	--	---	---

		región Ucayali año 2019.		Aduanas y Administración Tributaria (SUNAT) y Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR). Según la información recopilada, se determinó que existen solo siete hoteles ecológicos reconocidos como tal y como la población de estudio era pequeña se tomó como muestra el 100%.	
--	--	--------------------------	--	--	--

4.9. Principios éticos

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

- ✓ Responsabilidad
- ✓ Honestidad
- ✓ Lealtad

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

CAPÍTULO V. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Resultados

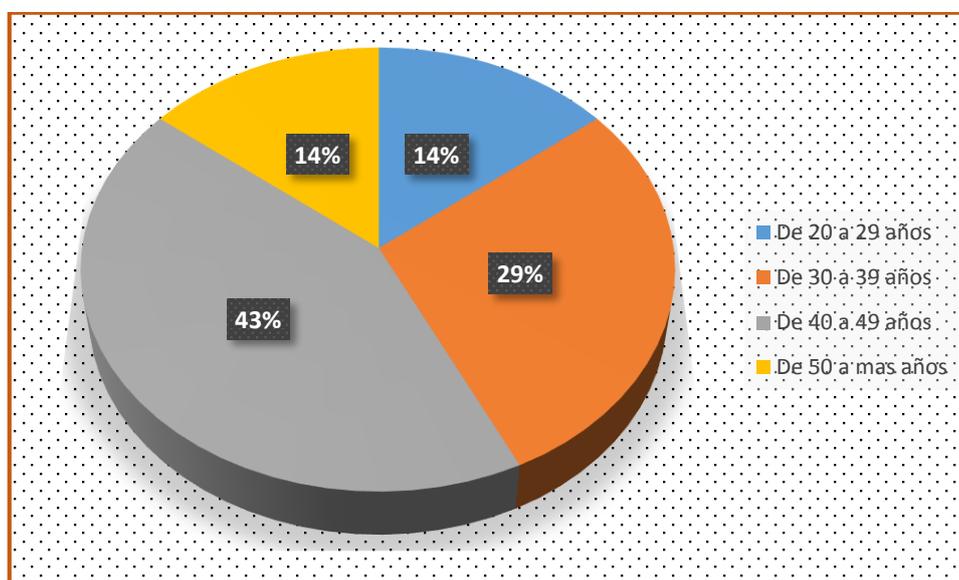
A. De los datos personales

Tabla 9. Edad del microempresario.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
De 20 a 29 años	1	14%	14%	14%
De 30 a 39 años	2	29%	29%	43%
De 40 a 49 años	3	43%	43%	86%
De 50 a más años	1	14%	14%	100%
TOTAL	7	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los hoteles ecológicos.

Gráfico 1. Edad del microempresario



Fuente: Según tabla 9.

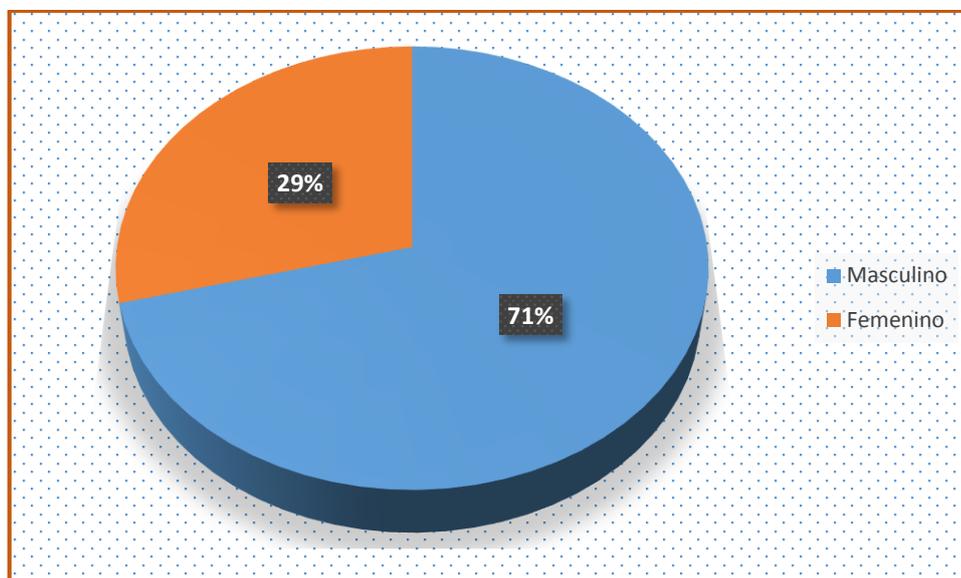
Interpretación: El 43% de los gerentes de los hoteles ecológicos tienen las edades entre 40 a 49 años, el 29% tienen las edades entre 30 a 39 años, el 14% tienen las edades entre 20 a 29 años y el otro 14% tienen las edades de 50 a más años.

Tabla 10. Genero del microempresario.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Masculino	5	71%	71%	71%
Femenino	2	29%	29%	100%
TOTAL	7	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los hoteles ecológicos.

Grafico 2. Genero del microempresario.



Fuente: Según tabla 10.

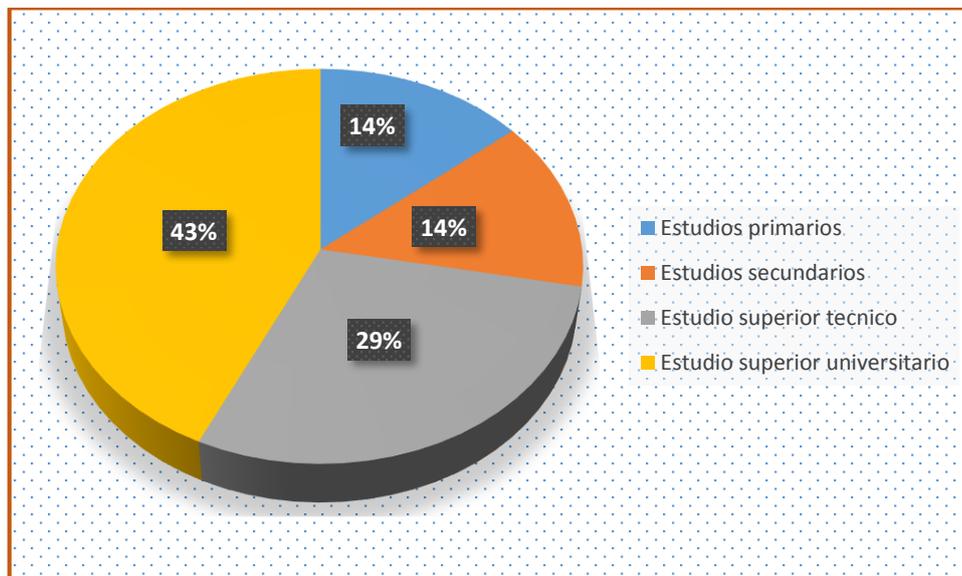
Interpretación: El 71% de los gerentes de los hoteles ecológicos son de género masculino y el 29% son de género femenino.

Tabla 11. Grado de instrucción del microempresario.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Estudios primarios	1	14%	14%	14%
Estudios secundarios	1	14%	14%	28%
Estudio superior técnico	2	29%	29%	57%
Estudio superior universitario	3	43%	43%	100%
TOTAL	7	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los hoteles ecológicos.

Grafico 3. Grado de instrucción del microempresario.



Fuente: Según tabla 11.

Interpretación: El 43% de los gerentes de los hoteles ecológicos tienen estudio superior universitario, el 29% tienen estudio superior técnico, el 14% tienen estudios primarios y el otro 14% tienen estudios secundarios.

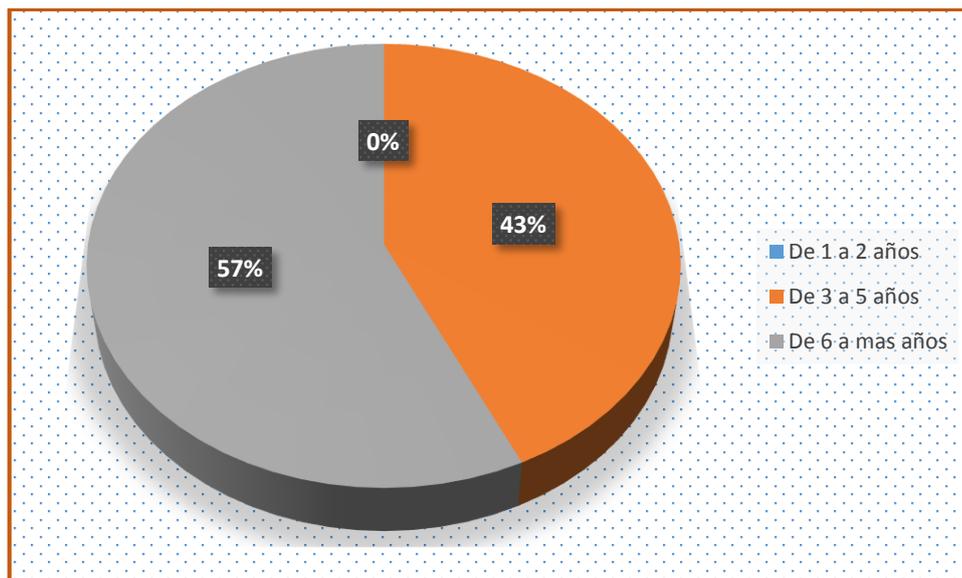
B. De la gestión de calidad

Tabla 12. ¿Cuántos años de funcionamiento tiene la microempresa en el mercado?

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
De 1 a 2 años	-	-	-	-
De 3 a 5 años	3	43%	43%	43%
De 6 a más años	4	57%	57%	100%
TOTAL	7	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los hoteles ecológicos.

Grafico 4. ¿Cuántos años de funcionamiento tiene la microempresa en el mercado?



Fuente: Según tabla 12.

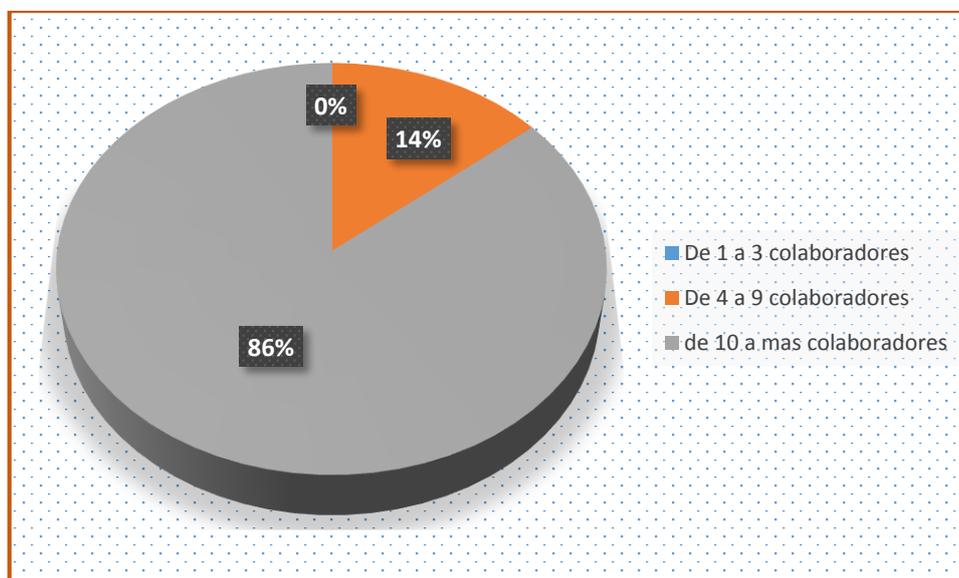
Interpretación: El 57% de microempresas vienen funcionando un aproximado de 6 a más años y el 43% vienen funcionando un aproximado de 3 a 5 años.

Tabla 13. ¿Con cuántos colaboradores cuenta la microempresa?

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
De 1 a 3 colaboradores	-	-	-	-
De 4 a 9 colaboradores	1	14%	14%	14%
De 10 a más colaboradores	6	86%	86%	100%
TOTAL	7	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los hoteles ecológicos.

Gráfico 5. ¿Con cuántos colaboradores cuenta la microempresa?



Fuente: Según tabla 13.

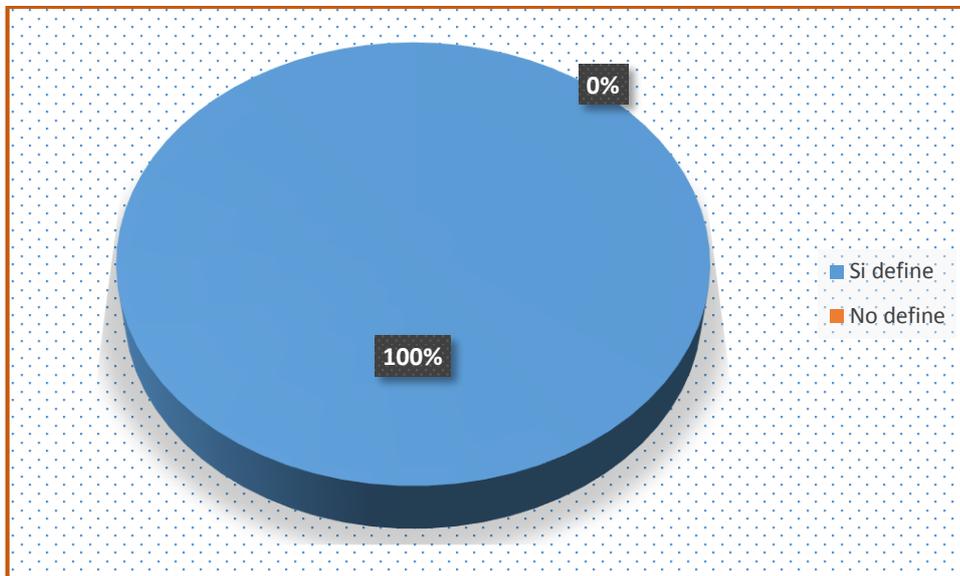
Interpretación: El 86% de microempresas cuentan con un aproximado de 10 a más colaboradores y el 14% cuentan con un aproximado de 4 a 9 colaboradores.

Tabla 14. ¿Ha definido la misión, visión y valores de su microempresa?

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si define	7	100%	100%	100%
No define	-	-	-	-
TOTAL	7	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los hoteles ecológicos.

Grafico 6. ¿Ha definido la misión, visión y valores de su microempresa?



Fuente: Según tabla 14.

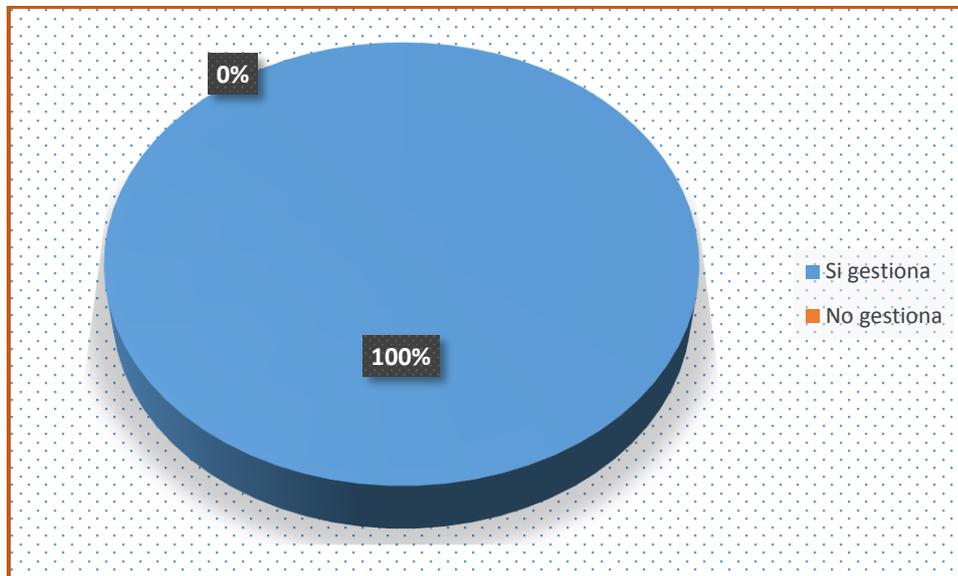
Interpretación: El 100% de las microempresas si han definido su misión, visión y valores.

Tabla 15. ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si gestiona	7	100%	100%	100%
No gestiona	-	-	-	-
TOTAL	7	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los hoteles ecológicos.

Gráfico 7. ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?



Fuente: Según tabla 15.

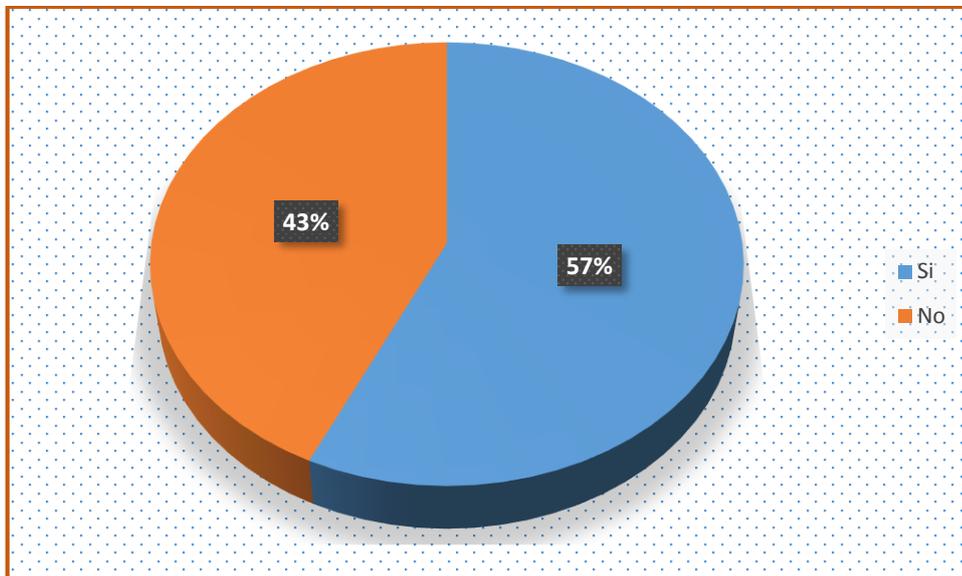
Interpretación: El 100% de las microempresas gestionan su negocio bajo la filosofía de mejora continua.

Tabla 16. ¿Ha realizado un análisis FODA y PEST de su microempresa?

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si	4	57%	57%	57%
No	3	43%	43%	1000%
TOTAL	7	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los hoteles ecológicos.

Grafico 8. ¿Ha realizado un análisis FODA y PEST de su microempresa?



Fuente: Según tabla 16.

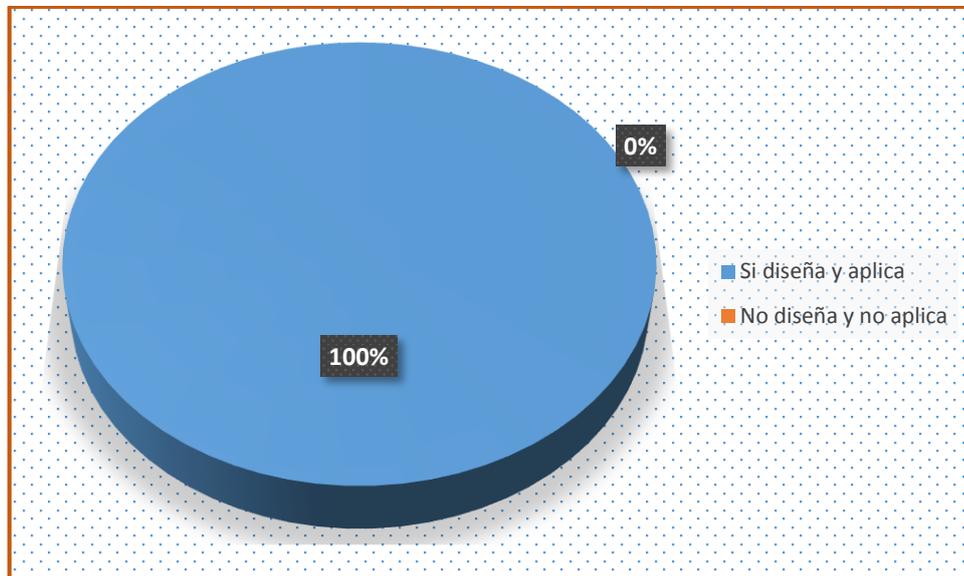
Interpretación: El 57% de las microempresas si hacen un análisis FODA y PEST y el 43% no hacen un análisis.

Tabla 17. ¿Diseña y aplica un plan de negocio?

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si diseña y aplica	7	100%	100%	100%
No diseña y no aplica	-	-	-	-
TOTAL	7	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los hoteles ecológicos.

Gráfico 9. ¿Diseña y aplica un plan de negocio?



Fuente: Según tabla 17.

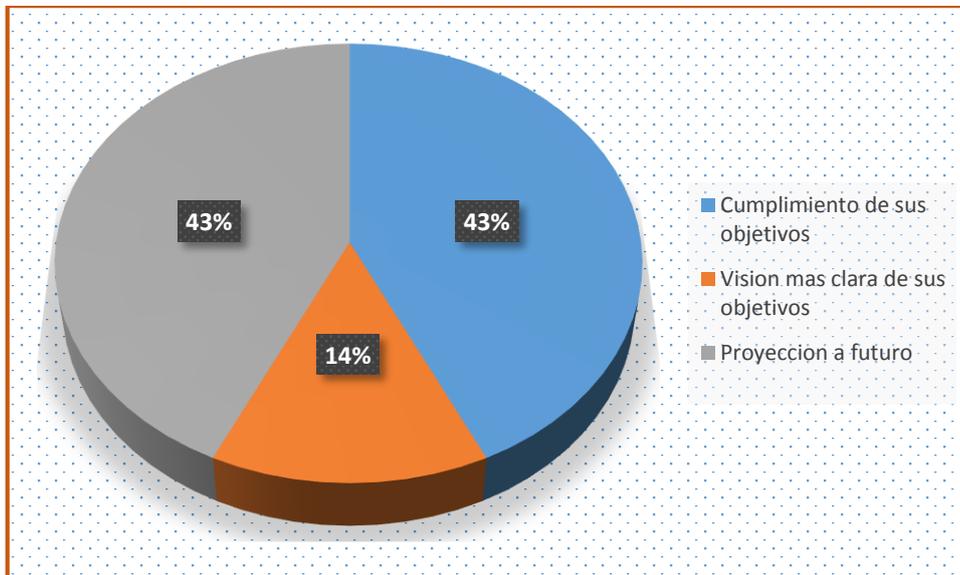
Interpretación: El 100% de las microempresas diseñan y aplican un plan de trabajo.

Tabla 18. ¿Qué resultados ha obtenido utilizando un plan de trabajo?

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Cumplimiento de sus objetivos	3	43%	43%	43%
Visión más clara de sus objetivos	1	14%	14%	57%
Proyección a futuro	3	43%	43%	100%
TOTAL	7	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los hoteles ecológicos.

Grafico 10. ¿Qué resultados ha obtenido utilizando un plan de trabajo?



Fuente: Según tabla 18.

Interpretación: El 43% de las microempresas han obtenido resultados en el cumplimiento de sus objetivos, el otro 43% han obtenido resultados de una visión más clara de sus objetivos y el 14% han obtenido resultados de proyección a futuro.

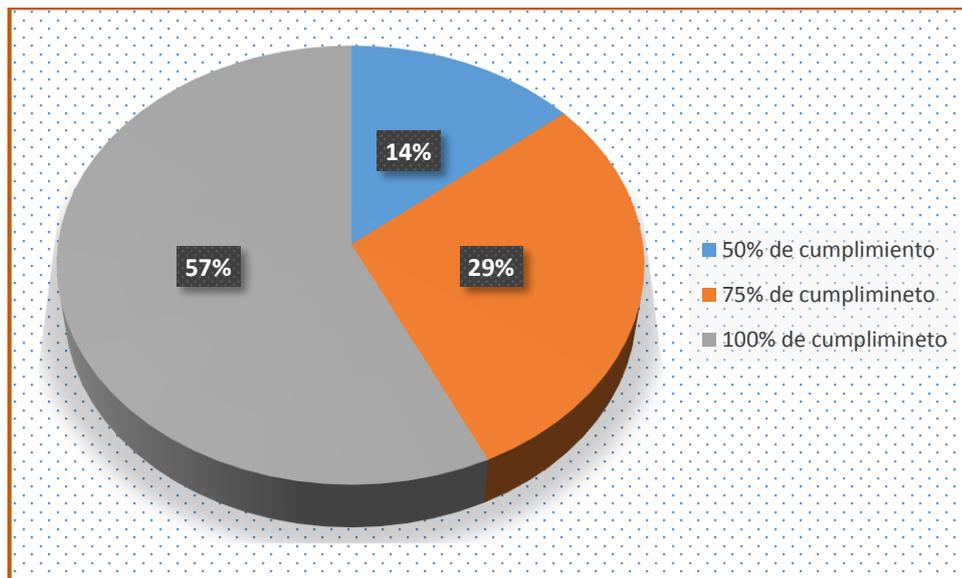
C. De los procesos administrativos.

Tabla 19. ¿La planeación de la microempresa se cumple en un porcentaje?

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
50% de cumplimiento	1	14%	14%	14%
75% de cumplimiento	2	29%	29%	43%
100% de cumplimiento	4	57%	57%	100%
TOTAL	7	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los hoteles ecológicos.

Grafico 11. ¿La planeación de la microempresa se cumple en un porcentaje?



Fuente: Según tabla 19.

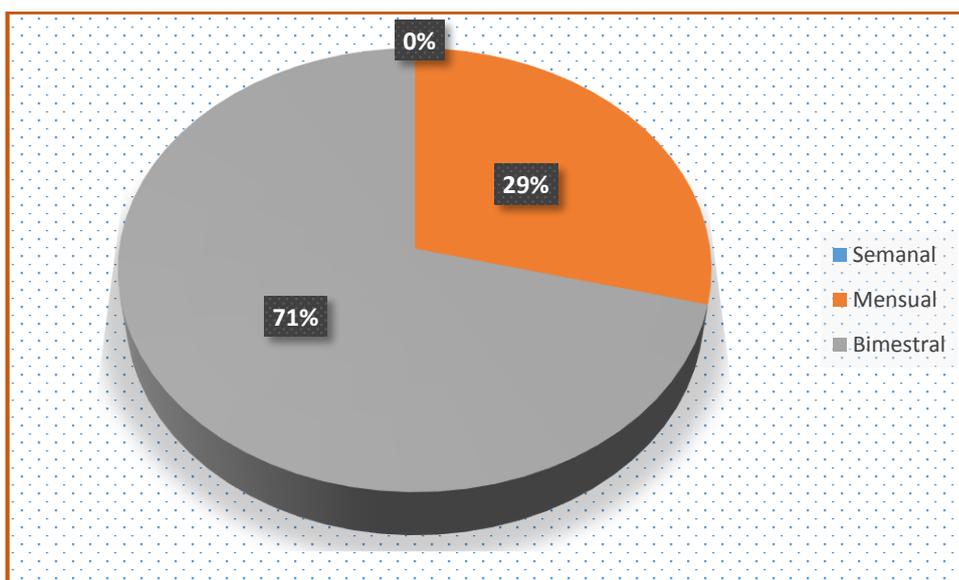
Interpretación: El 57% de microempresas cumplen con la planeación en un 100%, el 29% cumplen con un 75% y el 14% cumplen con la planeación en un 50%.

Tabla 20. ¿Cada cuánto tiempo monitorean los planes de trabajo de la microempresa?

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Semanal	-	-	-	-
Mensual	2	29%	29%	29%
Bimestral	5	71%	71%	100%
TOTAL	7	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los hoteles ecológicos.

Grafico 12. ¿Cada cuánto tiempo monitorean los planes de trabajo de la microempresa?



Fuente: Según tabla 20.

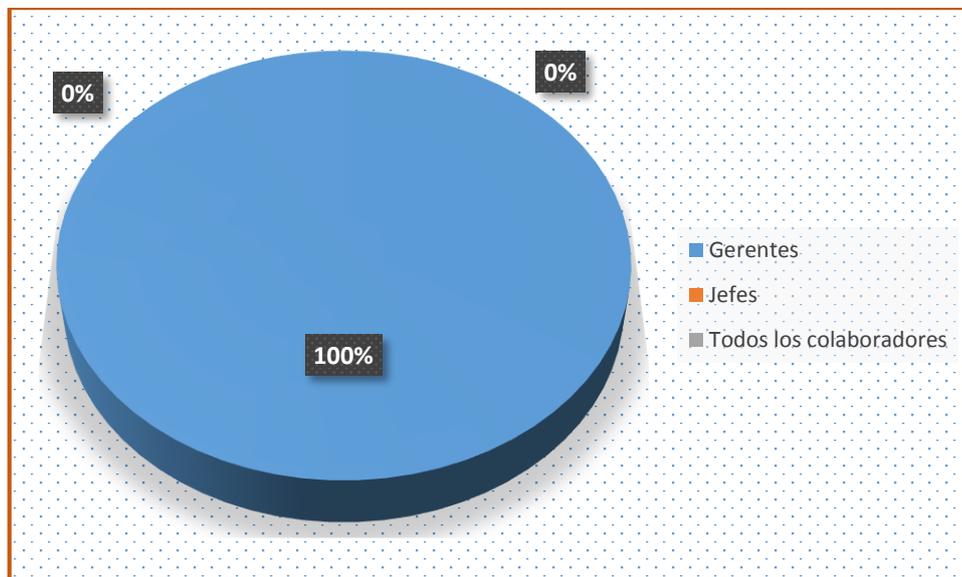
Interpretación: El 71% de microempresas monitorean sus planes de trabajo bimestralmente y el 29% monitorean mensualmente.

Tabla 21. ¿Quién revisa los planes de trabajo en la microempresa?

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Gerentes	7	100%	100%	100%
Jefes	-	-	-	-
Todos los colaboradores	-	-	-	-
TOTAL	7	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los hoteles ecológicos.

Grafico 13. ¿Quién revisa los planes de trabajo en la microempresa?



Fuente: Según tabla 21.

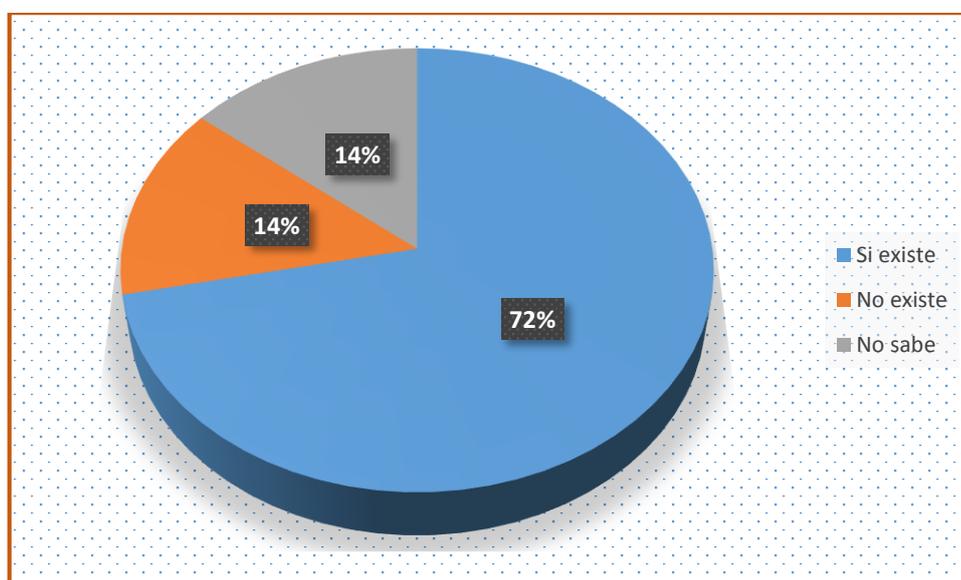
Interpretación: El 100% de microempresas los que revisan los planes de trabajo son los gerentes.

Tabla 22. ¿Existe un organigrama dentro de la microempresa?

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Si existe	5	71%	71%	71%
No existe	1	14%	14%	85%
No sabe	1	14%	14%	100%
TOTAL	7	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los hoteles ecológicos.

Grafico 14. ¿Existe un organigrama dentro de la microempresa?



Fuente: Según tabla 22.

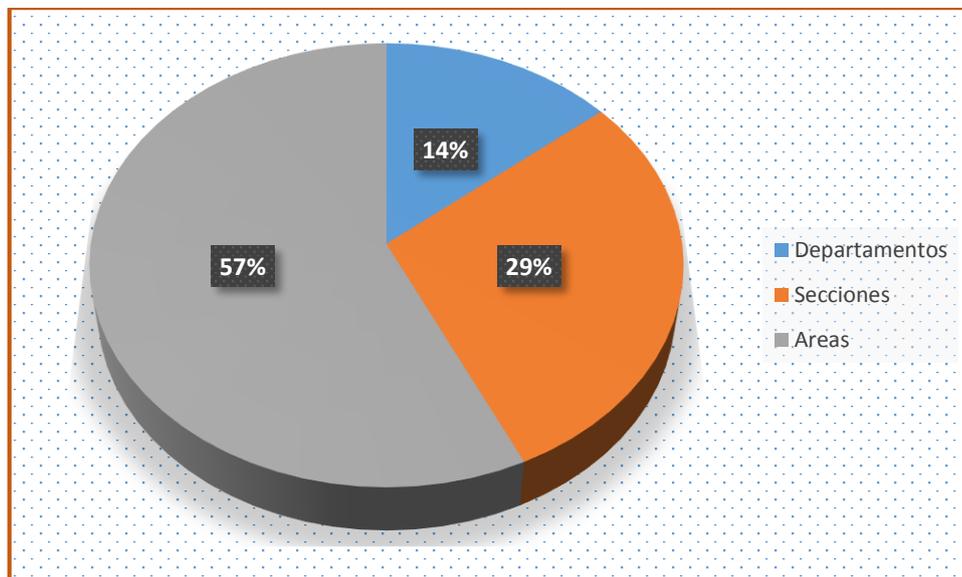
Interpretación: El 72% de microempresas si tienen organigrama, el 14% no tienen organigrama y el otro 14% no lo saben.

Tabla 23. ¿Cómo se organiza el personal en la microempresa?

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Departamentos	1	14%	14%	14%
Secciones	2	29%	29%	43%
Áreas	4	57%	57%	100%
TOTAL	7	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los hoteles ecológicos.

Grafico 15. ¿Cómo se organiza el personal en la microempresa?



Fuente: Según tabla 23.

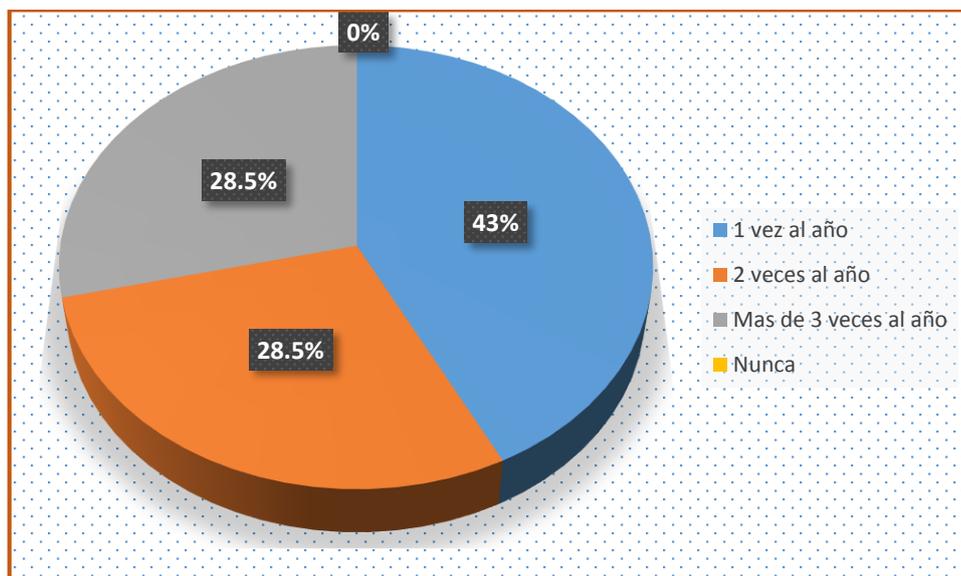
Interpretación: El 57% de microempresas se organiza por áreas, el 29% se organizan por secciones y el 14% se organizan por departamentos.

Tabla 24. ¿Cada cuánto tiempo capacitan al personal de la microempresa?

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
1 vez al año	3	43%	43%	43.0%
2 veces al año	2	29%	28.5%	71.5%
Más de 3 veces al año	2	29%	28.5%	100.0%
Nunca	-	-	-	-
TOTAL	7	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los hoteles ecológicos.

Grafico 16. ¿Cada cuánto tiempo capacitan al personal de la microempresa?



Fuente: Según tabla 24.

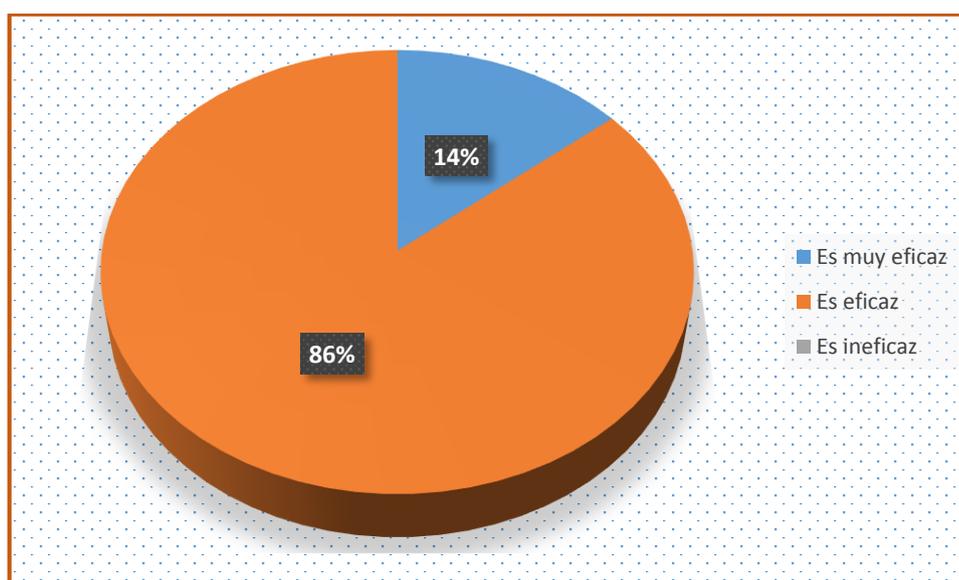
Interpretación: El 43% de microempresas capacitan a su personal 1 vez al año, el 28.5% capacitan 2 veces al año y el otro 28.5% capacitan más de 3 veces al año.

Tabla 25. ¿Cuál es opinión con respecto al proceso administrativo que emplea la microempresa?

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Es muy eficaz	1	14%	14%	14%
Es eficaz	6	86%	86%	100%
Es ineficaz	-	-	-	-
TOTAL	7	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los hoteles ecológicos.

Grafico 17. ¿Cuál es opinión con respecto al proceso administrativo que emplea la microempresa?



Fuente: Según tabla 25.

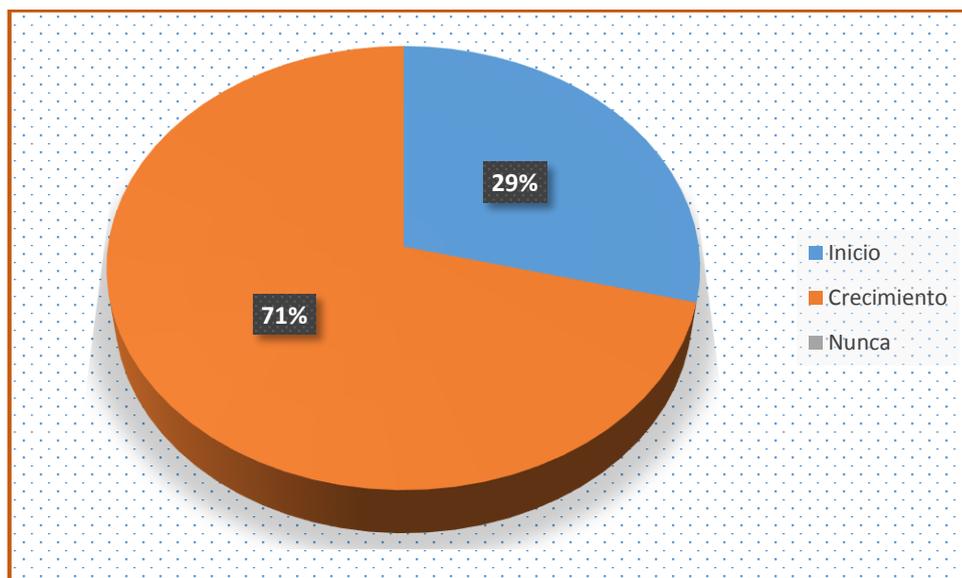
Interpretación: El 86% de microempresas opinan que su proceso administrativo es eficaz y el 14% opinan que es muy eficaz.

Tabla 26. ¿En qué etapa del proceso administrativo cree usted que se le han presentado dificultades?

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Inicio	2	29%	29%	29%
Crecimiento	5	71%	71%	100%
Nunca	-	-	-	-
TOTAL	7	100%	100%	

Fuente: Cuestionario aplicado a los gerentes de los hoteles ecológicos.

Grafico 18. ¿En qué etapa del proceso administrativo cree usted que se le han presentado dificultades?



Fuente: Según tabla 26.

Interpretación: El 71% de microempresas presentaron dificultades cuando iban creciendo y el 29% presentaron dificultades en la etapa de inicio.

5.2. Análisis de resultados

5.2.1. De los datos generales de los microempresarios.

- ✓ El 43% de los microempresarios tienen edades de entre 40 a 49 años, una edad promedio aceptable para dirigir una organización, ya que la experiencia que tiene le ayudaría en resolución de conflictos y tomaría mejores decisiones. El 71% de microempresarios son de sexo masculino y para el sexo femenino un 29%, estos resultados nos dan a entender que las féminas están tomando presencia como microempresarias ya que años anteriores era casi nulo. El 43% de los microempresarios tienen estudio superior universitario y el 29% tienen estudio superior técnico; esto nos da a entender que los profesionales de hoy en día egresan con una mentalidad de emprender negocios generando empleo y de esta manera contribuir con el desarrollo de la región. **(Ver gráfico 1, 2 y 3).**
- ✓ **De la gestión de calidad;** El 57% de microempresas vienen funcionando aproximadamente de 6 a más años y el 43% de microempresas vienen funcionando aproximadamente de 3 a 5 años; estos resultados nos dan a entender que la mayoría de microempresas del sector hoteles ecológicos ya están posesionados buenos años en el mercado logrando tener un nombre establecido. **(Ver gráfico 4).**
- ✓ El 85% de microempresas cuentan con un aproximado de más de 10 colaboradores y el 14% de microempresas cuentan con un aproximado de 4 a 9 colaboradores; estos resultados nos dan a entender que la mayoría de microempresas, están ampliando sus servicios y por ende cuentan con más personal para brindar sus servicios. **(Ver gráfico 5).**

- ✓ El 100% de las microempresas definen su misión, visión y valores; este resultado nos da a entender que la mayoría de las microempresas difunden su misión, visión y valores porque gracias a ello nos participan de cuáles son sus objetivos, como lo hará y que quiere lograr con ello. **(Ver gráfico 6).**
- ✓ El 100% de las microempresas gestionan sus negocios bajo la filosofía de mejora continua; este resultado nos da a entender que la mayoría de las microempresas se organizan, conocen el proceso y se modernizan ya que gracias a esto siguen posesionándose en el mercado. **(Ver gráfico 7).**
- ✓ El 57% de microempresas realizan un análisis FODA y PEST y el 43% de microempresas no realizan un análisis FODA y PEST; estos resultados nos dan a entender que la mayoría de microempresas al realizar el análisis FODA y PEST proporcionara un resumen de la situación actual de la organización, de esta manera actuar frente a posibles conflictos. **(Ver gráfico 8).**
- ✓ El 100% de las microempresas diseñan y aplican un plan de negocio; esto nos da a entender que la mayoría de microempresas al diseñar y aplicar un plan de negocios obtendrán estrategias, objetivos más claros, proyecciones más asertivas con resultados favorables y de esta manera evitara que el negocio se estanque. **(Ver gráfico 9).**
- ✓ El 43% de las microempresas han obtenido mejores resultados en el cumplimiento de sus objetivos, el otro 43% han obtenido mejores resultados en las proyecciones a futuro y el 14% de las microempresas han obtenido mejores visiones y claras en sus objetivos trazados; estos resultados nos dan a entender que la mayoría de las microempresas al utilizar un plan de negocio han cumplido

con sus objetivos gracias a ello encaminaran la empresa, corrigiendo problemas encontrados, siempre con miras y proyecciones a futuro. **(Ver gráfico 10).**

Discusión según Palacios, D. (2014). Cuyo objetivo fue saber la realidad de calidad de servicio que tienen los huéspedes de la ciudad de Quibdó - Colombia, utilizando SERVPERF como escala de medida, manifiesta en sus conclusiones que la calidad que existe a la hora de percibir el servicio en los establecimientos hoteleros de Quibdó – Colombia es muy buena ya que es de gran importancia, para que de esta manera los hoteles alcancen un desempeño superior, fijando estrategias y tácticas para conseguirlo. Según mi investigación y la de autor se relacionan con mis objetivos que fueron determinar si las mypes, del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali año 2019, lograra la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos para obtener posicionamiento del mercado. Ya que mis resultados fueron que las microempresas del sector servicio, rubro hoteles ecológicos al realizar el análisis FODA y PEST les proporcionara un resumen de la situación actual de la organización y de esta manera actuar frente a posibles conflictos. Tal como se pueden evidenciar con el instrumento de investigación en cuanto a las preguntas:

6. ¿Ha definido la misión, visión y valores de sus microempresa?

Según la investigación, las mypes del sector servicios, hoteles ecológicos, difunden su misión y valores porque gracias a ello nos participan de cuáles son sus objetivos, como lo hará y que quiere lograr con ello.

8. ¿Ha realizado un análisis FODA y PEST de su microempresa?

Según la investigación, las mypes del sector servicios, hoteles ecológicos, que gracias al análisis FODA y PEST proporcionara un resumen de la situación actual de la organización y de esta manera tomar decisiones ante posibles conflictos.

Discusión según Chávez, M. (2018). Cuyo objetivo fue conocer la gestión que realiza la gerencia de las mypes del sector servicios, hoteles ecológicos del distrito de Yarinacocha, también manifiesta en sus conclusiones que las mypes del sector hoteles ecológicos se gestionan con un enfoque de calidad, gracias al interés de los dueños por lograr obtener una imagen de empresa confiable y acogedora. Según mi investigación y la de autor se relacionan con mis objetivos específicos que fueron determinar la gestión de calidad de los procesos administrativos que efectúa la gerencia de las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos de la región Ucayali año 2019. Ya que mis resultados fueron que las microempresas del sector servicio, rubro hoteles ecológicos gestionan su negocio bajo la filosofía de mejora continua, organizándose conociendo más sobre el proceso y modernizándose ya que gracias a esto ellos siguen posesionándose en el mercado, diseñando y aplicando un plan de negocio para de esta manera obtener más estrategias, cumpliendo a cabalidad la planeación ya que gracias a ello reducirá riesgos generando compromiso y motivación haciéndolo viable y permanente en el mercado. Tal como se pueden evidenciar con el instrumento de investigación en cuanto a las preguntas:

7. ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de mejora continua?

Según la investigación, las mypes del sector servicios, hoteles ecológicos, se organizan, conocen el proceso y se modernizan ya que gracias a esto siguen posesionándose en el mercado.

9. ¿Diseña y aplica un plan de negocio?

Según la investigación, las mypes del sector servicios, hoteles ecológicos, que al aplicar un plan de negocio se obtendrán estrategias, objetivos más claros, proyecciones más asertivas con resultados más favorables, de esta manera evitara que el negocio se estanque.

10. ¿Qué resultados ha obtenido utilizando un plan de negocio?

Según la investigación, las mypes del sector servicios, hoteles ecológicos, que al utilizar el plan de negocio han llegado a cumplir con sus objetivos trazados ya que gracias a la utilización encaminaran la empresa, corrigiendo problemas siempre con miras y proyecciones a futuro.

De los procesos administrativos; El 57% de las microempresas cumplen la planeación en un 100%, el 29% de las microempresas cumplen la planeación en un 75% y el 14% de las microempresas cumplen la planeación en un 50%; estos resultados nos dan a entender que las microempresas en su mayoría cumplen a cabalidad una planeación gracias a ello reducirá riesgos generando compromiso y motivación haciéndolo factible y permanente en el mercado. **(Ver gráfico 11).**

- ✓ El 71% de microempresarios monitorean los planes de trabajo mensualmente y el 29% de microempresarios monitorean los planes de trabajo bimestralmente; estos resultados demuestran que la mayoría de microempresarios monitorean bimestralmente; estos resultados nos dan a entender que las microempresas no monitorean periódicamente esto nos permitirá medir las actividades según las necesidades y de esta manera dar solución a obstáculos y desafíos que se presenten en el camino. **(Ver gráfico 12).**
- ✓ El 100% de las microempresas son los gerentes quienes revisan los planes de trabajo; estos resultados nos dan a entender que la mayoría de las microempresas dan su voto de confianza a sus gerentes para revisar los planes de trabajo ya que dicho personal son los más idóneos y capacitados para diagnosticar problemas existentes de ser el caso tomando la decisión más adecuado para la resolución de las mismas. **(Ver gráfico 13).**
- ✓ El 71% de las microempresas cuentan con un organigrama, el 14% de no cuentan con un organigrama en la microempresa y el otro 14% no sabe si existe un organigrama en su microempresa; estos resultados nos dan a entender que la mayoría de microempresas tienen bien en claro la estructura de su empresa, facilitando la toma de decisiones. **(Ver gráfico 14).**
- ✓ El 57% de microempresas organizan a su personal mediante áreas, el 29% de microempresas organizan a su personal mediante secciones y el 14% de microempresas organizan a su personal mediante departamentos; estos resultados nos dan a entender que la mayoría de las microempresas organizan a su personal mediante áreas funcionales que desarrollaran actividades propias que ayudaran a alcanzar los objetivos y metas trazadas. **(Ver gráfico 15).**

- ✓ El 43% de microempresas capacitan a su personal 2 veces al año, el 28.5% de microempresas capacitan 2 veces al año y el otro 28.5% de microempresas capacitan más de 3 veces al año; estos resultados no dan a entender que la mayoría de las microempresas solo capacitan 1 vez al año, siendo este un factor clave para mejorar el servicio ya que gracias a estas capacitaciones ayudan a mejorar y potenciar sus conocimientos. **(Ver gráfico 16).**
- ✓ El 86% de los microempresarios dan su opinión con respecto al proceso administrativo es eficaz, el 14% de los microempresarios dan su opinión con respecto al proceso administrativo es muy eficaz; estos resultados nos dan a entender que la mayoría de los microempresarios la utilización de sus procesos administrativos es eficaz ya que es una herramienta efectiva que sirve para mejorar la gestión por procesos. **(Ver gráfico 17).**
- ✓ El 71% de las microempresas tuvieron dificultades en su etapa de crecimiento, el 29% de las microempresas tuvieron dificultades en su etapa de inicio; estos resultados nos dan a entender que la mayoría de las microempresas siempre tienen dificultades en su etapa de crecimiento ya que luchan por la supervivencia en el mercado, buscando siempre el éxito y por ende el posicionamiento. **(Ver gráfico 18).**

Discusión según Puente, K. & Villareal, J. (2016). Cuyo objetivo fue determinar el diseño del producto de un hotel temático que espera encontrar los turistas nacionales y extranjeros al alojarse en la ciudad de Iquitos. También manifiesta en sus conclusiones que la mayoría de turistas tanto nacionales y extranjeros calificaron de excelentes a los establecimientos hoteleros de Iquitos, siendo la razón principal

vacaciones, seguido también de los que vienen por negocio y trabajo. Según mi investigación y la de autor se relacionan con mis objetivos específicos que fueron determinar si las mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos de la región Ucayali, han detectado los deseos, preferencias de los clientes. Ya que mis resultados obtenidos fueron que los microempresarios del sector servicio, rubro hoteles ecológicos tienen opiniones de muy eficaz el proceso administra que utiliza, ya que es una herramienta efectiva que sirve para mejorar la gestión por procesos. Tal como se pueden evidenciar con el instrumento de investigación en cuanto a las preguntas:

17. ¿Cuál es su opinión con respecto al proceso administrativo que emplea la microempresa?

Según la investigación, las mypes del sector servicios, hoteles ecológicos, que la utilización de sus procesos administrativos es eficaz ya que es una herramienta efectiva que sirve para mejorar la gestión por procesos.

Discusión según Pico, S. & Rincón, K. (2012). Cuyo objetivo fue esquematizar un plan de negocios por el cual se analice la viabilidad de crear un hotel en el municipio de la Calera, Cundinamarca destinado a turistas extranjeros entre los 24 y 47 años interesados en deleitarse de ambientes naturales cercano a la ciudad de Bogotá. También manifiesta que en Colombia el sector hotelero está en pleno crecimiento y desarrollo, dicho crecimiento incrementa las nuevas ideas y oportunidades de negocio donde muestra la gran viabilidad de desarrollo para proyectos como el HOTEL OIKONATURA. Según mi investigación y la de autor se relacionan con mis objetivos específicos que fueron determinar si las mypes del sector

servicio, rubro hoteles ecológicos de la región Ucayali año 2019, han programado un plan de procesos administrativos para conseguir los objetivos de posicionarse la imagen del hotel en el mercado. Ya que mis resultados obtenidos fueron que los microempresarios del sector servicio, rubro hoteles ecológicos siempre tienen dificultades en su etapa de crecimiento, ya que luchan por la supervivencia en el mercado, buscando siempre el éxito y por ende el posicionamiento. Tal como se pueden evidenciar con el instrumento de investigación en cuanto a las preguntas:

18. ¿En qué etapa del proceso administrativo cree usted que se le han presentado dificultades?

Según la investigación, las mypes del sector servicios, hoteles ecológicos, que la mayoría tienen dificultades en su etapa de crecimiento ya que está luchando por la supervivencia en el mercado, buscando siempre el éxito y por ende el posicionamiento.

PLAN DE MEJORA PARA LOS HOTELES ECOLÓGICOS

Políticas de calidad

Es la de conservar el compromiso de satisfacer necesidades de los visitantes, buscando siempre la fidelización, a través de la promoción de servicios de calidad, basado en los principios de cortesía, honradez, humanidad, gentileza y puntualidad. Equipados con una infraestructura en buenas condiciones confortables y modernas en ambientes ecológicos, promoviendo que el trabajo del personal sea eficiente, eficaz y oportuno

Planteamiento del objetivo

Las labores que se desarrollan dentro de los hoteles ecológicos están siempre sujetas a las políticas de calidad, mismos que son inspeccionados por los gerentes que buscan casi siempre la excelencia de sus procesos.

Objetivos específicos:

✓ Objetivos específicos en visitantes

- Cumplir con los requerimientos del visitante de manera eficaz, para obtener la aceptación, confianza y fidelidad del mismo haciendo el efecto multiplicador.

✓ Objetivos específicos en la infraestructura

- Conservar el control de la infraestructura y elementos físicos de manera periódica.

✓ Objetivos específicos para talento humano

- Crear un ambiente excelente de labor basado en el respeto, solidaridad y empatía entre empleados.

- Capacitar al personal sobre calidad en el servicio y mejora continua que le permita un desempeño eficiente, eficaz y oportuno.

Definición de las metas e indicadores

Para el desarrollo de las metas de calidad es necesario cumplir con los objetivos de calidad establecidas, con una inspección periódica a cargo de los gerentes de los hoteles ecológicos.

✓ Metas específicas para el visitante

- Aumentar el grado de satisfacción de los visitantes que se mantiene en la actualidad.
- Aplicar encuestas de satisfacción de los servicios brindados en los hoteles ecológicos.
- Aumentar la afluencia de huéspedes nuevos gracias a recomendaciones de huéspedes que se fueron satisfechos y complacidos con el servicio brindado.

✓ Metas específicas para el personal

- Alcanzar el cumplimiento y aplicación de estándares con procedimientos de calidad.
- Cumplir con el proceso de capacitación tanto al personal nuevo como antiguo de acuerdo a la política y valores de los hoteles ecológicos.

Proceso del plan de mejora en los hoteles ecológicos

✓ Gerente

Es el personal encargado realizar funciones como la de gestionar el material e insumos pertinentes para el desarrollo de capacitaciones en calidad de servicio en los hoteles ecológicos, a su vez su función principal es la de ejecutar dichas capacitaciones, diseñando y desarrollando un plan de acción, divulgando la misión, visión y objetivos que quiere lograr.

✓ Recepcionista

Personal encargado de cumplir con los objetivos de calidad y protocolos de atención al huésped, brindando información de los servicios y condiciones en forma veraz, verídica y oportuna acerca de los precios y modos de pagos, considerado la primera imagen la empresa, haciendo saber los comentarios y/o sugerencias de los visitantes al gerente, además de brindar información sobre los atractivos, bondades del hotel y lugares turísticos naturales que podrían visitar durante su estadía.

✓ Camarera de habitaciones

Personal cuya función es la limpieza y orden de las habitaciones, tiene la obligación de reportar averías en estas áreas, cumpliendo a cabalidad con el tiempo establecido para tener la habitación limpia lista para su nueva utilización.

✓ Operador de mantenimiento

Personal encargado de solucionar todo tipo de averías relacionadas con infraestructura como los mobiliarios, reportando de manera oportuna los daños existentes de ser el caso.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

Luego de haber terminado el presente trabajo de investigación llego a las siguientes conclusiones:

- ✓ Con respecto a los datos generales de los microempresarios del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, son hombres y tienen edades promedias y aceptables (de 40 a 49) para dirigir una organización ya que la experiencia que tienen les ayudarían en resoluciones de conflictos y tomarían mejores decisiones, con estudios universitarios con mentalidad de emprendedora generando empleo y de esta manera contribuir con el desarrollo de la región.
- ✓ Con respecto a la gestión de calidad, están posesionados más de 6 años en el mercado logrando tener un nombre establecido, gestionando su negocio bajo la filosofía de mejora continua gracias a esto siguen posesionándose en el mercado, realizando el análisis FODA y PEST que les proporcionara un resumen de la situación actual de la organización. Al implementar un sistema de gestión de calidad generara mayor eficiencia, mejora en la gestión de procesos, satisfacción al visitante y un buen clima laboral.
- ✓ Con respecto a los procesos administrativos, las microempresas cumplen a cabalidad una planeación haciéndolo factible y permanente en el mercado, teniendo un organigrama dentro de la microempresa que ayudara a tener bien en claro la estructura de la microempresa alcanzando los objetivos y metas trazadas. El rol primordial de los procesos administrativos es dar solución a

problemas encontrados en la gestión y de esta manera obtener visitantes satisfechos lo cual generara mayor rentabilidad y éxito.

6.2. RECOMENDACIONES

1. Las microempresas del sector servicio, rubro hoteles ecológicos deben preocuparse en mejorar su atención para de esta manera poder fidelizar y hacer el efecto multiplicador de la calidad del servicio que brinda.
2. Las microempresas deben de mejorar su plan de capacitación a todo su personal, para potenciar sus habilidades y conocimientos y de esta manera tener una mejor gestión.
3. Las microempresas deben de monitorear constantemente su plan de trabajo aplicando nuevas estrategias con ayuda de los procesos administrativos y de esta manera lograr el éxito a futuro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Auccacusi, M. (2016). *“Programa de Gestión de Calidad mediante la Aplicación de la Norma ISO 9001:2008 para incrementar la calidad percibida de los huéspedes del Hotel Antigua Miraflores durante el año 2015”*. Tesis realizada en la Universidad San Martín de Porres, Lima. Disponible en la web: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/2343>
- Aguirre, m. (2013). Ventajas y Desventajas de las TICs en el Turismo. [Acceso 2019 FEB. 26]. Disponible en la web: <http://migueaguirre.blogspot.com/2013/04/ventajas-y-desventajas-de-las-tics-en.html>
- Alamillo, K. (2013). Herramientas de planeación administrativa. [Acceso 2019 FEB. 26]. Disponible en la web: <https://www.gestiopolis.com/herramientas-de-planeacion-administrativa/>
- Aparicio, M. (2013). *“El reto del turismo en los espacios naturales protegidos españoles: la integración entre conservación, calidad y satisfacción”*. Tesis realizada en la Universidad Complutense de Madrid. Disponible en la web: <https://eprints.ucm.es/20836/>
- Baños, L. (2017). Cómo ha cambiado el turismo gracias a la tecnología. [Acceso 2019 FEB. 28]. Disponible en la web: <https://www.sophiadigital.es/turismo-digital-cambios-tecnologia/>
- Benavides, J. (2013). *“Calidad y Productividad en el sector hotelero Andaluz”*. Tesis realizada en la Universidad de Málaga. Disponible en la web:

<https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5049/Tesis%20Doctoral%20de%20Carlos%20Guillermo%20Benavides%20Chic%C3%B3n.pdf?sequence=1>

Benavides, O. (2016). Turismo místico. [Acceso 2019 FEB. 28]. Disponible en la web: <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/1309>

Caraballo, A. (2013). Evaluación de la gestión administrativa, financiera y comercial de las cooperativas asociadas a Confecoop caribe. [Acceso 2019 FEB. 28]. Disponible en la web: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1314/organizaciones.html>

Chávez, M. (2018). *“Gestión bajo el enfoque de marketing en las Mypes del sector servicios, hoteles ecológicos, distrito de Yarinacocha, año 2018”*. Tesis realizada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Disponible en la web del repositorio ULADECH.

Coló, E. (2014). Organización y coordinación en la administración. [Acceso 2019 FEB. 28]. Disponible en la web: <https://www.gestiopolis.com/organizacion-y-coordinacion-en-la-administracion/>

Cortez, A. (2014). Características de las MYPES. [Acceso 2019 FEB. 28]. Disponible en la web: <https://es.slideshare.net/alexandercortez543/caractersticas-de-las-mype>

Cruz, J. (2013). Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. [Acceso 2019 FEB. 28]. Disponible en la web:

<https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

Ecured, (2017). Definición de hoteles ecológicos. [Acceso 2019 FEB. 28]. Disponible en la web: https://www.ecured.cu/hotel_ecologico

Gamero, C. (2015). *"El Marketing Digital Hotelero como facilitador para la atracción de Turistas Internacionales que se hospedan en Trujillo"*. Tesis realizada en la Universidad Privada del Norte. Disponible en la web: <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/6375>

Gestión en la planificación. [Acceso 2019 FEB. 25]. Disponible en la web: http://ww2.educarchile.cl/UserFiles/P0029/File/Objetos_Didacticos/TPEmpleabilidad/modulo1/Recursos_conceptuales_PLANIFICACION_GESTION_DE_PROYECTOS.pdf

Gómez, D. (2013). Principios de la planeación. [Acceso 2019 FEB. 26]. Disponible en la web: <http://devigomez.blogspot.com/2013/05/proceso-administrativo.html>

Gonzales, M. (2014). Definición de hotel. [Acceso 2019 FEB. 28]. Disponible en la web: <https://gcg.universia.net/article/viewFile/1643/2025>

Guzmán, A. (2013). El proceso administrativo. Acceso 2019 FEB. 25]. Disponible en la web: <https://www.gestiopolis.com/el-proceso-administrativo-segun-varios-autores/>

Joubert, E. (2014). *"Las perspectivas y desafíos de la implementación de los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero"*. Tesis realizada en la Universidad Nacional de Quilmes. Disponible en la web:

[https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOUBE
RT.pdf?sequence=1](https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS%20JOUBE%20RT.pdf?sequence=1)

Ley de MINCETUR. [Acceso 2019 FEB. 28]. Disponible en la web:
[https://www.mincetur.gob.pe/institucional/acerca-del-ministerio/funciones-y-
normatividad/1362-2/](https://www.mincetur.gob.pe/institucional/acerca-del-ministerio/funciones-y-normatividad/1362-2/)

Lizarzaburu, E. (2016). Gestión de calidad. [Acceso 2019 FEB. 28]. Disponible en la
web: <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>

López, J. (2014). Grandes PYMES. [Acceso 2019 FEB. 28]. Disponible en la web:
[https://www.grandespymes.com.ar/2014/05/09/importancia-de-la-etapa-de-la-
organizacion-en-una-empresa/](https://www.grandespymes.com.ar/2014/05/09/importancia-de-la-etapa-de-la-organizacion-en-una-empresa/)

López, M. (2013). Importancia de la calidad de servicio al cliente: un pilar en la gestión
empresarial. [Acceso 2019 FEB. 28]. Disponible en la web:
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>

Luna, S. (2014). Turismo y tipo de turismos. [Acceso 2019 FEB. 27]. Disponible en
la web: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1377/turismo.html>

Maderni, G., Candia, C. & Valera, A. (2016). Norma ISO 9001:2015. [Acceso 2019
FEB. 28]. Disponible en la web:
[file:///C:/Users/SERVIS%20TEC/Downloads/372-
Texto%20del%20art%C3%ADculo-1931-1-10-20161226.pdf](file:///C:/Users/SERVIS%20TEC/Downloads/372-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1931-1-10-20161226.pdf)

Mares, C. (2013). Las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el Perú. [Acceso 2019
FEB. 28]. Disponible en la web:

http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/4711/Mares_Carla.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Marciaga, C. (2015). Principios Básicos de la Dirección. [Acceso 2019 FEB. 28]. Disponible en la web: <https://www.emprendices.co/principios-basicos-de-la-direccion/>

Morinigo, A. (2017). Algunas soluciones tecnológicas en la industria del turismo. [Acceso 2019 FEB. 26]. Disponible en la web: <https://es.slideshare.net/AndreaRossanaMorinig/algunas-soluciones-tecnologicas-en-la-industria-del-turismo-75152177>

Orgaz, F. y Castellanos V. 2013. Definición de ecoturismo. [Acceso 2019 MAR. 01]. Disponible en la web: <http://www.eumed.net/rev/turydes/15/turismo-sostenible.html>

Palacios, D. (2014). Su tesis se denominó “*Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó*”. Tesis realizada en la universidad Nacional de Colombia. Disponible en la web: <http://bdigital.unal.edu.co/45670/1/11799027.2014.pdf>

Pico, S. & Rincón, K. (2013). “*Plan de negocios para la creación del hotel Oikonatura*”. Tesis realizada en la Universidad EAN de Colombia. Disponible en la web: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2525/PicoSilvia2012.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Puente, K. & Villareal, J. (2016). *“Estudio para la creación de un hotel temático basado en la cultura Loretana, ubicado en la ciudad de Iquitos-2016”*. Tesis realizada en la Universidad Científica del Perú Disponible en la web: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/165>

Pulido, H. (2016). Definición de planeación. [Acceso 2019 FEB. 25]. Disponible en la web: <https://prezi.com/qsge85qjx5rg/definicion-de-planacion-por-diferentes-autores/>

Quonext, (2018). La importancia de la conectividad y de las TIC en el sector hotelero. . [Acceso 2019 FEB. 25]. Disponible en la web: <https://www.quonext.com/blog/importancia-conectividad-tic-sector-hotelero/>

Reglamento de la ley general de turismo. [Acceso 2019 FEB. 28]. Disponible en la web: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/marco_general/reglamento_ley_general_de_turismo.pdf

Saboya, A. (2016). *Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector turismo, rubro hoteles ecológicos del distrito de Yarinacocha, provincia de Coronel Portillo, periodo 2014-2015”*. Tesis realizada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Disponible en la web: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1253/FINANCIAMIENTO_CAPACITACION_SABOYA_ACOSTA_ALEXANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salas, A. (2014). Proceso administrativo. [Acceso 2019 MAR. 01]. Disponible en la web: <https://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2014/09/Proceso-Administrativo.pdf>

Sejzer, R. (2015). Calidad total: la trilogía de juran. [Acceso 2019 MAR. 01]. Disponible en la web: <http://ctcalidad.blogspot.com/2015/09/la-trilogia-de-juran.html>

Sepúlveda, M. (2013). Análisis FODA como herramienta para la dirección de proyectos. [Acceso 2019 MAR. 01]. Disponible en la web: <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/12/14/tecnica-o-herramienta-util-en-la-direccion-de-proyectos-foda/>

Valencia, N. (2016). “Empresas y Calidad”. [Acceso 2019 MAR. 01]. Disponible en la web: <http://www.fvq.es/>

Vergara, C. & Ortiz, D. (2015). Desarrollo sostenible: enfoques desde las ciencias económicas. [Acceso 2019 MAR. 01]. Disponible en la web: <http://www.scielo.org.co/pdf/cenes/v35n62/v35n62a02.pdf>

Zuazo, F. & Oliva, J. (2016). “*Plan de negocio para la creación de un hotel temático en la ciudad de Lambayeque*”. Tesis realizada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Disponible en la web: http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/usat/684/TL_ZuazoLaRosaFernando_OlivaBalladaresJose.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado propietario y/o representante legal, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información de las **MYPES**, para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019”.

Encuesta

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

Encuestado:(a):.....Fecha:...../...../.....

A. DATOS GENERALES DEL MICROEMPRESARIO:

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 20 a 29 años	
De 30 a 39 años	
De 40 a 49 años	
De 50 años a mas	

2. ¿Cuál es el género del representante legal de la microempresa?

Masculino	
Femenino	

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

Estudios primarios	
Estudios secundarios	
Estudio superior técnico	
Estudio superior universitario	

B.- DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

4. ¿Cuántos años de funcionamiento tiene la microempresa en el mercado?

De 1 a 2 años	
De 3 a 5 años	
De 6 años a mas	

5. ¿Con cuántos colaboradores cuenta la microempresa?

De 1 a 3	
De 4 a 9	
De 10 a mas	

6. ¿Ha definido la misión, visión, creencias, costumbres y hábitos de su microempresa?

SI define	
NO define	

7. ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

SI gestiona	
NO gestiona	

8. ¿Ha realizado un análisis FODA y PEST de su microempresa?

SI	
NO	

9. ¿Diseña y aplica un plan de negocio?

SI diseña y aplica	
NO diseña y no aplica	

10. ¿Qué resultados ha obtenido utilizando un plan de negocio?

Cumplimiento de sus objetivos	
Visión más clara de sus objetivos	
Proyección a futuro	

B.- DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

11. ¿La planeación de la microempresa se cumple en un porcentaje de?

50 % de cumplimiento	
75 % de cumplimiento	
100 % de cumplimiento	

12. ¿Cada cuánto tiempo monitorean los planes de trabajo de la microempresa?

Semanal	
Mensual	
Bimestral	

13. ¿Quién revisa los planes de trabajo en la microempresa?

Gerentes	
Jefes	
Todos los colaboradores	

14. ¿Existe un organigrama dentro de la microempresa?

Si existe	
No existe	
No sabe	

15. ¿Cómo se organiza el personal en la microempresa?

Departamentos	
Secciones	
Áreas	

16. ¿Cada cuánto tiempo capacitan al personal de la microempresa?

1 vez al año	
2 veces al año	
Más de 3 veces al año	
Nunca	

17. ¿Cuál es su opinión con respecto al proceso administrativo que emplea la microempresa?

Es muy eficaz	
Es eficaz	
Es ineficaz	

18. ¿En qué etapa del proceso administrativo cree usted que se le han presentado dificultades?

Inicio	
Crecimiento	
Nunca	

Tabla 27. Cronograma de Actividades

Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las Mypes del sector servicio, rubro hoteles ecológicos, región Ucayali, año 2019.	MES			
	FEB	MAR	ABR	MAYO
Obtención de Bibliografía	X			
Elaboración de Anteproyecto	X			
Solicitud de Autorización		X		
Revisión de la Literatura		X		
Elaboración del Marco Teórico		X		
Revisión Parcial		X		
Recopilación de la Información		X		
Análisis e Interpretación de los Datos			X	
Propuesta de Capacitación Empresarial			X	
Conclusiones y Recomendaciones			X	
Revisión Completa				X
Correcciones y/o Ajustes				X
Revisión Completa				X
Pre-banca				X
Sustentación				X

Tabla 28. Presupuesto

Ítem	Concepto	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
01	Impresora multifuncional	1	S/. 750.00	S/. 750.00
02	Tinta para impresora	4	S/. 70.00	S/. 280.00
03	Papel bond A- 4	500	S/. 12.00	S/. 12.00
04	USB	1	S/. 40.00	S/. 40.00
05	Copias (encuestas)	35	S/. 0.10	S/. 3.50
06	Lápices, lapiceros, corrector, borrador y resaltador	1	S/. 50.00	S/. 50.00
07	Energía eléctrica para el equipo de cómputo	4	S/. 70.00	S/. 280.00
08	Servicio de transporte para la recopilación de datos y encuestas	-	S/. 90.00	S/. 90.00
09	Línea telefónica con conexión a Internet	4	S/. 95.00	S/. 380.00
10	Anillado de tesis (03 juegos)	3	S/. 6.00	S/. 18.00
11	Empastado de tesis (03 juegos)	3	S/. 35.00	S/. 105.00
12	Asesoramiento		S/. 1,600.00	S/. 1,600.00
Total de Gastos en la Elaboración del Proyecto				S/. 3,608.50

FOTOS DE TRABAJO DE CAMPO



INSTALACIONES DE SACHAMAMA ECOLODGE



INSTALACIONES DE CASHIBO ECOLODGE



INSTALACIONES DE GRAN HOTEL GUSBET



INSTALACIONES DE AMAZON CITY



INSTALACIONES DE MANISH HOTEL ECOLÓGICO