



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL
SECTOR SERVICIO, RUBRO HOSPEDAJE-JUANJUÍ,
SAN MARTÍN, 2019**

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

AUTORA:

BACH. AIDE MEZA UTIA

ORCID: 0000-0001-7008-6960

ASESOR:

MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARA VIA

ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERÚ

2019

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hospedaje– Juanjuí, San Martín, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

MEZA UTIA, AIDE

ORCID: 0000-0001-7008-6960

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

ASESOR

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

JURADO

Grandes García, Geider

ORCID: 0000-0001-8173-701X

Sáenz Villaverde Marleni Felicita

ORCID: 0000-0001-9818-7130

Mozombite Armas, José Wilson

ORCID:0000 – 0001-5070-4450

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. José W. Mozombite A.

Secretario

ORCID ID 0000 – 0001-5070-4450

Mgtr. Marleni F. Sáenz V.

Miembro

ORCID ID 0000-0001-9818-7130

Dr. Geider Grandes García

Presidente

ORCID ID 0000-0001-8173-701X

MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

ORCID: 0000-0002-6167-9323

AGRADECIMIENTO

A Dios,

A mis padres, por su permanente e indesmayable apoyo, los quiero.

A mi asesor por su paciencia.

DEDICATORIA

A Dios,

A mi papá, mamá y hermana.

RESUMEN

El presente informe de tesis ha tenido por objetivo determinar la relación entre la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hospedaje, de la ciudad de Juanjuí, San Martín, 2019, año 2019. La metodología de investigación se caracterizó por cuantitativa; nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal y descriptiva. Para realizar la investigación se utilizó la técnica de encuesta y un cuestionario estructurado de diecisiete (17) preguntas; para lo cual nos constituimos hasta la ubicación en la densa amazonia de los cuatro (4) hospedajes para recabar la información, hallándose que los microempresarios se caracterizan por estar en edad adulta y muy apasionados por sus proyectos turísticos, enfocados en el cliente y la mejora continua, destacándose también su claridez en la misión y visión de su negocio. Respecto a los procesos administrativos, se halla que existe la práctica habitual de la planificación, la cual se soporta en su cumplimiento; asimismo su organización, la que se evidencia en su manual de organización y funciones y estructura orgánica visible. En lo que respecta a la dirección, se halla que el liderazgo ha logrado compenetrar a todos los integrantes de la empresa, a tal extremo de operar sin supervisión. En lo que respecta a control, existe también la influencia del liderazgo, existiendo la utilización de instrumentos de ayuda como los inventarios. Finalmente, se concluye que estos negocios si tienen soporte eficaz en sus procesos administrativos.

Palabras clave: Gestión de calidad, procesos administrativos, hospedaje, mypes.

ABSTRACT

The present thesis report has had the objective of determining the relationship between Quality Management and Efficiency in Administrative Processes in the service sector, lodging area, of the city of Juanjuí, San Martín, 2019. The research methodology was characterized by quantitative, descriptive level and non-experimental design, cross-sectional and descriptive. To carry out the research we used the technique of survey and a structured questionnaire of seventeen (17) questions; for which we constituted ourselves up to the location in the dense Amazon of the four (4) lodgings to gather the information, finding that the microentrepreneurs are characterized by being in adult age and very passionate about their tourist projects, focused on the client and the continuous improvement, also emphasizing their clarity in the mission and vision of their business. With respect to administrative processes, it is found that there is the usual practice of planning, which is supported in its fulfillment; also its organization, which is evident in its organizational manual and functions and visible organizational structure. With regard to management, it is found that leadership has managed to understand all members of the company, to the point of operating without supervision. With regard to control, there is also the influence of leadership, with the use of tools such as inventories. Finally, it is concluded that these businesses do have effective support in their administrative processes.

Keywords: Quality management, administrative processes, hosting, mypes.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1 Planteamiento del problema	15
1.1.1 Caracterización del problema.....	15
1.1.2 Enunciado del problema	15
1.2 Objetivos de la investigación	15
1.2.1 Objetivo general	15
1.2.2 Objetivos específicos.....	16
1.3 Justificación de la investigación	16
1.3.1 Justificación Metodológica.....	16
1.3.2 Justificación Práctica	16
1.3.3 Justificación Teórica.....	16
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	18
2.1 Antecedentes	18
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	18
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	21
2.1.3 Antecedentes regionales	24
2.2 Bases teóricas de la investigación	27
2.2.1 Organización orientada hacia el cliente	27
2.2.2 El servicio en el futuro.....	31
2.2.3 Metodologías para la mejora de la calidad	31
2.2.3.1 Diagrama de Causa y Efecto	32
2.2.3.2 Filosofía Six Sigma	32

2.2.3.3	El ciclo de PDCA	33
2.2.4	Gestión de la Calidad	34
2.2.5	Sistemas de Gestión de la Calidad (E. Deming).....	34
2.2.6	Calidad	35
2.2.6.1	Evolución de la Calidad	35
2.3	Marco conceptual	38
2.3.1	El rubro hotelería	38
CAPÍTULO III.	HIPÓTESIS	40
3.1	Hipótesis general	40
3.2	Hipótesis específicas	40
CAPÍTULO IV.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	41
4.1	Diseño de investigación	41
4.1.1	Tipo de investigación.....	41
4.1.2	Nivel de investigación	42
4.2	Población y muestra	42
4.2.1	Población.....	42
4.2.2	Muestra	42
4.3	Definición y operacionalización de las variables	44
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
4.4.1	Técnicas	48
4.4.2	Instrumentos	48
4.5	Plan de análisis	48
4.7	Matriz de consistencia	49
4.7	Principios éticos	53
CAPÍTULO V.	RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	55
5.1	Resultados	55
A.	Del microempresario:.....	55
B.	De la gestión de calidad:.....	58
C.	De los procesos administrativos:.....	62
5.2	Análisis de resultados	72
5.3	Prueba de hipótesis.....	73
CAPÍTULO VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
6.1	Conclusiones	75
6.2	Recomendaciones	76

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS.....	80
1.- Prueba de fiabilidad	80
2.- Prueba T: Realizada para evaluar nivel de significancia al 95%.....	81
3.- Coeficiente de correlación de Pearson:	82
4.- Cronograma.....	83
5.- Presupuesto.....	84
6.- Encuesta	85
7.- Evidencias de trabajo de campo.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables	44
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación	49
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?	55
Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?	56
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	57
Tabla 6: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	58
Tabla 7: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	59
Tabla 8: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	60
Tabla 9: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	61
Tabla 10: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	62
Tabla 11: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	63
Tabla 12: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?	64
Tabla 13: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?	65
Tabla 14: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?	66
Tabla 15: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	67
Tabla 16: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	68
Tabla 17: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?	69
Tabla 18: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?	70
Tabla 19: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario?	55
Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	56
Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	57
Figura 4: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	58
Figura 5: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	59
Figura 6: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?.....	60
Figura 7: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	61
Figura 8: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	62
Figura 9: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	63
Figura 10: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?.....	64
Figura 11: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?....	65
Figura 12: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?.....	66
Figura 13: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?.....	67
Figura 14: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	68
Figura 15: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?	69
Figura 16: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?	70
Figura 17: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo.....	71

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La investigación tuvo como espacio geográfico la ciudad de Juanjuí en la región San Martín, lugar que se extiende a dos horas de Tarapoto y donde al igual que toda ciudad de la selva goza de encantos que puede ser aprovechados para fines turísticos.

En tal sentido, nos enfocaremos en los hospedajes, los cuales nace el interés en conocer como gestionan y que tan avanzados se encuentra la implementación de los procesos administrativos, la cual debe trascender como soporte para un negocio exitoso.

La problemática se encuentra en la informalidad y carencia de procesos correctamente implementados que hace que no sean eficaces para una gestión de calidad.

La metodología con que se desarrollará el proyecto se caracterizará por ser cuantitativa, descriptiva y de diseño no exploratorio, transversal y descriptiva – correlacional.

Esto último para conocer si existe una relación entre la aplicación de ambas variables de la investigación: gestión de calidad y procesos administrativos, para tal efecto se aplicará las pruebas estadísticas con ayuda del SPSS versión 25.

1.1 Planteamiento del problema

Como se trató inicialmente, el problema de raíz es la informalidad para conducir los negocios y el rubro hospedajes no es la excepción, sin embargo, deseamos realizar una investigación de campo a fin de conocer si en la práctica existe interés por la mejora continua, pilar de la gestión de calidad, ya que los hospedajes representan un factor de atención de una ciudad al visitante a una ciudad.

1.1.1 Caracterización del problema

De alguna forma, la creencia que la infraestructura o los servicios son garantía de éxito para un negocio de hospedaje, va perdiendo piso, porque los clientes consideran que el servicio que esperan tiene varios atributos que el microempresario debe buscar conocer, como por ejemplo a través de encuesta de satisfacción. Pero por otra parte, descuida con su desinterés de planificar una administración seria y sostenible del negocio mediante la implementación de los procesos administrativos, los cuales son los pasos para conducir con éxito un negocio.

1.1.2 Enunciado del problema

¿la administración de las mypes del sector servicio, rubro hospedaje de la ciudad de Juanjuí, San Martín, 2019; realizan una gestión basada en la calidad y soporte eficaz de sus procesos administrativos?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector servicio, rubro hospedaje de la ciudad de Juanjuí, San Martín, 2019.

1.2.2 Objetivos específicos

- Describir los procesos administrativos de las mypes sector servicio, rubro hospedaje de la ciudad de Juanjuí, San Martín y determinar su impacto en la gestión.
- Identificar como se realiza la gestión de las mypes del sector servicio, rubro hospedaje de la ciudad de Juanjuí, San Martín.
- Identificar la relación entre las dimensiones de las variables de estudio.

1.3 Justificación de la investigación

La investigación se desarrolló en el marco de la línea de investigación de la Escuela Profesional de Administración con la finalidad de aplicar los conocimientos adquiridos durante la vida universitaria.

1.3.1 Justificación Metodológica

Se fundamenta en procesos metodológicos de carácter cuantitativo y cualitativo, de modo que se pretendió analizar por medio de métodos, técnicas, herramientas de investigación, cómo es la gestión mediante los procesos administrativos de las mypes del rubro hospedaje por las condiciones en que operan.

1.3.2 Justificación Práctica

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

1.3.3 Justificación Teórica

El valor teórico de la investigación radica en su utilización y marco de referencia a futuros estudios en las ciencias administrativas. En tal sentido, el análisis

de la gestión representa un instrumento de desarrollo empresarial, que permite evaluar la eficiencia con la cual se cumplen las funciones del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) de manera que contribuya al logro de los objetivos organizacionales.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

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

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

objetivo fue analizar la gestión administrativa en el sector hotelero de la parroquia Tonsupa en la provincia de Esmeraldas. Como metodología, se utilizó el tipo de investigación cuantitativa, porque dentro de la información existieron datos numéricos, las cuales son la cantidad de capacitaciones que tienen los empleados periódicamente. En sus conclusiones, se manifiesta que en el sector hotelero de Tonsupa, solo existen tres establecimientos de alojamiento que cumple con las características de un hotel, por el cual identificó que un hotel cuenta con diferentes planes administrativos que conduce al cumplimiento de una empresa. Sin embargo, un modelo administrativo combinado en el que práctica un buen liderazgo, se preocupa por mantener un buen ambiente laboral y que sus trabajadores estén satisfechos, poniendo en práctica el modelo administrativo de apoyo y custodia. Por último, está investigación evidenció que en dos hoteles, todos los trabajadores gozan los beneficios de ley, con el fin de que manejen eficientemente todos los procesos operativos que exigen los diferentes puestos de trabajo.

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

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

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

gran deficiencia en el servicio brindado, ya que esto hace que se tome en consideración las variables resultantes negativas.

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

2.1.2 Antecedentes nacionales

Barrantes, V.A. (2018). En su tesis: “Sistema de gestión de calidad ISO: 9001 en la empresa envolturas Perú en el 2017”, para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios, Escuela de Postgrado, Universidad César Vallejo; cuyo objetivo fue determinar el nivel de implementación del sistema de gestión de la calidad ISO: 9001 en la empresa envolturas Perú en el 2017. Como metodología, utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo, ya que son paradigmas de la investigación científica, ambos emplean procesos cuidadosos, sistemáticos y empíricos en su

esfuerzo por generar conocimiento. Sus conclusiones, indican que el 64% de los trabajadores tienen una percepción medio de nivel del sistema de gestión de calidad de la norma ISO: 9001 de los procesos de la empresa envolturas Perú; el 28% tiene una baja percepción y el 8% tienen una alta percepción de nivel del sistema de gestión. Por otro lado, el 60% de los trabajadores manifestaron tener una percepción medio nivel de gestión de los recursos en la implementación del sistema de gestión de calidad de la norma ISO: 9001 de los procesos en la empresa envolturas Perú; el 24% una baja percepción y el 16% manifiestan tener una alta percepción de nivel de gestión de los recursos en la implementación del sistema de gestión de calidad.

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

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

Cruz, N. (2014). Tesis “Estrategias de diferenciación para mejorar los resultados económicos de los hoteles en el distrito de Huancayo”, para optar el grado académico de Magister en Administración, Universidad Nacional del Centro del Perú, Escuela de Posgrado. Su objetivo, determinar el impacto de la estrategia de diferenciación en la mejora de los resultados económicos de los hoteles, evaluar la influencia de la organización para incrementar el servicio de atención al cliente y describir el conocimiento técnico y profesional. Metodología, se efectuó el tipo de investigación inductivo-deductivo, además de ser: analítico-sintético.

Se concluye, que la estrategia de diferenciación establece un impacto positivo y significativo en las mejoras económicas de los hoteles del distrito de Huancayo, se evalúa que la organización hotelera influya directamente en las estrategias para mejorar el servicio de atención al cliente. Esto conlleva a que una organización hotelera ayudara a incrementar el número de clientes del sector hotelero del distrito de Huancayo.

Guillen, K. (2014). Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Turismo “Las agencias de viajes y turismo mayorista y su contribución en la competitividad de las agencias de viajes y turismo minorista del Centro Histórico de Trujillo- La Libertad, 2014”. Objetivos, determinar la contribución de las agencias de viajes y turismo mayorista respecto a la competitividad de las agencias de viajes y turismo minorista del centro histórico de Trujillo- La Libertad-2014. El presente estudio se enmarca dentro del tipo de investigación descriptiva bajo la modalidad de un proyecto factible; se aplicó un cálculo muestral de tipo estratificado por proporciones. Esta investigación concluyó que con las tecnologías de información la industria del turismo mundial han logrado grandes beneficios como son el

mejoramiento de las operaciones de las empresas, conocer mejor las necesidades de los clientes, ofrecer una mejor entrega del servicio, llegar a un mayor número de clientes y a nuevos mercados; sin embargo afronta el reto de cambiar paradigmas que existen y empezar a ver las tecnologías de información, más allá que como simples sistemas de computación.

2.1.3 Antecedentes regionales

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

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

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

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

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

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

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Organización orientada hacia el cliente

Una organización está impulsada por el servicio cuando tiene una estrategia clara de éste; dependientes que tienen contacto con el público orientados hacia el servicio y sistemas amables con el cliente para prestar sus servicios.

Crear una nueva orientación del servicio en una organización, generalmente implica algunas de las siguientes etapas:

Paso 1: Auditoria del servicio.

- Consiste en una total verificación de la interacción entre la organización y el cliente en todos los puntos de contacto conocidos; para que la auditoria sea confiable, tenemos que empezar con una serie válida de criterio para la calidad de un servicio; con este estudio tendremos claro nuestra estrategia de servicio.
- Si hemos venido realizando buenas investigaciones de mercado tendremos la información necesaria que nos ayude a entender y

comprender que es lo que nuestros clientes desean y necesitan de nosotros y cumplir con las expectativas del cliente.

- Es razonable empezar la auditoria analizando el ciclo o ciclos del servicio que tienen nuestros clientes; para realizar dicho fin es necesario valerse de herramientas, tales como: encuestas con los clientes, entrevistas personales o telefónicas y entrevistas con grupos; esto permitirá saber que herramientas de gestión es la más adecuada.
- El paso 1 es fundamental ya nos permite tener una preliminar de la relación que tiene el negocio con el cliente, además de clasificar la información y organizarla en forma conveniente para el análisis y toma de decisión por parte de la gerencia.

Paso 2: Desarrollo de las estrategias.

- Una estrategia eficaz del servicio administrada y bien dirigida es el eje y principios que gerentes y trabajadores requieren para favorecerlo a maximizar la calidad de la experiencia del cliente.
- Contar con una gestión de servicio proporciona una base para una campaña de mercadeo que pueda exteriorizar un mensaje creíble, fácil de expresar y fácil de explicar al cliente.
- El propósito de esta técnica altamente creativo consiste en inventar, descubrir o desarrollar una estrategia del servicio que pueda conectar a los colaboradores con la empresa. Y ponerla en funcionamiento.
- Con el desarrollo de estrategias y la aplicación de herramientas de gestión, van a diferenciar a la organización de manera significativa de sus competidores ante el cliente.

Paso 3: Predicar y enseñar el evangelio del servicio

- La gran mayoría de los empleados de servicios reciben poco o ningún entrenamiento para lograr mejor rendimiento formal y tienen que adquirir sus habilidades a través de la experiencia en el trabajo; teniendo un personal mejor capacitado, se podría lograr más eficiencia y productividad en su trabajo
- La imposición de normas de trabajo establecidas por la gerencia, con frecuencia no alcanzan a lograr la dedicación y el entusiasmo del personal que labora; regularmente se sienten presionados cuando los supervisores empiezan a hablar de medir su rendimiento y evaluarlos con base en las conductas en el servicio.
- No es suficiente solo instruir al personal; tiene que haber un procedimiento de continuidad. La cultura de la organización debe retribuir y reforzar la dedicación, el esfuerzo creativo y el entusiasmo.
- La puesta en marcha de una cultura de servicio tiene que ser un proceso de desarrollo de toda la organización, si logramos esto, entonces el entrenamiento juega su papel natural, la gerencia tiene más sentido y las normas de la organización se enrumban hacia el conocimiento del cliente.

Paso 4: Ejecución

- Es preciso encontrar la manera de ayudar al personal que presta el servicio para que aplique su vivacidad y capacidad en beneficio del cliente y en consecuencia en beneficio de la organización.

- Debemos comprometer y estimular a los colaboradores para que por su propia cuenta descubran la manera de aplicarlos las técnicas de gestión de calidad para mejorar los productos, y la calidad de la experiencia del cliente.
- En una organización de servicio, el círculo de la calidad puede convertirse en un círculo de servicios. Puede dar la base para la investigación, la solución de problemas y la innovación para desarrollar nuevos métodos de satisfacer las necesidades del cliente.
- La búsqueda de nuevos métodos para obtener la satisfacción y aceptación del cliente puede dar al equipo una sensación de importancia y la idea de que contribuyendo valiosamente al éxito de la empresa. Esto puede fomentar una sensación de emoción, compromiso y renovado entusiasmo que puede llevar hasta su término el programa de gerencia del servicio.

Paso 5: Continuidad

- Si los altos ejecutivos recuerdan a todos los gerentes de áreas de forma amable pero firme la importancia de servir con calidad; los estimulen para que los apoyen en la práctica, y dejar atrás las arcaicas estructuras de las costumbres. Dado que nuevos y más eficaces métodos pueden reemplazar a las antiguas.
- Es conveniente ratificar en los programas que brindan soporte a la organización que estén en armonía con el concepto de calidad de servicio al cliente lo que se quiere lograr es que en un momento no

determinado el programa de gerencia del servicio deja de ser un programa y pasa a ser la orientación básica de la organización.

- Hacer del compromiso de servir un sistema de vida; llegar a este punto puede requerir una gran inversión de tiempo, energía, dinero y pensamiento creativo. Las organizaciones que realizan esta inversión con más efectividad son las que tienen éxito y crecen.

2.2.2 El servicio en el futuro

El servicio en el futuro será un factor importante, y esperamos con optimismo la próxima década que día a día mejorarán todos los servicios; con la demanda de más y mejores servicios, y el número de cada vez mayor de actividades de servicio, nos harán cada vez más conscientes del fenómeno

Los clientes están tomando mucha más conciencia de los mediocres niveles de servicio que recibe en muchas circunstancias de su vida y ya no quiere tolerar más, se desea más de lo que se está recibiendo

Nuestras expectativas crecientes como clientes y la creatividad de aquellos que deseen nuestro negocio establecerán patrones cada día más altos de lo que es aceptable en un servicio.

Durante este primer periodo probablemente cerca de un 10 o en 15% de empresas podrán darle un vuelco real a su cultura organizacional y convertirse en verdaderas empresas para los clientes

2.2.3 Metodologías para la mejora de la calidad

La mejora de un proceso depende de la capacidad de la organización para identificar problemas de manera eficaz, desarrollar soluciones adecuadas e

implementarlas. Un enfoque de resolución de problemas sistemático, basado en hechos, es vital para lograrlo.

2.2.3.1 Diagrama de Causa y Efecto

Es un método gráfico simple para presentar una cadena de causas y efectos, y para clasificar las causas y organizar las relaciones entre las variables. Es útil para ayudar a los equipos a generar ideas para las causas de los problemas y, a su vez, sirve como base para identificar las soluciones.

Kaoru Ishikawa lo introdujo en Japón, así que también se le conoce como diagrama de Ishikawa. Este diagrama también se le conoce como espina de pescado. Al final de la línea horizontal se alista un problema. Cada rama que apunta hacia el tallo principal representa una causa posible. Las ramas que apuntan hacia las causas son contribuyentes a ellas.

Los diagramas de causa y efecto se construyen en una atmósfera tipo lluvia de ideas. En una organización, todos participan y sentir que forman parte del proceso de resolución de problemas.

2.2.3.2 Filosofía Six Sigma

Es una estrategia de mejora de negocios, que busca encontrar o eliminar las causas de defectos y errores en los procesos de manufactura y servicios al centrarse en los resultados que son vitales para los clientes y un ingreso financiero claro para la organización. Se trata de identificar mediante esta metodología los procesos críticos sin importar el área de la empresa.

Principios de Six Sigma

Son los siguientes:

- Pensar en términos de procesos de negocios clave y requerimientos del cliente.
- Impartir capacitación.
- Reducir actividades que no tienen valor agregado y conseguir reducción de tiempo
- Crear expertos de mejora del proceso altamente calificados, quienes pueden aplicar las herramientas de mejora y dirigir equipos.

Herramientas Six Sigma

- Definir:
- Analizar
- Controlar
- Medir
- Mejorar

2.2.3.3 El ciclo de PDCA

Edward Deming presentó esta metodología en 1950 en el Japón que consiste en:

- 1.** Diseñar el producto con pruebas apropiadas
- 2.** Elabora el producto y probarlo en la línea de producción y en el laboratorio.
- 3.** Vender el producto
- 4.** Probar el producto en servicio y por medio de una investigación de mercado. Averiguar qué piensan los usuarios sobre él y porqué los no usuarios no lo compran.

Son los ejecutivos japoneses que lo adaptaron en el ciclo **PDCA**:

- **Plan** (planificar, diseñar el producto)
- **Do** (hacer, asegurar que se produce lo que se diseñó)
- **Check** (verificar, confirmar si el cliente está satisfecho)
- **Act** (actuar, usar la retroalimentación para incorporar mejoras en la siguiente fase de la planificación).

2.2.4 Gestión de la Calidad

Son las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización o proceso. Son procesos de la gestión: planificar, organizar, dirigir y controlar. (Stoner, 1996).

Gerencia es un término mucho más moderno. Viene del latín “genere” que significa dirigir y ha sido objeto de múltiples acepciones. Muchos autores coinciden en que es un proceso que implica la coordinación de todos los recursos disponibles en una organización (humanos, físicos, tecnológicos, financieros), para que, a través de los procesos de planificación, organización, dirección y control, se logren objetivos previamente establecidos. (Corominas, 1995).

2.2.5 Sistemas de Gestión de la Calidad (E. Deming)

Es un sistema de trabajo mediante la cual una organización asegura la forma de satisfacción de las necesidades de sus clientes; para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permita lograr ventajas competitivas.

Un Sistema de gestión de calidad, considera:

- Atención oportuna y amable a sus usuarios.

- Transparencia en el desarrollo de procesos.
- Mejora continua de la calidad de los productos y servicios que ofrece.
- Integración del trabajo en armonía y enfocado en procesos.
- Adquisición de insumos de acorde a sus necesidades.
- Delimitación de funciones del personal.
- Aumento de la productividad y eficiencia.
- Reducción de costos.
- Una ventaja competitiva, y un aumento de oportunidades de las ventas.
- Asegurar el cumplimiento de sus objetivos, en relación a las normas y leyes vigentes.

2.2.6 Calidad

La calidad significa llegar a un estándar más alto en lugar de estar satisfecho con alguno que se encuentre por debajo de lo que se espera cumpla con las expectativas. También podría definirse como cualidad innata, característica absoluta y universalmente reconocida, aunque, en pocas palabras calidad es hacer las cosas bien a la primera, es decir, que el producto salga bien al menor costo posible. Es el resultado de una actitud enérgica y comprometida de esfuerzos sinceros de una ejecución talentosa (Naranjo, 2012).

2.2.6.1 Evolución de la Calidad

- **Etapa artesanal.** -Aquí es donde la calidad suponía hacer las cosas bien a cualquier costo los objetivos que persiguió el artesano eran su satisfacción personal y la satisfacción de su compra importaba el tiempo que le llevará.

- **Etapa de la industrialización.** - Aquí la calidad fue sustituida por el de producción, hacer muchas cosas y muy deprisa sin importar que calidad el objetivo era satisfacer la demanda de bienes y aumentar los beneficios la cantidad y el tiempo.
- **Etapa de control final.**- En esta etapa lo importante ya era la cantidad de producto fabricado, sino que el cliente lo recibiera según sus especificaciones, la producción aumentado considerablemente con el establecimiento del trabajo en cadena, pero esto había producido un efecto secundario no deseado causado por el aburrimiento y la apatía de los trabajadores que originaba fallos en el producto y clientes descontentos, el cliente ya no se conforma con cualquier cosa y empieza a exigir que el producto que recibe cumpla con lo que ha especificado, lo origina el nacimiento del control de entendido como Control final, la calidad se convierte en una especie de servicio policial cuya principal tarea es garantizar que el producto es óptimo y que cumple con los requisitos establecidos en el pedido el % de producto defectuoso enviado al cliente dependía de lo fuerte que fuera la inspección final.
- **Etapa de control en proceso.** -Los defectuosos que se encontraban durante la inspección final, no solo se producían durante el proceso de fabricación, sino que también eran provocados por el más estado o la no conformidad de la materia prima utilizada esto llevo a establecer nuevos puntos de inspección. Para lo único que servían era para constatar el número defectuosos que se fabrican y para evitar que llegaran al cliente, se identificaban los defectos y el lugar donde se producían, lugar donde se producían pero no evitaban que se produjera, el producto seguía llevando un

añadido causado por los defectos de fabricación, además del costo que suponía la propia inspección, el cliente está descontento y ya no quiere que le solo los productos buenos, lo que quiere es que los productos que se fabriquen se han buenos y que se le entreguen en el plazo pactado De esta forma surge el control en proceso que permite tomar acciones preventivas, ya no se trata solo de identificar y rechazar o reparar los productos defectuosos antes de su salida al mercado o se su envió al cliente, se trata de efectuar un control en cada fase del proceso que permita identificar los fallos y tomar acciones correctoras que eviten la aparición de los defectuosos.

- **Etapas de control.** - En diseño se tenía controlado proceso y se adoptaban acciones correctoras y preventivas, pero se seguían detectando problemas de calidad que aparecían durante la vida útil del producto y que no eran imputables ni a la materia prima, ni a las maquinas, ni a la mano de obra ni al proceso, el problema estaba en el propio diseño.

Esto hizo necesario abordar desde el principio la posibilidad de realizar un producto que se ajustara a los medios disponibles y que ofreciera garantía de no fallo, la calidad empieza a programarse desde el propio proyecto para que el producto además de estas adaptado a un proceso productivo, tenga una vida útil y garantice la fiabilidad del producto, lo que además simplifica considerablemente las tareas de control a calidad ya no se centra exclusivamente en el producto, empieza a formar de todos los integrantes de la organización y/o empresa que intervienen, directa o indirectamente, en como salga el producto final por lo tanto hay que organizarse, programarse, fijar objetivos y delimitar responsabilidades esta es

la mejor forma para asegurar que resultado de la actividad sea lo que se pretende tener.

- **Etapa mejora continua.** - Muchos expertos concuerdan en que la satisfacción de los clientes es una medida a corto plazo. Sin embargo, la relación existente entre estos dos conceptos no está clara, pues hay quienes piensan que la satisfacción de los clientes produce calidad percibida en los servicios; otros consideran la calidad de los servicios como el vehículo para la satisfacción de los clientes. La satisfacción contribuye a los consumidores a formular sus percepciones acerca de la calidad de los servicios. La satisfacción compara las percepciones de los consumidores con lo que normalmente esperan del servicio (expectativas futuras), mientras que la calidad percibida de los servicios compara las percepciones de los consumidores con lo que deberían esperar de una organización que ofrece servicios de elevada calidad (Colmenares & Saavedra, 2007).

2.3 Marco conceptual

2.3.1 El rubro hotelería

Según, el reglamento de hospedajes 2015, estos se clasifican y/o categorizan en la siguiente forma:

Clasificación y categorización de los establecimientos de hospedaje

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

Fuente: Reglamento de hospedajes-Mincetur, 2015.

Hotel

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

Apart – hotel

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

Hostal

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

Albergue

Establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines. Su ubicación y/o los intereses y actividades de sus huéspedes, determinarán la modalidad del mismo.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hospedajes de la ciudad de Juanjuí, 2019.

3.2 Hipótesis específicas

- Existen eficacia en los procesos administrativos de las mypes sector servicio, rubro hospedaje de la ciudad de Juanjuí, San Martín.

- Existe una gestión eficaz en las mypes del sector servicio, rubro hospedaje de la ciudad de Juanjuí, San Martín.

- Existe relación entre las dimensiones de las variables gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector servicio, rubro hospedajes de la ciudad de Juanjuí, San Martín.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de investigación

Está compuesto por las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

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

4.1.1 Tipo de investigación

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

4.1.2 Nivel de investigación

El nivel de la presente investigación es descriptiva-correlacional.

Nivel descriptivo:

Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar como son y como se manifiestan. “Asimismo, son la base de estudios correlacionales.” (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

Nivel correlacional:

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

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

Para determinar la población de las mypes del sector servicio, rubro hospedaje, ubicados en la ciudad de Juanjuí, se realizó una investigación a las fuentes de información elegidas:

- Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres.
- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de San Martín.

4.2.2 Muestra

Por conveniencia para la investigación, se tomó como muestra a 4 mypes del rubro hospedaje de la ciudad de Juanjuí, San Martín, 2019, cuya principal característica es su céntrica ubicación, infraestructura y posicionamiento que le otorga su trayectoria en el mercado.

1. HOSTAL CAPRICORNIO Nº1185	JR. EDUARDO PEÑA MEZA
2. HOTEL LA PRADERA Nº12580	PROLONGACION LIBERTAD
3. HOTEL CENTURY	JR. MIGUEL GRAU Nº377
4. HOSTAL SUEÑO VERDE	JR. HUALLAGA Nº1149

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
Gestión de calidad	La calidad es un tema de servicio, es decir, la calidad debe ser previsión, no una ocurrencia tardía, esto debe ser un modo de pensamiento, ya que influye en cada paso del desarrollo de nuevos servicios, nuevas políticas, nuevas tecnologías y nuevas instalaciones. Autor: Benzaquen De Las Casas (2019).	Mejorando la excelencia funcional de un producto o servicio se alcanza una alta calidad. Autor: Benzaquen De Las Casas (2019).	Enfoque en el cliente	Mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	Nominal
				Satisfacción	- ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	Nominal
				Retroalimentación	- ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	Nominal
			Gestión de procesos	Gestión y mejora de procesos	- ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	Nominal
				Herramientas de calidad	¿Hace uso de herramientas de calidad?	Nominal

			Calidad de diseño de producto/servicio	Innovación	¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	Nominal
				Gestión de información	¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	Nominal
				Benchmarking	¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	Nominal
			Gestión de Proveedores	Selección	¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	Nominal

Procesos administrativos	Es el conjunto de pasos o etapas necesarias que llevan a cabo los administradores o gerentes para realizar una actividad o alcanzar un objetivo (el proceso de la administración). Autor: Luna Gonzáles (2019)	El proceso administrativo se integra por etapas, fases, elementos que en el transcurso del tiempo se están aplicando sinérgicamente, es decir, no cabe el aislamiento. El dinamismo de la administración abarca todas sus partes que la forman y estas se dan como un proceso de mejora continua.	Administración Mecánica	Planificación	¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	Nominal
					¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	Nominal
					¿Utiliza herramientas de planeación?	Nominal
				Organización	¿Existe división del trabajo en su empresa?	Nominal
					¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	Nominal
					¿Existe organigrama y está publicado?	Nominal

		Autor: Luna González (2019)			¿Tiene habilidades directivas?	Nominal
				Dirección	¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	Nominal
					¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	Nominal
			Administración Dinámica		¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	Nominal
				Control	¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	Nominal
					¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	Nominal

Fuente: preparado por Aide Meza U.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Maya, E. (2013), indican que las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación. (p.125)

En esta investigación se utilizó la técnica de encuesta.

4.4.2 Instrumentos

Para llevar adelante la investigación se hizo uso como instrumento de un cuestionario estructurado de 17 preguntas, el cual está contenido en una encuesta y se adjunta en el presente informe.

4.5 Plan de análisis

En términos de Briones, en su libro Metodología de la Investigación Cuantitativa en las Ciencias Sociales:

“Para el análisis descriptivo se tratarán los resultados que encontramos en las tabulaciones, tablas de frecuencias, representaciones gráficas, base de datos Excel, etc.” (Briones, 2002, p. 28).

Con esta referencia, el plan está compuesto por los siguientes pasos:

- La información que se obtenga de la investigación debió ser ordenada mediante la confección de una base de datos en Excel.
- Para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25, exclusivo para estadística e investigación.
- Finalmente, los resultados fueron tratados bajo el análisis descriptivo.

4.7 Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación

<i>TÍTULO</i>	<i>ENUNCIADO DEL PROBLEMA</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>HIPÓTESIS</i>	<i>VARIABLES</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>METODOLOGÍA</i>	
Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hospedaje– Juanjuí, San Martín, 2019.	Formulación	General	General	Gestión de Calidad (Variable dependiente)	Enfoque en el cliente	Mejora continua	Tipo	Población
	¿la administración de las mypes del sector servicio, rubro hospedaje de la ciudad de Juanjuí, San Martín, 2019	Identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector servicio, rubro hospedaje de la ciudad de	La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro			Satisfacción		
							Retroalimentación	
					Gestión y mejora de procesos		Herramientas de calidad	
						Calidad de diseño de producto/servicio		Innovación
					Gestión de información			
							Benchmarking	

	realizan una gestión basada en la calidad y soporte eficaz de sus procesos	Juanjuí, San Martín, 2019.	hospedajes de la ciudad de Juanjuí, 2019.		Gestión de proveedores	Selección		
		Objetivos específicos	Hipótesis específicas				Nivel	Muestra
	administrativos?	- Describir los procesos administrativos de las mypes sector servicio, rubro hospedaje de la ciudad de Juanjuí, San Martín y	- Existen eficacia en los procesos administrativos de las mypes sector servicio, rubro hospedaje de la ciudad de	Procesos administrativos (Variable independiente)	Administración Mecánica	Planificación	Descriptiva-correlacional	Por conveniencia e la investigación se seleccionó a 4 mypes del rubro hospedaje por su infraestructura, céntrica ubicación y posicionamiento

		determinar su impacto en la gestión.	Juanjuí, San Martín.					o en el mercado.
		- Identificar como se realiza la gestión de las mypes del sector servicio, rubro hospedaje de la ciudad de Juanjuí, San Martín.	- Existe una gestión eficaz en las mypes del sector servicio, rubro hospedaje de la ciudad de Juanjuí, San Martín.				Diseño	Técnicas
		- Identificar la relación entre las dimensiones	- Existe relación entre las dimensiones de las			Organización	- No experimental, - Transversal - Correlacional	- Encuesta
								Instrumento
								Cuestionario estructurado de 17 preguntas

		de las variables de estudio.	variables de gestión y calidad y eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector servicio, rubro hospedajes de la ciudad de Juanjuí, San Martín.				<i>Análisis de datos</i>
					Dirección		Mediante el análisis descriptivo y uso del software IBM SPSS Statistics versión 25.
				Administración Dinámica	Control		

Fuente: preparado por Aide Meza U.

4.7 Principios éticos

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

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

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

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

Libre participación y derecho a estar informado. - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

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

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

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

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

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

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

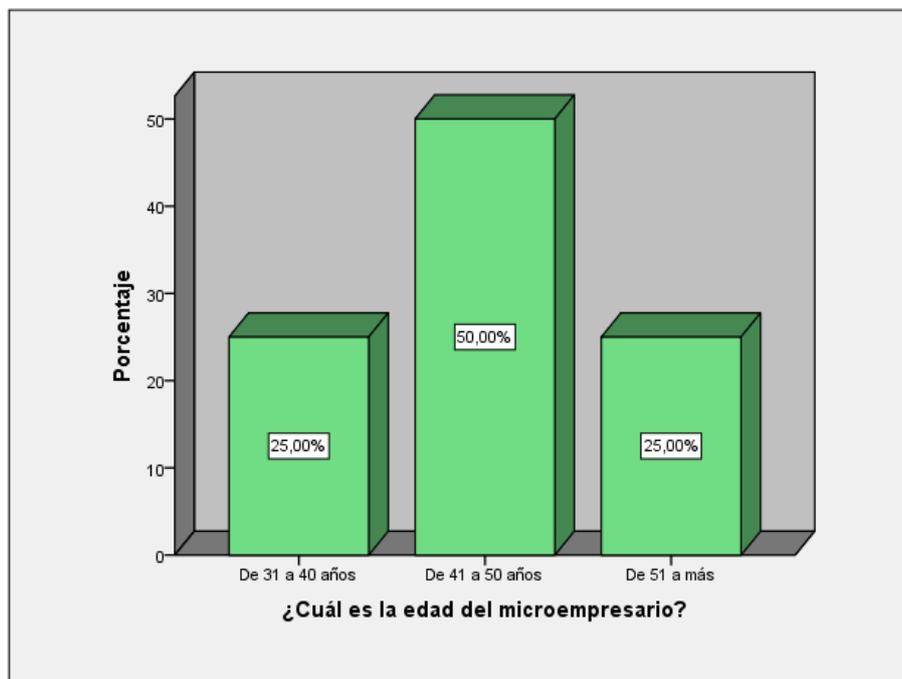
A. Del microempresario:

Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?

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

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario?



Fuente: Tabla 8

INTERPRETACIÓN:

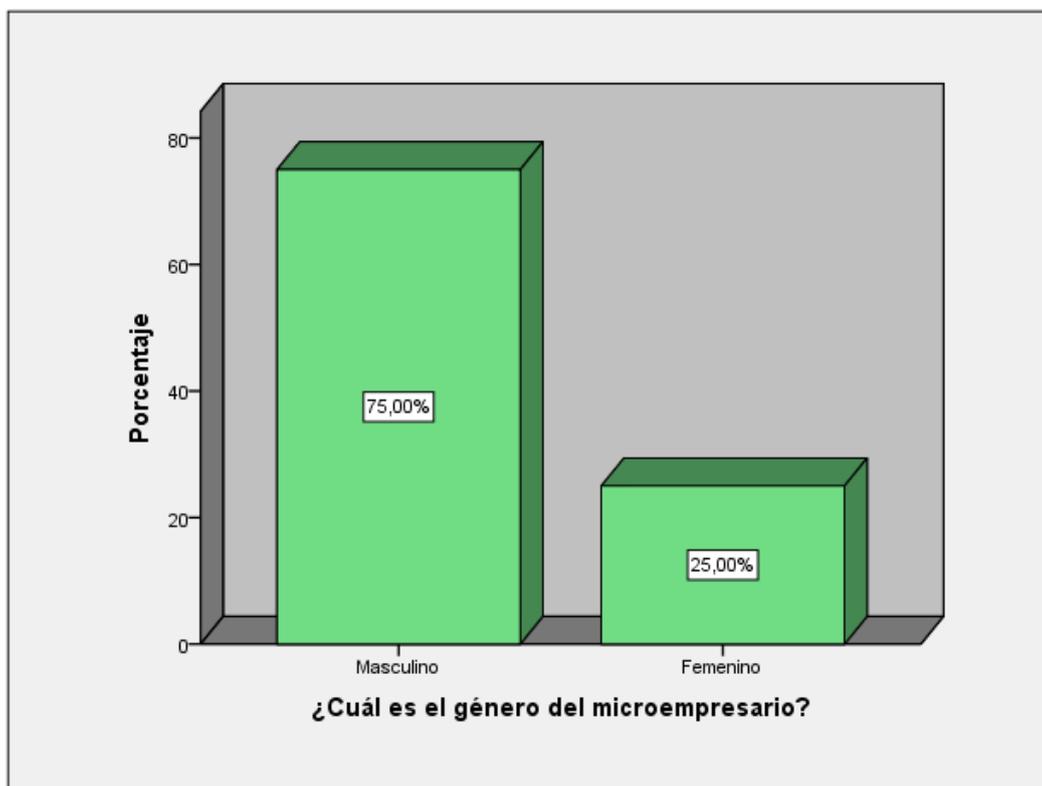
Una de las principales características de los microempresarios es que por los rangos de edad que se muestran en la investigación, se sitúan en la adultez, asimismo destacan las cualidades de anfitrión y vehemencia de hacer empresa en plena selva.

Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?

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

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?



Fuente: Tabla 9

INTERPRETACIÓN:

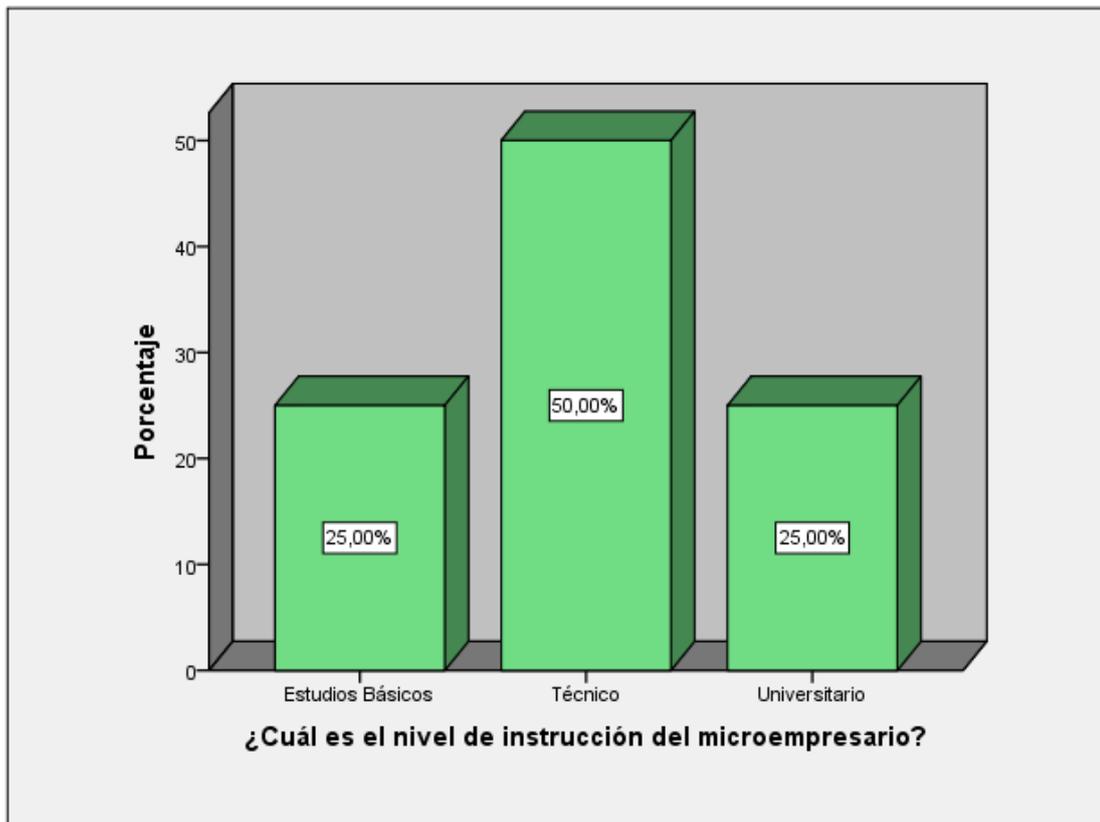
Se destaca en la investigación que los microempresarios son en su mayoría del sexo masculino (75,0%). El sexo femenino tiene representación con la dirección de una sola mype, todos gerenciando desde el mismo lugar donde se ubican los hospedajes.

Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

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

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

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



Fuente: Tabla 10

INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la investigación muestran que en su mayoría los microempresarios de las mypes del rubro hospedaje, tienen formación técnico superior (75,0%), orientados al rubro turístico.

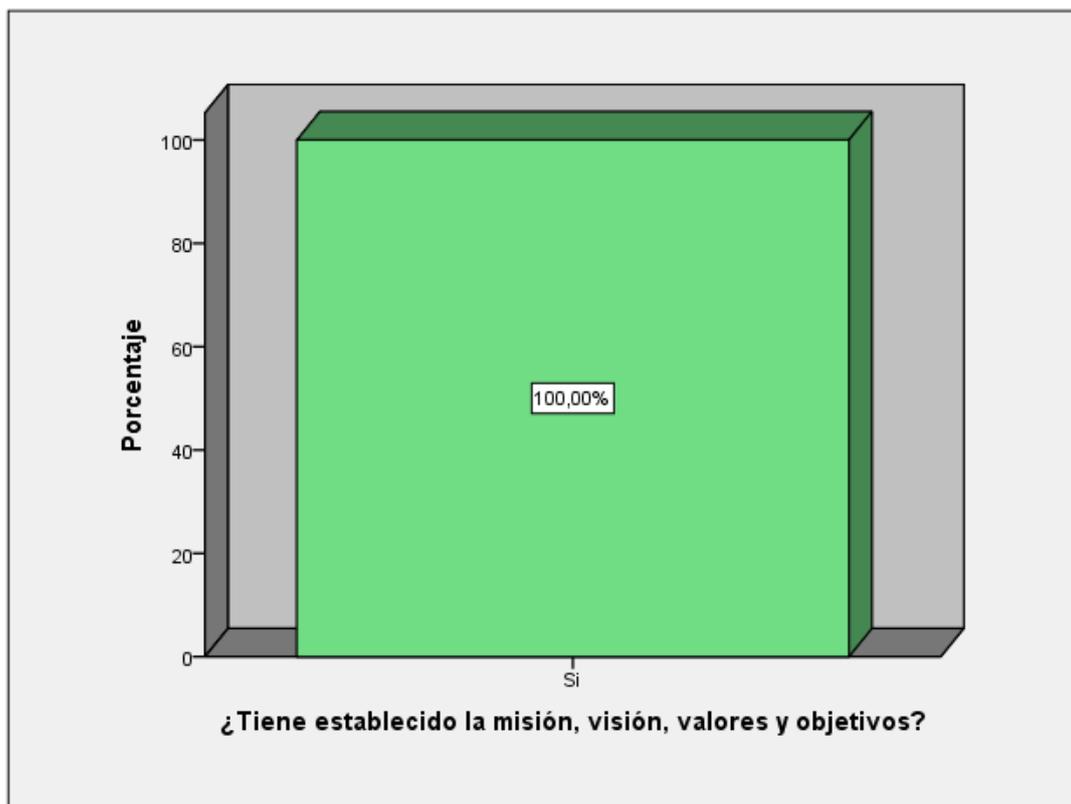
B. De la gestión de calidad:

Tabla 6: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?

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

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

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



Fuente: Tabla 11

INTERPRETACIÓN:

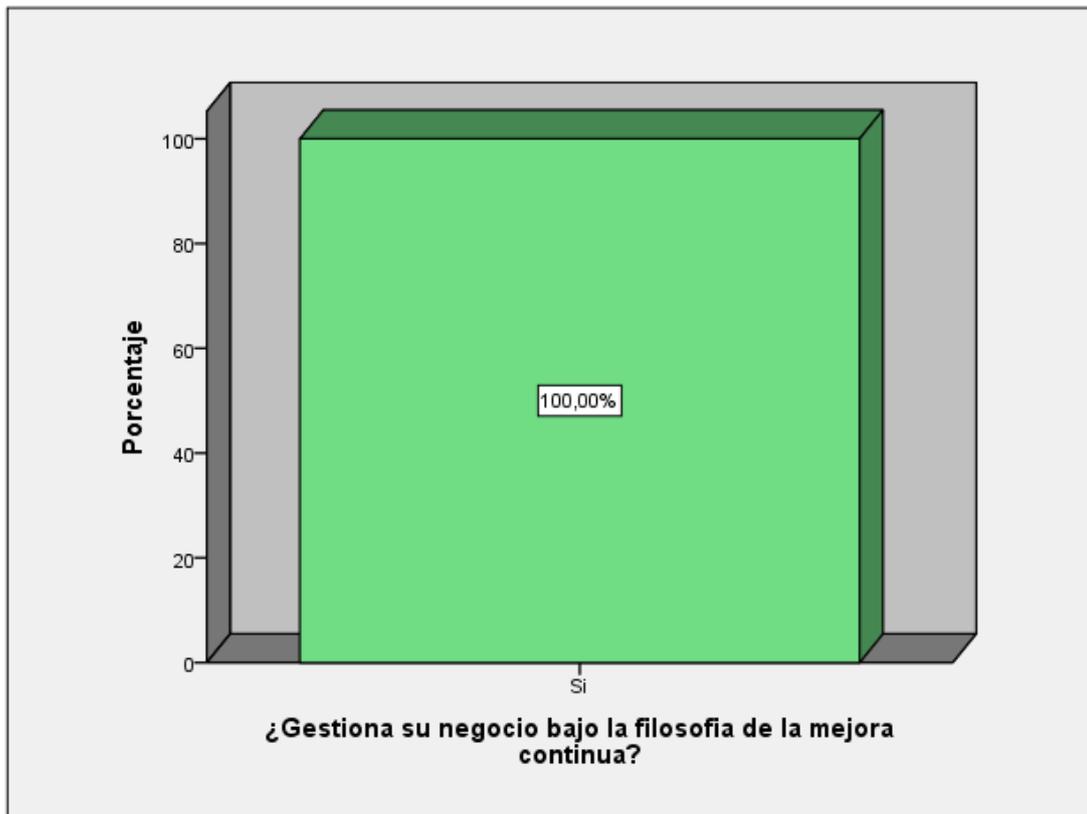
En las encuestas se evidencia que las cuatro mypes del rubro hospedaje, guían su gestión según la misión, visión, valores y objetivos, establecidos. La aplicación de esta estrategia ha servido para exponer una imagen de calidad de empresa a sus clientes, que en su mayoría son extranjeros.

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

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

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

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



Fuente: Tabla 12

INTERPRETACIÓN:

El resultado positivo alcanza al 100,0% de los mypes encuestadas, porque existe en todos los servicios que brindan los hospedajes una aptitud al servicio de calidad e interés porque la experiencia del huésped sea la mejor.

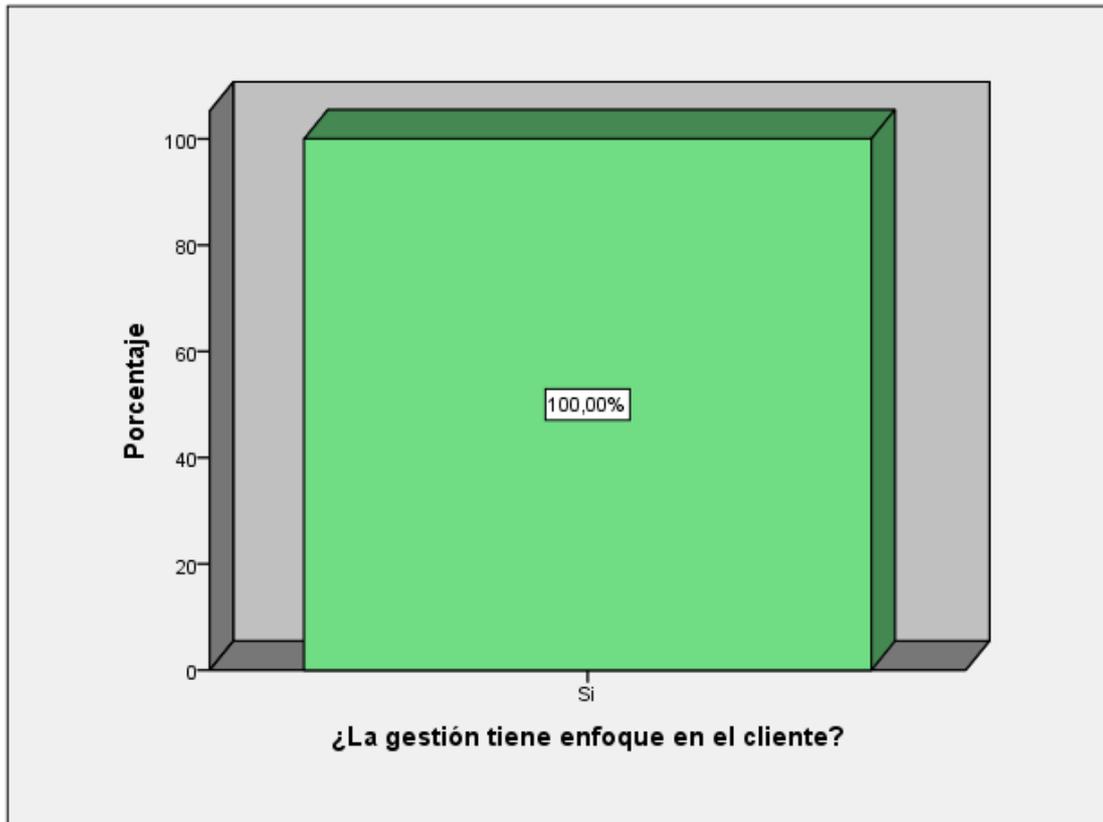
Las encuestas al final de la estadía y/o servicio, ayuda a evaluar el nivel de servicio y oportunidad de mejora.

Tabla 8: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?

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

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 6: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?



Fuente: Tabla 13

INTERPRETACIÓN:

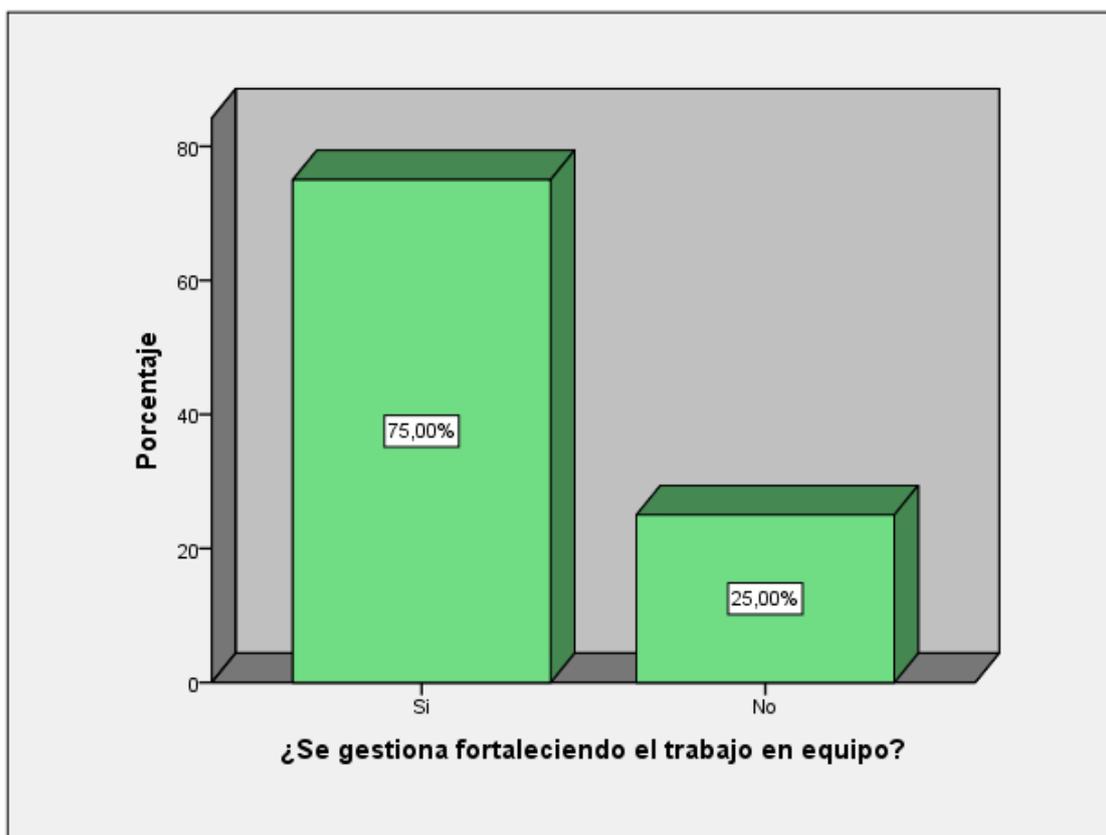
La información recogida de las encuestas a las mypes del rubro hospedajes de la investigación, indican que existe un enfoque en el cliente en el 100,0% de ellas. La estrategia que nace desde la gerencia también integra a los propios colaboradores, existiendo un compromiso por la calidad que beneficia al cliente.

Tabla 9: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?

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

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 7: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?



Fuente: Tabla 14

INTERPRETACIÓN:

El trabajo en equipo, principio de calidad de administración en una empresa, es practicada por tres (75,0%) de las mypes de hospedaje encuestadas. Se da en el orden interno de sus colaboradores.

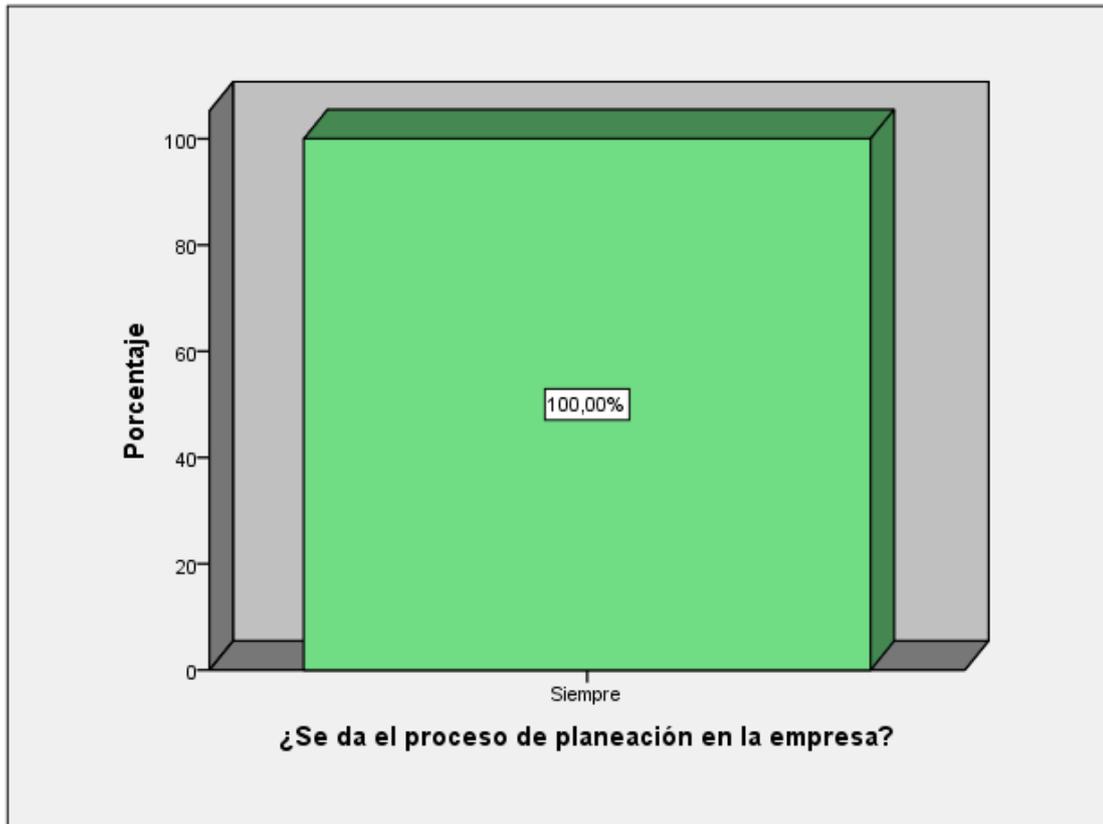
C. De los procesos administrativos:

Tabla 10: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?

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

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

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



Fuente: Tabla 15

INTERPRETACIÓN:

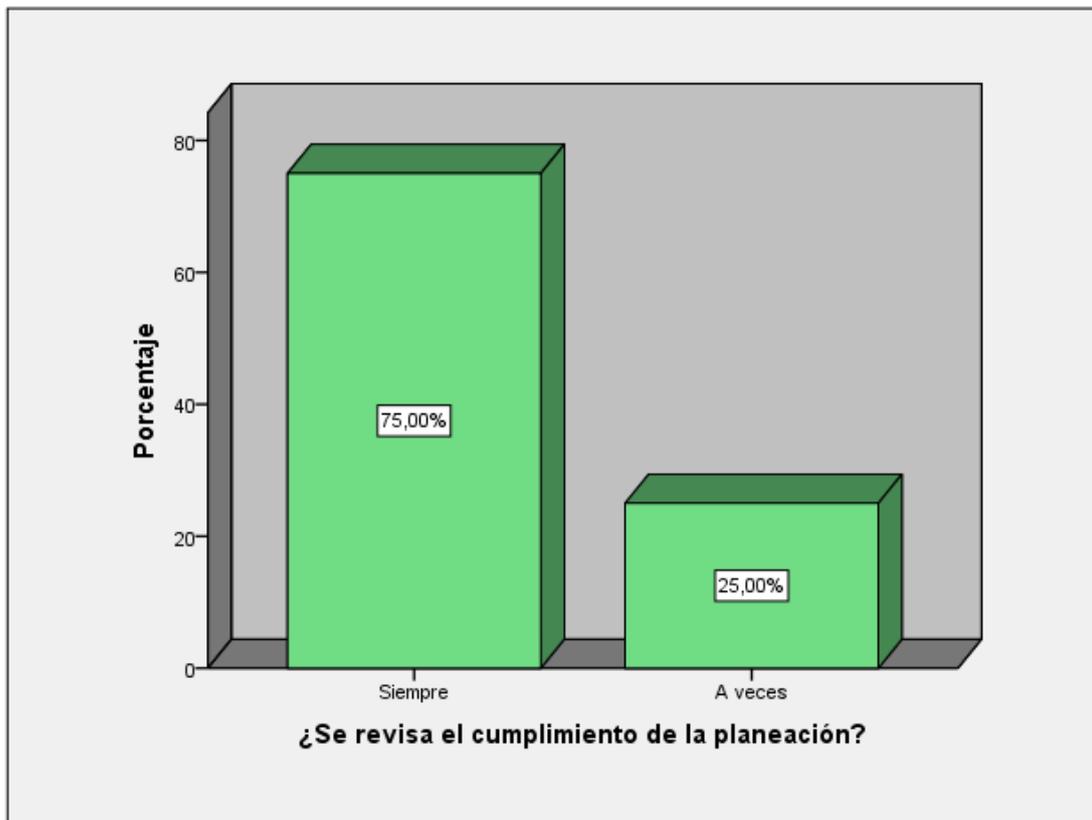
El proceso de la planificación constituye el principal eje para que las mypes de resort de Juanjuí puedan mantener sus operaciones. De acuerdo a la investigación, el 100,0% de las mypes consideran que la planificación es eficaz, porque se soporta en mecanismos de análisis de consumo de recursos según capacidad de atención.

Tabla 11: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

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

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 9: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?



Fuente: Tabla 16

INTERPRETACIÓN:

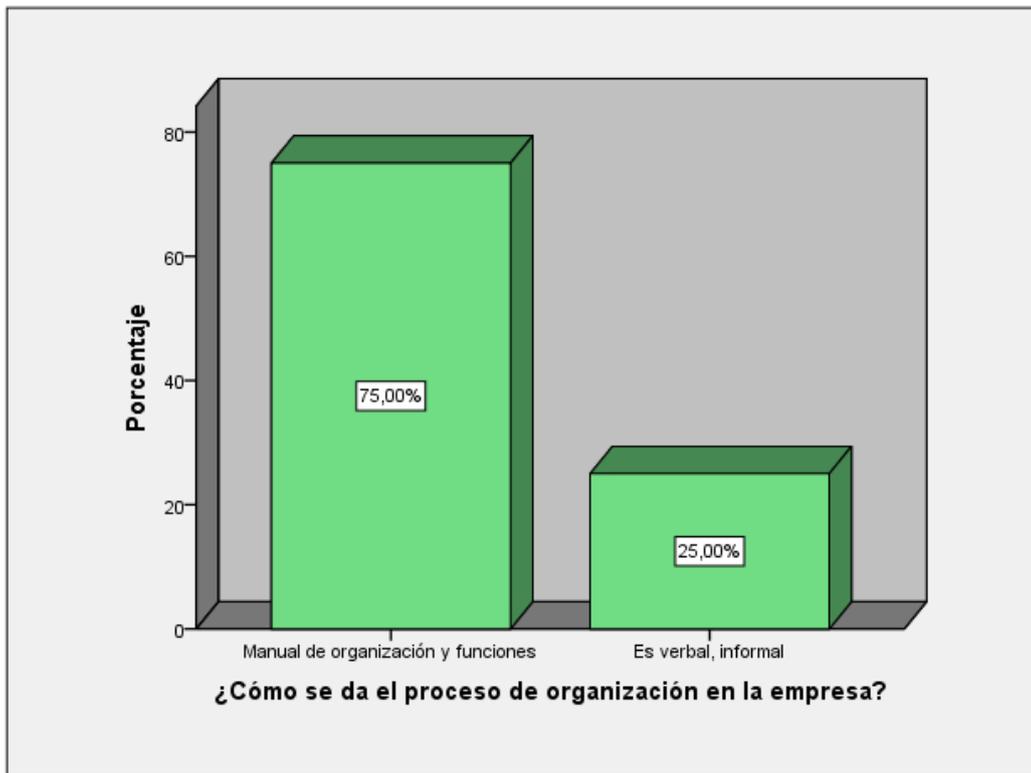
Según la investigación el proceso de revisión del cumplimiento de la planeación se da en tres de las mypes encuestadas de manera habitual. En realidad, las condiciones de operación a las afueras de la Juanjuí, San Martín, 2019, obliga a gestionarse oportunamente a fin de incurrir en sobrecostos.

Tabla 12: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?

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

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

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



Fuente: Tabla 17

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la información obtenida en la investigación, las mypes del rubro hospedaje cuenta con su manual de organización y funciones como medio formal para establecer un orden organizacional con funciones y deberes adecuadamente difundido entre su personal.

Tabla 13: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?

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

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

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



Fuente: Tabla 18

INTERPRETACIÓN:

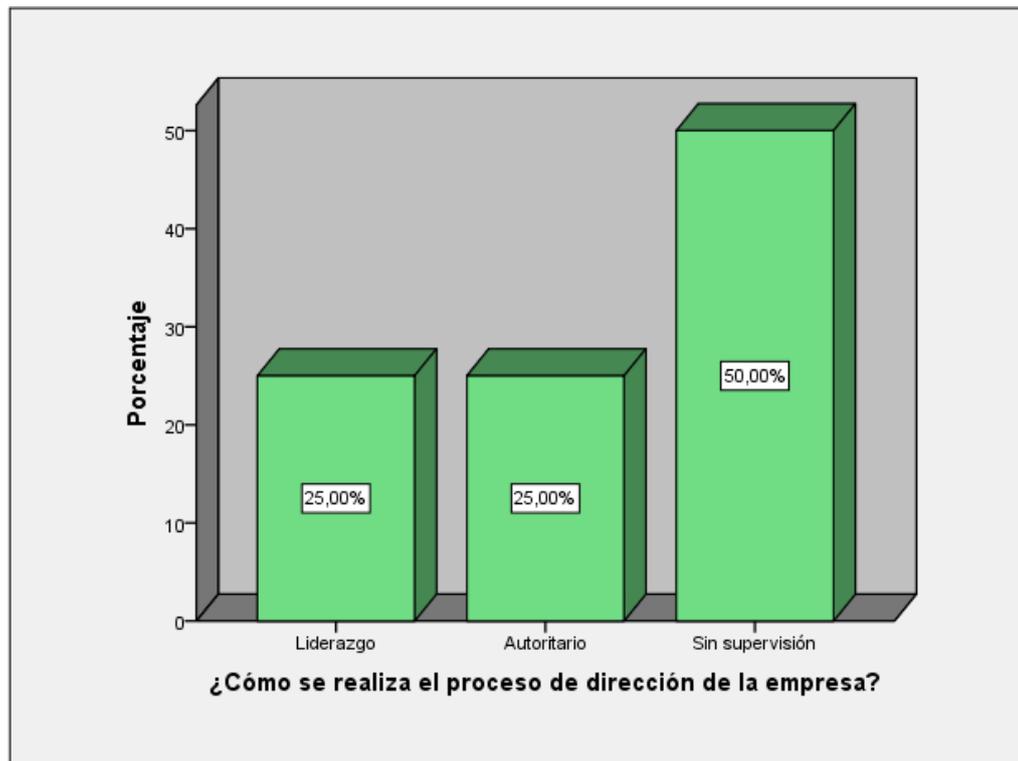
Según se pudo apreciar en la investigación, el organigrama de las mypes del rubro hospedajes en su mayoría están publicadas en el hall principal y constituye una herramienta organizacional eficaz de comunicación entre la empresa y su personal para clarificar jerarquías, deberes y funciones que se deben cumplir para garantizar el nivel de servicio ofrecido al cliente.

Tabla 14: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?

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

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

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



Fuente: Tabla 19

INTERPRETACIÓN:

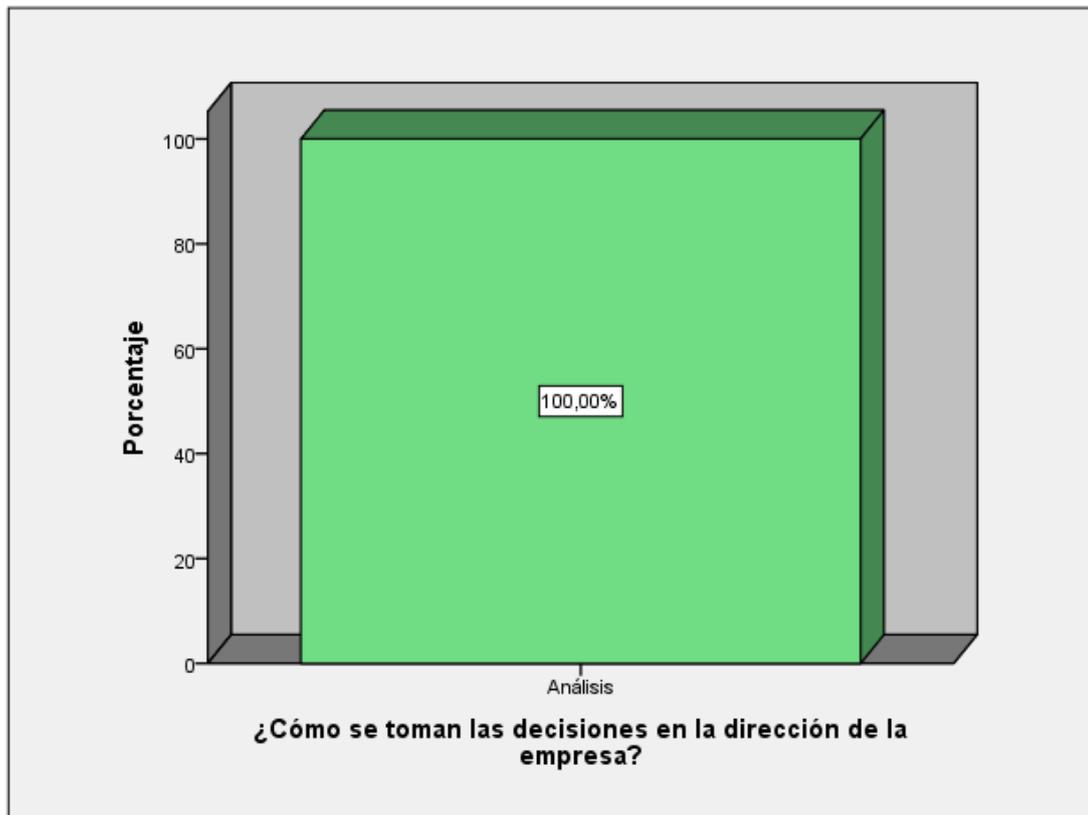
Un importante hallazgo que se obtuvo de la realización de la investigación es que en el 50,0% de las mypes encuestadas no se ejerce supervisión directa sobre el personal. Esto representa un nivel de liderazgo destacado y logrado por la gerencia, porque ha comprometido al personal a laborar según la misión y visión de la empresa.

Tabla 15: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?

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

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

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



Fuente: Tabla 20

INTERPRETACIÓN:

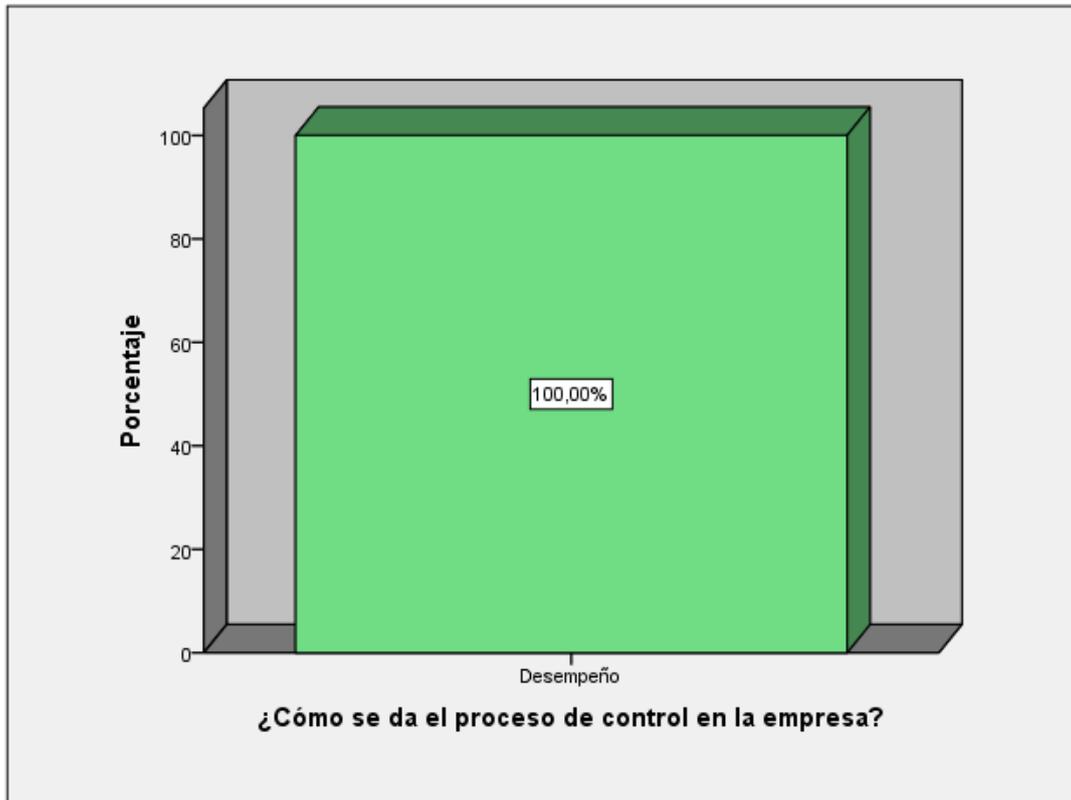
Los microempresarios indican que se utiliza el análisis situacional previo para la toma de decisiones en sus negocios (100,0%) y que además se refleja como un asunto de liderazgo frente a su organización. Existe un compromiso por la calidad de decisiones.

Tabla 16: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?

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

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

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



Fuente: Tabla 21

INTERPRETACIÓN:

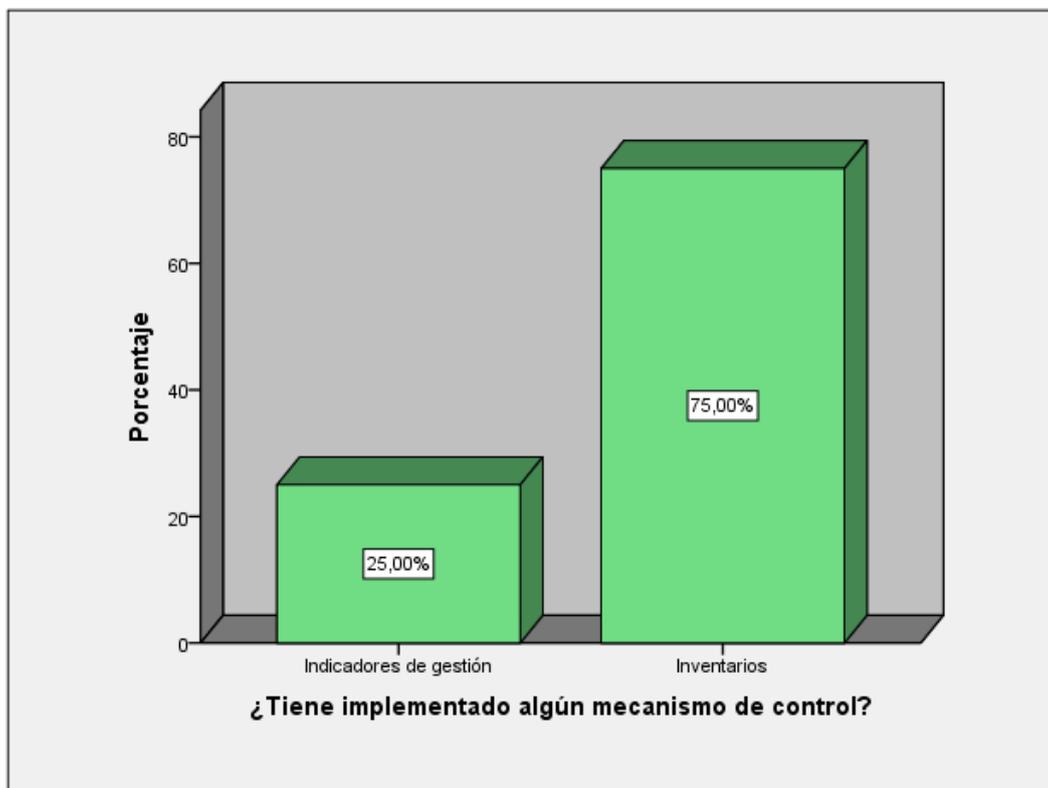
Los microempresarios indican que el control es una práctica habitual en la gestión de la empresa. La metodología se soporta en la evaluación del desempeño esperado de las actividades propias del resort. Indican que permite identificar oportunidades de mejora.

Tabla 17: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?

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

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 15: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?



Fuente: Tabla 22

INTERPRETACIÓN:

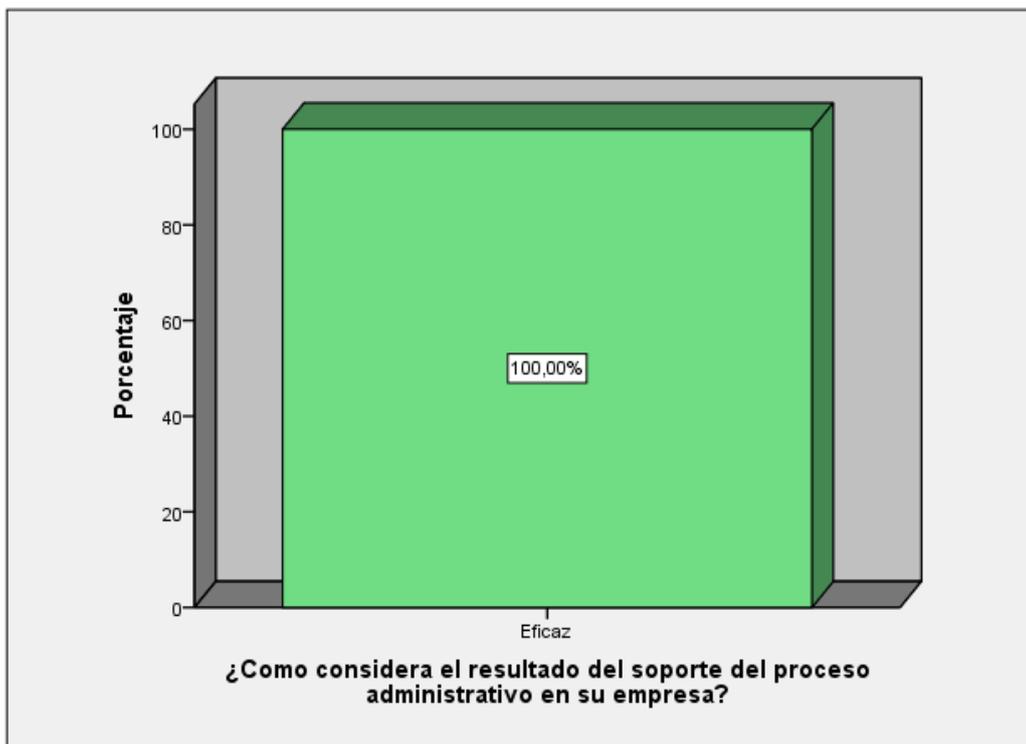
Según la investigación, los microempresarios se apoyan en mecanismos como los inventarios e indicadores de gestión para revisar el desempeño periódico de determinadas actividades y ejecutar acciones correctivas.

Tabla 18: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?

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

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 16: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?



Fuente: Tabla 23

INTERPRETACIÓN:

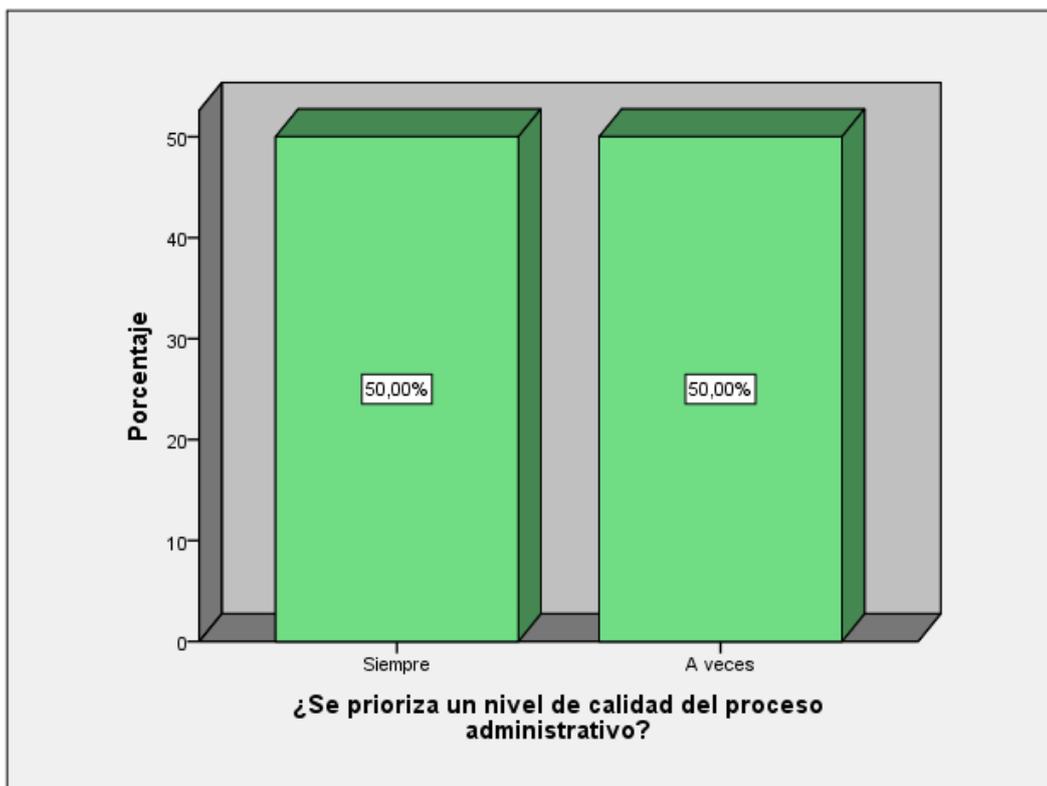
La apreciación general de los microempresarios encuestados es que soporte de los procesos administrativos es eficaz (100,0%) a la gestión de sus negocios, lo cual se sustentan en la aplicación seria de cada uno de ellos y cuyos beneficios son verificables en la propia operación del negocio.

Tabla 19: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?

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

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación.

Figura 17: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo



Fuente: Tabla 24

INTERPRETACIÓN:

Este resultado indica que cierto sector de microempresarios enfatiza en que sus procesos administrativos deben darse con calidad para ser eficaces, mientras que para los otros microempresarios consideran que la calidad en los procesos es una consecuencia natural que parte del liderazgo gerencial, por lo que no requiere de una atención especial.

5.2 Análisis de resultados

A la luz de los resultados de la investigación expuestos, de acuerdo al objetivo general: “identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro hospedaje de la Juanjuí, San Martín, 2019, investigación para el año 2019, la investigación demuestra que las mypes encuestadas tienen una gestión que se apoya en procesos administrativos sólidos, que permite que puedan operar con eficacia.

Asimismo, los resultados de la investigación refutan la hipótesis de que es posible una gestión carente de procesos administrativos.

El éxito de una gestión se debe al enfoque en el cliente, la mejora continua y el trabajo en equipo, este argumento se valida en la investigación de Cartagena, A.E. (2010), en su tesis “Diseño de un sistema de gestión de calidad en el servicio para hoteles todo incluido caso hotel royal acme portete beach resort”, que concluye la importancia de un sistema de gestión de calidad en el servicio para hoteles con la finalidad de mejorar la satisfacción del cliente mediante la gestión de procesos.

Conforme a los resultados y la interpretación que se ha realizado, podemos precisar que la eficacia de los procesos tiene un impacto en la calidad de los servicios de las mypes de hospedaje de la muestra seleccionada, que fortalecen la imagen de empresa de confianza y armonía de convivencia con el medio ambiente, atributos de calidad que el turista, sobre todo el internacional que si valora.

La investigación también demuestra que los procesos administrativos no son sanas intenciones, sino que están involucrados en las operaciones que las mypes de hospedajes realizan para que el nivel de servicio sea garantizado, como el proceso de

planificación, el cual es revisado periódicamente para identificar desviaciones y cumplir lo programado.

El control, es una actividad habitual también en estas mypes, que se apoyan principalmente en la evaluación del desempeño o nivel de resultados esperados para identificar aspectos críticos que luego puedan ser superados organizativamente en planes de acción liderados por sus integrantes, tal como se concluye en la investigación de Flores, Y. & Ibarra, G. (2006) en su tesis “Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa” para demostrar que a través de un modelo de control interno se mide la capacidad administrativa de generar mayor eficiencia en la operación del negocio.

Por consiguiente, la secuencia continua del análisis de los procesos conllevará a un proceso de mejora, tal como Ramírez, B. (2018), lo menciona en su tesis “Análisis administrativo en el sector hotelero de la parroquia Tonsupa (Ecuador)”, en el que demuestra la efectividad que tiene el seguimiento a los procesos administrativos para convertirlos en eficaces con el involucramiento de los integrantes de la organización.

5.3 Prueba de hipótesis

Se comprueba la hipótesis planteada: la gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hospedaje del distrito de Juanjuí, 2019.

Al respecto, citamos los supuestos de la prueba de hipótesis:

La muestra para la investigación estuvo compuesta por 4 mypes seleccionadas por conveniencia del rubro hospedaje de la ciudad de Juanjuí, 2019.

- La hipótesis nula H_0 es la negación a la relación existente entre la variable independiente (Procesos Administrativos) y la variable dependiente (Gestión de Calidad), y la hipótesis alternativa H_a es la afirmación.
- Se utilizó el 95% del nivel de confiabilidad y 5% del nivel de significancia.
- Se acepta la hipótesis nula si el Valor de Sig (Bilateral) es mayor al nivel de significancia, caso contrario se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a .

Lo descrito con la finalidad de determinar si las variables en estudio tienen algún tipo de relación, asociación.

Aplicación del SPSS, para pruebas estadísticas:

Prueba T para una muestra única.

Tal como se muestra en el Anexo 2, se aplicó mediante el uso del software SPSS v25 la prueba T, obteniendo como resultado un Sig (bilateral) de 0.000. Este resultado es menor al nivel de significancia de 5%, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre los procesos administrativos y la gestión de calidad en sus respectivas dimensiones que conforman también sus objetivos específicos.

Coefficiente de correlación de Pearson

Asimismo, también con el uso de software SPSS v25, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, comprobando que existe correlación entre las variables de gestión de calidad y procesos administrativos, al hallar valores de significancia de 0.05 y 0.01 en la comparación de las variables mediante sus respectivas dimensiones, por lo tanto, son aceptables las hipótesis específicas.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Finalizamos la investigación con las siguientes conclusiones:

Respecto al objetivo general, se determinó que existe relación entre la gestión de calidad y los procesos administrativos según las pruebas estadísticas realizadas. Se demuestra que los procesos son eficaces y consecuentemente la gestión es satisfactoria porque existe la capacidad de conducirse sostenidamente y operar con calidad para sus clientes, gracias a un proceso controlado de planificación.

El proceso de organización tiene su soporte en el Manual de Organización y Funciones y la estructura orgánica visible, que junto al apropiado liderazgo de sus propietarios, los colaboradores brindan su mejor desempeño alineados a la misión y visión de la empresa.

El control es un proceso habitual y se soporta en herramientas como los inventarios.

Finalmente, se concluye que los procesos administrativos son sólidos y eficaces, nivel que ha logrado una gestión sostenible y positiva que una mype requiere para garantizar la satisfacción de su cliente y la proyección de imagen empresarial exitosa y amigable con el medio ambiente.

6.2 Recomendaciones

Contribuimos con las siguientes recomendaciones:

- Fortalecer en el trabajo en equipo, para establecer una mejor relación entre la empresa y sus proveedores y la empresa con sus colaboradores, y alcanzar nuevos estándares de contribución.
- Generar un plan de capacitación anual tanto para el propietario como para colaboradores, para reforzar lo logrado y aplicar mejoras en el servicio al cliente.
- Se debe implementar el uso de indicadores de gestión en todos los procesos como aseguramiento de la calidad de los procesos y garantizar su eficacia.
- Implementar comités de calidad con colaboradores para identificar oportunidades de mejora y discutir su solución.
- **Aportes del investigador:**
La consistencia que existe de la eficacia de los procesos administrativos para una gestión empresarial efectiva en pro de alcanzar el desarrollo y crecimiento del negocio y satisfacción al cliente.
- **Valor agregado al usuario final:**
Conocimiento del alcance que constituye una administración moderna para el sostenimiento del negocio en un mercado competitivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angulo, A. (2018). *Gestión bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, hoteles, distrito de Juanjuí, año 2018*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Juanjuí, Perú.
- Barrantes, V.A. (2018). *Sistema de gestión de calidad ISO: 9001 en la empresa envolturas Perú en el 2017*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios, Escuela de Postgrado, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Bustios, A. & Espezua, H. (2016). *Propuesta de Arquitectura Solar: hotel de campo Cieneguilla*. Tesis para optar el título profesional de Arquitecto, Facultad de Arquitectura y Urbanismo, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Cartagenova, A.E. (2019). *Diseño de un sistema de gestión de calidad en el servicio para hoteles todo incluido caso hotel royal acme portete beach resort*. Tesis para optar el título de Magister en Administración de Empresas con mención en Gerencia de Calidad y Productividad, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Castillo, D.J. (2018). *Caracterización de los atributos aplicados a las empresas hoteleras en el Perú: caso los Gavilanes Hotel S.R.L-Pucallpa, 2017*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Pucallpa, Perú.
- Fayol, H. (1841). *La teoría clásica de la administración*. Valencia: Universidad del Rosario.

- Flores, Y. & Ibarra, G. (2006). *Diseño de control interno para la pequeña y mediana empresa*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Contaduría, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Pachuca, México.
- Jiménez, B. & Muñoz, M. (2017). *Propuesta de mejora de los procesos administrativos de la empresa Grúas Muñoz en la ciudad de Guayaquil*. Tesis para optar el título de Ingeniero Comercial, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Koontz, H.; Weihrich & Cannice (2008). *La administración*. México: Prentice Hall.
- Ley 30056. *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*, Lima, Perú, 02 de Julio 2013.
- Mávila, P.F. (2018). *Hotel campestre turístico (AltaVista) en la carretera Juanjuí-Nauta (km 59), Loreto*. Tesis para optar el título profesional de Arquitecto, Facultad Arquitectura y Urbanismo, Universidad Científica del Perú, Juanjuí, Perú.
- Oliva, M. (2017). *Gestión por procesos y la calidad de servicio en el área de alimentos y bebidas en el hotel Dorado Plaza, Juanjuí, San Martín, 2019, periodo 2015*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería, Facultad de Negocios, Universidad Científica del Perú, Juanjuí, Perú.
- Ramírez, B. (2018). *Análisis administrativo en el sector hotelero de la parroquia Tonsupa*. Tesis para obtener el título de Ingeniería Comercial mención Productividad, Escuela de Administración de Empresas, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas, Ecuador.

Servat, A. (2005). *Calidad: metodología para documentar el ISO-9000 versión 2000*.

México: Pearson educación.

Villarroel, F.A. (2016). *Desarrollo del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2008*

para empresa de tecnología y servicios industriales, Induamericana. Tesis para

optar el título profesional de Ingeniero en Alimentos, Departamento de Ciencia

de los Alimentos y Tecnológica Química, Universidad de Chile, Santiago de

Chile, Chile.

ANEXOS

1.- Prueba de fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	4	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	4	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	17

Fuente: SPSS² IBM V25

El coeficiente de Alfa de Cronbach alcanzado es de 0,865 que representa una investigación altamente confiable.

² SPSS: *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), programa estadístico e informático usado en las ciencias sociales y aplicadas.

2.- Prueba T: Realizada para evaluar nivel de significancia al 95%.

Prueba para una muestra						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Valor de prueba = 0 95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
¿Cuál es la edad del microempresario?	8,315	8	,000	2,44444	1,7665	3,1223
¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	8,000	8	,000	1,33333	,9490	1,7177
¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	10,000	8	,000	1,11111	,8549	1,3673
¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	8,315	8	,000	1,22222	,8833	1,5612
¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	7,071	8	,000	1,66667	1,1231	2,2102
¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	8,083	8	,000	2,33333	1,6676	2,9990
¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	10,000	8	,000	1,66667	1,2823	2,0510
¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?	6,400	8	,000	1,77778	1,1372	2,4183
¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?	10,000	8	,000	1,66667	1,2823	2,0510
¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?	8,485	8	,000	2,00000	1,4565	2,5435
¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	8,083	8	,000	2,33333	1,6676	2,9990
¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	8,315	8	,000	2,44444	1,7665	3,1223

Sig (bilateral) = 0.000

Fuente: SPSS IBM V25

3.- Coeficiente de correlación de Pearson:

		Correlaciones		
		¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?	¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?
¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	Correlación de Pearson	1,000**	1,000**	1,000**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000
	N	4	4	4

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

4.- Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																		
N°	Actividades	2019																
		SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Elaboración del Proyecto		■	■	■	■												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.					■												
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación					■												
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación					■												
5	Mejora del marco teórico						■				■							
6	Redacción de la revisión de la literatura.						■					■						
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						■											
8	Ejecución de la metodología						■	■										
9	Resultados de la investigación									■	■	■						
10	Conclusiones y recomendaciones											■						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											■	■					
12	Redacción del informe final												■	■	■			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														■			
14	Presentación de ponencia en sustentación																■	
15	Redacción de artículo científico																■	

Fuente: preparado por Aide Meza U.

5.- Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
· Folder (docena)	14	1	14.00
· Fotocopias	0.1	587	58.70
· Papel bond A-4 (500 hojas)	14	2	28.00
· Anillados	4	4	16.00
· Empastado	60	1	60.00
· Lapiceros	3	4	12.00
· USB	1	32	32.00
Servicios			
· Internet (horas)	37	1	37.00
· Taller de titulación	3100	1	3100.00
· Uso de Turnitin	100	1	100.00
Sub total			3457.70
Gastos de viaje			
· Pasajes para recolectar información (ida y vuelta)	10	16	160.00
Sub total			160.00
Total de presupuesto desembolsable			3617.70
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Servicios			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University)	40	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			4269.70

Fuente: preparado por Aide Meza U.

6.- Encuesta



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

ENCUESTA

Instrucciones:

Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector servicio, rubro hospedaje– Juanjuí, San Martín, 2019”.

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

Encuestado:

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

A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

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

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

a) Masculino b) Femenino

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

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

B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

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

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

5. ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?

- a) Si () b) No ()

6. ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?

- a) Si () b) No ()

7. ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?

- a) Si () b) No ()

C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

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

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

9. ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

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

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

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

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

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

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

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

- 13. ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?**
a) Análisis () b) A veces () c) Nunca ()
- 14. ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?**
a) Desempeño () b) A veces () c) Nunca ()
- 15. ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?**
a) Indicadores de gestión ()
b) Inventarios ()
c) Ninguno ()
- 16. ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativos?**
a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
- 17. ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?**
a) Eficaz () b) Ineficaz () c) Incipiente ()

Juanjuí, Noviembre del 2019

7.- Evidencias de trabajo de campo.






 UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
 EN LA ESPECIALIDAD DE ADMINISTRACIÓN
ENCUESTA

Introducción:
 Este es un instrumento de recolección de datos que a través de la aplicación de cuestionarios, busca
 generar una investigación cuantitativa y recoger información para desarrollar y evaluar
 "Eficacia de gestión y eficacia de los procesos administrativos en las áreas del sector
 servicios, salud y turismo - Hospital San Marcos, 2019".
 En tal sentido, solicitamos su colaboración.

Encuestado:
 (o) Ronald delgado Lucio Fecha: 30/11/2019

A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es su edad?
 De 25 a 33 años () De 35 a 44 años () De 45 a 54 años () De 55 a más ()

2. ¿Cuál es su género?
 Masculino Femenino

3. ¿Cuál es su nivel de instrucción?
 a) Estudios básicos (X) b) Técnico () c) Universitario ()

B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

4. ¿Gestiona la entidad bajo la filosofía de la mejora continua?
 a) Si (X) b) No sabe () c) No ()

1