



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

APLICACIÓN Y MEJORA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN
EL ÁREA DE RECEPCIÓN Y RESTAURANTE, EN EL HOTEL SAN
AGUSTÍN EXCLUSIVE, PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE
PROCESOS, 2018

PRESENTADA POR
LIZBETH KAROLINE SANCHEZ NAVARRO

ASESORA
BARBARA ISABEL PONCE PONCE

TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
TURISMO Y HOTELERÍA

LIMA – PERÚ

2019



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada
CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA

ESCUELA DE TURISMO Y HOTELERÍA

**“APLICACIÓN Y MEJORA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN EL ÁREA
DE RECEPCIÓN Y RESTAURANTE, EN EL HOTEL SAN AGUSTÍN
EXCLUSIVE, PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE PROCESOS, 2018”.**

TESIS PARA OPTAR

EL TÍTULO DE LICENCIADA EN TURISMO Y HOTELERÍA

PRESENTADA POR

BACHILLER: LIZBETH KAROLINE SANCHEZ NAVARRO

ASESOR

MBA. BARBARA ISABEL PONCE PONCE

LIMA – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, mis padres y mis hermanos, ya que ellos son la fuerza y energía que me impulsa a seguir esforzándome cada vez más.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad de San Martín de Porres, a la Facultad de Ciencias de la Comunicación Turismo y Psicología por haber contribuido en mi formación académica.

A mi asesora por la paciencia y el apoyo, brindándome la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento durante la investigación.

ÍNDICE

	Páginas
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
Descripción de la realidad problemática.....	xiv
Formulación del problema.....	xvi
Pregunta general.....	xvi
Preguntas específicas.....	xvii
Objetivos de la investigación.....	xvii
Justificación de la investigación.....	viii
Importancia de la investigación.....	viii
Viabilidad del estudio.....	xix
Delimitaciones del estudio.....	xix
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	20
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	20
1.2 Bases teóricas.....	23
1.2.1 Manual de Procedimientos.....	23
1.2.2 Gestión de Procesos.....	24
1.2.3 Procesos Administrativos.....	26

1.3 Definiciones conceptuales.....	29
CAPÍTULO II HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	35
2.1 Formulación de hipótesis.....	35
2.2 Variables y definición operacional	36
2.3 Matriz de consistencia y Matriz de operacionalización de variables.....	37
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....	40
3.1 Diseño Metodológico.....	40
3.1.1 Enfoque.....	40
3.1.2 Simbología.....	41
3.1.3 Tipo de investigación.....	42
3.1.4 Nivel de investigación.....	42
3.2 Diseño muestral.....	43
3.2.1 Población de estudio.....	43
3.2.2 Muestra de estudio.....	43
3.3 Técnicas de recolección de datos.....	44
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	44
3.5 Aspectos éticos.....	44
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	45
4.1 Análisis de los resultados.....	45
4.1.1 Análisis descriptivo.....	45
4.1.2 Análisis de confiabilidad del instrumento cuantitativo.....	71
4.1.3 Análisis de contrastación o prueba de hipótesis.....	72
4.1.4 Análisis de los instrumentos cualitativos.....	77
4.2 Discusión de la investigación.....	82
CAPÍTULO V: PROPUESTA.....	89
5.1 Presentación.....	89
5.2 Diagnóstico situacional.....	90

5.2.1 Análisis del Microentorno.....	90
5.2.2 Análisis del Macroentorno.....	91
5.3 Objetivo general.....	92
5.4 Hotel San Agustín Exclusive.....	92
5.5 Planeación.....	93
5.6 Organización.....	96
5.7 Colaboradores.....	101
5.8 Retroalimentación.....	105
CONCLUSIONES.....	106
RECOMENDACIONES.....	108
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	110
ANEXOS.....	114
Anexo N° 1. Guía de entrevista.....	114
Anexo N° 2. Guía de observación.....	115
Anexo N° 3. Cuestionario.....	116
Anexo N° 4. Página web de TripAdvisor.....	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Matriz de consistencia.....	37
Tabla N°2 Matriz de operacionalización de variables.....	38
Tabla N°3 Sexo	45
Tabla N°4 Área del colaborador.....	46
Tabla N°5 Pregunta 1 Cuestionario.....	47
Tabla N°6 Pregunta 2 Cuestionario.....	48
Tabla N°7 Pregunta 3 Cuestionario.....	49
Tabla N°8 Pregunta 4 Cuestionario.....	50
Tabla N°9 Pregunta 5 Cuestionario.....	51
Tabla N°10 Pregunta 6 Cuestionario.....	52
Tabla N°11 Pregunta 7 Cuestionario.....	53
Tabla N°12 Pregunta 8 Cuestionario.....	54
Tabla N°13 Pregunta 9 Cuestionario.....	55
Tabla N°14 Pregunta 10 Cuestionario.....	56
Tabla N°15 Pregunta 11 Cuestionario.....	57
Tabla N°16 Pregunta 12 Cuestionario.....	58
Tabla N°17 Pregunta 13 Cuestionario.....	59
Tabla N°18 Pregunta 14 Cuestionario.....	60
Tabla N°19 Pregunta 15 Cuestionario.....	61
Tabla N°20 Pregunta 16 Cuestionario.....	62
Tabla N°21 Pregunta 17 Cuestionario.....	63
Tabla N°22 Pregunta 18 Cuestionario.....	64
Tabla N°23 Pregunta 19 Cuestionario.....	65
Tabla N°24 Pregunta 20 Cuestionario.....	66
Tabla N°25 Pregunta 21 Cuestionario.....	67
Tabla N°26 Pregunta 22 Cuestionario.....	68
Tabla N°27 Pregunta 23 Cuestionario.....	69
Tabla N°28 Pregunta 24 Cuestionario.....	70

Tabla N°29 Resumen de procesamiento de casos.....	71
Tabla N°30 Estadísticas de fiabilidad.....	71
Tabla N°31 Coeficiente de correlación de hipótesis general.....	73
Tabla N°32 Coeficiente de correlación de hipótesis específica 1.....	75
Tabla N°33 Coeficiente de correlación de hipótesis específica 2.....	76
Tabla N°34 Análisis para el diseño de la guía de entrevista.....	77
Tabla N°35 Guía de entrevista – Experto 1	78
Tabla N°36 Guía de entrevista – Experto 2.....	79
Tabla N°37 Matriz de triangulación de resultados.....	80
Tabla N°38 Guía de observación.....	81
Tabla N°39 Validación por juicio de expertos.....	82
Tabla N°40 Matriz FODA.....	90
Tabla N°41 Matriz de perfil competitivo – MPC.....	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°1 Sexo	46
Gráfico N°2 Área del colaborador.....	47
Gráfico N°3 Pregunta 1 Cuestionario.....	48
Gráfico N°4 Pregunta 2 Cuestionario.....	49
Gráfico N°5 Pregunta 3 Cuestionario.....	50
Gráfico N°6 Pregunta 4 Cuestionario.....	51
Gráfico N°7 Pregunta 5 Cuestionario.....	52
Gráfico N°8 Pregunta 6 Cuestionario.....	53
Gráfico N°9 Pregunta 7 Cuestionario.....	54
Gráfico N°10 Pregunta 8 Cuestionario.....	55
Gráfico N°11 Pregunta 9 Cuestionario.....	56
Gráfico N°12 Pregunta 10 Cuestionario.....	57
Gráfico N°13 Pregunta 11 Cuestionario.....	58
Gráfico N°14 Pregunta 12 Cuestionario.....	59
Gráfico N°15 Pregunta 13 Cuestionario.....	60
Gráfico N°16 Pregunta 14 Cuestionario.....	61
Gráfico N°17 Pregunta 15 Cuestionario.....	62
Gráfico N°18 Pregunta 16 Cuestionario.....	63
Gráfico N°19 Pregunta 17 Cuestionario.....	64
Gráfico N°20 Pregunta 18 Cuestionario.....	65
Gráfico N°21 Pregunta 19 Cuestionario.....	66
Gráfico N°22 Pregunta 20 Cuestionario.....	67
Gráfico N°23 Pregunta 21 Cuestionario.....	68
Gráfico N°24 Pregunta 22 Cuestionario.....	69
Gráfico N°25 Pregunta 23 Cuestionario.....	70
Gráfico N°26 Pregunta 24 Cuestionario.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1 Simbología y significado – Diagrama de Flujo.....	98
Figura N°2 Organigrama	100
Figura N°3 Diagrama de Flujo – Procedimiento check in	101
Figura N°4 Diagrama de Flujo – Procedimiento check out.....	102
Figura N°5 Diagrama de Flujo – Procedimiento de pedido a restaurante.....	102

RESUMEN

La gestión de empresas, en el rubro hotelero y otros, es fundamental para garantizar el éxito de la organización, buscando la eficiencia y eficacia en el trayecto hacia el logro de sus objetivos.

El Hotel San Agustín Exclusive es un establecimiento de hospedaje de cuatro estrellas, cuyo producto principal es la oferta de habitaciones y organización de eventos, además de contar con servicios extras como la de restaurante y/o bar, sin embargo, para que se gestione bien los procesos y éstos sean óptimos es necesario que los procedimientos internos del hotel se desarrollen de la manera más apropiada.

Por ello, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo conocer el manejo del manual de procedimientos de las áreas importantes como el de recepción y restaurante para que se optimicen la gestión de los procesos.

La presente investigación es cuantitativa, de diseño deductivo, de tipo exploratorio descriptivo, en el cual se han analizado y conocido las situaciones y actitudes predominantes de los involucrados, sin alterar ninguna de las variables para que de esa manera de pueda determinar la gestión hotelera.

Se tiene los siguientes resultados; en el hotel estudiado no cuenta con un manual de procedimientos del área de recepción y restaurante. Esta falta de estandarización sobre la existencia de este manual puede tener su impacto en los niveles de satisfacción del turista.

PALABRAS CLAVE: gestión, procesos, optimización, estandarización, satisfacción.

ABSTRACT

The management of companies, in the category hoteliers and others, is fundamental to guarantee the success of the organization, seeking efficiency and efficiency in the journey towards the achievement of its objectives.

The San Agustin Exclusive Hotel is a four star accommodation establishment, whose main product is the offer of rooms and organization of events, in addition to having extra services such as the restaurant and/or bar, However, for the processes to be well managed and optimal, it is necessary that the internal procedures of the hotel are developed in the most appropriate way.

Therefore, the present research work aims to know the handling of the manual of procedures of the important areas such as the reception and restaurant to optimize the management of the processes.

The present thesis is quantitative, of a deductive design, of a descriptive exploratory type, in which the predominant situations and attitudes of those involved have been analyzed and known, without altering any of the variables so that it can determine the hotel management.

The following results are available; the hotel studied does not have a manual of procedures of the reception area and restaurant. This lack of standardization on the existence of this manual can have its impact on the levels of tourist satisfaction.

KEYWORDS: management, services, standardization, optimal, processes.

INTRODUCCIÓN

El presente plan de tesis titulado “Aplicación y mejora del manual de procedimientos en el área de recepción y restaurante, en el hotel San Agustín Exclusive, para optimizar la gestión de procesos, 2018”, tiene como finalidad investigar los principales problemas que se suscitan porque no hay un manejo del manual de procedimientos en cuanto a la gestión y control de los procesos que se deben seguir para brindar el mejor servicio.

La investigación está constituida por seis partes, los cuales son: Introducción, Marco Teórico, Hipótesis y Variables, Metodología, Análisis de Resultados y discusión, Propuesta, Conclusiones y como última parte, las recomendaciones. Este aborda temas tales como la descripción de la realidad problemática con las formulaciones del problema, asimismo, el objetivo general, los objetivos específicos, la justificación de la investigación, la viabilidad y las limitaciones del estudio.

El primer capítulo está compuesto por el marco teórico, el cual aborda los antecedentes de la investigación y las bases teóricas que abarcan diferentes referencias bibliográficas y digitales, terminando con las definiciones de términos básicos utilizados en el trabajo que benefician a una mejor comprensión de este.

El segundo capítulo hace mención de las hipótesis, variables e indicadores de la investigación, asimismo con la operacionalización de las variables.

En el tercer capítulo se realiza la metodología de la investigación la cual contiene el diseño metodológico, el enfoque, la simbología, el tipo de investigación, el nivel de investigación, población y muestra, las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos y para el procesamiento de la información, además de describir los aspectos éticos de la presente tesis.

El cuarto capítulo abarca los resultados de los instrumentos utilizados para la recolección de datos y la discusión de la tesis.

El capítulo final expone la propuesta de la investigación y para finalizar, se presente las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y lo anexos que se han considerado apropiados para ser incluidos en la presente tesis.

Descripción de la realidad problemática

En el distrito de Miraflores existen 13 hoteles de 4 estrellas registrados por MINCETUR, de los cuales, solo algunos tienen su manual de procedimientos de todas áreas, esta falta de estandarización sobre la existencia del manual de procedimientos tiene su impacto en los niveles de satisfacción y optimización de procesos en dichos establecimientos. Incluso, cada hotel tiene sus particularidades y peculiaridades, estas deben obedecer a un procedimiento regular del uso de un manual que permita implementar y operacionalizar funcionalmente la atención a los huéspedes y así contribuir al crecimiento del turismo en nuestra región.

Lo que actualmente está ocurriendo en algunas cadenas hoteleras respecto al no cumplimiento de manuales de procedimientos que tienen las áreas con las que cuentan los hoteles, en el caso de la cadena hotelera San Agustín, siendo más preciso, el Hotel San Agustín Exclusive, ubicado en Miraflores, es recurrente en cuanto al mal manejo de los procedimientos que deben seguir, refiero a las áreas operativas como son recepción y restaurante, no cuenta con un control interno y la auditoria no es constante, en algunas ocasiones o casi siempre, los administradores rotan y eso cae en falta de manera consideran al manual de procedimiento como empírico, confían en que los empleados contratados se basan en valores, ética y moral cuando desarrollan sus actividades correspondientes; sin embargo, cuenta con alta rotación de los mismos.

Esta problemática se basa en que el Hotel San Agustín Exclusive no cuenta con un estricto seguimiento en las actividades que se debe realizar las áreas que se estipula en el manual de procedimientos y/o políticas de este. Asimismo, hay que considerar que no hay una buena auditoria de control interno basado en la evaluación del hotel, en descripción de problemas encontrados y con la misma sugerir soluciones a los señores Administradores o con la Gerencia General. De no resolverse este problema, en primer lugar, no cumplir con las actividades que se debe seguir con el manual de procedimientos, cada parte del personal se vería en problemas referido a la primera acción para la solución de un problema, en caso sucediese una situación grave, dado que no hay capacitación previa, referencias, etc.

En segundo lugar, haciendo hincapié en lo que se refiere al prestigio, cabe resaltar de que el manual de procedimiento no solo se basara en como actúen los trabajadores sino también la implementación con la que cuenta dicho hotel, no te podrán facilitar el manual, por ejemplo, en restaurante, tienes que armar mesas para el buffet o montaje de las mismas para el desayuno, almuerzo o cena, y sean los mismos jefes del área que no cuentan con alguna calidad de higiene, entre otras cosas.

Asimismo, las operaciones en el área de recepción y/o restaurante, y su influencia en los niveles de optimización para el servicio de su oferta directa que son los huéspedes, la importancia de seguir los procedimientos por los colaboradores, la importancia que tiene el entrenamiento y estandarización de procedimientos. Incluso las Administradores, Coadministradoras y Gerente General, manejan este tipo de información respecto a la mejor opción para utilizar las instrucciones; lo que se ha transformado en una exigencia, si nos queremos asegurar de la presentación y prestigio del hotel.

El conocer los pasos a seguir para realizar las capacidades del departamento que se presentarán en el progreso de la investigación.

De este modo se procura conocer mejor los procesos y la operación de las áreas. Además, poder contribuir a mejorar los niveles de satisfacción del huésped.

Como un medio a esta problemática es que la compañía cuenta con algún auditor y se realice el control interno constante para así identificar los puntos críticos y mejorar; en dicho control interno se podrá observar si de alguna manera también hay cambios financieramente hablando o también se brinde la capacitación en todas las áreas con las que cuenta el hotel San Agustín Exclusive.

Es importante mencionar que la capacitación sobre procedimientos de recepción u otras áreas, no está bien estructurado y es recomendable analizar las características, pasos y procedimientos que tienen los manuales de procedimientos en dichas áreas, para su aplicación. Del mismo modo, el auditor para que realice dicha acción debe ser de parte corporativa o que no sea parte de la misma unidad de la empresa.

Los gerentes del hotel y de la cadena hotelera deben estar confiados en que se realice un buen procedimiento, para ello deben exigir el control interno para que así también se cumpla con la misión organizacional que éste tiene. El hotel actualmente es de 4 estrellas, ha de supervisar si este cuenta con algún manual actual de procedimiento para todas sus áreas tanto operativas como administrativas; por ello también el control interno será de vital importancia para que no haya posibles conflictos entre empresa y los clientes, determinando la satisfacción del cliente con los servicios y productos del área de este hotel en mención.

Formulación del Problema

¿Cuál es el manejo que se tiene del manual de procedimientos de las áreas de recepción y restaurante, y el control interno realizado del Hotel San Agustín Exclusive, para optimizar la gestión de procesos, 2018?

Preguntas específicas

¿Cuáles son las actividades por realizar que se estipulan en el manual de procedimientos de las áreas de recepción y restaurante del Hotel San Agustín Exclusive?

¿Qué control interno se realiza en el Hotel San Agustín Exclusive?

¿En qué medida los procedimientos se relacionan con la satisfacción del huésped?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Conocer el manejo del manual de procedimientos en las áreas de recepción y restaurante y el control interno realizado al Hotel San Agustín Exclusive, para optimizar la gestión de procesos, 2018.

Objetivos Específicos

Analizar características, funciones que se mencionan en el manual de procedimientos para la gestión adecuada de la recepción y restaurante del Hotel San Agustín Exclusive.

Identificar el cumplimiento de las actividades estipuladas en el manual de procedimientos en las áreas de recepción y restaurante del Hotel San Agustín Exclusive.

Analizar el manejo del control interno en el Hotel San Agustín Exclusive.

Determinar la gestión del proceso para la optimización de los controles en el Hotel San Agustín.

Justificación de la Investigación

La rutina diaria, y el no uso de procedimientos adecuados en los servicios hoteleros, se consideran como factores que de alguna u otra manera mellan la eficacia de la prestación de servicio de las infraestructuras turísticas.

Todo hotel requiere de una normativa general que le permita seguir una ruta respecto a cada área del alojamiento; de estos aspectos hoy en día en la hotelería no toma en cuenta la gestión y proceso, formándose una barrera en el éxito y el nivel de pretensión en la eficacia del servicio.

Las empresas hoteleras no pueden obviar los permisos de servicio en la calidad de atención al huésped, así como tampoco pueden permitir que el huésped perciba de manera desfavorable la imagen organizacional. El staff hotelero es el encargado de mostrar una imagen positiva al cliente, siendo la primera impresión y constancia de la asociación frente a los huéspedes. Si el personal no se compromete ni orienta sus objetivos hacia el cliente, se consideraría el punto más débil de la organización.

Se considera a la investigación importante gracias a que con la información que se brindará sobre el seguimiento de manuales de procedimientos ayudará de antemano a que se desarrolle mejor la eficiencia en la empresa, tomando en cuenta que no todas las cadenas hoteleras tienen un sistema de control interno, ya sea por normativa interna como parte de las políticas de la dirección en curso, como por dimensión organizacional o categoría hotelera.

Importancia de la Investigación

Esta tesis ayudará a que se desarrolle de manera constante la auditoría y control interno, y como consecuencia beneficiar a la empresa con mejoras y mayor

eficiencia de tal manera que logre una mayor productividad y prestigio sobre los clientes.

Con este estudio los grupos sociales que se verán beneficiados serán los empresarios, las personas que trabajan en el hotel, los huéspedes.

La investigación es original porque en el contexto estudiado de la investigación tomare en cuenta las características específicas del área en el que se desarrollara las labores de mi investigación planeada.

Viabilidad de la Investigación

La viabilidad de la tesis es positiva, porque se tiene todos los recursos humanos, económicos, el espacio de tiempo y la posibilidad de hacer el trabajo de campo.

Limitaciones del estudio

No existen mayores limitaciones para la realización de mi tesis.

Delimitaciones

Delimitación geográfica

Hotel San Agustín Exclusive, Miraflores.

Delimitación temporal

En el presente año, 2019

Delimitación temática

Manual de Procedimientos.

Gestión de procesos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se abordará los antecedentes y las bases teóricas de la tesis.

1.1 Antecedentes de la investigación

A continuación, presentaré dos antecedentes internacionales de los cuales no se pudo encontrar bases de datos más contemporáneos al año actual.

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Olivera, E. (2016). Bolivia. Implementación del sistema Interno en el área de Facturación y Cobranza por el Método Micil en la Empresa Estuardo Sánchez en la Ciudad de Guayaquil, en la tesis de pregrado, la autora escribió el objetivo efectuar el sistema de control interno en las áreas de facturación y cobranzas de la empresa Estuardo Sánchez de la Ciudad de Guayaquil, para forjar información confiable. La metodología que se empleó fue la descripción y la bibliográfica, concluyendo en la siguiente aportación, se realizó un nuevo sistema de control interno en las áreas involucradas, le permitió a la empresa contar con una mejor gestión financiera y confiable.

Asimismo, consideró que el control interno es un instrumento confiable en los procedimientos empresariales. La implementación de este sistema de control interno se podrá desarrollar de mejor manera estos procesos creando información fiable para la toma de decisiones.

Joubert, E. (2015). Argentina. Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero: perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén Bernal, Argentina, en esta investigación la autora busca averiguar sobre la potencialidad y la factibilidad de aplicar métodos de gestión de eficacia en los hoteles de la ciudad de Neuquén. Para ello se realizaron entrevistas a profundidad a siete gerentes o dueños de hoteles, conjuntamente con el apoyo de entidades encargadas del desarrollo hotelero en la ciudad.

La autora hace especial énfasis en la ejecución de sistemas de gestión de calidad debido a que su aplicación genera una política de mejora continua en los hoteles. Los SGC encaminan los procesos de la empresa hacia un desarrollo deseable, motivo por el cual es relevante para el presente trabajo.

Hallak, J. & Parisini, C. (2015). Venezuela. En su tesis de licenciatura Manual de calidad de servicio para la cadena Casa Tropical Boutiques Hotels & Lodges, tiene por objetivo general diseñar un manual de calidad de servicio para dicha cadena hotelera, a través de la empresa del perfil del operador turístico de Casa Tropical Boutiques Hotels & Lodges, asemejando la opinión que tienen los clientes externos e internos sobre la calidad de servicio ofrecida, y creando posibles tácticas que les permitan optimizar. Para posteriormente obtener un manual de gestión de calidad para la mejora constante según los lineamientos de la empresa. El diseño metodológico es de tipo descriptivo y transversal.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Ayasta, J. (2015). Perú. El sistema de control interno en los almacenes de las empresas en el Perú. En la tesis de pregrado, el autor trató el problema de la aplicación del sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicio en el Perú, debido a las empresas quebradas, en reestructuración y las empresas insolventes. Para ello utilizó como base teórica, la teoría del control interno y la teoría de la contingencia sobre el manejo de la auditoría. Manejó métodos de descripción no experimental, utilizando las encuestas y los cuestionarios pre estructurado para los colaboradores de las empresas. Concluyó que el 5% de los trabajadores no conocen como se aplica el sistema de control interno en el almacén debido a que son personal nuevo.

Tanta, L. (2015). Perú. Diseño de manual de procedimientos para optimizar los procesos en el área de producción en la panadería y pastelería “el padrino” en Cajamarca. En la tesis para obtener la licenciatura, la autora presentó el problema de no llegar a la eficiencia de técnicas en la panadería y pastelería “el padrino” debido a no contar con registros de ningún tipo para el control de sus actividades ocasionando así el descontento entre sus trabajadores. Para esta tesis la autora usó como base teórica la teoría clásica y neoclásica sobre la práctica administrativa. Empleó la metodología descriptiva y analítica a través de guía de entrevistas y cuestionario al panadero. Concluyó con la realización de los flujogramas que guíen a los trabajadores y así lleguen a mejorar sus actividades.

Cama, G. (2015). Perú. Procedimientos de recepción y sus niveles de satisfacción en hoteles tres estrellas, Puno. En la tesis la autora señaló el problema que, en el departamento de Puno, existen hoteles de tres estrellas que no trabaja con el manual de procedimientos del área de recepción teniendo como consecuencia una insatisfacción en los turistas. Utilizó la metodología de carácter exploratorio descriptivo a fin de aproximarse al problema y saber la razón del fenómeno. Concluyó que la aplicación del manual de procedimientos en el área de recepción puede optimizar la percepción de eficiencia en el servicio, pero no determina la satisfacción del huésped.

1.2 Bases teóricas de la investigación

1.2.1 Manual de Procedimientos

Documento hecho metódicamente donde se muestran las acciones, las cuales deberán ser cumplidas por los colaboradores de una organización y la forma en que serán realizadas, ya sea vinculada o apartadamente.

Duhat Kizatus Miguel A. (1994), lo define como un instrumento que sujeta de manera metódica, investigación y/o conocimientos sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se creen obligatorios para la mejor realización del trabajo.

Se piensa al manual de procedimientos como la herramienta que instituye los aparatos esenciales para el desempeño organizacional de las unidades administrativas. En él se definen las actividades necesarias que deben

desarrollar los órganos de línea, su intervención en las diferentes etapas del proceso, sus responsabilidades y formas de participación; finalmente, proporciona información básica para orientar al personal respecto a la dinámica funcional de la organización. Es por ello, que se considera también como un instrumento imprescindible para guiar y conducir en forma ordenada el desarrollo de las actividades.

CALTUR (s/f., citado en Cama, 2015, p.21), sin embargo, cree que la única forma de mejorar los procesos en cualquier organización es a través de la consecución de sus objetivos, esto permitirá identificar las oportunidades de mercado sobre la calidad del cliente.

1.2.2 Gestión de Procesos

La percepción de gestión ha mostrado cambios acordes al paso de los años. A continuación, se presenta una recopilación de los importantes conceptos según expertos en el tema:

La etimología del término gestión proviene del latín gestio-onis, que significa llevar a cabo algo o tomar acción (Corominas y Pascual, 1984). Esto indica que la palabra gestión denota verbos en imperativo que motivan a la acción como ejecutar o realizar.

Una gestión eficaz garantiza un mejor desarrollo de las actividades en la empresa, lo que conlleva a generar mejores productos y servicios para sus clientes. (Menguzzato, 1993),

Sin embargo, al gestionar no sólo se busca ser eficaz, sino también eficiente. En este sentido, para Frederick W. Taylor (1994) citado por Manrique A. (2016, p.133), gestión es “el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente”.

Es evidente que el concepto de gestión está simultáneamente ligado a aumentar la eficacia y eficiencia de la empresa, siempre y cuando exista un adecuado manejo del proceso administrativo.

Según Jordán H.(1999, p.15) la gestión se define como “las acciones que constituyen la puesta en marcha concreta de la política general de la empresa y tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos marcados”. Dicho de otro modo, es el conjunto de acciones y decisiones en pro de la consecución de los objetivos constituidos preliminarmente por la empresa.

En ese mismo contexto, Hernández M. (2001) hace hincapié en que, gestionar se trata de actuar y de llevar a cabo con éxito todas las operaciones que la empresa requiera con el fin de lograr sus objetivos.

Resulta claro cómo el proceso administrativo se encuentra presente en el día a día de la empresa, siendo el factor humano y las relaciones interpersonales de gran valor para ella.

Siguiendo la misma idea, para Castelló, Garrigós & Martínez (2007), gestión representa un apropiado desempeño laboral de las personas, demostrando

eficiencia y eficacia en los resultados. En este punto el proceso de dirección se manifiesta en gran magnitud, pues el grupo humano -encargado de la operatividad de la empresa-, debe ser orientado para que sus funciones vayan en la misma dirección que los objetivos.

De acuerdo a las teorías de gestión analizadas, se entiende entonces que gestión abarca el accionar del proceso administrativo, en el cual se define hacia dónde desea llegar la empresa, cómo lo hará y a través de qué medios, ya sean materiales o humanos, siendo este último primordial para el logro de los objetivos. Buscando el éxito en sus actividades por medio de la eficiencia y eficacia, y mejorando así la productividad de la empresa.

Cabe señalar que el término gestión se considera hoy en día una ciencia al igual que la administración, ambas han sido orientadas al rubro empresarial, sin embargo, no son iguales ya que la administración se aplica en la empresa de manera interna, mientras que la gestión se orienta a un panorama general.

1.2.3 Procesos Administrativos

Para Münch y García (1990), el proceso administrativo es un conjunto de fases consecutivas a través de las cuales se desarrolla la administración, estas fases a su vez se interrelacionan entre sí formando un proceso integral.

Según Stoner, J. (1996) el proceso administrativo es una forma sistemática de hacer las cosas, en este caso, de las funciones básicas de la administración que son: planificar, organizar, dirigir y controlar. Esto permite que los gerentes puedan ejecutar actividades dirigidas a alcanzar las metas de la empresa.

Chiavenato I. (2007, p.157) se refiere al proceso administrativo como el conjunto de funciones administrativas o elementos de la administración: planificación, organización, dirección y control. Es un proceso cíclico y sistemático.

Se observa claramente que los elementos o funciones de la administración que son planear, organizar, dirigir y controlar, constituyen el proceso administrativo; mismo que interactúan y complementan entre sí formando un ciclo ordenado y dinámico. Además, se le considera como una herramienta fundamental en toda organización pues encamina las decisiones del administrador y las acciones a seguir para obtener mejores resultados.

Administrar implica planear y para Terry & Franklin (1997, p.195) esto significa seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias y lograr los objetivos organizacionales.

En efecto, dentro de la planeación se busca prever el futuro de la empresa, adelantándose a situaciones que podrían afectar su desarrollo y estableciendo medidas de solución para neutralizarlos. Es aquí donde se establece la filosofía

empresarial con su misión, visión, valores y objetivos, gracias a ellos la identidad de la empresa y la dirección que debe seguir quedan claramente fijados. Asimismo, se constituyen las políticas, procedimientos y programas enfocados hacia el logro de los objetivos.

Para Chiavenato, I. (2007, p.72) la función de organización se refiere al acto de organizar, integrar y estructurar los recursos y los órganos involucrados en su administración; establecer relaciones entre ellos y asignar atribuciones de cada uno.

Cómo bien explica el autor líneas arriba, la organización cumple la función de integrar y estructurar los recursos de la empresa, ya sean materiales o humanos. Es aquí donde se erigen las jerarquías de la empresa mediante un organigrama, y la división del trabajo mediante la delegación de funciones y tareas del cuerpo social. Se considera importante dentro del proceso administrativo debido a la inclusión del recurso humano como factor determinante en el logro de los objetivos.

Dirección en otras palabras significa orientar los esfuerzos del personal hacia el logro de los objetivos de la empresa, bajo la supervisión continua del empleador, el cual a su vez debe motivarlo con el fin de maximizar su rendimiento laboral.

El Hotel San Agustín Exclusive necesita basar sus operaciones diarias en el proceso administrativo, ya que éste le brindaría una mejor imagen interna para con sus trabajadores, estableciendo así un sistema claro y ordenado de sus funciones, la cual derive como resultado el logro de las metas organizacionales y por ende satisfacer completamente a sus clientes.

1.3 Definiciones Conceptuales

1.3.1 Procedimientos en la Empresa

Para Chiavenato (2000), asume entonces, que el manual de procedimientos forma parte de un control, el cual es creado para obtener información rápida y detallada sobre las instrucciones y procedimientos de diferentes operaciones que realiza la empresa. Cabe resaltar, que este manual forma el pilar para poder desarrollar las actividades en todas las áreas de la organización, construyendo las responsabilidades de cada encargado de área, generando información útil y necesaria que sean parte de la función empresarial.

Manual de organización

Melinkoff (2006), piensa que el manual de organización busca crear bases tanto operativas como administrativas e las organizaciones ya que aparte de ser sistemático, organiza tareas, funciones, deberes de las personas que lo conforman.

Manual de procesos

Landaeta (2006), resume que esta metodología analiza cada intención de los métodos en las organizaciones mientras que Bueno (1996), cree que dicho manual integra todas las actividades organizacionales con el fin de modificar y sostener el flujo de tareas para una adecuada productividad empresarial.

1.3.2 Control interno

Para Koontz y O'Donnell (s/f.), este aspecto analizado, señalamos que el control interno es un sistema necesario para la entidad dado que contribuye con el logro de los objetivos mediante la gestión eficiente, eficaz y transparente de los recursos para su beneficio, de esta manera reduce los costos y ahorra tiempo, mejorando los deslices que puede tener la empresa. Asimismo, el control interno podrá comprender un plan de organización y crear un número de medidas adoptadas dentro de una organización para salvaguardar la rentabilidad de esta.

Las Auditorías

(Puig-Duran Fresco J. 2006-98), señala que este examen sistemático tiene como principal objetivo, el diseño de actividades que permitan realizar un seguimiento adecuado de los procedimientos para las mejoras.

Puig-Duran Fresco J. señala que una auditoria debe tener las siguientes cualidades (Puig-Duran Fresco J. 2006-98). Tener claramente definidos los objetivos.

- Auditar todos los aspectos de la calidad.

- Evaluar las acciones interdepartamentales.
- Ser objetiva y no ser intuitiva ni rutinaria.
- Concentrarse en los resultados y en las acciones correctoras derivadas.

1.3.4 Gestión

Chiavenato I. (2007, p.50) señala que la gestión fue creada para que se siga una estructura cuya finalidad es la de satisfacer objetivos de la empresa mediante una organización y un esfuerzo mutuo entre los empleadores y empleados.

El concepto de gestión ha presentado cambios conforme al paso de los años. En el siguiente párrafo se presenta un breve resumen de los principales conceptos según los autores expertos en el contenido.

La etimología del término gestión proviene del latín gestio-onis, que significa llevar a cabo algo o tomar acción (Corominas y Pascual, 1984). Esto indica que la palabra gestión denota verbos en imperativo que motivan a la acción como ejecutar o realizar.

Fayol H. (1987), padre de la administración, menciona que la gestión se compone y desarrolla por medio de los cinco elementos administrativos que son: Planeación, organización, dirección, coordinación y control.

Desde esta perspectiva Amat J. (1992), también la precisa como la correcta ejecución de las funciones básicas de la administración, omitiendo la función de coordinación.

Ambos autores hacen referencia al proceso administrativo, en el cual se establece la forma en que se desarrollará la empresa junto a sus objetivos, su jerarquización y las funciones de cada área, el manejo del recurso humano, la capacidad de mando, el orden adecuado de las actividades y su respectiva supervisión, y más factores que contribuyan a mejorar el desenvolvimiento de la empresa.

Por otro lado, Heredia R. (1985, p.25) comenta que el manejo de la gestión es importante, dado que se ve reflejado el trabajo de realizar tareas, con esfuerzo y eficacia, que conduzcan al objetivo de la organización. Esta definición, además de incluir la palabra acción, está orientada al logro de un propósito, cuidando de los detalles y buscando ser efectivo en el trayecto.

Una gestión eficaz garantiza un mejor manejo desarrollando de las funciones en la empresa, lo que conlleva a generar mejores productos y servicios para sus clientes. (Menguzzato, 1993), sin embargo, al gestionar no sólo se busca ser eficaz, sino también eficiente. En este sentido, para Frederick W. Taylor (1994) citado por Manrique A. (2016, p.133) define a la gestión como el documento donde se basan las actividades a realizar en las áreas respectivas, haciéndolo de la mejor manera y por el camino más eficaz.

Es evidente que el concepto de gestión está simultáneamente ligado a aumentar la realización de los objetivos de manera correcta y eficiente, siempre y cuando exista un adecuado manejo del proceso administrativo.

1.3.5 Hotelería

El énfasis en el aspecto financiero y el enfoque en los criterios de eficiencia y, de manera somera, en el de cobertura, deja de lado criterios como los de calidad y oportunidad, cuya medición es determinante en organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, como es el caso de los establecimientos hoteleros.

Además, Amat Salas limita la evaluación de la gestión hotelera a la medición del desempeño de la Gerencia de Control Financiero, y al análisis parcial de la Gerencia de Habitaciones y de Alimentos y Bebidas; si bien estas últimas son las unidades responsables de los servicios básicos prestados por los hoteles y por ende centros de utilidad, ellas dependen de las Gerencias de Personal, de Mantenimiento y de Seguridad.

1.3.6 Administración

Según Stoner, J. (1996) señala entonces, que el proceso administrativo forma parte de un sistema en cuanto a realizar las actividades y/o funciones de las áreas que ocupan los colaboradores, con el fin de cumplir con las bases de planificar, organizar, dirigir y controlar para que de esta manera se logren alcanzar las metas que se trazaron con la organización.

1.3.7 Cliente Interno

“El cliente interno viene a ser el trabajador o colaborador de la organización, este a su vez goza de todos los beneficios generando seguridad y estabilidad en la organización” (Yahurima 2015, p.36). EL cliente tiene un papel relevante en lo que es la calidad, porque es el facto dinámico es el que demanda y solicita los productos y los servicios, y quien valora los resultados según lo percibido, esto es importante porque bastara para que la empresa se desarrolle o fracase.

CAPÍTULO II

HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de Hipótesis

2.1.1. Hipótesis General

Existe relación entre el manual de procedimientos y control interno para optimizar la gestión de procesos.

Ho = No existe relación entre el manual de procedimientos y control interno para optimizar la gestión de procesos.

2.1.2 Hipótesis Específica 1

El manejo del manual de procedimientos en el Hotel San Agustín Exclusive para la perfección de procesos y satisfacción del huésped es óptimo.

Ho1 = El manejo del manual de procedimientos en el Hotel San Agustín Exclusive para la optimización de procesos y satisfacción del huésped, no es óptimo.

2.1.3 Hipótesis Específica 2

El control interno que se realiza en el Hotel San Agustín Exclusive para la mejora de gestiones y procedimientos en el área de recepción y restaurante es significativa.

Ho2 = El control interno que se realiza en el Hotel San Agustín Exclusive para la mejora de gestiones y procedimientos en el área de recepción y restaurante, no es significativa.

2.2. Variables y definición operacional

En la presente tesis se estudió las variables gestión hotelera y satisfacción del cliente las cuales son de corte cuantitativo, pero serán medidas a través de sus indicadores de manera mixta.

2.3 Matriz de Consistencia y Matriz de Operacionalización de variables

2.3.1 Matriz de Consistencia

TABLA 1. Matriz de Consistencia

	Problema	Objetivo	Hipótesis	Variabes
General	¿Cuál es el manejo que se tiene del manual de procedimientos de las áreas de recepción y restaurante, y el control interno realizado del Hotel San Agustín Exclusive, para optimizar la gestión de procesos, 2018?	Conocer el manejo del manual de procedimientos en las áreas de recepción y restaurante y el control interno realizado al Hotel San Agustín Exclusive, para optimizar la gestión de procesos, 2018.	Existe relación entre el manual de procedimientos y control interno para optimizar la gestión de procesos. Ho = No existe relación entre el manual de procedimientos y control interno para optimizar la gestión de procesos.	Manual de procedimientos
Específicos	¿Cuáles son las actividades por realizar que se estipulan en el manual de procedimientos de las áreas de recepción y restaurante del Hotel San Agustín Exclusive? ¿En qué medida los procedimientos se relacionan con la satisfacción del huésped?	Analizar características, pasos que se mencionan en el manual de procedimientos para la gestión adecuada de la recepción y restaurante del Hotel San Agustín Exclusive. Identificar el cumplimiento de las actividades estipuladas en el manual de procedimientos en las áreas de recepción y restaurante del Hotel San Agustín Exclusive.	El manejo del manual de procedimientos en el Hotel San Agustín Exclusive para la perfección de procesos y satisfacción del huésped es óptimo. Ho1 = El manejo del manual de procedimientos en el Hotel San Agustín Exclusive para la optimización de procesos y satisfacción del huésped, no es óptimo.	Control Interno
	¿En qué medida los procedimientos se relacionan con la satisfacción del huésped?	Analizar el manejo del control interno en el Hotel San Agustín Exclusive. Determinar la gestión del proceso para la optimización de los controles en el Hotel San Agustín.	El control interno que se realiza en el Hotel San Agustín Exclusive para la mejora de gestiones y procedimientos en el área de recepción y restaurante es significativa. Ho2 = El control interno que se realiza en el Hotel San Agustín Exclusive para la mejora de gestiones y procedimientos en el área de recepción y restaurante, no es significativa.	Gestión de procesos

Fuente: Elaboración propia (2019)

2.3.2 Matriz de Operacionalización de las variables

Tabla 2. Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Para Gonzales (2002) El Manual de procedimientos es un compromiso del control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integrada que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.	Se utilizará cuestionarios de encuesta y guiones de entrevista.	PROCESOS	ESTÁNDARES
				DESEMPEÑO
				ACTITUDES
			FUNCIONES	INFORMACIÓN
				CORTESÍA
				RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
			NORMAS DE SERVICIO	CORDIALIDAD
				ATENCIÓN PERSONALIZADA
				LABORES
CONTROL INTERNO	Holmes (1987) Es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que lo informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad.	Se utilizará cuestionarios de encuesta y guiones de entrevista.	SEGURIDAD	EFFECTIVIDAD EN EL CONTROL
				TOMA DE ACCIONES

			EVALUACIÓN DE RIESGOS	IMPORTANCIA DE RIESGO EVALUACIÓN PERIÓDICA
			SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO	CONTROL GENERAL
GESTIÓN DE PROCESOS	<p>Según Jordán H. (1999, p.15), comenta que la gestión es como las acciones que constituyen la puesta en marcha concreta de la política general de la empresa y tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos trazados. Además, es el conjunto de acciones y decisiones en pro de la consecución de los objetivos constituidos preliminarmente por la empresa.</p>	<p>Se utilizará cuestionarios de encuesta y guiones de entrevista.</p>	PLANEACIÓN	FILOSOFÍA EMPRESARIAL
				POLÍTICAS
				OBJETIVOS
			ORGANIZACIÓN	ESTRUCTURA
				ACTIVIDADES
				REGLAMENTO
			DIRECCION	CAPACIDADES
				CONOCIMIENTO
				COMPETENCIAS
			CONTROL	EVALUACIÓN
AUDITORÍA INTERNA				
SUPERVISIÓN				

Fuente: Elaboración propia (2019)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

Según Ponce, B. (2015), define a la metodología como un proyecto en el cual se muestra las distintas representaciones de los métodos en la exploración.

El diseño es deductivo, debido a que la información que se tiene es necesario para generar una respuesta. Además, es no experimental, debido a que no se utilizará la variable, y descriptivo, porque se referirá a las variables en su contexto.

3.1.1 Enfoque

La presente investigación cuenta un enfoque mixto. Según (Hernández & Mendoza, 2008), afirma que los métodos mixtos en una investigación hacen referencia al conjunto de procesos de un sistema empírico y que se critica a la investigación, implicando la recolección y análisis de la información cuantitativa y cualitativa.

Es enfoque cuantitativo porque se llegó a analizar la situación y las actitudes que predominaron en la descripción de los procesos de las personas que se analizan. En esta investigación no existieron limitaciones respecto a la recolección de datos, sino al pronóstico y hallazgo de las relaciones que concurren entre dos o más variables para tomar decisiones exactas.

Al que menciona, el beneficio de los análisis de los datos recolectados, son para comprobar la hipótesis, lo cual es de vital importancia abarcar, ya que se han trazado con precedencia al proceso de métodos; con un enfoque cuantitativo se diseña un problema y preguntas concretas de lo cual proceden las hipótesis.

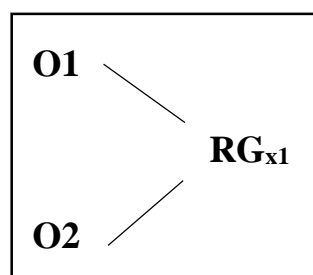
Teniendo en cuenta otro de los tipos de enfoque cuantitativo, es que se utilizan las pruebas y estudio de causa-efecto, además de que este proceso genera una secuencia y deducción (Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación. McGraw-Hill. Cuarta edición. 2006. p.3-26).

Es enfoque cualitativo porque se obtendrá resultados desde la guía de observación.

3.1.2 Simbología

El diseño de la presente investigación también se encuentre en el siguiente cuadro:

Diagrama de diseño descriptivo



Interpretando el diagrama tenemos:

O1= Variable: Manual de Procedimientos

O2= Variable: Control Interno

RG_{x1} = Grupo de estudio al azar.

3.1.3 Tipo de Investigación

Esta investigación es de tipo exploratorio descriptivo que se relaciona a la determinación de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o proceder, señala (Fidias, G. Arias (2012)), esto se debe a que la indagación que es recolectada se localiza tal y como está en las fuentes y referencias de información.

3.1.4 Nivel de investigación

El nivel de esta investigación es descriptivo, ya que interesa profundizar sobre la temática del asunto a estudiar. En cuanto a las particularidades descriptivas, afirma (Hernández Sampieri (2006, p. 103), que se especifica las características generales e importantes de cualquier asunto que se observe.

3.2 Diseño Muestral

3.2.1 Población de Estudio

Encuesta

La población de estudio está conformada por los colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, Miraflores, de las áreas de restaurante y recepción que son 10 personas.

Entrevista

La población está conformada por: la jefa de recepción y el maître del restaurante.

Observación

La población es el mismo investigador del presente estudio quien analizará las variables respectivas del Hotel San Agustín Exclusive.

3.2.2 Muestra de Estudio

La muestra seleccionada pertenece a las denominadas muestras no probabilísticas por conveniencia tanto para los huéspedes como para los colaboradores del hotel. Según (Parra, 2003) abarca los procedimientos de elección de muestras, en el cual intervendrán elementos al azar. Y para esta investigación se utilizará el muestro no probabilístico casual o accidental dado que, mediante este proceso, la elección de los sujetos es de manera imprevisto, sin ningún juicio previo. Bioingeniería UNER (s/f.).

3.3 Técnicas y recolección de datos

Los elementos de los cuales se obtiene la información para realizar la investigación, está conformada por los colaboradores de las áreas de restaurante y recepción de la empresa a investigarse en el año 2018.

En la presente investigación se utilizarán las tres técnicas con sus respectivos instrumentos. El cuestionario está conformado por 24 preguntas, los cuales fueron respondidas de manera anónima por los 10 colaboradores del área de restaurante y 06 del área de recepción.

La guía de entrevista estuvo elaborada por 05 preguntas abiertas conformadas por los indicadores, al igual que la guía de observación.

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Se utilizó el programa SPSS para el procesamiento de datos y las pruebas de hipótesis.

3.5 Aspectos Éticos

Todos los colaboradores fueron informados de la implementación del Manual de Procedimientos, los cuales tendrán acceso a la información necesaria, para su cumplimiento. Además, los colaboradores al obtener la información necesaria serán capaces de tomar acciones que den solución a cualquier incidente y/o accidente dentro del Hotel San Agustín Exclusive.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de los resultados

4.1.1. Análisis descriptivo

De los datos recolectados el mes de abril, a continuación, se presentan los resultados del cuestionario a manera de descripción lo que ayudará a establecer las bases para la propuesta de investigación y la prueba de hipótesis.

Tabla 3. Sexo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	2	20,0	20,0	20,0
	Femenino	8	80,0	80,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

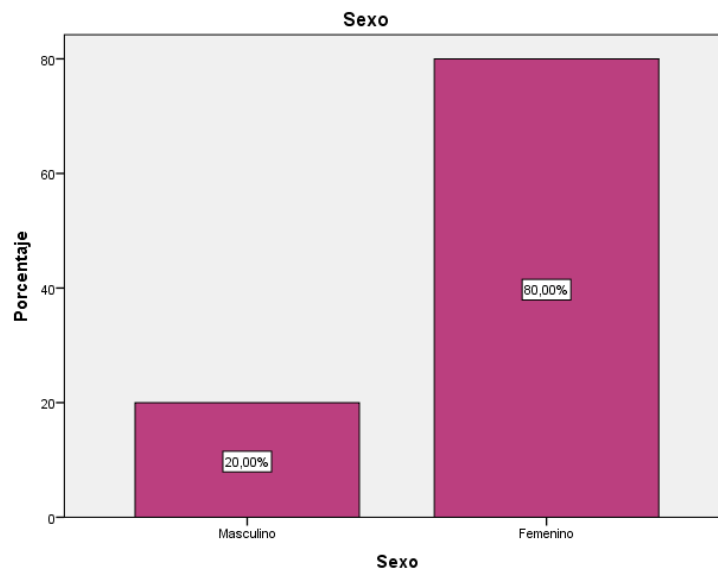


Gráfico 1. Sexo

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: Del total de la muestra, que son 16 personas, el 60% son de sexo femenino y el 20% son de sexo masculino.

Tabla 4. Área					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Restaurante	5	50,0	50,0	50,0
	Recepción	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)



Gráfico 2. Área

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: Del total de la muestra, que son 16 personas, el 50% pertenecen al área de recepción y el 50% al área de restaurante.

Tabla 5. Pregunta 1 Cuestionario ¿Cree usted que los procesos realizados en su área son estandarizados?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	40,0	40,0	40,0
	Casi siempre	2	20,0	20,0	60,0
	Siempre	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

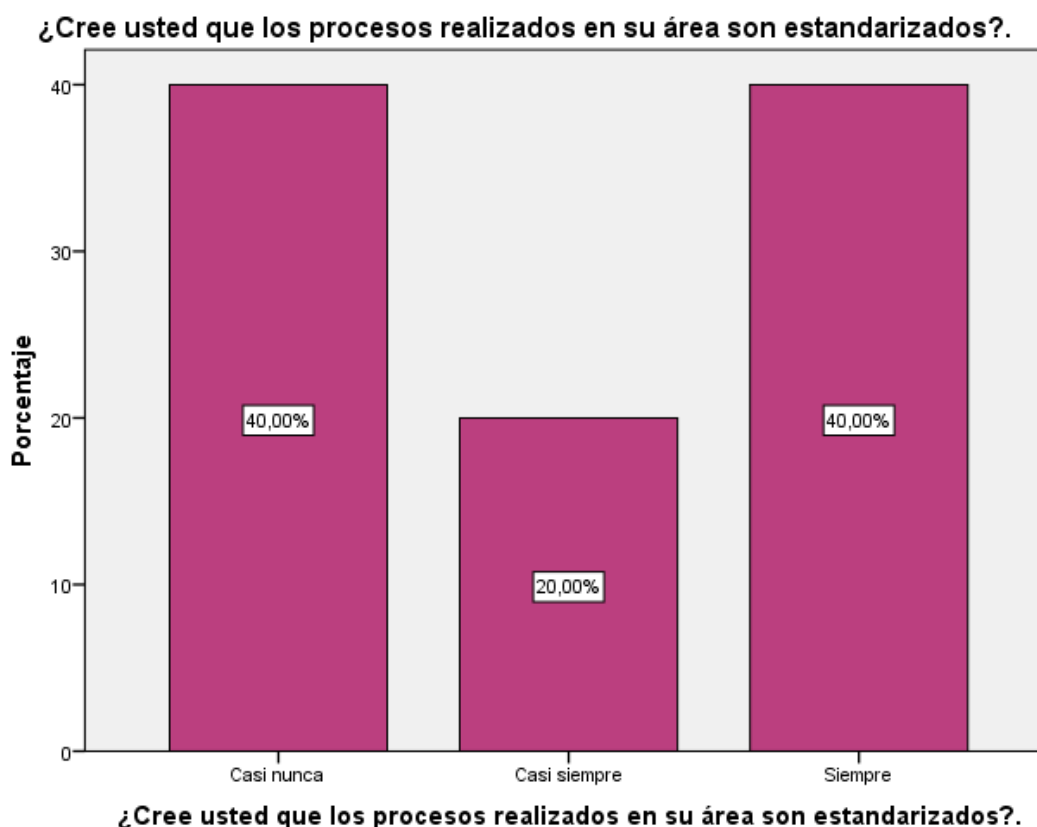


Gráfico 3. Pregunta 1

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 40% de los encuestados indicaron que los procesos realizados en cada una de sus áreas casi nunca son estandarizados, un 40% siempre y un 20% casi siempre son estandarizados.

Tabla 6. Pregunta 2 Cuestionario					
¿Cree usted que un buen desempeño en los procesos mejore la calidad del área?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	2	20,0	20,0	40,0
	Siempre	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)



Gráfico 4. Pregunta 2

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 60% de los encuestados indicaron que siempre el buen desempeño en los procesos mejora la calidad del área, el 20% casi nunca y el otro 20% casi siempre.

Tabla 7. Pregunta 3 Cuestionario					
¿Es la actitud un factor determinante para la calidad de procesos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	4	40,0	40,0	60,0
	Siempre	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

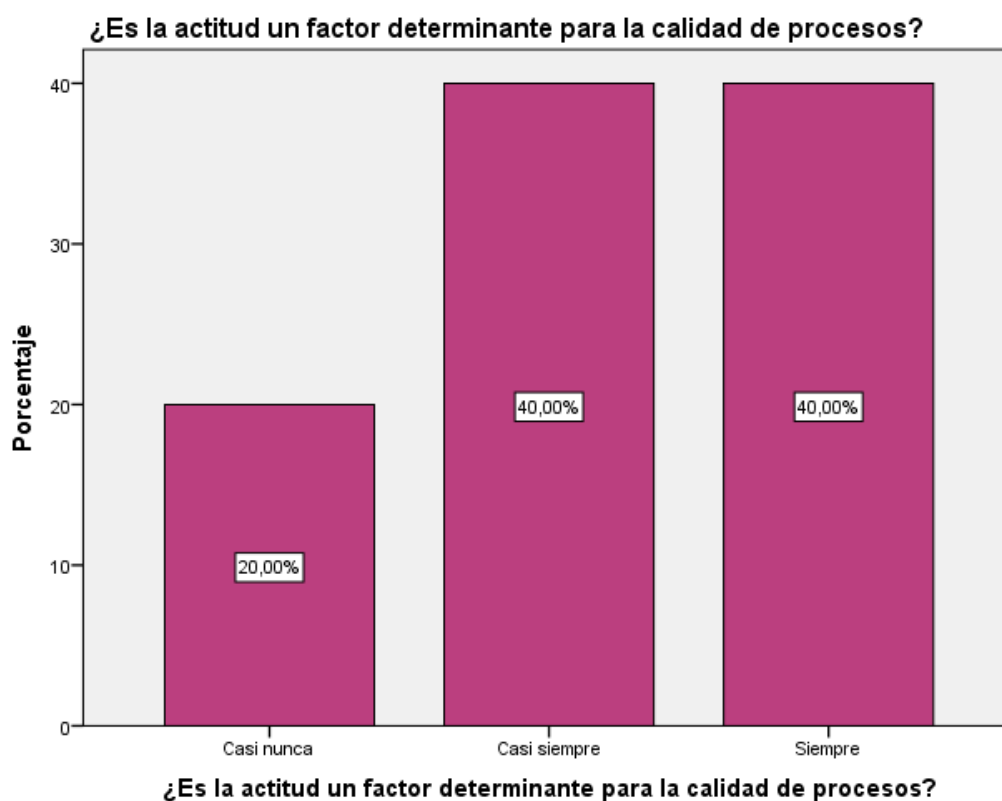


Gráfico 5. Pregunta 3

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 40% de los encuestados indica que casi siempre la actitud es un factor determinante para la calidad de procesos, el otro 40% casi siempre y el 20% indicó siempre.

Tabla 8. Pregunta 4 Cuestionario					
En su proceso de inducción ¿Recibió usted la información necesaria respecto a sus funciones como trabajador del área?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	5	50,0	50,0	60,0
	Casi siempre	2	20,0	20,0	80,0
	Siempre	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

En su proceso de inducción ¿Recibió usted la información necesaria respecto a sus funciones como trabajador del área?

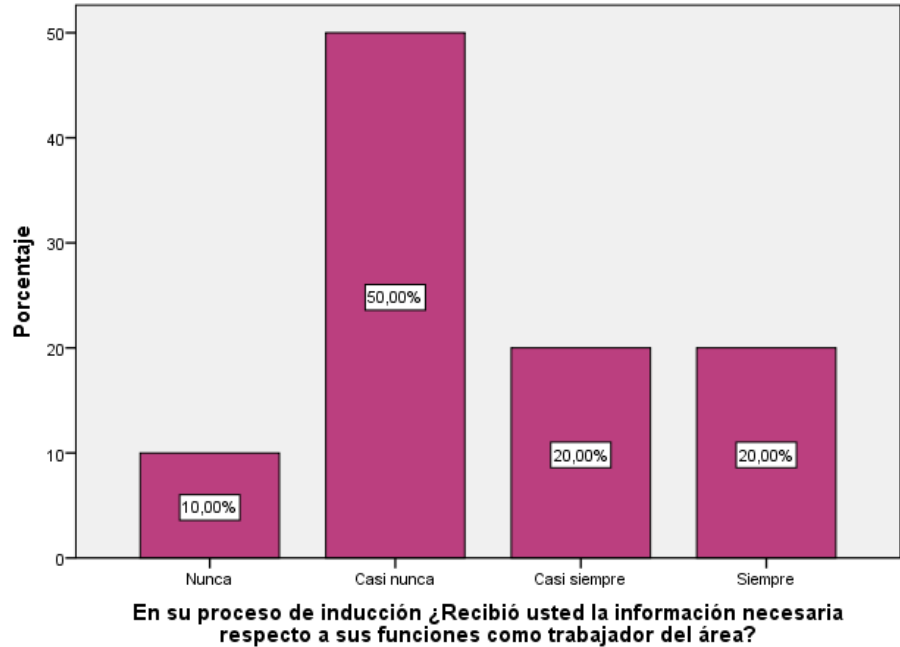


Gráfico 6. Pregunta 4

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 50% de los encuestados indicaron que en el proceso de inducción casi nunca recibieron la información necesaria respecto a las funciones que realizarían en sus áreas, el 20% casi siempre, el otro 20% siempre y el 10% nunca.

Tabla 9. Pregunta 5 Cuestionario ¿Cree usted que la cortesía es un factor relevante dentro de las funciones de los trabajadores del área?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	4	40,0	40,0	60,0
	Siempre	4	40,0	40,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

¿Cree usted que la cortesía es un factor relevante dentro de las funciones de los trabajadores del área?



Gráfico 7. Pregunta 5

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 40% de los encuestados indicaron que siempre la cortesía es un factor relevante dentro de las funciones que realizan, el otro 40% casi siempre y el otro 20% casi nunca.

Tabla 10. Pregunta 6 Cuestionario					
¿Existe una solución de conflictos adecuada respecto a las jerarquías establecidas en el área?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	40,0	40,0	40,0
	Casi siempre	5	50,0	50,0	90,0
	Siempre	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)



Gráfico 8. Pregunta 6

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 50% de los encuestados indicaron que casi siempre existe la solución de conflictos adecuado respecto a las jerarquías establecidas en el área, el 40% casi nunca y el 10% siempre.

Tabla 11. Pregunta 7 Cuestionario					
Dentro del área ¿Cree usted que la cordialidad debe ser considerada dentro de las normas de servicio?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	1	10,0	10,0	10,0
	Siempre	9	90,0	90,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

Dentro del área ¿Cree usted que la cordialidad debe ser considerada dentro de las normas de servicio?

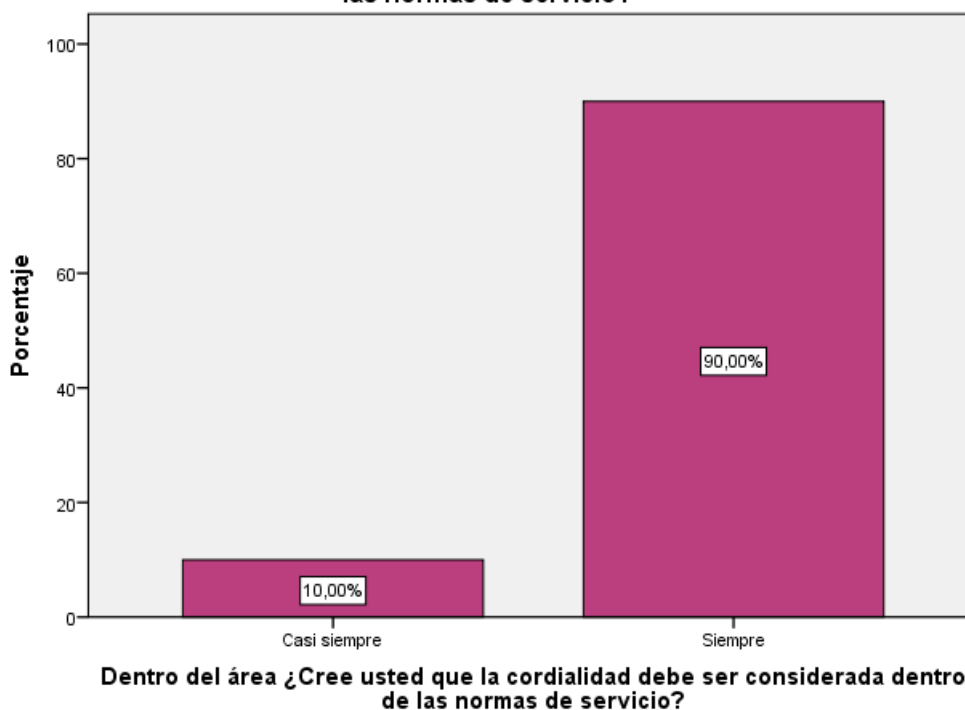


Gráfico 9. Pregunta 7

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 90% de los encuestados indicaron que siempre la cordialidad debe ser considerada dentro de las normas de servicio y el 10% casi siempre.

Tabla 12. Pregunta 8 Cuestionario					
¿Es la atención personalizada un sistema apropiado dentro de las normas de servicio?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	7	70,0	70,0	80,0
	Siempre	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

¿Es la atención personalizada un sistema apropiado dentro de las normas de servicio?

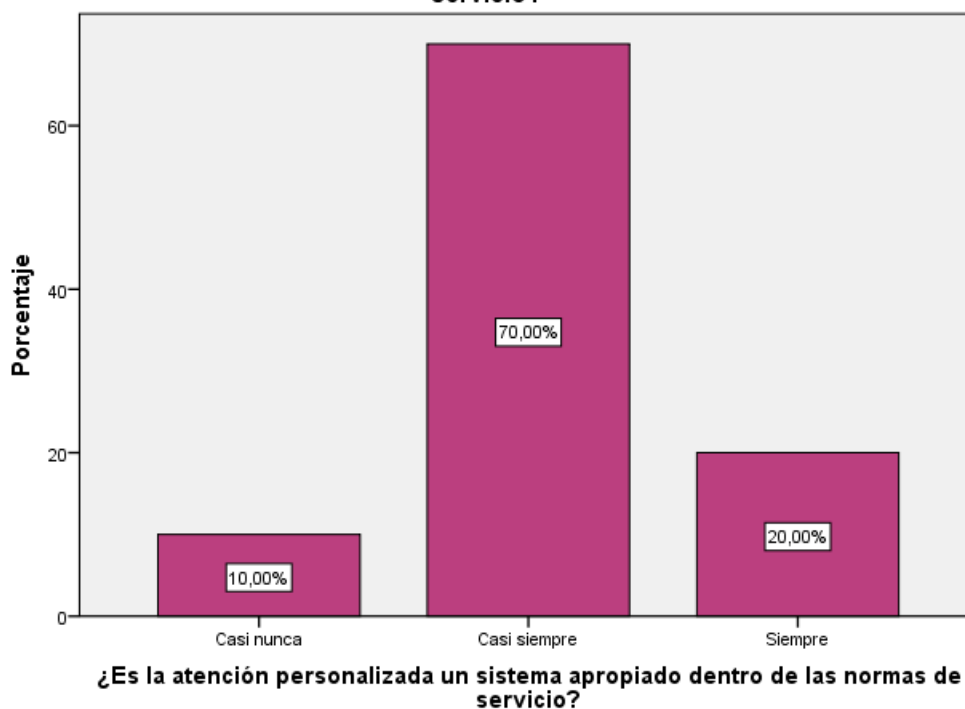


Gráfico 10. Pregunta 8

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 70% de los encuestados indicaron que casi siempre la atención personalizada es un sistema apropiado dentro de las normas de servicio, el 20% siempre y el 10% casi nunca.

Tabla 13. Pregunta 9 Cuestionario					
¿Están las labores, normalizadas dentro de su área?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	4	40,0	40,0	90,0
	Siempre	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)



Gráfico 11. Pregunta 9

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 50% de los encuestados indicaron que casi nunca las labores están normalizadas dentro de sus áreas, el 40% casi siempre y un 10% siempre.

Tabla 14. Pregunta 10 Cuestionario					
¿Cuál es el nivel de efectividad en el control interno del área respecto a la seguridad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	2	20,0	20,0	20,0
	Bajo	1	10,0	10,0	30,0
	Alto	6	60,0	60,0	90,0
	Muy alto	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

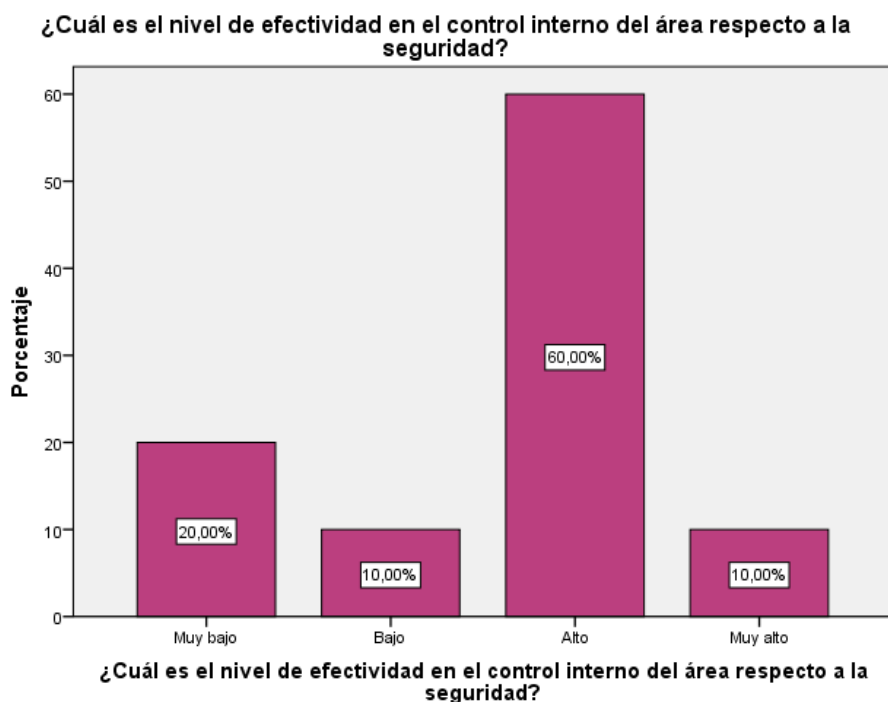


Gráfico 12. Pregunta 10

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 60% de los encuestados indicaron que el nivel de efectividad en el control interno de sus áreas es alto, el 20% como muy bajo, el 10% como bajo y el otro 10% como muy alto.

Tabla 15. Pregunta 11 Cuestionario					
¿Existe una adecuada toma de decisión en su área?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	30,0	30,0	30,0
	Casi siempre	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

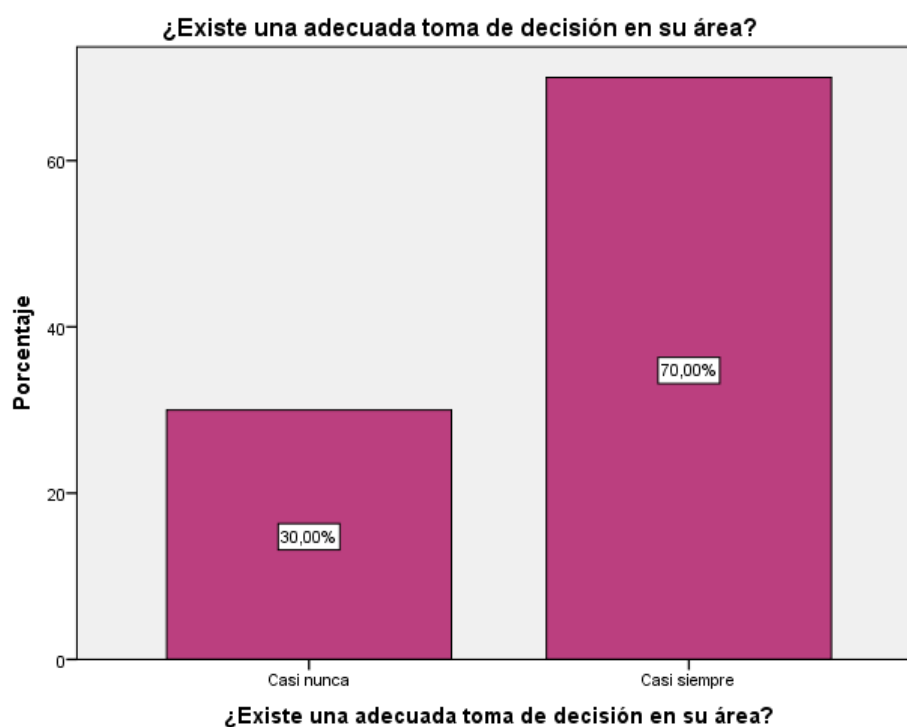


Gráfico 13. Pregunta 11

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 70% de los encuestados indicaron que casi siempre existe una adecuada toma de decisión en sus áreas y el 30% casi nunca.

Tabla 16. Pregunta 12 Cuestionario ¿Qué nivel de importancia toma el riesgo en la evaluación interna?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	1	10,0	10,0	10,0
	Bajo	7	70,0	70,0	80,0
	Alto	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

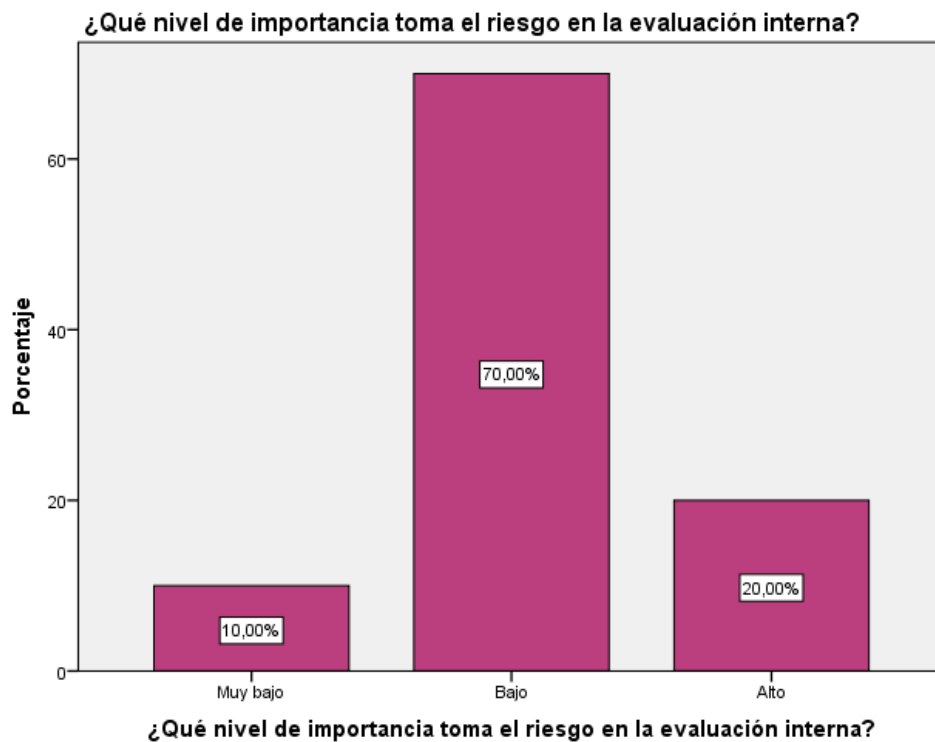


Gráfico 14. Pregunta 12

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 70% de los encuestados indicaron que el nivel de importancia que toma el riesgo en la evaluación interna es bajo, el 20% que es alto y un 10% que es muy bajo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	70,0	70,0	70,0
	Casi siempre	2	20,0	20,0	90,0
	Siempre	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

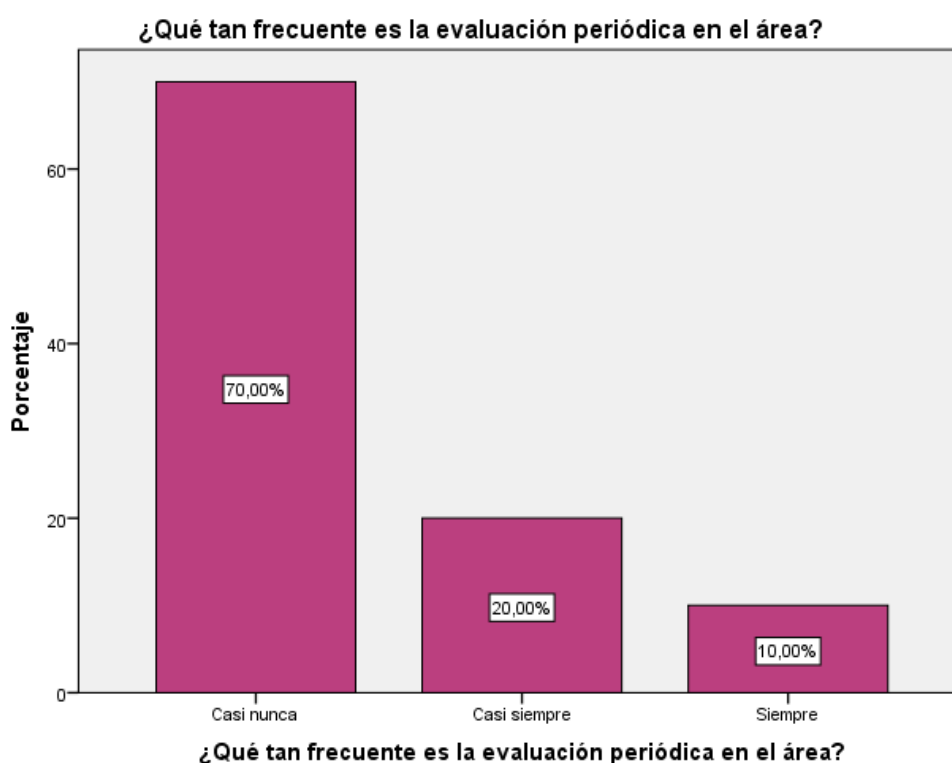


Gráfico 15. Pregunta 13

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 70% de los encuestados indicaron que casi nunca se realiza una evaluación periódica en las áreas, un 20% casi siempre y el 10% siempre.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	60,0	60,0	60,0
	Casi siempre	3	30,0	30,0	90,0
	Siempre	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

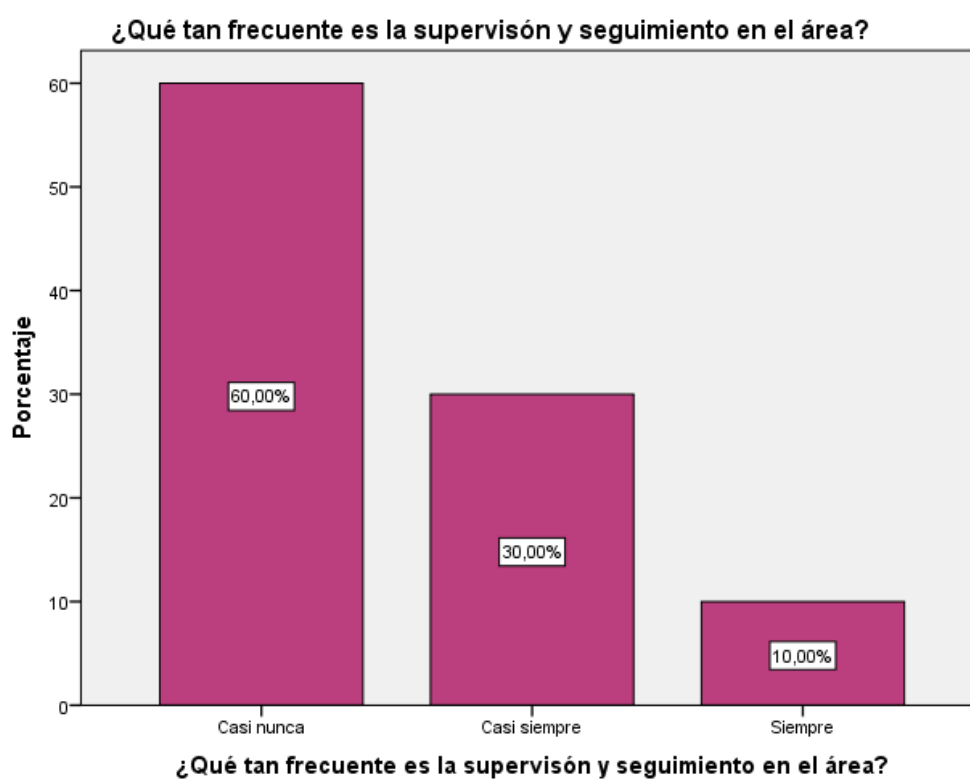


Gráfico 16. Pregunta 14

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 60% de los encuestados indicaron que casi nunca se realiza la supervisión y seguimiento en las áreas comprometidas, el 30% casi siempre y el 10% siempre.

Tabla 19. Pregunta 15 Cuestionario					
¿Conoce usted la filosofía empresarial de su organización?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	80,0	80,0	80,0
	No	2	20,0	20,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

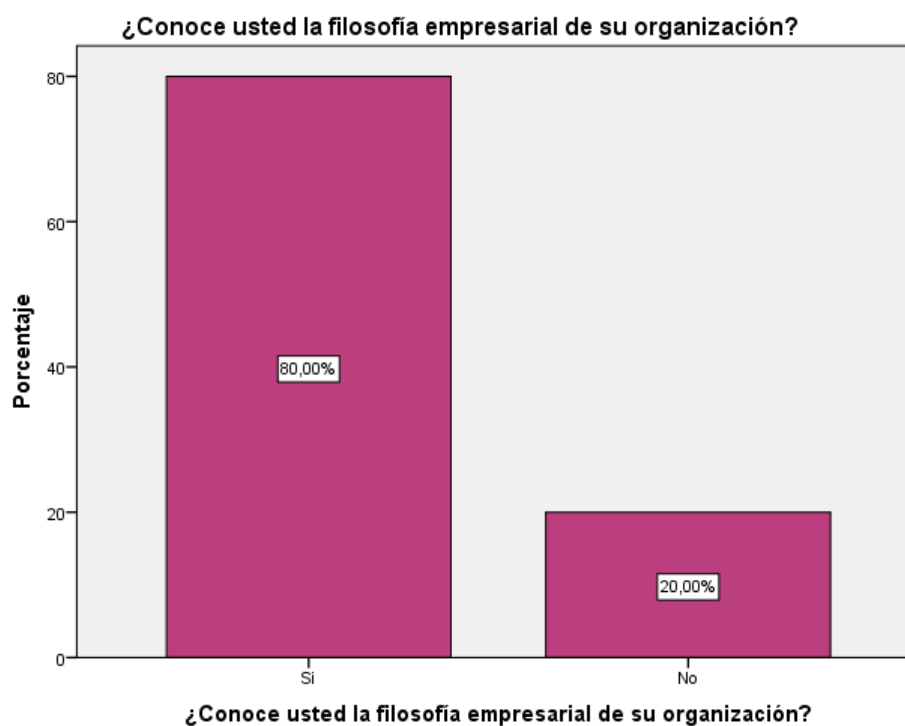


Gráfico 17. Pregunta 15

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 60% de los encuestados indicaron que si conocen la filosofía empresarial de su organización y el 20% no.

Tabla 20. Pregunta 16 Cuestionario					
¿Cuenta con información directa respecto a las políticas del área donde labora?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia (2019)



Gráfico 18. Pregunta 16

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, todos los encuestados cuentan con la información de las políticas del área donde labora.

Tabla 21. Pregunta 17 Cuestionario					
¿Cuán presente cree usted que los trabajadores de su área conozcan los objetivos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	30,0	30,0	30,0
	Casi siempre	7	70,0	70,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

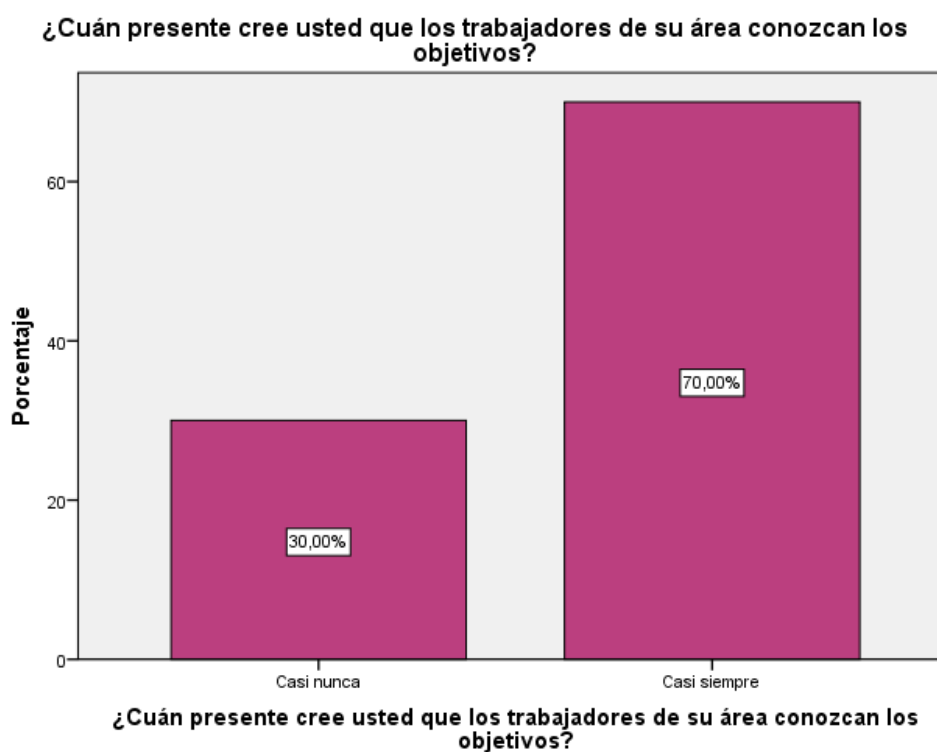


Gráfico 19. Pregunta 17

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 70% de los encuestados indicaron que casi siempre conocen los objetivos de su área y el 30% casi nunca.

Tabla 22. Pregunta 18 Cuestionario ¿Conoce la estructura de su organización?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	70,0	70,0	70,0
	No	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

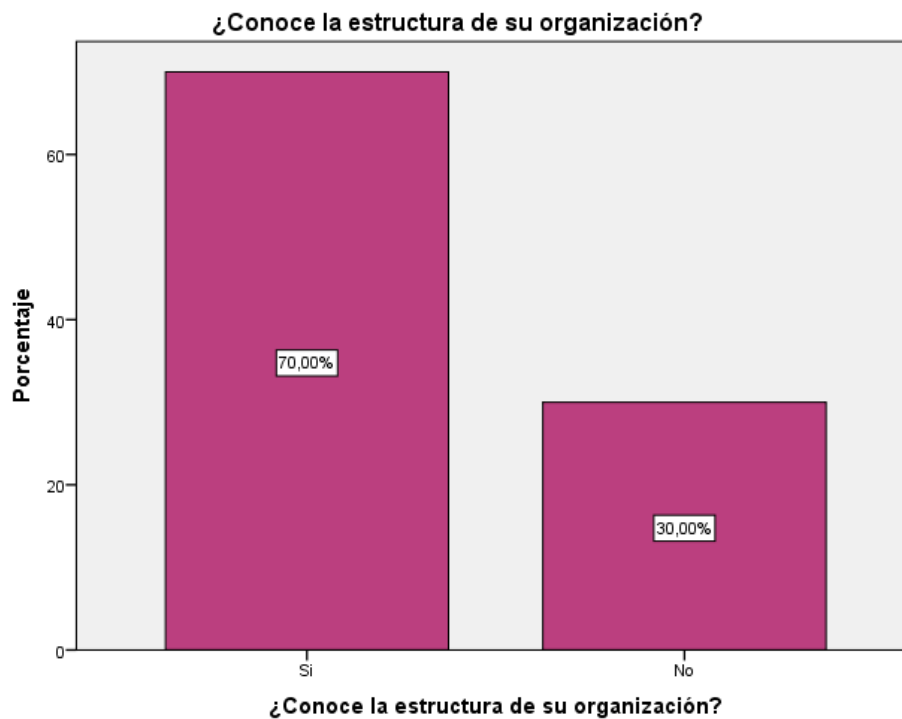


Gráfico 20. Pregunta 18

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 70% de los encuestados indicaron que si conocen la estructura de su organización y un 30% no.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	40,0	40,0	40,0
	Casi siempre	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)



Gráfico 21. Pregunta 19

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 60% de los encuestados indicaron que casi siempre son frecuentes las actividades que realizan en sus áreas y el 40% casi nunca siempre.

Tabla 24. Pregunta 20 Cuestionario					
¿Cuán informado está usted sobre el reglamento interno de su área?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	2	20,0	20,0	20,0
	Bajo	7	70,0	70,0	90,0
	Alto	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

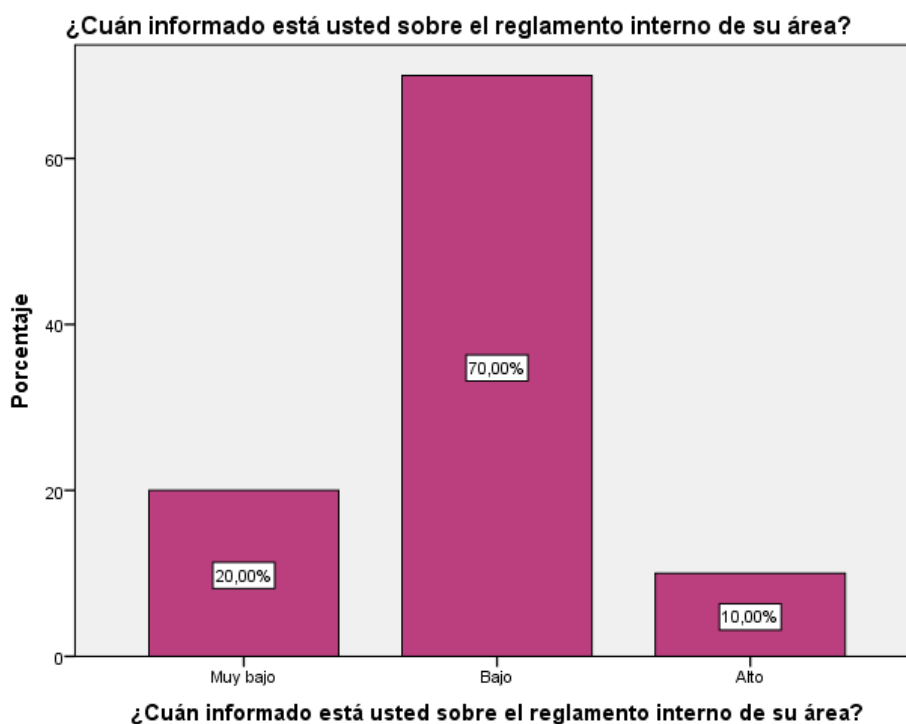


Gráfico 22. Pregunta 20

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 70% de los encuestados indicaron que el nivel de información sobre el reglamento interno de su área es bajo, el 20% que es muy bajo y el 10% que es alto.

Tabla 25. Pregunta 21 Cuestionario					
¿Cuál es el nivel de capacidad que maneja la dirección de su área?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bajo	1	10,0	10,0	10,0
	Bajo	4	40,0	40,0	50,0
	Alto	4	40,0	40,0	90,0
	Muy alto	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

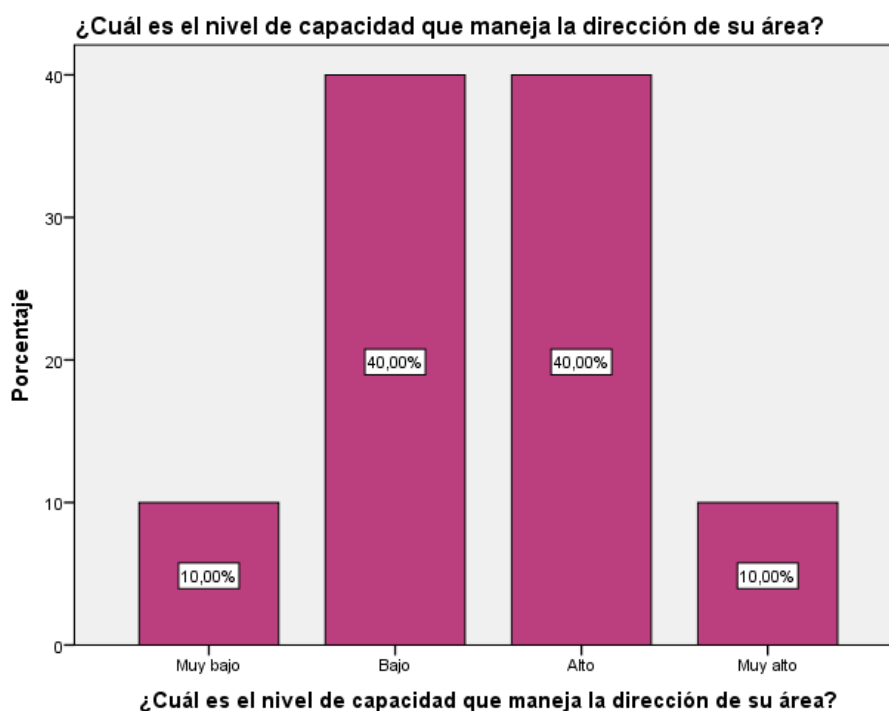


Gráfico 23. Pregunta 21

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 40% de los encuestados indicaron que la capacidad que maneja la dirección de sus áreas es de nivel bajo, el otro 40% es alto, el 10% es muy bajo y el otro 10% es muy alto.

Tabla 26. Pregunta 22 Cuestionario					
¿Cree usted que la dirección de su área debe manejar las competencias básicas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	4	40,0	40,0	50,0
	Siempre	5	50,0	50,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

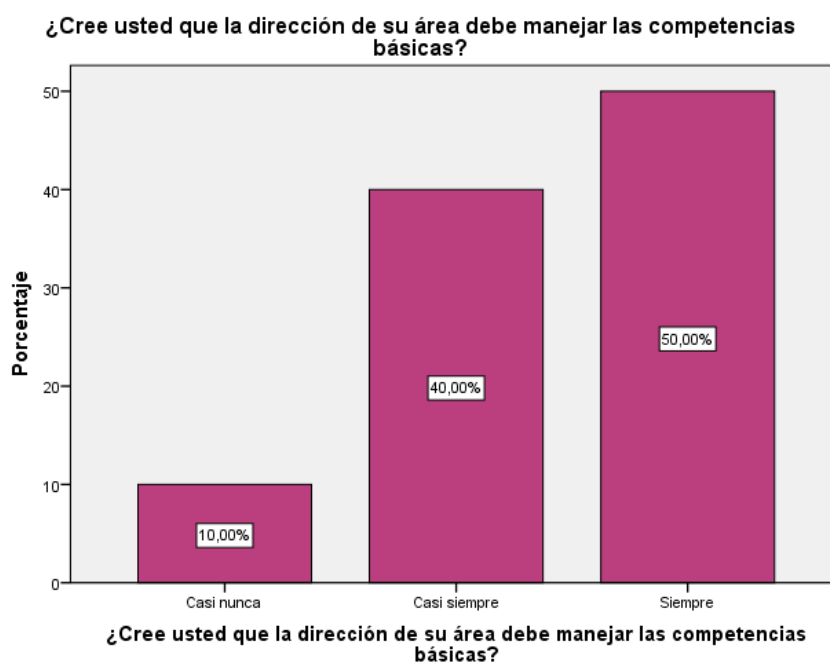


Gráfico 24. Pregunta 22

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 50% de los encuestados indicaron que siempre la dirección de su área debe manejar las competencias básicas, el 40% casi siempre y el 10% casi nunca.

Tabla 27. Pregunta 23 Cuestionario					
¿Cuál es la frecuencia de control de auditoría interna en el área donde labora?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	1	10,0	10,0	30,0
	Casi siempre	4	40,0	40,0	70,0
	Siempre	3	30,0	30,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

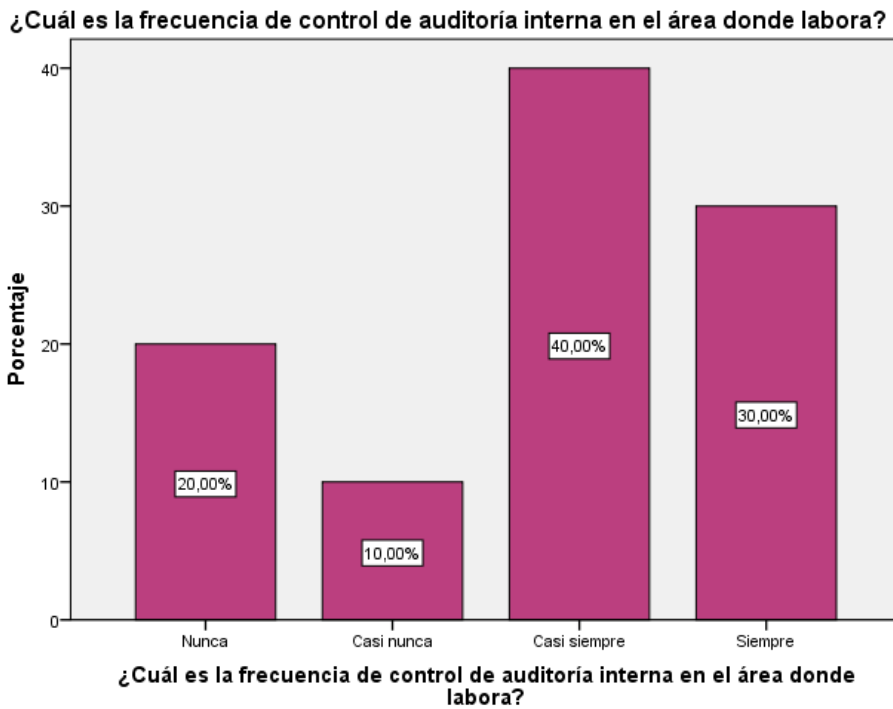


Gráfico 25. Pregunta 23

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 40% de los encuestados indicaron que casi siempre se realiza la auditoría interna dentro del área donde laboran, el 30% siempre, el 20% nunca y el 10% casi nunca.

Tabla 28. Pregunta 24 Cuestionario					
¿Cuál es la frecuencia de supervisión en el área donde labora?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	30,0	30,0	30,0
	Casi siempre	6	60,0	60,0	90,0
	Siempre	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2019)

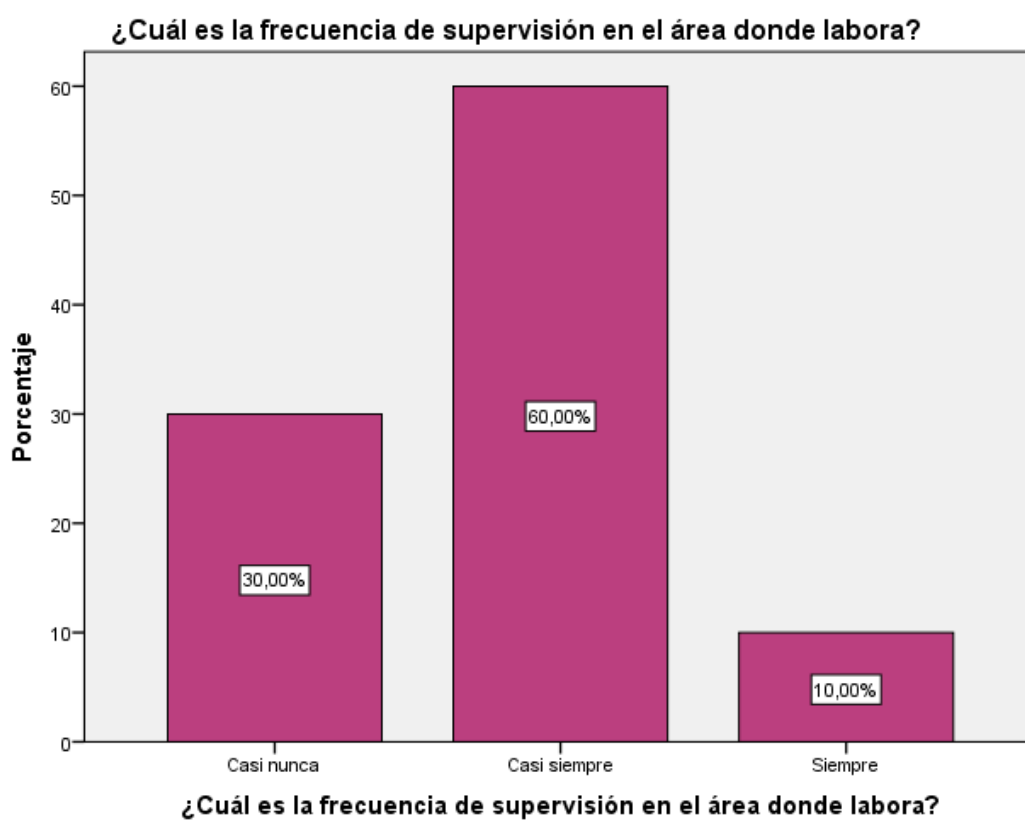


Gráfico 26. Pregunta 24

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, el 60% de los encuestados indicaron que casi siempre se realiza la supervisión del área donde labora, el 30% casi nunca y el 10% siempre.

4.1.2. Análisis de confiabilidad del instrumento

Para sostener la confiabilidad del instrumento cuantitativo y de su aplicación en la presente investigación a través de su variable, se utilizó el Alfa de Cronbach, el cual proyectó los siguientes resultados de confiabilidad:

Tabla 29. Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tabla 30. Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach ^a	N de elementos
0,79	24

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: Según la tabla N° 29 el nivel de confiabilidad de la encuesta alcanzó un nivel del 79% en sus 24 ítems, que según Pérez Legoas, L.A. (2013) los niveles mínimos de confiabilidad son del 60%.

4.1.3. Análisis de la prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se hizo la prueba de Rho Spearman, la cual mide el coeficiente de correlación, asociación o interdependencia entre dos a más variables aleatorias. Este estadístico de prueba considera una muestra mayor de 50 observaciones. Anderson, D., Sweeny, R. y Williams, T. (2016).

Paso 1: Enunciado

Existe relación entre el manual de procedimientos y control interno para optimizar la gestión de procesos.

Ho = No existe relación entre el manual de procedimientos y control interno para optimizar la gestión de procesos.

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa: 0.05

Paso 3: Estadístico de prueba

Rho de Spearman

Paso 4: Fórmula

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum X)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Donde:

n = Muestra

X = Variable dependiente

Y = Variable independiente

Paso 5: Procedimiento

Tabla 31. Prueba de hipótesis general

Correlaciones			Manual_de _procedimi entos	Control_int erno	Gestión_de _procesos
Rho de Spearman	Manual_de_proc edimientos	Coeficiente de correlación	1,000	,527	,092
		Sig. (bilateral)	.	,007	,800
		N	10	10	10
	Control_interno	Coeficiente de correlación	,527	1,000	,212
		Sig. (bilateral)	,007	.	,556
		N	10	10	10
	Gestión_de_proc esos	Coeficiente de correlación	,092	,212	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,556	.
		N	10	10	10

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: Por tener un 92% de correlación entre el manual de procedimientos, el control interno y la gestión de procesos, se aprueba la hipótesis general.

Paso 6: Decisión de prueba: Se aprueba la hipótesis general y se rechaza la nula debido que $\alpha < 0,05$

Paso 1: Enunciado

El manejo del manual de procedimientos en el Hotel San Agustín Exclusive para la perfección de procesos y satisfacción del huésped es óptimo.

Ho1 = El manejo del manual de procedimientos en el Hotel San Agustín Exclusive para la optimización de procesos y satisfacción del huésped, no es óptimo.

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa: 0.05

Paso 3: Estadístico de prueba

Rho de Spearman

Paso 4: Fórmula

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum X)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Donde:

n = Muestra

X = Variable dependiente

Y = Variable independiente

Paso 5: Procedimiento

Tabla 32. Prueba de hipótesis específica 1
Correlaciones

			Procesos	Gestión_de_ procesos
Rho de Spearman	Procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,376
		Sig. (bilateral)	.	,284
		N	10	10
	Gestión_de_procesos	Coeficiente de correlación	,376	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	10	10

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: Por tener un 37.6 % de correlación entre los procesos y la gestión de procesos, se aprueba la hipótesis específica 1.

Paso 6: Decisión de prueba: Se aprueba la hipótesis específica 1 y se rechaza la nula debido que $\alpha < 0,05$

Paso 1: Enunciado

El control interno que se realiza en el Hotel San Agustín Exclusive para la mejora de gestiones y procedimientos en el área de recepción y restaurante es significativa.

Ho2 = El control interno que se realiza en el Hotel San Agustín Exclusive para la mejora de gestiones y procedimientos en el área de recepción y restaurante, no es significativa.

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa: 0.05

Paso 3: Estadístico de prueba

Rho de Spearman

Paso 4: Fórmula

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum X)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Donde:

n = Muestra

X = Variable dependiente

Y = Variable independiente

Paso 5: Procedimiento

Tabla 33. Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones			Control_interno	Gestión_de_procesos
Rho de Spearman	Control_interno	Coeficiente de correlación	1,000	,212
		Sig. (bilateral)	,000.	,556
		N	10	10
	Gestión_de_procesos	Coeficiente de correlación	,212	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	10	10

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: Por tener un 21.2% de correlación entre el control interno y la gestión de procesos, se aprueba la hipótesis específica 2.

Paso 6: Decisión de prueba: Se aprueba la hipótesis específica 1 y se rechaza la nula debido que $\alpha < 0,05$

4.1.3. Análisis de los instrumentos cualitativos

a. Entrevista

A continuación, se presentan los resultados de las entrevistas aplicadas a los expertos en el tema, cuyos datos fueron procesados a través de la Matriz de Triangulación.

Tabla 34. Análisis para el diseño de la guía de entrevista

TÍTULO	“Identificación del manejo del manual de procedimientos en las áreas de recepción y restaurante, y el control interno realizado al Hotel San Agustín Exclusive, para optimizar la gestión de procesos, 2018”
PROBLEMA GENERAL	¿Cuál es el manejo que se tiene del manual de procedimientos de las áreas de recepción y restaurante, y el control interno realizado del Hotel San Agustín Exclusive, para optimizar la gestión de procesos, 2018?
OBJETIVO GENERAL	Conocer el manejo del manual de procedimientos en las áreas de recepción y restaurante y el control interno realizado al Hotel San Agustín Exclusive, para optimizar la gestión de procesos, 2018.
ACTOR	Expertos en el tema (Colaboradores del hospedaje)

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tabla 35. Guía de entrevista.
Angie Llaja
Jefa de recepción del Hotel San Agustín Exclusive

HIPOTESIS	CATEGORIA	INDICADORES	RESULTADOS	CONCLUSIONES
Existe relación entre el manual de procedimientos y control interno para optimizar la gestión de procesos	Manual de Procedimientos / Control Interno / Gestión de Procesos	¿Qué opinión tiene ud. respecto al manual de procedimientos en la gestión de procesos?	Yo creo que cuando hablamos de manual de procedimientos, nos referimos a los documentos donde están registrados las funciones de cada área, y eso hace que haya una gestión correcta en los procesos siempre y cuando se cumpla.	Cumplimiento de funciones para la correcta gestión de procesos.
		¿Cree ud. que el control interno depende de los factores: seguridad, evaluación de riesgos, supervisión y seguimientos?	Sí, porque para llevar un control, los factores que me mencionas se hacen uno para que se lleve a cabo una buena y correcta evaluación total de todo lo que realiza el área.	Los factores se unen para llevar un control total en las áreas.
		Dentro de la gestión de procesos, ¿Cuál cree ud. que es la fase más importante?	La planificación, dada que es la iniciación de todo el proceso, se analizará si nos aportará beneficios o no, antes de actuar para evitar problemas consecuentemente.	La planificación para prever errores futuros.
		¿Cree ud. que es más importante la filosofía empresarial dentro del diseño de las políticas?	Claro que sí, es como si me dijeras que se hace el check out antes del check in. Me refiero a que tenemos que conocer nuestra filosofía empresarial para diseñar las políticas que llevarán a cabo las reglas y/o funciones también de las áreas.	Es importante conocer la filosofía empresarial antes de las políticas para que se cumplan correctamente las funciones y reglas de la organización.
		¿Qué tipo de competencias debe tener el gestor de los procesos para lograr una óptima calidad?	Yo creo que debe tener la capacidad teórica, resolución de conflictos y de las situaciones que sucedan en el momento, debe ser líder, ser directo al momento de comunicarse y enseñar a quien le haga falta información para realizar las funciones y así la calidad y gestión sean óptimas.	La capacidad teórica, resolución de conflictos e imprevistos, el liderazgo, la dirección y capacidad de enseñar para optimizar procesos.

Fuente: Elaboración propia (2019)

Tabla 36. Guía de entrevista. Experto 2
Andrés Gutiérrez
Maître del restaurante “Gibi” del Hotel San Agustín Exclusive

HIPOTESIS	CATEGORIA	INDICADORES	RESULTADOS	CONCLUSIONES
Existe relación entre el manual de procedimientos y control interno para optimizar la gestión de procesos	Manual de Procedimientos / Control Interno / Gestión de procesos	¿Qué opinión tiene ud. respecto al manual de procedimientos en la gestión de procesos?	Sabemos que todo reglamento es importante, cada área tiene uno, mi área tiene una que como toda la cadena debe seguir para brindar un servicio correcto.	Los reglamentos son importantes, y tiene que ser estándar en caso sea una cadena para que los procesos y servicios sean de calidad.
		¿Cree ud. que el control interno depende de los factores: seguridad, evaluación de riesgos, supervisión y seguimientos?	Sí, porque ayuda a que los equipos de trabajo mantengan un correcto desarrollo en cuanto al manejo de los controles de las áreas.	Los factores ayudan a que el equipo de trabajo mantenga su labor correctamente para que se desarrolle con calidad.
		Dentro de la gestión de procesos, ¿Cuál cree ud. que es la fase más importante?	El control, si uno como jefe no controla, todo quizás se saliera de control y sin esos errores no podríamos mejorar en el futuro para no cometer los mismos.	Sin control, no habría correcciones para mejorar.
		¿Cree ud. que es más importante la filosofía empresarial dentro del diseño de las políticas?	Sí, la filosofía empresarial permite que los colaboradores se identifiquen con la empresa y así la gerencia, realiza las políticas para que éstas sean funcionales en las actividades de los mismos trabajadores.	La filosofía empresarial tiene mucho que ver en el diseño de las políticas porque los colaboradores se identifican con la misma.
		¿Qué tipo de competencias debe tener el gestor de los procesos para lograr una óptima calidad?	Yo creo que el liderazgo hace un buen manejo de las personas a su mando, y así se logra una óptima calidad.	El liderazgo como guía para que se maneje un buen grupo y así se logre una óptima calidad.

Fuente: Elaboración propia (2019)

Matriz de Triangulación

Para procesar las guías de entrevista, se hizo uso de la matriz de triangulación que permitirá a la presente comparar los diversos indicadores desde diferentes posiciones.

Tabla 37. Matriz de Triangulación de resultados

EXPERTOS					
CATEGORIA	INDICADOR	1	2	COMPARACION	RESULTADOS
Manual de Procedimientos / Control Interno	¿Qué opinión tiene ud. respecto al manual de procedimientos en la gestión de procesos?	Yo creo que cuando hablamos de manual de procedimientos, nos referimos a los documentos donde están registrados las funciones de cada área, y eso hace que haya una gestión correcta en los procesos siempre y cuando se cumpla.	Sabemos que todo reglamento es importante, cada área tiene uno, mi área tiene una que como toda la cadena debe seguir para brindar un servicio correcto.	Los expertos coinciden que el manual de procedimientos es un reglamento importante ya que de seguirlo se optimizará los procesos y en consecuencia una mejor calidad de servicio.	El manual de procedimientos garantiza una orden y normalidad en cuanto a la realización de las actividades de cada área, y se llega a una gestión óptima
	¿Cree ud. que el control interno depende de los factores: ¿evaluación de riesgos, supervisión y seguimientos?	Sí, porque para llevar un control, los factores que me mencionas se hacen uno para que se lleve a cabo una buena y correcta evaluación total de todo lo que realiza el área.	Sí, porque ayuda a que los equipos de trabajo mantengan un correcto desarrollo en cuando al manejo de los controles de las áreas.	Coinciden los expertos en que los factores llevan a cabo un mejor control en el manejo de las áreas y éstas tengan un fin satisfactorio en cuanto a la calidad y optimización de procesos.	Son fundamentales los factores de la gestión de procesos para que haya un buen manejo en las áreas involucradas controlándolas.
Gestión de Procesos	Dentro de la gestión de procesos, ¿Cuál cree ud. que es la fase más importante?	La planificación, dada que es la iniciación de todo el proceso, se analizara si nos aportara beneficios o no, antes de actuar para evitar problemas consecuentemente.	El control, si uno como jefe no controla, todo quizás se saliera de control y sin esos errores no podríamos mejorar en el futuro para no cometer los mismos.	Coinciden que los procesos en la gestión serán beneficiosos para evitar posibles errores futuros.	El proceso de planeación establece los objetivos de la empresa, la cual administra recursos humanos, y el control lo hace lo auditores de las áreas para que se eviten futuros errores.
	¿Cree ud. que es más importante la filosofía empresarial dentro del diseño de las políticas?	Claro que sí, es como si me dijeras que se hace el check out antes del check in. Me refiero a que tenemos que conocer nuestra filosofía empresarial para diseñar las políticas que llevaran a cabo las reglas y/o funciones también de las áreas.	Sí, la filosofía empresarial permite que los colaboradores se identifiquen con la empresa y así la gerencia, realiza las políticas para que éstas sean funcionales en las actividades de los mismos trabajadores.	Ambos expertos coinciden en que, para la realización de las políticas de la empresa, se debe conocer la filosofía empresarial para que se los colaboradores se identifiquen con el mismo y lo cumplan para tener una gestión óptima de procesos.	Las políticas mejoran la dirección que se lleva en las áreas de cada empresa.
	¿Qué tipo de competencias debe tener el gestor de los procesos para lograr una óptima calidad?	Yo creo que debe tener la capacidad teórica, resolución de conflictos y de las situaciones que sucedan en el momento, debe ser líder, ser directo al momento de comunicarse y enseñar a quien le haga falta información para realizar las funciones y así la calidad y gestión sean óptimas.	Yo creo que el liderazgo hace un buen manejo de las personas a su mando, y así se logra una óptima calidad.	Coinciden en que las competencias como el liderazgo y las diversas capacidades hacen que se tenga un buen manejo de los procesos, tener gente a cargo con diversas competencias hará que se brinde calidad en el servicio.	Las competencias de los colaboradores influyen mucho en el logro de los objetivos de la empresa.

Fuente: Elaboración propia (2019)

b. Observación

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación de la observación del establecimiento Hotel San Agustín Exclusive, cuyo instrumento fue la observación, la cual fue procesada a través de la descripción narrativa.

Tabla 38. Observación

VARIABLE	INDICADORES	COLABORADORES
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	ESTANDARES	
	DESEMPEÑO	
	ACTITUDES	Tienen las capacidades necesarias para ejercer las funciones que se les asignen.
	INFORMACION	
	CORTESIA	
	RESOLUCION DE CONFLICTOS	Cuentan con los requeridos para este rubro de servicio hotelero.
	CORDIALIDAD	
	ATENCION PERSONALIZADA	
	LABORES	
CONTROL INTERNO	EFFECTIVIDAD EN EL CONTROL	
	TOMA DE ACCIONES	A cargo del personal administrativo, sin embargo, no establecen medidas de mejora.
	IMPORTANCIA DE RIESGO	
	EVALUACION PERIODICA	No es constante en la empresa, lo que dificulta conocer el rendimiento laboral del trabajador.
	CONTROL GENERAL	
GESTION DE PROCESOS	FILOSOFIA EMPRESARIAL	El personal no es informado sobre la filosofía empresarial, es un tema ajeno para ellos.
	POLITICAS	
	OBJETIVOS	
	ESTRUCTURA	Adecuada para el público al que está dirigido al Hotel, aunque podría mejorarse.
	ACTIVIDADES	Se conocen por medio de los colaboradores y pizarras colocadas en las instalaciones.
	REGLAMENTO	
	CAPACIDADES	Son competentes en su área de trabajo, sin embargo, podrían fortalecerse.

Fuente: Elaboración propia (2019)

4.2 Discusión de la investigación

Previo a la discusión de los resultados de la presente tesis, se realizó la validación interna y externa de los instrumentos; los cuales han alcanzado niveles de confiabilidad muy apropiados. Dicha validez proporciona garantía al diseño de los instrumentos; ya que estos a través de sus indicadores analizan ambas variables de estudio.

Para medir la consistencia del constructo se pidió la opinión de expertos que garantizan la validez de los indicadores y de las preguntas formuladas en el cuestionario. En la siguiente tabla se puede apreciar el resumen de los porcentajes de validez de cada experto; el cual arroja un promedio de 100 %:

Tabla 39. Validación por juicio de expertos

NOMBRE DE LOS EXPERTOS	GRADO ACADÉMICO	LUGAR DONDE LABORAN	PORCENTAJE DE VALIDEZ
Carlos Alberto León Milla	DBA	Pontificia Universidad Católica del Perú	100%
Martha Alicia Romero Echevarría	Dra. Educación	USMP	100%
Leonardo Velarde Dávila	DBA	USMP	100%

Fuente: Elaboración propia (2019)

Asimismo, se midió la consistencia interna del instrumento a través del Alfa de Cronbach el cual obtuvo 79% de confiabilidad; garantizando la veracidad de dicho instrumento.

Respecto a las limitaciones de la investigación, se puede mencionar que la información con la que se ha trabajado para realizar el marco teórico es muy limitada y poco específica con respecto al sujeto de estudio en comparación con otros; ya que no se encontró información estudiada anteriormente del hotel San Agustín Exclusive respecto a las variables control interno, manual de procedimientos y la gestión de procesos; asimismo, los indicadores a estudiar eran intangibles, lo que limitó la observación en el trabajo de campo, pues el hotel estuvo en temporada baja.

El estudio de las variables, manual de procedimientos, control interno y gestión de procesos puede aplicarse a diferentes contextos, puede ser en la misma carrera del turismo y hotelería, inversiones, o empresas dedicadas a otros rubros lo que permite una puerta abierta hacia otros campos.

Según Olivera, E. (2016) en su investigación analiza la implementación del sistema de control interno en las áreas de facturación y cobranzas de su empresa, para generar información confiable, como demuestra el autor y comparándolo con la presente investigación, el control interno en diversas áreas de las empresas es limitado; ya que permitirá a las mismas contar con una mejor gestión financiera y fiable para la toma de decisiones.

Por otro lado, Ayasta, J. (2015) identifica el problema de la aplicación del sistema del control interno, debido a las empresas quebradas, en reestructuración y las empresas insolventes, y esto se debe a la manufactura nueva, es decir nuevo personal que no es capacitado ni tampoco con un correcto proceso de inducción; antes de realizar las actividades.

Comparándolo con la presente investigación se encuentra similitud en el problema del control interno, ya que al ser nuevos los colaboradores, la actividad no se realizará de la misma manera que los trabajadores más antiguos de la organización; asimismo, la investigación presentada es para promover un plan de mejora de dicho problema, donde los colaboradores conozcan completamente los sistemas que se establecen en la empresa, la aplicación de los mismos y por ende, el control interno que se pueda llevar a cabo de manera ordenada y se evite las empresas quebradas y haya una confiabilidad de mejora.

Según Joubert, E. (2015), estudia en su investigación los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero debido a que su aplicación demandará más control y mejora continua en los hoteles, asemejándolo a la presente investigación, la gestión de procesos estudiada es para que se mejore dicho cometido en la empresa, así como las fases que demanda, como la planeación, organización, dirección y control y estos encaminen un desarrollo deseable.

Tanta, L. (2015) presenta el diseño de manual de procedimientos para optimizar procesos, en la cual llega a la conclusión que de no llegar a la eficiencia en los procesos, se realizaron flujogramas y registros que ayudaron a los

colaboradores a guiarse y que ejecuten sus actividades de manera correcta y adecuada para la mejora de la organización, respecto a los resultados del presente estudio, se concluye que por no conocer el manual de procedimientos, se tiende a cometer errores en las funciones que corresponde a cada área involucrada, además de no saber corregirlas para evitar problemas futuros que lleven a la empresa a descender.

De acuerdo con Cama G. (2015) la revisión y cumplimiento del manual de procedimientos es indispensable para la satisfacción en los turistas, asimismo, concluye que la ejecución del mismo puede mejorar la percepción de eficiencia en el servicio, a similitud con el presente tema, los resultados serán positivos siempre y cuando el cumplimiento del manual de procedimientos sea el correcto y llegue a los colaboradores la necesaria capacitación de mejora en caso de errores.

Respecto al estudio de las bases teóricas Chiavenato (2000), con respecto al estudio teórico del manual de procedimientos, menciona que éste es importante porque sin él no se lograría una colección de textos catalogados y fácilmente localizables para las instrucciones de los colaboradores, brindándoles información rápida y organizada para sus futuras prácticas a realizar, coincidiendo con Kellog (1986) que informa que el manual presenta sistemas y técnicas específicas, señalando el procedimiento preciso para lograr el trabajo de todo el personal involucrado, para poder identificar las oportunidades del mercado y conseguir ofrecer productos o servicios de calidad para tener satisfecho a su cliente (CALTUR, s/f).

Melinkoff (1990) aclara que el manual de organización como el interés de planificación, formula y establece bases operativas y administrativas de la organización, ya que se en ese formato se describen las responsabilidades, tareas, atribuciones y funciones de las personas que la integran, mientras que Landaeta (2006) establece que el manual ayuda como guía metodológica dirigida al propósito de los procesos que se llevan a cabo en las áreas.

Asimismo, Del Castillo y Lefort (2006) concluyen en que este manual funciona como medio rápido para informar a los nuevos empleados sobre las reglas y beneficios de las empresas, denotando la importancia de la ejecución de la misma.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la guía de entrevista y la observación, se considera que el cumplimiento y ejecución del manual de procedimientos será fundamental para que la empresa sea beneficiada, ya que se tendrá al cliente satisfecho porque se cumplirán las actividades que corresponden absolviendo dudas y corrigiendo problemas que se presenten en ellos, teniéndolos satisfechos, a su vez, los colaboradores se sentirán confiados y seguros de las funciones que realicen dado que serán instruidos previamente, todo para cumplirse los objetivos de la empresa, llevando a cabo toda las teóricas antes fundadas.

En relación al estudio de la variable control interno, Holmes (1987) comenta que el control interno tiene mucha importancia en la función de la gerencia ya que se tiene como objetivo proteger y preservar los bienes de la

empresa, evitando gastos indebidos y ofreciendo la seguridad. Koontz y O'Donnell (s/f) indica que este control crea medidas que cede a la gerencia corregir las actividades de tal forma que logren los planes exitosamente, estableciendo rápidamente las causas que originan tal desviación.

Según los resultados obtenidos, la gerencia o administración de la empresa, cuenta con un 60% de que la supervisión casi siempre se realiza para las correcciones de los errores que se encuentren, de esa manera se cumpla con los objetivos que se propongan anualmente, además, de tener a sus colaboradores capacitados y éstos sepan actuar de manera rápida antes un problema y darle solución, así mantener satisfechos a sus clientes y a ellos mismos.

Fayol (1987) con respecto al estudio de la variable gestión de procesos, menciona que la gestión está compuesto por cinco elementos administrativos que son planeación, organización, dirección, coordinación y control, dentro de la perspectiva de Amat, J. (1992) la gestión es una correcta ejecución de las funciones básicas de la administración, donde no considera a la coordinación, asimismo, Heredia R. (1985) indica que es importante porque se refleja la acción y efecto de realizar tareas, llegando a la eficacia y cumpliéndose los objetivos.

Para Frederick W. (1994) define a la gestión como la sabiduría de lo que se quiere hacer y despues hacerlo de una manera superior y por el camino más eficiente.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se considera que la gestión de procesos es primordial para la obtención de resultados positivos para la empresa, ya que las funciones de éste se basan en procesos que necesitan capacitación previa y orientación de correcciones, llegando a ser eficientes y eficaces en las actividades de la organización, para ellos se requiere de los procesos administrativos, cumpliéndose las teorías estudiadas para la realización de esta investigación.

Para futuras investigaciones sería adecuado que se realice la comparación de todos los hoteles de la cadena San Agustín, incluyendo la que tiene en España para que se pueda analizar cuál es la más óptima para la toma de acciones correctivas y manejo de procedimientos correctos respecto a la administración y satisfacción de los colaboradores.

Todas las hipótesis diseñadas en la investigación han sido contrastadas mediante el Rho de Spearman y se obtuvo niveles de significancia menores a 0.05.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

PLAN DE MEJORA DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LAS ÁREAS DE RECEPCIÓN Y RESTAURANTE

5.1 Presentación

De acuerdo a los resultados obtenidos del presente estudio, se planteó la creación de un plan de mejora estratégico que acceda principalmente a mejorar la imagen que tiene los colaboradores de la empresa, es decir, su cliente interno, para que éstos cumplan con los procedimientos correctos en las actividades que realizan para que se brinde además de un buen servicio, obtener un cliente fiel a la empresa, con el fin de identificar sus puntos frágiles y establecer mejoras en los mismos, con el control y gestión adecuado de la gerencia y/o administración para lograr los objetivos propuestos.

Según James Harrington (1993), para optimizar el procedimiento, se debe cambiarlo para que sea más efectivo, eficaz y flexible, qué debemos cambiar y cómo debemos hacerlo, va a depender del enfoque que toma el gerente empresario y del proceso mismo.

L.P. Sullivan (1994), define el Mejoramiento Continuo, como un esfuerzo para brindar opciones de mejora en cada área de la compañía, y lo que finalmente se entrega a los clientes.

5.2 Diagnóstico situacional

5.2.1 Análisis Microentorno

Tabla 40. Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Corresponde a una cadena de hoteles conocido a nivel nacional, así que cuenta con la experiencia para que pueda competir con una cadena internacional. • Excelente imagen a nivel nacional. • El personal cuenta con experiencia para ejercer las labores que se requieren. • Variedad de servicios que puede ofrecer un hotel de 4 estrellas. • Reservas online en las que se ofrecen promociones. • Infraestructura dirigida a un público en general. • Punto de venta dentro del hotel (Bar y tienda de artesanías) 	<ul style="list-style-type: none"> • Evolución favorable del Turismo en el Perú. • Globalización: le permite ingresar a nuevos mercados y fortalecerse con otros. • Mejores accesos a la información del cliente (página web). • Alianzas con Agencias de Viaje. • Expansión de la cadena hotelera. • Disponibilidad de horarios rotativos en los jóvenes que laboran. • Progresivo auge de alojamientos económicos.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • No cuenta con accesos especiales para personas con discapacidad. • No existen programas constantes de capacitación para los colaboradores. • Alta rotación de personal. • Las remuneraciones para personal son muy bajas. No solo se observa una mala política de incentivos sino también de motivación. • Carencia de tecnología que facilite los procesos de las actividades. • Carencia de manejo al manual de procedimientos. • Fumigación constante de hormigas 	<ul style="list-style-type: none"> • Baja demanda algunas fechas. • Imitación de la competencia. • Problemas de inseguridad ciudadana. • Mayor exigencia, cambio de gustos y necesidades por parte de los turistas. • Posibles cambios climáticos que alteren la llegada de los turistas al hotel.

Fuente: Elaboración propia (2019)

5.2.2 Análisis Macroentorno

Tabla 41. Matriz del Perfil Competitivo - MPC

FACTORES DE ÉXITO	PESO	SAN AGUSTÍN EXCLUSIVE		SAN ANTONIO ABAD		TAMBO	
		CALIFICACION	PESO	CALIFICACION	PESO	CALIFICACION	PESO
CALIDAD	0.10	4	0.40	5	0.50	5	0.50
PRECIO	0.10	5	0.50	4	0.40	4	0.40
GAMA	0.10	4	0.40	4	0.40	4	0.40
PERSONAL	0.10	3	0.30	5	0.50	4	0.40
NÚMERO DE CAMAS	0.05	4	0.20	5	0.25	5	0.25
OCUPABILIDAD	0.30	4	1.20	3	0.90	3	0.90
POSICIÓN EN INTERNET	0.12	3	0.36	5	0.60	4	0.48
POSICIÓN EN EL MERCADO	0.05	3	0.15	4	0.20	4	0.20
TECNOLOGÍA	0.08	2	0.16	4	0.32	4	0.32
TOTALES	100%		3.67		4.07		3.85

Fuente: Elaboración propia (2019)

Interpretación: La tabla N° 41 demuestra un nivel de deficiencia en cuanto a la confianza del personal del Hotel San Agustín Exclusive, en diferencia a sus principales competidores, asimismo, en la posición de la empresa en internet y la tecnología que utiliza para facilitar las actividades en el rubro; mostrando cualidades superiores respecto al precio de sus tipo de habitaciones por noche, ya que mediante el instrumento de observación, se fue testigo de las ventas promocionales que ofrece el hotel al momento de atender el teléfono o mediante la página del mismo hotel como booking.com.

Por lo tanto, una estrategia de mejora de las dos que se presentarán es ofrecer capacitaciones previas al personal nuevo para el correcto y adecuado trato a los clientes y realización de actividades en cada área, crean fidelización y motivación en el cliente interno y de esa manera el servicio sea rápido y eficiente desde todas las perspectivas, y la segunda estrategia sobre la deficiencia de posicionamiento en el internet, sería crear más portales como el Instagram o

WhatsApp personalizado para la realización de reservas rápidas y con buenos precios promocionales los fines de semana o los feriados, que incluya algún desayuno, almuerzo o cena diferenciada de las regulares.

5.3 Objetivo General

Trazar un plan de mejora del manual de procedimientos para que se cumpla correctamente las acciones que se realizan en las áreas de recepción y restaurante, desarrollando un servicio estandarizado y de calidad en los procesos, cumpliéndose la fidelización del cliente interno y llegar a satisfacer necesidades y expectativas de los clientes mediante la revisión del proceso administrativo.

5.4 Hotel San Agustín Exclusive

La cadena de Hoteles San Agustín (HSA) estableció recientemente una alianza con la compañía Hotelatelier que opera en España las marcas Petit Palace e ICON Hotels, con el fin de agregar a esta unión de tecnología y los procesos hoteleros de última generación.

El Hotel San Agustín lleva 25 años operando en el Perú, espera fortalecerse y crecer en la región con un socio que posee el soporte tecnológico de los más avanzados.

Hoteles San Agustín posee nueve establecimientos en las zonas más emblemáticas de nuestro territorio nacional como Lima, Cusco, Valle Sagrado de Los Incas, Arequipa y Paracas (Ica).

Este hotel está ubicado en una de las mejores zonas de Miraflores, cerca de distintos puntos céntricos como es el Centro Comercial Larcomar, el parque Kennedy y de las distintas playas, sobre todo los mejores cines que se pueden apreciar cerca al establecimiento.

Uno de los primeros hoteles de la cadena San Agustín creados en Lima fue el hotel Riviera ya que ésta cuenta con todas las oficinas de logística y áreas administrativas, es por ello por lo que este hotel maneja todas las operaciones de los hoteles de lima.

5.5 Planeación

A continuación, se muestra la misión y visión actual de la empresa.

Misión

“La optimización y estandarización de los procesos, con la finalidad de brindar una atención personalizada a sus clientes, turistas nacionales o extranjeros, de tal manera de esta atención identifique a nuestra marca, propiciando su presencia en los lugares de mayor demanda turística en el Perú”.

Visión

“Ser considerados como uno de las principales compañías hoteleras en brindar confort y calidad a sus clientes”.

Dentro del proceso de la planeación de una mejora en los procedimientos en la realización en dos de las áreas con el que cuenta el hotel, también se propone replantear una misión y una visión actual de la organización con el

objetivo de llevarlas por un camino de evaluación y mejora continua en la gestión de procesos y la calidad del servicio que ofrece.

Misión mejorada

“Brindar a los huéspedes experiencias únicas que le permita sentir lo mejor de nuestra marca, a través de un servicio estandarizado y de calidad, de asociados que, velando los detalles, forjan una experiencia memorable de su viaje al Perú, posicionando a la empresa dentro de los primeros lugares más visitados de estadía permanente”.

Visión mejorada

“Liderar los niveles de expectativas y satisfacción del cliente, posicionamiento y renta en la industria hotelera nacional, caracterizándonos por nuestros productos, servicios de calidad y la sostenibilidad a través de innovación, que cree valor en la empresa y el entorno”.

Objetivos nuevos

El objetivo principal del Hotel San Agustín Exclusive es su visión mejorada mencionada líneas arriba. A ella se pueden adicionar los siguientes objetivos generales:

- ✓ Posicionarse en las plataformas de reservas por medio de las calificaciones y comentarios brindados por nuestros huéspedes, incrementando el volumen de reservas por el uso de todas las redes sociales existentes.

- ✓ Diseñar ofertas de promoción con descuentos por la estadía de los huéspedes donde participe toda la cadena del Hotel, como de consumo o de solo alojamiento.
- ✓ Ser reconocidos por ofrecer productos y servicios diferenciados, de calidad y complementarios.

Para alcanzar dichos objetivos generales se requiere de los objetivos específicos, que se mencionan a continuación:

- Implementar herramientas que agilicen los procesos operativos diarios, verificando que se ejecuten de acuerdo a lo establecido, como diagramas de flujo donde indiquen los procedimientos a realizar en cada área con a que cuenta el hotel y herramientas tecnológicas tales como impresoras para la facturación de alojamiento y boletas de venta, ya que desde el 2018 se debe manejar los comprobantes electrónicos orientados por la SUNAT (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria).
- Capacitar al personal antes de incorporarse a la empresa, durante y después, fortaleciendo sus funciones y tareas, maximizando su rendimiento laboral.
- Evitar errores operativos antes de la llegada del huésped.
- Verificar que los servicios complementarios se brinden según lo planeado:
 - El servicio de lavandería debe cumplir con los horarios de entrega.
 - El servicio de desayuno debe brindarse en el horario establecido y optimizar los tiempos de entrega.

- Las actividades extras del hotel deben contar con los recursos, sea la mano de obra o los materiales, adecuados para su ejecución.

5.6 Organización

A continuación, se presenta el siguiente organigrama ajustado a la empresa en su realidad:

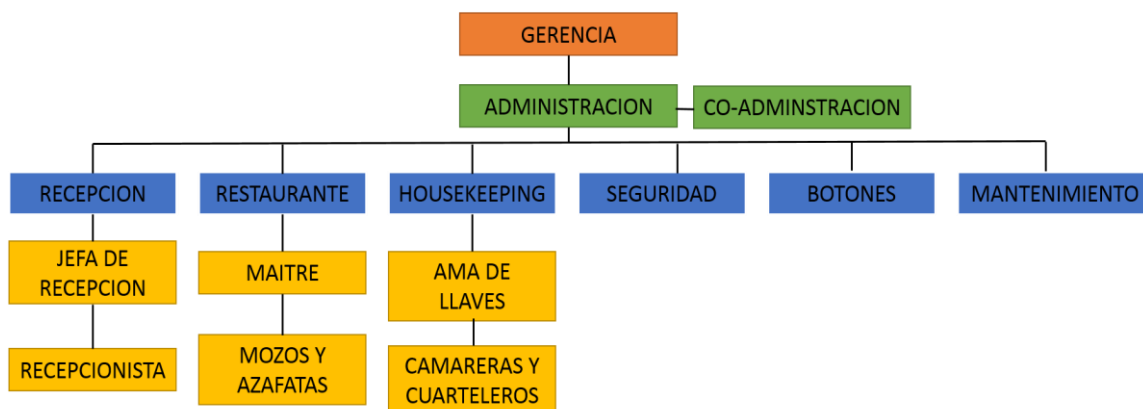


Figura 1. Organigrama

Fuente: Elaboración propia (2019)

Áreas funcionales

Basados en el organigrama anterior, las áreas funcionales estarían conformadas de la siguiente manera:

- GERENCIA

Asumido por el Gerente General de la cadena que controla que el área administrativa trabaje correctamente.

- ADMINISTRACIÓN

Asumido por el administrador quien establece los objetivos de la empresa.

- CO-ADMINISTRACIÓN

Asumido por el Asistente Administrativo quien apoya a las funciones del administrador y supervisa las áreas.

- RECEPCIÓN

Realizan las reservas de habitaciones, de acuerdo a las políticas dentro de la filosofía empresarial, por los medios online, bajo supervisión de la jefa de reservas. El área con el que trabaja directamente es el de housekeeping, quienes están atentos a cualquier incidente en dichas áreas, para tener preparadas las habitaciones antes de que las reservas lleguen al hotel.

- RESTAURANTE

Se encarga de la compra de materiales requeridos para el menaje de su establecimiento, para que la atención sea de óptima calidad, así como la de los productos que ofrece, sean desayunos, almuerzos o cenas, entre otros.

- HOUSEKEEPING

Se encarga de la limpieza e higiene de las habitaciones y áreas externas del establecimiento, atiende también al huésped ante cualquier necesidad, como la ayuda del mantenimiento de cualquier equipo.

- **SEGURIDAD**

Este departamento se encarga de la seguridad de los huéspedes y de los colaboradores de la empresa. Así como de los objetos personales y da capacitaciones sobre cómo actuar en caso de emergencias.

- **BOTONES**

La presencia de los botones es habitual en establecimientos hoteleros con una categoría superior a 3 estrellas. Las funciones de un botones son; llevar el equipaje de los huéspedes hasta la recepción o incluso hasta la propia habitación, tanto el ingreso como la salida del huésped.

- **MANTENIMIENTO**

Se encarga del trabajo preventivo de las máquinas, equipos, mobiliario e infraestructura del hotel.

Procedimientos

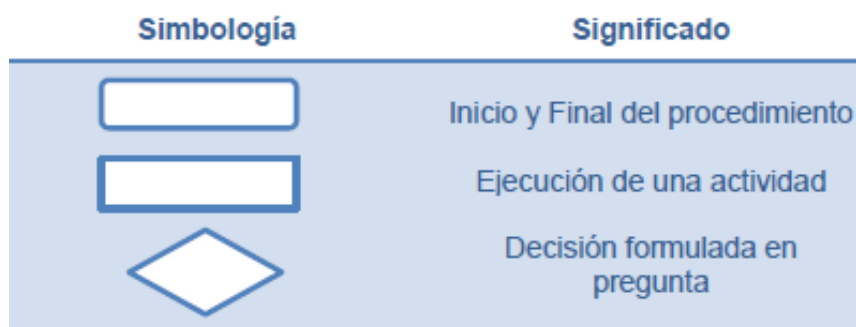


Figura 2. Diagrama de flujo

Fuente: Tesis de Ferrer (2017)

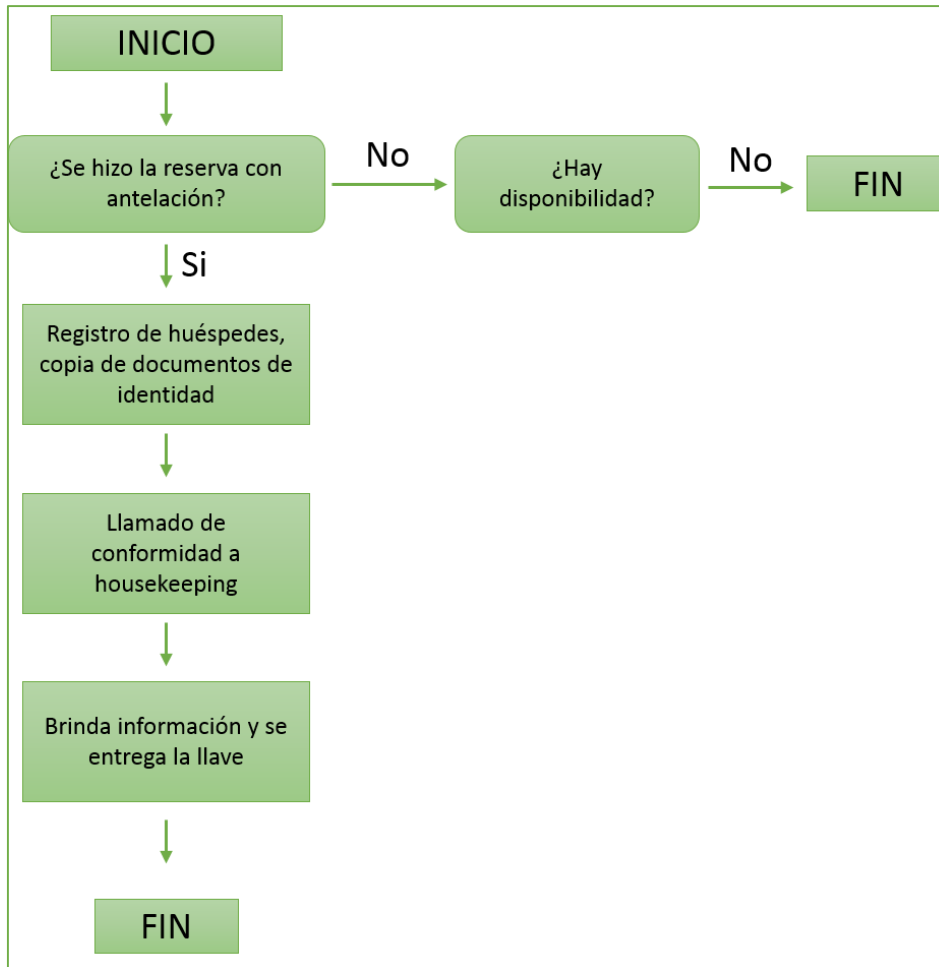


Figura 3. Diagrama de flujo- procedimiento de check in

Fuente: Elaboración propia (2019)

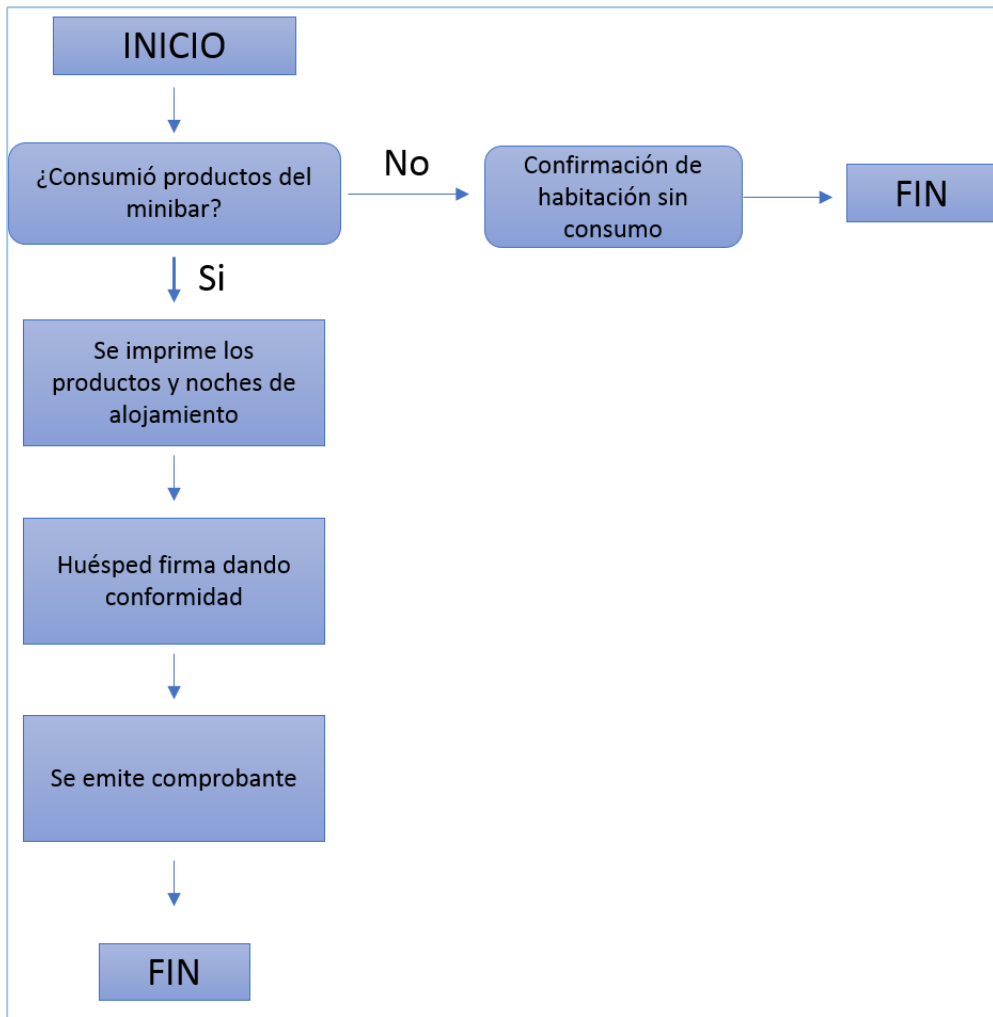


Figura 4. Diagrama de flujo- procedimiento de check out

Fuente: Elaboración propia (2019)

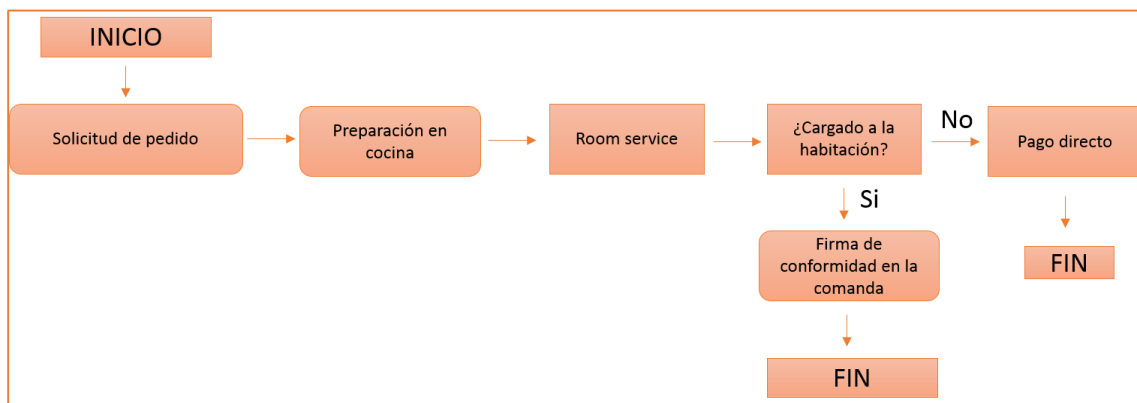


Figura 5. Diagrama de flujo- Procedimiento de pedido a Restaurante

Fuente: Elaboración propia (2019)

5.7 Colaboradores

El cliente interno es evaluado desde la entrevista con la Gerente General para la contratación, en la cual se trata de encontrar personas con una alta vocación de servicio, empatía y preparación.

Se basa en el compromiso que se tiene en la rama de la hotelería, el Hotel San Agustín Exclusive contrata personal muchas veces sin experiencia, para desarrollar sus habilidades y que éstos den sugerencias de mejora.

Los trabajadores son las principales personas en conocer qué actividades está brindando el hotel ante cualquier consulta de algún huésped.

Para ello se debería tomar en cuenta lo siguiente:

- Comunicar semanalmente a los trabajadores las actividades a realizarse durante la semana.
- En caso se suspenda algún tipo de actividad comunicar a las principales áreas de contacto con el huésped: recepción y bar.
- Al llevarse a cabo un evento nuevo, sería factible contar con la seguridad y recursos apropiados para que se realice sin afectar a los trabajadores y huéspedes.
- El encargado de realizar las actividades debe asegurarse de que el servicio se brinde según lo pactado.

Programa de Inducción

En la inducción del personal se debe establecer lo siguiente:

- Periodo: Una Semana.
- Primer día – Inducción general: Información sobre la filosofía de la empresa, políticas, valores, misión, visión.
- Segundo, tercer y cuarto día – Inducción específica: Ejecución de las funciones del puesto.
- Quinto día - Evaluación y retroalimentación al nuevo colaborador.

Identificar problemas

Se creyó conveniente incluir esta sección debido a que usualmente surgen los mismos problemas donde el personal no sabe cómo actuar o brindar solución.

Para ello se hizo una lista de los principales problemas y sus respectivas soluciones:

a) Problema 1: Servicio de Restaurante

En ciertas ocasiones las reservas no logran ingresar al sistema y el personal encargado de esta área no bloquea las mesas ocasionando que más reservas externas ingresen y varios huéspedes queden en el aire. El maître al percatarse de ello, no busca solución y solo deriva a los huéspedes a recepción, para que se le brinde una solución.

Solución 1:

En caso que todas las reservas para ese día estén confirmadas con recojo desde el aeropuerto. El personal debe comunicarle al huésped lo sucedido y de manera instantánea buscarle una nueva reserva en otro restaurante mejor y con los gastos asumidos por la empresa. Asimismo, ofrecerle cortesías a la habitación o brindar el room service.

b) Problema 2: Las características reales son muy distintas a las ofrecidas

Muchas de las situaciones, quejas de los huéspedes es que las instalaciones e infraestructura del hotel no es el mismo al que se vende en las páginas web o agencias de viajes, algunos observan el espacio de la habitación, el closet, la cama, antiguo mobiliario, el wi-fi falla y temas relacionados a experiencias no buenas.

Solución 2:

El hotel está obligado a informar de cuál es su categoría y especificar claramente la información básica como la ubicación, productos y servicios que ofrece, entre otras características de la habitación y de las instalaciones que incluye nuestra reserva. Es muy importante guardarla como sugerencias para posteriores reclamaciones.

En principio, solo se podrá protestar sobre servicios contratados que no han sido prestados o que no existen. Si alguno de ellos no puede ser ofrecido por el hotel con normalidad, éste debe comunicarse en el momento de hacer la reserva, ya sea de forma directa o por agencia. Y es que por esta pérdida de servicios se ofrecerá una rebaja en el precio. Si no informamos adecuadamente, es necesario compensar.

Para prevenir el problema se establece lo siguiente:

- Informar realmente los servicios que se ofrecen en las páginas web y las instalaciones originales.
- Tomar preferencia en las reservas realizadas con fechas determinadas de antelación para evitar la sobre ocupación del restaurante.
- Ofrecer los servicios que se venden en los portales de internet para evitar quejas desde el check in.

Para controlar el problema:

- Revisión de restaurante aledaños con buena comida y buena presentación, además de barato para que no sea muy notorio en la contabilidad dado que será pagado por el mismo hotel.
- Identificar las habitaciones con inmobiliarios antiguos y hacer un presupuesto para presentar a gerencia de la remodelación de los mismos.
- Contratar un servicio de tercero para la buena instalación y control de los sistemas de internet inalámbricos para su buena velocidad y uso de los huéspedes.

5.8 Retroalimentación

La comunicación entre los trabajadores y el área administrativa del hotel debe ser indispensable para compartir nuevas ideas o sugerencias de mejora, con los procedimientos a realizar en caso se sigan presentado los problemas antes vistos. Asimismo, es mediante el sistema de retroalimentación que se tendrá más control para que el problema sea solucionado de raíz, de esta manera, se establece un lazo de confianza entre ambas partes ya que se comunica de manera directa lo que los directivos esperan de los trabajadores, haciéndolos sentir que son parte del equipo y aumentando su motivación en el trabajo.

Debido a ello se propone lo siguiente:

- Fijar con fecha y hora la reunión mensual de todo el equipo de trabajo, en primera instancia con los jefes de cada área.
- Fijar reuniones semanales o diarias de cada área con su respectivo jefe.

Cabe mencionar que, en algunas ocasiones, la administración no cuenta con tiempo disponible para la realización de las reuniones mensuales, pues en este caso, las reuniones puedes realizar entre los jefes de cada área, indicando los errores cometidos y observados entre cada área para que se entregue un informe de corrección a la misma administración.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos, el manejo del manual de procedimiento que se ha estudiado en la presente investigación “Identificación del manejo del manual de procedimientos en las áreas de recepción y restaurante, y el control interno realizado al hotel San Agustín Exclusive, para optimizar la gestión de procesos, 2018”, es deficiente, debido a que en las guías de entrevista y observación, se pudo descubrir que se requiere de un control interno accesible y prioritario para que los procesos y gestiones realizados como funciones en el manual sean óptimos y se brinde un servicio de calidad y se cumpla con los objetivos de la organización como es tener al cliente satisfecho y a los colaboradores más, con las correcciones que esos controles originarían.

Actualmente, las características, funciones que se hacen referencia en el manual de procedimientos, son poco eficientes pues en él no figuran las actividades exactas que realiza cada área involucrada, ni cómo actuar en distintas situaciones que se originen en el hotel San Agustín Exclusive, el proceso de inducción es nulo, solo se realizan reuniones con los jefes de cada área; pero, no existe una retroalimentación interna para la optimización de los procesos.

Asimismo, las fallas que se presenten por cada colaborador se verán percibido y destacada por los huéspedes, quizás en las calificaciones del TripAdvisor o hasta en el cuaderno de sugerencias que se presenta en la recepción del hotel.

El cumplimiento de las actividades que figuran en el manual de procedimientos solo son las de emergencias, como por ejemplo las de evacuación ante un desastre natural, la acción ante accidentes de huéspedes dentro del hotel, entre

otros, pero al no tener especificado las funciones de las áreas involucradas, en éste caso, las de recepción y restaurante, se utiliza mucho la improvisación y solo el actuar por inercia, según las encuestas, casi todos los colaboradores nuevos tuvieron un proceso de inducción, solo los procedimientos que el compañero antiguo le enseñó en la práctica, mas no una capacitación total.

El manejo del control interno no es tan bueno, se analizó con los resultados de las encuestas y la guía de observación, que éste se logrará medir bajo la supervisión y por ende, la prevención de errores futuros para la empresa, éste análisis se realizó principalmente al área de recepción que es la primera cara del hotel.

La gestión de procesos influye principalmente al logro que quiere la empresa para sus objetivos, que será siempre motivar al colaborador y que éste brinde el buen servicio, como también la satisfacción del cliente con la optimización de los procesos que se realizan, por tener un 92% de correlación en la prueba de Rho Spearman, dando como resultado la aprobación de la hipótesis específica. Esto se cumple al revisar los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores del hotel, donde basan sus calificaciones de acuerdo a las percepciones que le generaron ingresar a la empresa.

RECOMENDACIONES

Si bien es cierto, conocer el manual de procedimientos es de suma importancia para las actividades que realiza cada colaborador, se recomienda un plan de inducción antes de la incorporación del personal nuevo, tomando en cuenta el perfil del entrevistado, dado que como empleado deberá también aportar propuestas para diseñar estrategias dependiendo las fallas que se encuentre para control y corregir errores, asimismo, teniendo al personal motivado y capacitado, se lograrán los objetivos con mayor facilidad, dado que ellos son los que directamente están enlazados con los huéspedes.

Además, se recomienda realizar charlas informativas para fomentar la comunicación entre empleador y empleado, y éstos sean parte de la mejora de la organización.

Los elementos físicos del hotel, tienen relación en la gestión de procesos para la optimización de los mismos, porque la presentación del hotel influye en la aceptación de los clientes, ya que se venden productos y servicios, para esto, se recomienda que, si bien los mobiliarios de las habitaciones, así como los de áreas externas, no pretenden ser modernos, sino algo contemporáneo, sí se debería contar con calefactores para invierno, ya que las características climáticas del distrito de Miraflores son de mucha humedad y frío intenso durante dicha época. Asimismo, para las instalaciones atractivas, se recomienda mejorar la iluminación y ventilación de las habitaciones, así como la renovación de los muebles y las camas.

Para conseguir el logro constante de la satisfacción del cliente interno de las áreas de recepción y restaurante involucradas en esta investigación, se recomienda realizar un plan de marketing trimestral o cada mes para mejorar la competitividad de la empresa e implementar productos y servicios adaptados al mercado actual a la par de los requerimientos del cliente, respecto a las comodidades mencionadas en el párrafo anterior.

El Hotel San Agustín Exclusive debería introducir herramientas tecnológicas que agilicen los procesos operativos del hotel, como las reservas por redes sociales, y las funciones de los trabajadores, de esa manera se promueve la rapidez en el servicio, y se optimicen los procesos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Bibliográficas

Argandoña, (2012). *El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita*. Tesis de licenciatura.

Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.

Arqueros & Nancy, (2003). *Tesis "Sistema de Control Interno y la productividad de la Empresa Inversiones Luna Rota S.A.C. de la ciudad de Trujillo"* realizada en la UPAO de la Escuela de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Económicas del año 2003.

Amat, J. (1992). *El Control de Gestión: Una perspectiva de Dirección* (Primera edición) p. 270. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. (Quinta edición). Caracas: Episteme.

Chiavenato, I. (2007) *Introducción a la teoría general de la administración*. (Séptima Edición). México: McGraw Hill Interamericana. Pp.72-157.

Chiavenato I. (2007) *Administración de Recursos Humanos*. (Octava edición) México: Mcgraw-hill Interamericana. Pp. 45-59.

Castello, J. & Martínez, A. (2007). Introducción a la organización y gestión de empresas. Editorial Universidad Politécnica de Valencia

Catácora, F. (1996). *Sistemas y Procedimientos Contables*. Primera Edición. Editorial McGraw/Hill. Venezuela. Federación Colegio de Contadores Públicos de Venezuela, (1994). *Principios de Contabilidades Generalmente Aceptadas*. Venezuela.

Fayol, H. et al. (1969). Administración industrial y general. Principios de la administración científica. Buenos Aires: El Ateneo.

Fayol, H. (2011). Definición de Dirección. En S. H. Rodríguez, *Fundamentos de gestión empresarial* (p.215). Mexico D.F. mexicana 131

García Córdoba, F. (2008). "2.5 Cronograma". En La tesis y el trabajo de tesis: Recomendaciones metodológicas para la elaboración del trabajo de tesis (p. 40). México: Limusa.

Holmes, A. (1994). *Auditorías Principios y Procedimientos*. Editorial Limusa. México.

Hurtado & Báez, (2008). Desarrollaron un trabajo titulado "*Control Interno, área de inventario caso en estudio Sistema y Soluciones IN, C.A.*" de la Universidad José Antonio Páez.

Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia, Análisis, Planeación, Implementación y Control*. (Octava Edición) P.10.

Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. (Decimocuarta Edición) Pearson Educación, S.A. México. P.10.

Kotler, P; y Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. Duodécima Edición. Pearson Educación, S.A. México. 132

Menguzzato, M., y Renau J. (1993). La Dirección Estratégica de la empresa. Un enfoque innovador del Managment. Ed. Euroed. P.441.

Montaner, J., Antich, J., y Arcarons, R. (1998). Diccionario de turismo. Madrid: Síntesis. P.24.

Münch, L., y García, J. (1990). “Fundamentos de Administración” (Quinta. Edición) México, Trillas.

Ponce, B. (2016) Separata del curso de Metodología de Investigación. Escuela de Turismo y Hotelería. USMP. (Pp. 178)

Robbins, S. y De Cenzo, D. (1996) Fundamentos de administración, concepto y aplicaciones. México.

Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). Administración. (Sexta Edición). México, Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Electrónicas

Ballón S. (2016), *“Evaluación en la calidad de servicio y satisfacción del cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay”*. (Tesis de Licenciatura), Universidad ESAN, Lima. Recuperado de:

<http://repositorio.esan.edu.pe/handle/ESAN/588>

Garrido, (2011). En su tesis denominada: *“Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido”*. Tesis pregrado Universidad de los Andes. República Boliviana de Venezuela. Recuperado de

<http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Especialidad/Betty%20G.%20Garrido/TESIS.pdf>.

ANEXOS

ANEXO N°1 GUIA DE ENTREVISTA

HIPOTESIS	CATEGORIA	INDICADORES	RESULTADOS	CONCLUSIONES
Existe relación entre el manual de procedimientos y control interno para optimizar la gestión de procesos	Manual de Procedimientos / Control Interno / Gestión de procesos	¿Qué opinión tiene ud. respecto al manual de procedimientos en la gestión de procesos?		
		¿Cree ud. que el control interno depende de los factores: seguridad, ¿evaluación de riesgos, supervisión y seguimientos?		
		Dentro de la gestión de procesos, ¿Cuál cree ud. que es la fase más importante?		
		¿Cree ud. que es más importante la filosofía empresarial dentro del diseño de las políticas?		
		¿Qué tipo de competencias debe tener el gestor de los procesos para lograr una óptima calidad?		

ANEXO N°2 GUIA DE OBSERVACIÓN

<u>LISTA DE INDICADORES</u>	<u>AREA</u>	<u>SI</u>	<u>NO</u>
<u>ESTANDARES</u>			
<u>DESEMPEÑO</u>			
<u>ACTITUDES</u>			
<u>INFORMACION</u>			
<u>CORTESIA</u>			
<u>RESOLUCION DE CONFLICTOS</u>			
<u>CORDIALIDAD</u>			
<u>ATENCON PERSONALIZADA</u>			
<u>LABORES</u>			
<u>EFFECTIVIDAD EN EL CONTROL</u>			
<u>TOMA DE ACCIONES</u>			
<u>IMPORTANCIA DE RIESGO</u>			
<u>EVALUACION PERIODICA</u>			
<u>CONTROL GENERAL</u>			
<u>FILOSOFIA EMPRESARIAL</u>			
<u>POLITICAS</u>			
<u>OBJETIVOS</u>			
<u>ACTIVIDADES</u>			
<u>REGLAMENTO</u>			
<u>CAPACIDADES</u>			
<u>CONOCIMIENTO</u>			
<u>COMPETENCIAS</u>			
<u>EVALUACION</u>			
<u>AUDITORIA INTERNA</u>			
<u>SUPERVISION</u>			

ANEXO N°3 CUESTIONARIO

Sexo M F

Área _____

1. ¿Cree ud. que los procesos realizados en su área son estandarizados?
Siempre
Casi siempre
Casi nunca
Nunca
2. ¿Cree ud. que un buen desempeño en los procesos mejore la calidad del área?
Siempre
Casi siempre
Casi nunca
Nunca
3. ¿Es la actitud un factor determinante para la calidad de los procesos?
Siempre
Casi siempre
Casi nunca
Nunca
4. En su proceso de inducción, ¿recibió ud. la información necesaria respecto a sus funciones como trabajador del área?
Siempre
Casi siempre
Casi nunca
Nunca
5. ¿Cree ud. que la cortesía es un factor relevante dentro de las funciones de los trabajadores del área?
Siempre
Casi siempre
Casi nunca
Nunca
6. ¿existe una solución de conflictos adecuada respecto a las jerarquías establecidas en el área?

- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca
7. Dentro del área, ¿cree ud. que la cordialidad debe ser considerada dentro de las normas de servicio?
- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca
8. ¿Es la atención personalizada un sistema apropiado dentro de las normas de servicio?
- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca
9. ¿Están las labores normalizadas dentro de su área?
- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca
10. ¿Cuál es el nivel de efectividad en el control interno del área respecto a la seguridad?
- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca
11. ¿Existe una adecuada toma de decisión en su área?
- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca
12. ¿Qué nivel de importancia toma el riesgo en la evaluación interna?
- Debajo
- Bajo
- Alto

- Muy alto
13. ¿Qué tan frecuente es la evaluación periódica en el área?
- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca
14. ¿Qué tan frecuente es la supervisión y seguimiento en el área?
- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca
15. ¿Conoce ud. la filosofía empresarial de su organización?
- Si
- No
16. ¿Cuenta con información directa respecto a las políticas del área donde labora?
- Si
- No
17. ¿Cuán presente cree ud. que los trabajadores de su área conozcan los objetivos?
- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca
18. ¿Conoce ud. la estructura de su organización?
- Si
- No
19. ¿Son frecuentes las actividades que realizan por cada área?
- Siempre
- Casi siempre
- Casi nunca
- Nunca

20. ¿Cuán informado esta ud. sobre el reglamento interno de su área?

Debajo

Bajo

Alto

Muy alto

21. ¿Cuál es el nivel de capacidad que maneja la dirección de su área?

Debajo

Bajo

Alto

Muy alto

22. ¿Cree ud. que la dirección de su área debe manejas las competencias básicas?

Siempre

Casi siempre

Casi nunca

Nunca

23. ¿Cuál es la frecuencia de control de auditoría interna en el área donde labora?

Siempre

Casi siempre

Casi nunca

Nunca

24. ¿Cuál es la frecuencia de supervisión en el área donde labora?

Siempre


Casi siempre

Casi nunca

Nunca

ANEXO N°4 PLATAFORMA TRIPADVISOR

Comentario N° 1

 **Marian** escribió una opinión el abr. de 2019 + Seguir ...
Valencia, España • 195 aportes • 32 votos útiles


●●○○○○

Un poco decepcionante

"El hotel es algo antiguo pero el mobiliario es más o menos nuevo y está limpio. La ubicación es buena, a 5 minutos del malecón. El servicio de desayuno buffet es bastante malo. Los camareros no se enteran de lo que les dices, el desayuno empieza casi 30 mins más tarde de lo estipulado porque tardan muchísimo en sacarlo todo, la calidad del buffet es media-baja y no me parecen excesivamente amables en comparación con el resto de gente que hemos tratado. No volvería a este hotel. Hay muchísimos en esta zona con un aspecto genial."

[Leer menos](#) ▲

Comentario N° 2

 **Esmeralda1960** escribió una opinión el dic. de 2018 + Seguir ...
La Rioja, España • 206 aportes • 13 votos útiles


●●○○○○

El hotel no tiene 4 estrellas.

"El hotel no tiene 4 estrellas, está muy viejo y las habitaciones interiores dan a una zona de compresores muy ruidosa. Necesita una remodelación, para tener la categoría que dice que tiene. Las 4 estrellas las tiene el personal y el desayuno, aunque el comedor pertenezca a la época de hace 40 años. Su ubicación en Miraflores es buena."

[Leer menos](#) ▲

Comentario N° 3

 **Ivan Aedo** escribió una opinión el nov. de 2018 + Seguir ...
Calama, Chile • 53 aportes • 10 votos útiles

●●○○○○

Cama muy agradable, el resto no tanto

"Me quedé en este hotel en mi última visita a Lima y no me gustó mucho. Partiré por lo bueno. La ubicación es excelente, salimos a todo Lima de manera muy expedita, tiendas cercanas y lugares de interés que se pueden visitar caminando. También, a metros de distancia hay buenísimos restaurantes. El desayuno, normal pero bien variado, me resultó agradable. El bar ofrece buenos tragos a cualquier hora y a buen precio. Lo menos bueno, el hotel es un poco antiguo aunque se nota que le han hecho algunas mejoras, nos llamó la atención que una salida de emergencia estuviera obstruida por sillas de un salón sabiendo que Lima es una ciudad sísmica, la habitación es un poco pequeña para mi gusto. El closet diminuto, el baño no me resultó agradable con una ducha que permitía que el agua se saliera del espacio de ducha, la grifería del lavamanos era muy pequeña e incómoda de usar y en general con poca ventilación. Las toallas estuvieron siempre limpias aunque un día me dejaron una que estaba rota. Todos los días nos dejaron Shampoo y Bálsamo pero los encontré de muy baja calidad por lo que decidimos comprar unos en los negocios que están muy cerca. La habitación tenía frigobar pero solo había agua en su interior aunque la lista de precios ofrecía otras bebidas. La televisión por cable bien, con un buen televisor. Lo mejor, la cama Siempre limpia y muy cómoda. Lo mas malo, el ruido. muchas veces nos despertaron las bocinas (claxon según le dicen en lima) algo que parece ser un deporte nacional en Perú, y también se sentían muy fuerte las puertas de las de las otras habitaciones y las rueditas de las maletas de otros pasajeros ya sea cuando llegaban o cuando se retiraban. Respecto del servicio del personal, todos, desde las recepción hasta los botones, siempre fue muy amable y cordial."