

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO



=====

**“GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS DEL
SECTOR HOTELERO, DISTRITO DE CALLERÍA, PUCALLPA-PERÚ, 2021”**

=====

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
DOCTOR EN AMINISTRACIÓN**

ANIBAL CAMPOS BARRETO

**PUCALLPA – PERÚ
2022**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
ESCUELA DE POSGRADO**



ANEXO N° 4

ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE DOCTOR

En el Salón de Grados de la Escuela de Posgrado siendo las 9.00 horas, del día 28 de ENERO de 2022, ante el **Jurado Dictaminador** de Tesis constituido por:

Dr. JOLIO CÉSAR PASTOR SEGURA Presidente

Dr. WALTER ORTIZ MORA Secretario

Dr. MIGUEL AREVALO RIOS Vocal

El aspirante al **GRADO DE DOCTOR** en ADMINISTRACIÓN

Don(ña) ANIBAL CAMPOS BARRETO

Procedió al acto de Defensa:

a. Con la exposición de la Tesis titulada:

"GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL Y SU REFLEXIÓN CON LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO, DISTRITO DE CALLEJA, PUCALLPA - PERU, 2021"

b. Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Doctor, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y solución a un problema social y Recomendaciones
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
- Dicción y dominio de escenario

Así mismo, el Jurado planteó a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia el Doctorando la **Nota** (DIECISIETE)

Equivalente a APROBADO, por lo que se recomienda
(aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 10.15 M. Horas del 28 de ENERO del 2022

[Firma]

PRESIDENTE

[Firma]

SECRETARIO

[Firma]

VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0532-2021

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis),
Titulado:

"GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA POLÍTICA DE
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO, DISTRITO DE
CALLERÍA, PUCALLPA-PERÚ, 2021".

Autor (a)	:	CAMPOS BARRETO, ANIBAL
Escuela	:	POSGRADO
Doctorado	:	ADMINISTRACIÓN.
Asesor(a)	:	Dr. CANTEÑO GAVINO, ROLANDO CARLOS

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento
presenta un **porcentaje de similitud de 1%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE
USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara,
que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba
su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 13/12/2021



Dr. ABRAHAM ERMITANIO HUAMAN ALMIRON
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Anibal Campos Barreto.

Autor(a) de la TESIS de posgrado titulada:

"Gestión del cambio organizacional y su relación con la política de aseguramiento de la calidad en las empresas del sector hotelero, distrito de Calleria, Pucallpa-Perú, 2021."

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Rolando Carlos CanTeño Gavino.

En la Escuela de Posgrado, Doctorado en: Administración.

Mención: _____

Autorizo la publicación:

PARCIAL

☐

Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL

☒

Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 28 / 01 / 2022

Email: camposbarreto34@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 984 906458

DNI: 22508611

DEDICATORIA

Dedico esta tesis desde lo más profundo de mi corazón, a Dios. Él y solamente él fue capaz de que yo esté aquí y lograra concluir esta tesis, por lo tanto, lo dedico al que ha hecho posible que yo haya terminado mis estudios y presentar mi tesis.

A mi amada esposa Flor Lizbella Falla López con todo amor y cariño, por su sacrificio y esfuerzo, por creer en mi capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor.

A mis dos amados hijos Joselyn Nicoll y Anibal Aron, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, ser maravilloso que me dio fuerza y fe para salir adelante y recuperarme del Covid-19 y lograr este sueño de terminar mis estudios de doctorado.

A mi amada esposa Flor Lizbella Falla López, a mis dos hijos Joselyn Nicoll Campos Falla y Aníbal Aron Campos Falla, por su comprensión y su tiempo mientras yo realizaba investigaciones y por estar a mi lado en cada momento de mi vida.

En el plano profesional, estoy convencido de que este trabajo no hubiese llegado a realizar sin la guía brillante de mi asesor de tesis, Dr. Rolando Carlos Canteño Gavino, quien me socorrió en cada duda, escuchó y ordenó pacientemente, mis enmarañadas ideas llevando por buen camino la labor emprendida. Por su calidad humana y profesional de lo que no dejo de aprender cada día.

RESUMEN

El estudio se enfatiza en los principios de la gestión del cambio organizacional y su relación con la política de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas del Sector Hotelero, distrito de Callería, Pucallpa-Perú, 2021". Fue de tipo básica, correlacional; la población estuvo conformada por todas las empresas formales del rubro hotelero cuyo domicilio fiscal corresponde a la ciudad de Pucallpa. Se tienen registrados en la base de datos de DIRCETUR Ucayali, un total de 20 empresas con 6 trabajadores formales que compone la empresa distribuida en un total de 120 trabajadores formales, la muestra fue la misma, por ser una muestra censal, por tener menor cantidad en cada empresa como trabajadores ingresados en planillas. La técnica aplicada fue la encuesta con el instrumento cuestionario 1 y 2, procesado con el estadígrafo utilizado descriptivo, con el nivel inferencial para hallar la prueba de hipótesis. La conclusión general: Si p , valor es $= y/o \geq$ al nivel de significancia, se acepta la hipótesis H_a y se rechaza la hipótesis nula. Mientras el p , valor es $= y/o \leq$ al nivel de significancia, se acepta la hipótesis H_o y se rechaza la hipótesis alterna, esto nos permitió concluir que existe una correlación positiva alta entre la gestión del cambio organizacional y su relación con la política de Aseguramiento de la Calidad.

Palabras claves: Calidad, demanda, empresa, gestión, modelos.

ABSTRACT

The study emphasizes the principles of organizational change management and its relationship with the Quality Assurance policy in the Companies of the Hotel Sector, Callería District, Pucallpa-Peru, 2021". It was of a basic, correlational type; the population was made up of all the formal companies of the hotel sector whose fiscal domicile corresponds to the city of Pucallpa. A total of 20 companies with 6 formal workers that make up the company distributed in a total of 120 formal workers are registered in the DIRCETUR Ucayali database, the sample was the same because it was a census sample, because it had a lower number in each company as workers entered in payroll. The applied technique was the survey with the questionnaire instrument 1 and 2, processed with the descriptive statistician used, with the inferential level, to find the hypothesis test. The general conclusion. If the p, value is $=$ and $/$ or $\geq$ at the level of significance, the hypothesis H_a is accepted and the null hypothesis is rejected. While the p, value is $=$ and $/$ or $\leq$ at the level of significance, the hypothesis H_o is accepted and the alternative hypothesis is rejected, allowing us to conclude that there is a high positive correlation between the management of organizational change and its relationship with the Assurance policy of Quality.

Keywords: Quality, demand, company, management, models.

RESUMO

Estudo enfatiza os princípios da gestão da mudança organizacional e sua relação com a política de garantia da qualidade em empresas do setor hoteleiro, distrito de Callería, Pucallpa-Perú, 2021". era básico, correlacional; a população foi composta por todas as empresas formais do setor hoteleiro cujo domicílio fiscal corresponde à cidade de Pucallpa. estão cadastradas no banco de dados DIRCETUR Ucayali, um total de 20 empresas com 6 trabalhadores formais que compõem a empresa distribuídos em um total de 120 trabalhadores formais, a amostra foi a mesma, pois era uma amostra censitária, pois tinha menos em cada empresa como trabalhadores inscritos na folha de pagamento. a técnica aplicada foi o levantamento com o instrumento questionário 1 e 2, processado com o estatístico descritivo utilizado, com nível inferencial para encontrar o teste de hipótese. A conclusão geral: se o valor de p for $= e/ou \geq$ o nível de significância, aceita-se a hipótese H_a e rejeita-se a hipótese nula, enquanto o valor de p é $= e/ou \leq$ no nível de significância, a hipótese H_0 é aceita e a hipótese alternativa é rejeitada, permitindo concluir que existe uma alta correlação positiva entre gestão de mudança organizacional e sua relação com a política de mudança organizacional garantia de qualidade.

Palavras-chave: Qualidade, demanda, empresa, gestão, modelos.

INTRODUCCIÓN

El estudio de investigación tiene como propósito Determinar la relación que existe entre la gestión del cambio organizacional con la política de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas del Sector Hotelero, distrito de Callería, Pucallpa-Perú, 2021, Vanderwood (2018) también precisa en su postura que identifican tres tipos distintos de cambio organizativo: (a) El cambio en el desarrollo en el que se mejora lo que ya existe a través del fortalecimiento de las habilidades, métodos o condiciones y se incrementa el rendimiento al desarrollar la educación, la capacitación y destrezas; (b) el cambio de transición en el que se reemplazan las formas actuales de hacer las cosas con algo nuevo en un periodo de tiempo controlado y se centra en sistemas, estructuras y procesos mejorados; así mismo los líderes transaccionales se caracterizan por premiar a los subordinados de la organización cuando se cumple con la meta establecida así mismo, Torres (2013). De acuerdo a este orden de ideas los líderes transaccionales tienen un dominio en el grupo en el cual se centra por velar por el trabajo en equipo con el fin de lograr las metas propuestas en el ámbito laboral. Por ello la investigación está estructurada en cinco capítulos principales tales como:

Capítulo I: Se describe el problema de investigación, definiendo los objetivos, planteando la hipótesis, variables, la justificación e importancia, la viabilidad y las limitaciones a través de la investigación.

Capítulo II: En este capítulo se da a conocer el marco teórico, los antecedentes de la investigación, así como también el planteamiento teórico, las definiciones de los términos básicos y las bases epistemológicas.

Capítulo III: En este capítulo se describe el marco metodológico, tipo y nivel de investigación, a su vez el diseño y esquema de la investigación, se menciona también la población y muestra, como también los métodos de investigación, instrumentos de recolección de datos y por último el procesamiento y presentación de datos.

Capítulo IV: En este capítulo se presentan los resultados a través de tablas y figuras.

Capítulo V: En este capítulo se muestran la discusión de los resultados mediante la prueba de hipótesis acerca de las variables.

Finalmente, se presentan las conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
RESUMO.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
ÍNDICE	xi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos.....	4
1.3. OBJETIVOS GENERALES Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos	5
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS	5
1.4.1. Hipótesis General.....	5
1.4.2. Hipótesis Específicas	5
1.5. VARIABLES	6
1.5.1. Variable Independiente	6
1.5.2. Variable Dependiente.....	7
1.5.3. Operacionalización de las variables	8
1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	10
1.7. VIABILIDAD.....	11
1.8. LIMITACIONES	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	13
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	13
2.1.1. A nivel internacional.....	13
2.1.1. A nivel nacional.....	14
2.1.3. A nivel local.....	16
2.2. BASES TEÓRICAS.....	16
2.2.1. Gestión del Cambio	16
2.2.2. Políticas de aseguramiento de la calidad	20

2.3. BASES O FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS	27
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	28
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	31
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	31
3.3. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN	31
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	32
3.4.1. Población.....	32
3.4.2. Muestra.....	33
3.5. DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	33
3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.....	34
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	35
4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS.....	35
4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS	48
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	49
5.1. CON EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	49
5.2. CON LOS ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	50
5.3. CON LAS BASES TEÓRICAS	51
5.4. CON LAS HIPÓTESIS	52
CONCLUSIONES	53
SUGERENCIAS.....	54
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	55
ANEXOS	59

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de variables.....	8
Tabla 2. Distribución de la población.....	32
Tabla 3. Distribución de la muestra de estudio.....	33
Tabla 4. Resultado general de las variables de estudio, gestión del cambio organizacional y la política de aseguramiento de la calidad	35
Tabla 5. Correlación de variables.....	37
Tabla 6. Resultado de correlación de la dimensión valoración y planificación de la calidad	38
Tabla 7. Resultado de correlación de la dimensión 2, comunicación y sistematización de la calidad	40
Tabla 8. Resultado de correlación de la dimensión 3, conocimiento e implementación de normas de calidad	42
Tabla 9. Resultado de correlación de la dimensión 4, liderazgo y verificación de la calidad.....	44
Tabla 10. Correlación de las dimensiones.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Resultado general de las variables de estudio gestión del cambio organizacional y la política de aseguramiento de la calidad.....	35
Figura 2. Resultado de correlación de la dimensión valoración y planificación de la calidad	38
Figura 3. Resultado de correlación de la dimensión 2, comunicación y sistematización de la calidad	40
Figura 4. Resultado de correlación de la dimensión 3, comunicación e implementación de normas de calidad	42
Figura 5. Resultado de correlación de la dimensión 4, liderazgo y verificación de la calidad	44

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente, el cambio en las organizaciones es de todos los días de una manera constante, pero el soporte de cómo gestionarla se encuentra en la gestión del cambio. Esta metodología toma valor por la implementación de objetivos establecidos en recursos humanos, procesos y tecnologías; por la planificación constante de las estructuras de cambio.

Sin embargo, a nivel mundial, el turismo estuvo creciendo en promedio un 7% y particularmente en Sudamérica, durante el año 2019 se registró un incremento del 8% pese a los constantes cambios macroeconómicos y problemas políticos. En el Perú, el turismo ha venido creciendo en forma constante, aunque con cierta desaceleración en los últimos cinco años debido a ineficiencias en la promoción e inactividad en el desarrollo de productos turísticos, llegando a alcanzar un crecimiento de alrededor del 7%, aun sin mucho esfuerzo. En el Plan Estratégico preparado para el Sector Turismo, encontramos que el Perú, reconocido alrededor del globo por Machu Picchu (una de las 7 Maravillas del Mundo) y por su gastronomía (Capital Gastronómica del Mundo), tiene múltiples recursos turísticos inimitables, sin haber logrado convertirse en líder receptor de turistas internacionales ni en la captación de sus divisas, siendo desplazado por países vecinos como Colombia y Chile.

Vega (2021), precisa referente a las Buenas prácticas para la gestión de calidad en el hotel: Existen una serie de sistemas que regulan la calidad del servicio y establecen estándares para que puedas lograr una certificación. La selección del más adecuado dependerá de las características de cada establecimiento. Entre los objetivos de los sistemas de calidad están el control de los recursos para ofrecer seguridad y confort, un talento humano en constante formación, alcanzar metas que permitan la mejora continua en el día a día, cumplir la legislación vigente y aplicar las normas de responsabilidad social y accesibilidad para las personas discapacitadas.

Rincón (2002), precisa la norma ISO 9001 se refiere a la gestión de calidad en los procesos de los servicios ofrecidos. Está orientada a cumplir con la legislación vigente y a crear una dinámica de mejora continua. La norma ISO 14001 se refiere a la gestión del medio ambiente y se orienta al uso eficiente de

los recursos naturales y a equilibrar la rentabilidad frente a la minimización del impacto en el ambiente. Si unes estas dos normas obtienes un sistema de gestión integrado que te lleva a la sostenibilidad y a la satisfacción de tus clientes.

El Análisis de Puntos Críticos, conocido también como APPCC, se basa en la norma ISO 22001. Versa sobre la gestión alimentaria y te garantiza el control de los riesgos físicos, químicos o microbiológicos que son inherentes a los procesos de almacenaje, preparación y presentación de las comidas servidas en los hoteles.

El cliente misterioso: es una persona que, pretendiendo ser un cliente, evalúa de primera mano la calidad del servicio, los procesos de venta y la actitud y grado de formación de los empleados. (párr.1)

Desde hace algunas décadas el mundo ha visto transcurrir diferentes modelos productivos influenciados por la globalización, la revolución tecnológica, la gestión del conocimiento y las nuevas formas de conectividad. Los acontecimientos recientes caracterizados por las restricciones sanitarias y el confinamiento forzado han tenido un importante impacto en la forma como se administran las empresas que están relacionadas al sector turismo, ya que en los rubros de hoteles y restaurantes la generación de valor del producto se producía principalmente cuando se establecía contacto físico con el usuario, ya que más que una habitación para dormir o una comida, lo que los clientes buscan es una experiencia nueva y que le genere recuerdos agradables. En este contexto tan particular, el tema del aseguramiento de la calidad de estas empresas pasa quizás por una de las épocas más inciertas de su historia, puesto que algunos de los retos y desafíos que deben enfrentar son completamente nuevos y directa o indirectamente exigen una auténtica transformación que permita responder a los nuevos usos y costumbres que se han de generar en el contexto post Covid 19.

Si bien es cierto que la gestión del cambio organizacional es de gran ayuda para adaptarse a nuevos contextos, sin embargo, surge aquí un problema, ya que no se puede garantizar que todo ello permita tener niveles satisfactorios de calidad y mucho menos que se pueda producir un aseguramiento de la misma. En el sector turismo en general y en el rubro hotelero en particular resulta compleja y hasta subjetiva la medición de la calidad de los servicios brindados por lo que es menester poder precisar si es factible implementar políticas de aseguramiento de la calidad como parte complementaria de los instrumentos empleados para la ejecución de la administración estratégica, por lo que en primer lugar se ha de indagar si existe un hilo conductor entre la administración estratégica y el

aseguramiento de la calidad en las empresas vinculadas al sector turismo y, específicamente en los hospedajes, hostales y hoteles.

Considerados los factores del cambio organizacional son aquellos que, por diversas razones, una organización puede detectar la necesidad de cambiar, estos son: factor tecnológico, estructural, de personal y factor cultural sin embargo en el mundo actual de las organizaciones, caracterizado por la globalización, el poder de los clientes y la avalancha de la información, estas han de estar en un proceso permanente de cambio para la mejora continua, considerado elementalmente los factores tecnológicos, estructurales, de personal y cultural de los que las organizaciones disponen para poder actuar sobre ellos y, de esta forma, conseguir la adaptación y/o pro acción que necesitan.

Esta situación se convirtió en un desafío para el aseguramiento de los sectores turísticos, pues, los requerimientos que se fueron estableciendo a raíz de esa norma, se hicieron cada vez más rigurosos, motivo por el cual la administración estratégica de la calidad de aseguramiento tuvo que replantear y reorientar sus procesos, a fin de cumplir con cada una de las especificaciones y exigencias señaladas por las instancias correspondientes.

Ante este panorama y en función a los resultados obtenidos en la gestión realizada por el sector turismo, surge la necesidad de investigar sobre la relación existente entre las políticas de aseguramiento de la calidad en las empresas del sector turismo, y la gestión del cambio organizacional, a fin de reforzar los procesos que han obtenido los resultados esperados y corregir aquellos que, de acuerdo a las evidencias, necesitan modificarse.

Frente a lo dispuesto por la nueva estrategia de aseguramiento de la calidad, en los temas referidos al sector turismo, se hace necesario establecer parámetros e indicadores que permitan el monitoreo y seguimiento de resultados, de modo que se puedan ejecutar los ajustes necesarios para que se produzca una mejora importante en la calidad del servicio.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Qué relación existe entre la gestión del cambio organizacional con la política de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas del Sector Hotelero, distrito de Callería, Pucallpa-Perú, 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo se relaciona la planificación de la calidad con la valoración de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021?
- ¿Cómo se relaciona la sistematización de la calidad con la comunicación de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021?
- ¿Cómo se relaciona la implementación de normas de calidad con el conocimiento de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021?
- ¿Cómo se relaciona la verificación de la calidad con la motivación y liderazgo de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021?

1.3. OBJETIVOS GENERALES Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre la gestión del cambio organizacional con la política de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas del Sector Hotelero, distrito de Callería, Pucallpa-Perú, 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar cómo se relaciona la planificación de la calidad con la valoración de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021.
- Determinar cómo se relaciona la sistematización de la calidad con la comunicación de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021.
- Determinar cómo se relaciona la implementación de normas de calidad con el conocimiento de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021.
- Determinar cómo se relaciona la verificación de la calidad con la motivación y liderazgo de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- La relación que existe es significativa entre la gestión del cambio organizacional con la política de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas del Sector Hotelero, distrito de Callería, Pucallpa-Perú, 2021.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La planificación de la calidad tiene relación positiva con la valoración de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021.
- La sistematización de la calidad tiene relación positiva con la comunicación de la gestión de cambio organizacional de las empresas

del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021.

- La implementación de normas de calidad tiene relación positiva con el conocimiento de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021.
- La verificación de la calidad tiene relación positiva con la motivación y liderazgo de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable Independiente

- Gestión del cambio organizacional.

Definición Conceptual

Para Davis (2003), el cambio organizacional representa “Una modificación en el ambiente de trabajo y afecta la estabilidad de la organización. Sin importar de donde provengan, los efectos del cambio pueden tener consecuencias profundas en quienes los sufren”. (p.67)

Proulx (2015), define a la gestión del cambio organizacional como toda modificación observada en la cultura o en la estructura de un sistema que tiene un carácter relativamente durable”. (p.105)

Definición Operacional

“Los pictogramas se siguen utilizando hoy en día como señales o instrucciones. A causa de su naturaleza gráfica y el estilo bastante realista se utilizan ampliamente para indicar lavabos públicos o lugares como aeropuertos o estaciones de tren. Sin embargo, incluso estos símbolos son altamente específicos para cada cultura. Por ejemplo en algunas culturas los hombres llevan vestimentas similares a un vestido, así que ni siquiera el signo de lavabo es universal”.

1.5.2. Variable Dependiente

- Política de aseguramiento de la calidad.

Definición Conceptual

“El aseguramiento de la calidad, o garantía de calidad, es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requerimientos relativos a la calidad”. (Méndez, 2018, Cita a Norma ISO 8402, 2018, p.12)

“El aseguramiento de la calidad es un sistema que pone el énfasis en los productos, desde su diseño hasta el momento de envío al cliente, y concentra sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permiten la obtención de productos conforme a unas especificaciones”. (Santana, 2012, p.57)

Definición Operacional

“Los sistemas de aseguramiento de la calidad tradicionalmente han tenido una gran carga documental puesto que requieren de una planificación exhaustiva, definición de tareas y responsabilidades, registro de resultados obtenidos y pautas de inspecciones internas continuas, todo ello soportado en documentos”. (Bolaño-Rodríguez, 2014, p.47)

1.5.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Gestión del cambio organizacional	Lamport (2018), propone cuatro fuerzas que impiden que una organización cambie: Impulso conductual que se refiere al mantenimiento del comportamiento o “cuando una respuesta se ha reforzado en una situación de estímulo distintivo, su tasa de ocurrencia o tasa de respuesta depende de las contingencias del reforzamiento de la respuesta”. (p.15)	Para determinar la relación de la variable se elaboró un instrumento para ellos el instrumento estará compuesto de 4 dimensiones y 20 ítems categorizados en escalas de medición.	Valoración	• Esfuerzos y lealtad. • Circunstancias competitividad. • Cuidado y Pertenencia. • Honradez y respeto.	1,2,3,4,5,	Nunca Casi nunca A veces Siempre Casi siempre
			Comunicación	• Demandas. • Oportunidades. • Comunicación. • Información.	6,7,8,9,10	
			Conocimiento	• Conocimientos adquiridos. • Conocimientos aplicados.	11,12,13,14,15	
			Liderazgo	• Mandos del líder. • Ambiente laboral. • Escucha preguntas. • Políticas de cambio.	16,17,18,19 y 20	
Política de aseguramiento de la calidad	“El aseguramiento de la calidad, o garantía de calidad, es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas necesarias	Para determinar la relación de la variable se elaboró un instrumento para ellos el instrumento	Planificación de la calidad	• Planificación de nuevos productos. • Planificación de servicios. • Planificación de procesos internos.	1,2,3,4,5,	Nunca Casi nunca A veces Siempre

	para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio satisfará los requerimientos relativos a la calidad". (Norma ISO 8402, 2018, p.12)	estará compuesto de 4 dimensiones y 20 ítems categorizados en escalas de medición.	Sistematización de la calidad	• Clasificación de actividades. • Diseño de etapas. • Secuencia de pasos.	6,7,8,9,10	Casi siempre
			Implementación de normas de calidad	• Conocimiento de las normas. • Designación de responsables. • Análisis de la situación actual. • Diseño del sistema de calidad. • Involucramiento de los empleados. • Puesta en marcha del sistema de calidad.	11,12,13,14,15	
			Verificación de la calidad	• Realización de auditorías internas. • Elección de una institución certificadora. • Realización de auditorías de certificación.	16,17,18,19 y 20	

Fuente: Elaborado por el Investigador.

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Según Fernández (2014) toda investigación es importante por:

Justificación práctica: Desde el punto de vista práctico, los resultados de la presente investigación permitirán sugerir a los empresarios dedicados a inversiones privadas la implementación de la gestión de cambios organizacionales considerando el aseguramiento de la calidad pese que ellos tiene lineamientos definidos de mejora continua de sus gerentes y sub gerentes, administradores en conjunto el personal se desarrolle de manera eficiente a fin de no afectar el desarrollo de sus actividades y a los objetivos de la empresa hotelera como también al terminada la investigación se tendrán datos importantes para implementar normas estandarizadas de aseguramiento de la calidad en todas las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, La información obtenida mediante este estudio nos permitirá también conocer si existe algún tipo de aporte de la calidad del servicio sobre la efectividad de la administración estratégica de los hospedajes, hostales y hoteles.

Justificación teórica: Desde el punto de vista teórico la investigación aportará conocimiento científico en cuanto a la gestión del cambio organizacional y la política de aseguramiento de la calidad de los empresarios dedicados a promover el turismo en hotelería en el contexto reconocidos por ley, del cual será identificando aspectos relevantes para lograr la continuidad operacional durante las gestiones de cambio en la organización manteniendo el éxito organizacional de productividad y desarrollo donde esta investigación permitirá generar reflexión y debate sobre los conceptos relacionados tanto con la política de aseguramiento de la calidad como la gestión de cambio organizacional de manera permanente.

A pesar de la importancia de las teorías y estudios referentes a la gestión de los cambios organizacionales, Del mismo modo, la investigación busca el mejoramiento en los procesos de cambios organizacionales y aseguramiento de la calidad en gestión desarrollo social, turismo y productividad en concordancia con los lineamientos políticos del Estado peruano, plasmado en la Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública al 2021 PNMGP, Decreto Supremo 004-2013-PCM, SGP, (2021) así como otras normas complementarias donde se promueve una nueva gestión en la administración pública considerando a los empleados como actores principales y fundamentales para la implantación de cambios y modernización.

Justificación metodológica: El presente trabajo, va a validar dos instrumentos de colecta de datos de las variables gestión del cambio

organizacional y la aplicación de la política de aseguramiento de la calidad permitirá a la administración de las empresas del sector hotelero pudiendo configurarse una nueva metodología de gestión con herramientas y técnicas relacionadas al aseguramiento de la calidad.

La importancia de la presente investigación radica en que permitirá elaborar un diagnóstico situacional del rubro hotelero en general en el contexto actual y se llevará a cabo con la finalidad de administrar estratégicamente la política de aseguramiento de la calidad en las empresas del sector turismo de la ciudad de Pucallpa, permitiendo clarificar ciertas definiciones y analizar su compatibilidad con los temas específicos de la presente investigación.

La investigación determinará si el sector turismo ejerce una importante influencia sobre la percepción del público acerca de la calidad del servicio con lo cual se puede hacer los correctivos y/o mejoras respectivas en los protocolos de atención con line; además se planteará una propuesta metodológica para el monitoreo remoto de la calidad de empresas del sector turismo, permitiendo cuantificarlos en forma permanente y en tiempo real.

Al término del presente estudio se pretende tener un parámetro de evaluación de la gestión de cambio organización porque nos permite la confiabilidad orientados a mejorar el aseguramiento de los sectores turísticos. Los resultados de tal medición ayudarían a una adecuada implementación de diversos servicios que finalmente se pueden traducir en una mejor percepción por parte de los usuarios acerca de la calidad de dichos sectores.

1.7. VIABILIDAD

Materiales de investigación: Para el estudio, el investigador se apoyará en el análisis documental, revisando fuentes institucionales correspondientes a entidades involucradas con el tema de estudio, tales como SUNAT, DIRCETUR, INEI, etc. Una vez completada la información preliminar se procederá a encuestar a los propietarios de las empresas del sector hotelero, para lo cual los materiales e insumos a utilizar se encuentran accesibles a las posibilidades del investigador.

Recurso Humano: Para la clasificación de la información recogida a través del análisis documental y así como para la aplicación de la respectiva encuesta se contará con la colaboración voluntaria de un grupo de estudiantes de nivel de pregrado quienes harán las veces de asistentes investigativos. Personal permanente vinculado a la gestión de servicios de la empresa

Recurso Temporal: El análisis documental y la encuesta para recopilar datos primarios será realizado durante el intervalo de enero a julio del 2021, periodo en el cual el investigador dispondrá del tiempo suficiente para realizar dichas tareas.

Recurso Financiero: El financiamiento del estudio será cubierto en su totalidad por el investigador, con recursos propios.

1.8. LIMITACIONES

Limitaciones de tiempo: Para conseguir resultados más objetivos se debería considerar un intervalo temporal de análisis mucho mayor, por lo menos cinco años, y así poder medir también los efectos en las percepciones por parte de los propietarios acerca de la variación en la metodología de la gestión de las empresas hoteleras, sin embargo, por la dinámica propia del rubro y por las restricciones en cuanto al horario disponible del investigador, esto por lo pronto no es posible.

Limitaciones de espacio: Nuestra investigación está restringida básicamente a las empresas hoteleras de la ciudad de Pucallpa, pero considerando la amplitud de la problemática y debiéndose contrastar con los hallazgos propios encontrados en otras provincias con características similares a las de Coronel Portillo, se podría incluir también a otras empresas ubicadas en otras ciudades fuera, pero ello requiere desplazamientos frecuentes a dichos lugares lo que por el momento está fuera del alcance del investigador.

Limitaciones de recursos: La principal limitación para extender el estudio a poblaciones mayores, va por el tema económico financiero. En la situación actual del investigador, no se cuenta con recursos onerosos que permitan una mayor dedicación al presente estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel internacional

Barrios-Hernández (2019) en su artículo, “La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional”, Con el objetivo de valorar como la gestión por procesos influye en la competitividad y organización de las pequeñas y medianas empresas con más de cinco años en actividad y pertenecientes al sector comercio y servicio, se propuso un estudio que considera las tendencias globales que orientan y sugieren mayor dinámica desde los componentes organizacionales. Su metodología es cualitativo hermenéutico interpretativo. Se planteó una investigación cualitativa apoyada en la revisión documental que resultó valiosa para contrastar los referentes bibliográficos con la actividad del sector real. Se utilizó como instrumento el cuaderno de notas. Los principales hallazgos destacan que la competitividad es un tema que con el pasar de los años mantiene su vigencia en las organizaciones empresariales y está en continua evolución. Como resultado final se encontró que, la gestión por procesos aporta de manera significativa al impulso de la competitividad empresarial, orientándola hacia la coordinación y explotación eficiente de los recursos que se dispone en la organización.

Huerta-Riveros (2020). “Política de Aseguramiento de la Calidad y Mejoramiento Continuo”, tiene como objetivo instaurar una cultura de la calidad institucional basada en el mejoramiento continuo, que, de soporte a los diversos procesos institucionales, mediante la aplicación de efectivos mecanismos de aseguramiento de la calidad. La metodología empleada no experimental cuantitativo, así mismo el tipo de investigación correlacional comparativo llegando a conclusión: Se logró verificar los procesos de autoevaluación institucional, de carreras y programas, por tanto, debe ser comprendido como un componente complementario al proceso de autoevaluación.

Ramírez (2018). En su tesis titulada “Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios”. Tuvo como objetivo principal describir la percepción de la calidad de la atención recibida por los usuarios en servicios ambulatorios de salud en México y analizar su relación con algunas características predisponentes y habilitadoras de la

población usuaria. Su metodología fue descriptivo correlacional, utilizando el instrumento de investigación cuestionario llegando a conclusiones: Su investigación sugiriendo profundizar en el conocimiento de la perspectiva poblacional, así como determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para la mejoría continua de la calidad de la atención.

Hernandez (2019). En su estudio titulado: “Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación SHARE, sede Huehuetenango”. Planteó como objetivo general; Verificar si la calidad del servicio aumenta la satisfacción del cliente en Asociación SHARE, sede Huehuetenango. Su metodología de investigación fue no experimental, descriptivo correlacional utilizando como instrumento una ficha de verificación llegando a conclusiones: Su estudio, determinando que la asociación SHARE invierte para retener a sus clientes y así mantenerlos satisfechos y contentos; usa algunos recursos tales como contratación de personas para brindar asesorías a sus clientes, reconocimientos por cumpleaños, realizan descuentos y dan oportunidad de ampliación de créditos, los cuales son adecuados ya que han ayudado de cierta manera a que sus clientes sean fieles a la asociación.

2.1.1. A nivel nacional

Duarte Hablutzel (2020), en su trabajo de investigación; “Gestión del cambio organizacional”, sostenida en sus fundamentos; Actualmente, las organizaciones están presionadas a generar cambios en sus objetivos, estructuras y procesos para poder alinearse a las exigencias del mercado global. Su metodología de investigación fue descriptivo correlacional, utilizando los instrumentos de investigación revisión documental como las fichas de documentación llegando a conclusiones referenciales: La única manera de sobrevivir a estos fenómenos es a través de la gestión del cambio. Resulta imposible pensar que las empresas no generen algún tipo de estrategia para afrontar el cambio; por ello, a lo largo de los años han surgido diferentes modelos teóricos, los cuales determinan cómo se debe abordar un proceso de la mejor manera, garantizando así el éxito organizacional. En el caso de las empresas públicas, la gestión del cambio suele verse obstaculizada ya que estas entidades presentan mayores dificultades para alcanzar sus objetivos. Por este motivo, se ha considerado pertinente para el presente estado del arte estudiar el contexto actual de la gestión del cambio en empresas públicas, considerándose una serie de modelos desde las distintas perspectivas teóricas y psicológicas e información de estudios realizados en los últimos cinco años, a nivel nacional e internacional.

Asimismo, se identifican variables que influyen positivamente y negativamente en la gestión del cambio. Estas incluyen factores organizacionales (clima, calidad de vida, planificación estratégica, jerarquía organizacional), factores individuales (compromiso, resistencia, participación, actitud, percepción), y factores relacionados a competencias (liderazgo, comunicación, capacitación, trabajo en equipo). A raíz de los hallazgos, se propone que futuras investigaciones profundicen sobre el creciente rol del psicólogo como facilitador o guía del cambio organizacional, utilizando nuevas tendencias como la teoría inversa del cambio y la técnica de constelaciones organizacionales.

Tamashiro (2018). En su investigación “Política de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior y la Administración Estratégica – Universidad Norbert Wiener – 2016”, tuvo como objetivo determinar cómo se relacionan la Política de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior y la administración estratégica. Su metodología es no experimental correlacional causal donde el trabajo se enmarco dentro de los parámetros de la investigación descriptiva – de corte transversal, con diseño correlacional. La información se recolectó aplicando dos cuestionarios, uno para la variable política de aseguramiento de la calidad en la educación superior y otro para la administración estratégica. Llegando a conclusiones: Los resultados evidenciaron que existe relación directa entre la política de aseguramiento de la calidad en la educación superior y la administración estratégica, obteniéndose una X^2 calculada igual a 27.04, resultado que se compara con el valor de X^2 teórico que se obtiene de la distribución de Chi-cuadrado. Asimismo, se observó que la X^2 calculada es mayor a la tabular (23.68).

Villacorta (2018). En su trabajo de investigación “Gestión de calidad en empresas turísticas”, planteó como objetivo general y específico que tiene el propósito primordial que el alumno, mediante su comprensión, centre la atención en aquellos tópicos fundamentales del texto que sin duda le serán punto de partida y de llegada al aprendizaje. Su metodología de investigación fue, descriptivo, de corte comparativo utilizando como instrumentos la revisión de documentos que son de gran utilidad para enfrentar las opciones evaluativas a las que estará expuesto. Llegando a conclusiones siguientes: Este documento revela los resultados de la formación en diferentes niveles de la empresa y la relación con respecto a la satisfacción de los clientes, concluye que, tanto la formación con la satisfacción, son elementos que determinan el diseño de la oferta turística. Este documento concluye que, tanto la formación con la satisfacción, son elementos que determinan el diseño de la oferta turística. Además, resalta la importancia de

contemplar todos los elementos de calidad en los procesos de formación.

2.1.3. A nivel local

No se evidencia estudios similares.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión del Cambio

Martínez (2018). Considera que las organizaciones son un mundo dinámico que evocan un proceso de transformación empresarial en el que se encuentra la resistencia al cambio, que se puede definir como “un suceso normal que dificulta la implementación de nuevos sistemas”.

Cómo se citó en Bustos, Sagredo y Bull (2018, p.90). Esta resistencia se presenta de dos formas: de manera individual, es decir, con cada uno de los colaboradores y a nivel de la organización en general; siendo el primero relacionado con la personalidad de los individuos y el segundo con los factores ligados a la institución. (García, 2005)

Lamport (2018), propone cuatro fuerzas que impiden que una organización cambie: Impulso conductual que se refiere al mantenimiento del comportamiento o “cuando una respuesta se ha reforzado en una situación de estímulo distintivo, su tasa de ocurrencia o tasa de respuesta depende de las contingencias del reforzamiento de la respuesta”. (p.15)

2.2.1.1. Características del cambio organizacional

Contreras (2018), precisa en sus investigaciones algunas características esenciales se proponen 3 dimensiones que caracterizan al cambio y que deben ser conocidas por los colaboradores para garantizar su participación: (1) es constante, dinámico, va de la mano con el desarrollo de nuevas tecnologías y se ve influenciado por factores sociales, económicos y políticos (Ferrer, 2014); (2) es disruptivo porque genera impacto con sus consecuencias asociadas; (3) es exponencial en el sentido que se incrementa la velocidad de su implementación así como su grado de complejidad. (p.59)

Además, Nery (2016), señala que existen ocho atributos que describen el cambio organizacional: (1) control (cambio emergente o planificado), (2) alcance del plan de transformación, (3) frecuencia (número de cambios organizacionales en curso); (4) progreso (número de etapas), (5) tiempo (duración del proceso de implementación), (6) velocidad (agilidad con que se lleva a cabo), (7) objetivos (involucra la meta a alcanzar y el estilo de liderazgo), y (8) toma de decisiones (grado de participación y compromiso). (p.89)

2.2.1.2. Tipos de gestión de cambio

Vanderwood (2018), precisa en su postura que identifican tres tipos distintos de cambio organizativo: (a) El cambio en el desarrollo en el que se mejora lo que ya existe a través del fortalecimiento de las habilidades, métodos o condiciones y se incrementa el rendimiento al desarrollar la educación, la capacitación y destrezas; (b) el cambio de transición en el que se reemplazan las formas actuales de hacer las cosas con algo nuevo en un periodo de tiempo controlado y se centra en sistemas, estructuras y procesos mejorados; así mismo los líderes transaccionales se caracterizan por premiar a los subordinados de la organización cuando se cumple con la meta establecida. Así mismo, Torres (2013), de acuerdo a este orden de ideas los líderes transaccionales tienen un dominio en el grupo en el cual se centra por velar por el trabajo en equipo con el fin de lograr las metas propuestas en el ámbito laboral.

El líder transaccional se caracteriza por estar acorde a los modelos tradicionales de cambio planificado, en donde los líderes planean y generan nuevas estrategias con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas propuestas inicialmente.

2.2.1.3. Etapas o fases del cambio organizacional

En cada organización debe existir un plan estratégico, el cual se encargará de llevar a cabo el cumplimiento del objetivo y de esta manera tener claro qué y cómo se implementará, cuándo se debe implementar y cómo medirlo después de llevarse a cabo. En conclusión, es un plan de acción o de control el cual se basa para la satisfacción del producto final. (Burgos, 2019, p.45)

Para crear un cambio importante en las organizaciones se puede seguir el modelo de ocho etapas; según Rueda (2018, p.89), precisa que se fundamenta en: (a) establecer un sentido de urgencia identificando y discutiendo la

manifestación de amenazas y oportunidades potenciales, (b) formar una poderosa coalición conductora mediante un programa de reclutamiento, retención y desarrollo de los líderes de la organización, (c) crear una visión que oriente la organización hacia la gestión del cambio, (d) comunicar la visión empleando todos los recursos y estrategias disponibles, (e) desarrollar estrategias y capacitar a otros para actuar en el logro de la visión, (f) plan para crear y victorias a corto plazo a través del diseño y ejecución de proyectos a menor escala orientados al cumplimiento de la visión, (g) consolidar las mejoras y producir todavía más cambio que se plantean a partir de la planificación, ejecución y la evaluación de metas a corto plazo dentro del plan general de gestión del cambio, y (h) institucionalizar la nueva cultura organizacional.

2.2.1.4. Causas del cambio organizacional

Las causas del cambio organizacional se pueden presentar por factores tecnológicos, clima organizacional, factores de riesgo psicosociales como el estrés, bajo desempeño de la organización, reestructuración organizacional, etc. Según (Priem, 2018, p.49), gran parte de la literatura sobre cambio organizacional se enfoca en la formulación de relaciones de causa-efecto lineales que vinculan entidades de nivel inferior, y por lo tanto explican y predicen entidades que se ubican en niveles de análisis más altos.

Las fuerzas que generan un cambio, pueden ser por factores internos o externos. Por causas internas, se afirma que son las que se originan dentro de la organización e involucra nuevas visiones del futuro de dirección; cambios que se generan en las estructuras, los procesos y las estrategias. Incluso los cambios de fusiones entre empresas o alianzas. (Duque, 2014, p.59)

2.2.1.5. Teorías y modelos de gestión del cambio organizacional

- **Modelo de los 3 pasos de Lewin**

Páez (2016) según; Lewin propone el modelo de los tres pasos con el fin de gestionar el cambio en las empresas, en el cual se identifican tres etapas: (a) descongelamiento de las prácticas antiguas, se refiere a la adopción del proceso de transformación por parte de colaboradores y la organización, en esta se pretende que los colaboradores y la misma organización estén convencidos del proceso de cambio, para disminuir prejuicios". Al ser la primera etapa, se puede decir que es una de las más complejas ya que en esta se presenta la resistencia al cambio y la superación de esta (b) desplazamiento y transformación de la

organización hacia la nueva dirección, generar el proceso de cambio, aclaraciones en los nuevos procesos, la nueva manera de hacer las cosas, las nuevas formas de pensar y actuar; y (c) descongelamiento procura que todas las personas en la organización conozcan y apliquen los cambios en las actividades laborales cotidianas, este modelo plantea un recorrido claro en pro de lograr los resultados esperados, es de los modos más efectivos en la organización; este modelo se relaciona con dos fuerzas: (a) las fuerzas impulsoras, las cuales generan ayuda al proceso de cambio; y (b) las fuerzas restrictivas, las que impiden el cambio.

- **Modelo de Tres Componentes (TCM) de compromiso para el cambio**

Figuerola (2016), los componentes que incluye el modelo TCM propuesto por Meyer (2002): compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. Los dos últimos hacen referencia a la obligación y el cumplimiento del compromiso, mientras que el primero se relaciona con el deseo y la voluntad de comprometerse con el cambio. Vale la pena resaltar que el compromiso afectivo es el que implica un cambio exitoso, teniendo en cuenta que el individuo tiende a ir más allá de sus obligaciones, siendo este el componente que más se relaciona con el cambio comportamental.

Por otra parte, Ángel (2019, p.19) plantea que el compromiso afectivo se ve influenciado por los siguientes factores: el estilo de liderazgo y de comunicación, el apoyo entre pares y la autoeficacia en el sentido de que la creencia se cuenta con las habilidades, capacidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo el cambio.

- **Modelo multinivel**

Las dinámicas de los equipos de una organización están dadas por la emergente adaptación al sistema multinivel de la organización Kozlowski (2006) que desde la perspectiva comportamental precisa que la conducta de los individuos en los equipos no es igual a la que tienen cuando están solos; es decir, el comportamiento del equipo no es la suma de los comportamientos de sus miembros. Este enfoque se ocupa de los equipos desde una perspectiva interna, se interesa por la dinámica de sus miembros y del equipo como unidad, así como de comprender el funcionamiento del mismo y cómo éste afecta tanto a los integrantes como a la organización. (p.74)

- **Modelo de Enfoque Holístico del Cambio Transformacional - HATCH**

Según Engle (2017), considera el modelo HATCH fue desarrollado por su equipo de calidad y se enfoca en tres tipos de cambios que se interrelacionan entre sí: (a) las prácticas en el lugar de trabajo, (b) las prácticas en el cuidado de pacientes y (c) el medio ambiente. Además, este modelo hace hincapié en la importancia del liderazgo, la familia y/o comunidad, y en el cumplimiento de la normatividad en cuanto a proporcionar el cuidado en un marco para la gestión del cambio cultural que incluye las necesidades locales y aquellas que se relacionan con la salud mental. (p.36)

Así mismo, Engle (2017a, p.29), su postura ha desarrollado una investigación con el objetivo de identificar las barreras al cambio cultural, para ello tuvieron una muestra de 108 empleados vinculados a 10 hogares de ancianos del Departamento de Asuntos de Veteranos (VA)B o Centros de Vida Comunitaria (CLCS) mediante la realización de entrevistas semi estructuradas que contienen veintiocho (28) preguntas que evaluaban cinco (5) factores: características demográficas, características estructurales, procesos de cuidado centrado en el residente (RCC por sus siglas en inglés), calidad de los procesos e infraestructura organizacional.

Las entrevistas fueron transcritas, posteriormente codificadas, analizadas por el software cualitativo vivo para garantizar la precisión y consistencia de la codificación, la fiabilidad en los procesos de codificación, para finalmente ser sometidas a triangulación y obtener las barreras que se reportan en los CLCS participantes. Los resultados obtenidos plantean que las barreras presentadas para el ofrecimiento de RCC que intervienen en la implementación de una cultura de cambio son: (a) personal insuficiente y/o alta rotación de personal; (b) falta de recursos que apoyen las actividades recreativas de los residentes, el equipos médico y de infraestructura; (c) residentes que son pacientes crónicos y a aquellos que no lo son; (d) conflictos entre el RCC y la calidad en el cuidado que se relaciona con el cumplimiento de la atención médica y la satisfacción de las necesidades, deseos o creencias de los residentes y/o su familia; (e) y la regulación existente que no permite ofrecer un entorno hogareño por la seguridad de los pacientes.

2.2.2. Políticas de aseguramiento de la calidad

De Deane (2014). En la actualidad el concepto de calidad es un tema que preocupa a muchas empresas, ya que la competencia cada día es más fuerte al

tratar de producir bienes o servicios de mejor calidad y con ello maximizar su cartera de clientes. La calidad es la característica que posee un producto o un servicio, el cual debe satisfacer los requerimientos del usuario. (p.19)

Al hablar de calidad nos estamos refiriendo al producto o servicio ofrecido, este debe cumplir con las mismas características y condiciones señaladas. La competitividad exigirá además que todo ello se logre con rapidez y al mínimo coste, por lo que la rapidez y bajo coste serán con toda seguridad aliados de la empresa en la producción del bien o servicio. Según algunos gurús indican que el significado de gestión de calidad se refiere a; Adecuación al uso y ausencia de defectos (Juran, s.f.), cumplimiento de las especificaciones (Crosby, 2005) o algunos tan originales como la denominada: Función de pérdida de Taguchi. Citado por (Arbós, 2014, p.28).

2.2.2.1. Mejora continua

Según Barraza (2008), sostiene en la actualidad las empresas para poder ser competitivas en el mercado y lograr una posición que las diferencie de otras, se apoyan en lo que es el proceso de mejora continua. En este sentido, (Elizondo, 2005, cita a Kaizen, p.42) para precisar su posición al determinar que es necesario involucrar a todas las personas que pertenecen a la organización y a cada uno de sus procesos esta práctica consiste en lograr un estándar de calidad y ese estándar se debe mantenerlo e ir mejorando.

2.2.2.2. Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en la mejora continua de calidad

Rodríguez (2018). Precisa durante la última década, la RSC. Ha venido ganando relevancia a nivel global, por un lado, algunos estudios indican que existe una relación positiva entre las acciones de RSC y la reacción de los clientes para con dicha organización y sus productos. Asimismo, se puede afirmar que se está dando un cambio importante en los clientes, ya que está orientando sus decisiones de compra hacia un consumo responsable, además se puede identificar que los mismos están cambiando hacia las empresas que proporcionan productos y servicios que son social y medioambientalmente responsables, especialmente, en lo referido al valor de marca, selección de productos e intenciones de recomendar su uso a terceros, sin olvidar la formación continuada para dar posibilidades de mejoramiento de las competencias y cualificaciones de los empleados. (p.79)

El sentido etimológico de la palabra responsabilidad ha sido enriquecido con connotaciones morales, ya que se refiere a la disposición a actuar de forma estable o sostenida. Las personas responsables, habitual y sistemáticamente, responden frente a los requerimientos de su entorno.

Dentro de la definición de responsabilidad social empresarial (RSE); hay dos elementos básicos o esenciales: (a) una cosmovisión que sustenta la forma en que ha de ser el comportamiento de los empresarios en la sociedad; y (b) una invitación al cambio de comportamiento empresarial, incorporando aspectos sociales y ambientales más allá de lo que requiere la ley. (Hernández, 2018, p.56)

¿Qué es el Kaizen?: El Kaizen determina que para lograr una mejora continua en la organización se debe involucrar tanto a gerentes como a empleados que laboran en la empresa (Imai, 1989); de esta manera el Kaizen lo que busca es lograr que el clima laboral de la empresa sea el mejor posible y así obtener una buena actitud de los trabajadores, considerando que esta actitud logre esfuerzos positivos los cuales generen mejores resultados en un mediano y largo plazo. (Ramírez, 2017, p.222)

Normas ISO: Es una Organización Internacional para la estandarización (Internacional Organization for Standardization (ISO) fue creada en el año de 1947, nacen ante la necesidad de unificar los estándares internacionales de calidad, esto debido a que en algunas empresas no existen manuales ni prácticas de calidad en la elaboración de un producto o servicio, este objetivo se lo lleva a cabo para promover la competitividad de las empresas a nivel mundial. (Trabancal, 2019, p.49)

La norma ISO 9001: Hernández (2013), sostiene que se puede aplicar a cualquier tipo de organización estas pueden ser pequeñas, medianas o grandes empresas, independientemente de su ubicación. Algo muy importante que destaca a la norma ISO 9001 es su gran atractivo para todo tipo de organizaciones. La norma ISO 9001 se refiere al sistema de gestión de calidad, esta norma determina, procedimientos y una guía de que es lo que se debe hacer con respecto a procesos y las actividades dentro de una organización.

Norma ISO 9001-2015: Martínez (2015). Esta norma se refiere a la adopción de un sistema de gestión de calidad lo cual es muy indispensable para una correcta gestión de las organizaciones, ya que ayuda a mejorar el desempeño y su desarrollo competitivo.

Beneficios que determina la norma ISO 9001-2015: Martínez (2015, p.125). Plantea que tiene la capacidad de elaborar productos y/o servicios que puedan satisfacer las 16 necesidades y exigencias del cliente a) Facilita oportunidades de satisfacción del cliente, y deben cumplir con requisitos legales y reglamentarios aplicables. b) Facilitar oportunidades, las cuales incrementen satisfacción al cliente. c) Abordar los riesgos y oportunidades asociados con su contexto y objetivos. d) Tiene la capacidad de afirmar que está conforme con los requisitos del (SGC).

2.2.2.3. Importancia de la Responsabilidad Social Empresarial

Ayala (2018). La responsabilidad Social Empresarial (RSE) ha experimentado un acelerado crecimiento en los últimos años, pues desde hace décadas la RSE viene cobrando importancia significativa en países desarrollados, pero recientemente y cada vez con más fuerza, en países de América Latina, ha ocupado rangos importantes logrando situarse en algunos casos como ejemplos de prácticas socialmente responsables. (p.59)

De manera que, en la sociedad moderna, con la intensificación de las relaciones comerciales, tanto en producción como en comercio, con el crecimiento poblacional y con el creciente consumo de recursos naturales, las empresas tienen responsabilidades que van más allá de su sostenibilidad económica y deben también preocuparse de la sostenibilidad social y ambiental.

2.2.2.4. Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial en los hoteles

Beneficios Sociales: En el siglo XXI resulta común escuchar los términos responsabilidad social y ciudadanía corporativa. Los empresarios entienden que es importante que las organizaciones sean buenas ciudadanas y que en sus decisiones consideren los intereses de los accionistas, pero también los de las comunidades y otros grupos de interés. El paso acelerado de la globalización, gracias a las innovaciones tecnológicas ha debilitado el rol del Estado en controlar a las empresas, y es por ello que se hace necesario instaurar la ciudadanía corporativa, exigida por la sociedad civil que cada vez es más demandante.

Para Aparicio (2017, p.129), citando al Foro Económico Mundial, definió a la ciudadanía corporativa como la forma en que una empresa contribuye con la sociedad a través de las buenas prácticas, que abarcan desde su estructura

interna hasta su inversión social, los programas filantrópicos y su involucramiento en las políticas públicas. Pero, agregaron la dimensión de los derechos al definir a la ciudadanía corporativa como la administración de un grupo de derechos individuales, sociales, civiles y políticos que gozan de la protección de los gobiernos, colocando a las organizaciones al mismo nivel de los individuos.

Beneficios Económicos: Meller (2019, p.178), precisa que toda empresa debe pretender obtener una rentabilidad, sino la consigue a la larga se descapitalizara y se irá ahogando, puesto que se refiere principalmente a toda empresa con fines lucrativos, ya que podría darse el caso de empresas con fines sociales o sin ánimo de lucro.

De manera que, aun así, estas necesitan obtener rentabilidad para invertir en sus obras sociales, por lo que los beneficios que más pueden llamar la atención de adoptar la R.S.E en la estrategia empresarial son los beneficios económicos, se obtienen como consecuencia de todos los beneficios anteriormente mencionados, pues estos, tarde o temprano se ven reflejados en la contabilidad de las empresas.

Beneficios Ambientales: Riot (2018, p.79), Considera las empresas en la actualidad han reconocido la responsabilidad en el mejoramiento del ambiente, no como respuesta a los requerimientos exigidos por normas jurídicas e imposiciones gubernamentales, sino del convencimiento de que la sensibilidad empresarial hacia el medio ambiente supone beneficios directos que, en general, optimizan su competitividad y reconocimiento en la sociedad.

Por ello, los beneficios de mayor sensibilización ambiental de las empresas son:

- Reducción de los costos ambientales y, por tanto, de los costos generales de las empresas: la gestión y la optimización adecuada de los recursos naturales y de otros, reduce los consumos de energía, agua, materias primas, la generación de residuos, entre otros.
- Permite acceder a mercados más exigentes y restringidos por razones ambientales, diferenciándose con respecto a sus competidores; aumentando la actividad de la propia empresa.
- Favorece nuevas oportunidades y actividades empresariales, mejorando ambientalmente los productos propios, acudiendo a la producción o

reutilización de otros, o accediendo al mercado y a líneas de crédito específicas.

- Mejora la imagen general de la empresa y su credibilidad frente a clientes, consumidores, competidores, administraciones públicas y opinión pública.
- Permite introducir mejoras técnicas y de funcionamiento en la propia empresa, facilitando la actividad empresarial y el acceso a ciertos contratos; también reduce las enfermedades y accidentes laborales con la implantación de nuevas tecnologías.

2.2.2.5. Dimensiones

Planificación de la calidad: Respecto a la planificación de la calidad, encontramos que (Chacon, 2018,p.156) refiere:

La planificación de la calidad consiste en desarrollar los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes. Esta planificación abarca tres actividades básicas:

- Identificación del cliente y sus necesidades.
- Desarrollo de un producto que responda a esas necesidades.
- Desarrollo de un proceso capaz de producir ese producto/servicio.

Además, plantea que la planificación de la calidad se puede obtener siguiendo estos pasos:

- Identificar quiénes son los clientes.
- Determinar las necesidades de los clientes identificados.
- Traducir dichas necesidades al lenguaje de la empresa.
- Optimizar las características del producto (servicio) para satisfacer las necesidades del cliente y las de la empresa.
- Desarrollar un proceso capaz de producir el producto.
- Optimizar del proceso.
- Demostrar que el proceso puede producir el producto en condiciones operativas.
- Transferir el proceso a las fuerzas productivas.

Dimensión Sistematización de la calidad: Al respecto Moreno (2011), sostiene:

- Activar la Herramienta **Gestionar** y utilizarla como método de trabajo para mantener “vivo” el sistema de gestión.
- Fomentar que se impliquen el mayor número de personas posible.
- Dar una “vuelta” completa al Sistema, ayudados por el Soft Gestionar como vínculo de gestión, de forma que sistematicemos:
- La revisión estratégica.
- La mejora continua de procesos: una gestión adecuada de los procesos nos permitirá evaluar, analizar y mejorar continuamente el rendimiento de la organización, asegurando una óptima actuación de las personas y utilización de los recursos.
- El chequeo de los objetivos.
- Diseñar, fomentar y sistematizar la utilización de un Sistema de Comunicación entre las personas de la organización.
- Construir el Cuadro de Mando y el Navegador de nuestro Proyecto.
- Construir nuestro Mapa de Evidencias como muestra de logros conseguidos.
- Poder describir en una Memoria EFQM nuestra situación actual.

Dimensión Implementación de normas de calidad: Hoy en día, resulta complicado encontrarnos con alguna empresa que no esté certificada en alguna de las normas ISO. Si bien es más común en empresas medianas grandes, también se está notando un alza en pequeñas empresas que quieren tener acceso a otros mercados o ampliarlo. Puesto que, certificarse en normas ISO es una garantía de crecimiento y prestigio.

Dimensión Verificación de la calidad: Según Palau (2018, p.59), considera los procesos de verificación de la calidad o confiabilidad de la información obtenida mediante métodos cualitativos son diferentes a los obtenidos mediante encuestas cuantitativas.

La verificación de la confiabilidad de la información cualitativa es un elemento esencial del diseño y desarrollo del estudio que aumenta la calidad de la información recopilada. No se trata de un grupo de pruebas aplicadas a los datos recolectados (a diferencia de las pruebas estadísticas), sino de

verificaciones realizadas antes de empezar la recolección de datos y monitoreadas durante la investigación.

Tales verificaciones incluyen:

Participación intensa o prolongada de los diversos participantes, si dispone del tiempo suficiente y recursos para realizar un estudio extenso, puede verificar la calidad de la información recopilada mediante la participación prolongada de los distintos participantes. Sin embargo, si el tiempo disponible para realizar el estudio de evaluación de higiene se limita a pocas semanas o meses, como ocurre en proyectos de abastecimiento de agua, saneamiento y salud/higiene, deberá optar por una interacción intensiva con los participantes del estudio.

Para ello debe crear un ambiente de confianza y simpatía con la población de estudio para conocer de manera relativamente rápida las características del contexto y estar abierto a múltiples influencias. La confianza y la simpatía pueden establecerse rápidamente sólo si se conoce el idioma local, los rasgos culturales y se respeta a las personas locales y sus estilos de vida (véase «Sensibilización del equipo de trabajo» en el capítulo 3 para mayores detalles sobre cómo establecer una relación).

2.3. BASES O FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS

2.3.1. Gestión del cambio organizacional

Podemos observar cómo los países vienen formando parte de grupos de integración económica, en procura de obtener mejores condiciones para el comercio de sus mercancías, como una forma de obtener ventaja en relación con otros países cuyas empresas ofertan productos similares. Países como Estados Unidos y de la Unión Europea inclusive ven como los países emergentes en especial los asiáticos avanzan en el mercado mundial, con productos de calidad y de avanzada tecnología volviéndose altamente competitivos.

Para alcanzar estos niveles de competencia han venido implementando cambios en la cultura organizacional de sus empresas haciéndolas más eficientes, obligando de esta manera que la competencia tenga que trabajar en reducir sus costos para mantenerse en el mercado.

Los métodos de mejora continua implementados mejoraron sus procesos, así mismo la innovación organizacional incorporó valores, mayor orden con el

trabajo en equipo y búsqueda de la calidad, valorando el factor humano como causa de desarrollo, con sus portes y capacidad creativa para la innovación. Duréndez y García (2008) “utilizaron una muestra de 89 firmas españolas para conocer el impacto de la cultura de innovación y los sistemas de control sobre el desempeño de las empresas jóvenes, y encontraron que la cultura clan era la predominante, seguida por la jerárquica; las culturas adhocrática e innovadora tienen efectos sobre el desempeño de las empresas, especialmente significativos en los modelos de procesos internos y abierto; la cultura jerárquica es adversa al desempeño de la empresa”.

2.3.2. Aseguramiento de la calidad

Walter A. Shewhart: Este autor fue considerado como el pionero en procesos estadísticos (SPC), también fue el primero en realizar estudios sobre calidad, y desarrolló métodos estadísticos. Empezó a implantar en la Bell Telephone Company en el año 1924, consigue reducir el porcentaje de defectos en la empresa.

W. Edwards Deming: Discípulo de Shewhart y consultor eminente, nace en 1900 en Wyoming (Estados Unidos) es un gran conocedor de la estadística. En 1950 la unión de Ingenieros y científicos japoneses le invita a preparar una serie de conferencias sobre calidad y estadística. Deming inculcó mucho sus ideas y caló tan hondo que en su homenaje se estableció en Japón un premio en su honor.

Kaoru Ishikawa: Pionero y a la vez experto en el control de calidad en Japón, es conocido por el desarrollo de los círculos de calidad en el año de 1960. Considera la calidad la principal característica para obtener el éxito a largo plazo. Trabajó de profesor en la Universidad de Tokio y fue miembro de la Unión de Científicos e Ingenieros japoneses. Creó en el año de 1943 del diagrama que lleva su nombre (Diagrama de Ishikawa) también llamado (espina de pez) o diagrama de causa – efecto contemplado como una de las siete herramientas básicas de la calidad. Obtuvo el Deming Prize por las teorías del control de calidad.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Cultura organizacional:** González-Díaz (2020, p.58). Precisa la cultura Organizacional constituye los valores y la forma de organización que tienen las empresas para poder desarrollar estrategias y con ello lograr un modelo de excelencia empresarial basado en la gestión de la calidad. El clima

organizacional se refiere al ambiente laboral y la satisfacción que tienen los trabajadores en relación a sus actividades en cada área de la empresa, determinando así su cultura y demostrando su compromiso para con la empresa. La excelente comunicación y aceptación de la cultura en su empresa es fundamental para que pueda llegar a su meta planteada obteniendo éxitos y maximizar su ventaja competitiva.

- **Clima Organizacional:** Según Iglesias (2015, p.123). Fundamenta; en la actualidad el clima organizacional se ha convertido en un entorno competitivo para las empresas, las cuales tratan de mejorar, motivar a sus empleados, y con ello poder obtener mejores resultados orientados hacia la innovación y mejora de sus recursos, estos resultados logran maximizar su competencia.
- **Cadena de valor:** La cadena de valor nos permite identificar y analizar actividades que tengan importancia estratégica al momento de tener ventajas competitivas, dependiendo del criterio que tengamos a la hora de detallar y analizar las actividades, se puede tener distintos tipos de cadena de valor para una misma empresa, cada uno de ellos tiene sus ventajas y desventajas por lo que dependiendo del tipo de empresa y sus procesos cada tipo de cadena será más adecuada que otra. (Picón, 2019, p.28)
- **Turismo:** Se lo puede definir como una actividad social, cultural y económica, lo cual permite que las personas puedan realizar actividad de turismo fuera de su residencia habitual, a distintas ciudades o países con el fin de distracción, ocio, o por temas laborales en períodos inferiores a un año. (De Turismo, 2016, p.56)
- **Calidad Turística:** Afirma Arjona (2016, p.48). La calidad turística comprende las necesidades, exigencias y la satisfacción que el cliente busca al momento de realizar actividad de turismo, sea en la prestación de servicios o elaboración de productos, lo recomendable es sobrepasar las 19 expectativas del cliente respecto al tiempo, calidad, precios, higiene al momento de hospedarse en determinado lugar.
- **Marketing:** Según Ferrell (2016, p.255). Considera como un conjunto de valores y procesos que todas las funciones empresariales ayudan a implementar. La responsabilidad y las tareas de marketing se convierten

en las actividades que debe realizar cada persona involucrada en la organización.

- **Aseguramiento de la calidad:** Afirma, Serrano (2014). Que dicha característica sugiere una concepción de calidad total, en la que se incluyen estrategias competitivas y una forma de gestión a través de la mejora continua, incluyendo costes de calidad, control total de calidad, ingeniería de fiabilidad y cero defectos. (p.89)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se caracteriza por su correspondencia básica con el enfoque cuantitativa tipo no experimental. Hernández (2018, p.223), sostiene que los tipos de trabajos investigativos se caracterizan por la recolección de información para comprobar las hipótesis basados en la evaluación numérica y el tratamiento estadístico. También permite determinar modelos de conducta y demostrar las teorías respectivas.

La presente tesis fue de tipo aplicado y de nivel descriptivo correlacional por cuanto refiere y explica sobre cualidades externas, internas, características, peculiaridades y propiedades fundamentales de los sucesos y eventos realistas. (Díaz, 2015, p.78)

3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación presentó el método analítico, deductivo, porque explicó, analizó e interpretó sistemáticamente un conjunto de hechos relacionados con otras variables tal como se dieron en el presente, además apuntó a estudiar el fenómeno en su estado actual; por tanto, las posibilidades de tener un control directo sobre las variables de estudio son mínimas, por lo cual su validez interna es discutible. (Ortega, 2020, p.243)

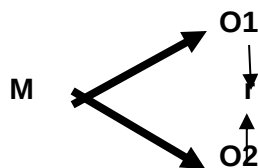
3.3. DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACIÓN

El diseño de la presente tesis fue no experimental y de corte transversal a condición de no experimental es debido a que no se manipularon ninguna de las variables, la información se recogió directamente del encuestado, quien por voluntad e independencia estableció las respuestas consignadas en el cuestionario de preguntas. Fue transversal, debido a que la información recogida se realizó en un solo acto, como si se tratara de una fotografía instantánea de la realidad.

El estudio fue de tipo correlacional porque el propósito fue determinar el nivel de relación entre las variables de estudio: El propósito del diseño transversal y de tipo correlacional permitieron el análisis de la relación de los eventos o fenómenos presentados en la realidad, además la identificación de ausencia,

incidencia y grado de relación entre variables. (Hernández-Sampieri, 2018a, p.229)

El esquema de la investigación utilizado fue el siguiente:



Dónde:

M = Muestra.

O1 = Observación 1: Variable: Gestión del cambio organizacional.

O2 = Observación 2: Variable: Políticas de aseguramiento de la calidad.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

La población de este estudio estuvo conformada por todas las empresas formales del rubro hotelero cuyo domicilio fiscal corresponde a la ciudad de Pucallpa. Para precisar mejor la delimitación geográfica de esta ciudad, consideraremos como parte de ella a los distritos de Callería, Yarinacocha y Manantay. Al mes de mayo del 2021 se tuvieron registrados en la base de datos de DIRCETUR Ucayali, un total de 20 empresas con 6 trabajadores formales que compone la empresa distribuida de la siguiente forma.

Tabla 2. Distribución de la población

Clasificación de la empresa	Cantidad Registrada	Distribución Registrada	Población/ personal que labora
Hotel	20	100%	120
Total	20	100	120

Nota: DIRCETUR Ucayali.

Estas 20 empresas pertenecientes a la muestra tuvieron la misma distribución porcentual de la población quiere decir por su naturaleza de tener poca cantidad de empresas y trabajadores que lo compone se denomina muestra censal considerada. Según Hayes (1999) señala que la “muestra censal es cuando la cantidad de la muestra es igual a la población, esta clasificación se utiliza cuando la población es relativamente pequeña y cuando es menester

averiguar el parecer de la totalidad de la población, generalmente es costoso”. Quiere decir en el estudio participaron la empresa con sus 6 trabajadores formales que se desempeñaron en los hoteles mencionados para relacionar las variables de estudio.

3.4.2. Muestra

Ortega (2020), define como una parte representativa de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos, también para el universo total investigado. (p.299)

Tabla 3. Distribución de la muestra de estudio

Clasificación de la empresa	Cantidad Registrada	Distribución Registrada	Población/ personal que labora
Hotel	20	100%	120
Total	20	100	120

Nota: Elaboración propia.

3.5. DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario:

De la definición dada por Hernández et al. (2014): “Un cuestionario es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir; debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis”. (p.217)

Este instrumento estuvo conformado por un formulario estructurado con preguntas dirigidas a los propietarios y/o administradores de las empresas hoteleras ubicadas en la ciudad de Pucallpa, y que trató de obtener respuestas acerca de la política de aseguramiento de la calidad y su posible incidencia en la administración estratégica de sus empresas.

El encuestado respondió eligiendo una de las cinco alternativas de respuestas que están asignadas a una escala ordinal desde nunca (1) hasta siempre (5) como en la escala de Likert. La validez del cuestionario fue evaluada mediante la técnica de juicio de expertos, mientras que su confiabilidad lo mediremos mediante el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach (α).

3.6. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

El procesamiento de los posibles valores de ambas variables fue extraído de una fuente primaria a través de entrevista y encuesta, para poder ordenar los datos recogidos se han de clasificar en tablas de MS Excel por dimensiones e indicadores. Los indicadores de cada dimensión asumen valores cualitativos a los cuales se les asignó una escala ordinal del 1 al 5, similar a la escala de Likert; para de esa manera facilitar el análisis estadístico y el respectivo contraste de hipótesis.

Para determinar si existe o no una relación significativa entre las dos variables, se han planteado hipótesis correlacionales y, considerando además el hecho de que ambas son cualitativas ordinales, se procedió a utilizar la prueba chi cuadrada (χ^2).

En el proceso de contraste de hipótesis ha de efectuarse el cruce de las respuestas por dimensiones del cuestionario de encuesta con los resultados dimensión 1 del cuestionario de entrevista, la 2 del cuestionario de encuesta con el ítem 2 del cuestionario de entrevista y así sucesivamente hasta culminar con el cruce de la 20 del cuestionario de encuesta con el valor del ítem 20 del cuestionario de entrevista. Como resultado de este cruce se obtuvo una tabla de valores calculados y otra de valores esperados o teóricos, con los que podremos obtener el valor de χ^2 calculado a partir de los datos de la muestra y lo confrontaremos con el χ^2 teórico o valor crítico obtenido de la tabla según su nivel de significancia y sus grados de libertad. Todos los cálculos referidos fueron realizados con el apoyo del software SPSS v. 24.

La hipótesis general propone que existe una relación significativa entre las variables, por lo que las hipótesis estadísticas nula y alterna se basaron en relaciones matemáticas de orden entre el valor empírico y el valor teórico del estadístico de prueba seleccionado para esta investigación.

CAPÍTULO IV

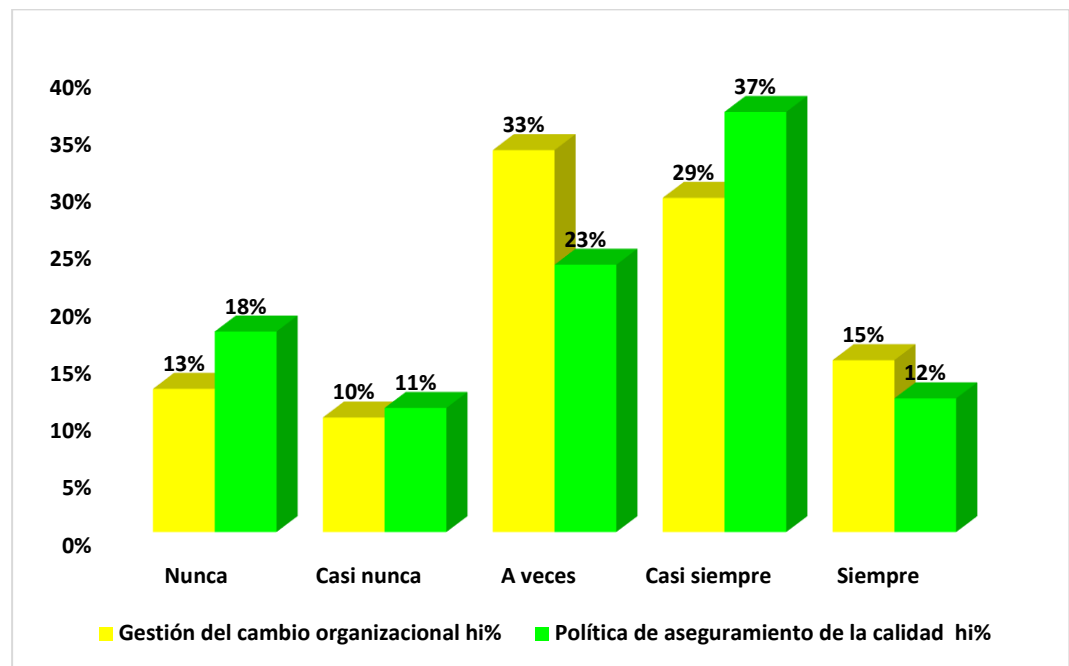
RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS

Tabla 4. Resultado general de las variables de estudio, gestión del cambio organizacional y la política de aseguramiento de la calidad

	Gestión del cambio organizacional		Política de aseguramiento de la calidad	
	fi	hi%	fi	hi%
Nunca	15	13%	21	18%
Casi nunca	12	10%	13	11%
A veces	40	33%	28	23%
Casi siempre	35	29%	44	37%
Siempre	18	15%	14	12%
Total	120	100%	120	100%

Fuente: Base de datos.



Fuente: Tabla 4.

Figura 1. Resultado general de las variables de estudio, gestión del cambio organizacional y la política de aseguramiento de la calidad

Análisis:

De acuerdo a la tabla 4 y figura 1, se demuestra los resultados de la relación de las variables de estudio, de los 120 trabajadores como encuestados se evidencia los resultados; 15 trabajadores manifiestan que nunca fueron implementados sobre la gestión del cambio organizacional, equivalente a 13%, como también los 12 trabajadores equivalente a 10% manifestaron lo mismo casi nunca, mientras 40 trabajadores equivalente a 33%, precisaron a veces y 35 trabajadores equivalente a 29% manifestaron casi siempre y finalmente 18 trabajadores equivalente a 15% manifestaron que siempre fueron implementados como capacitados en gestión del cambio organizacional quiere decir llevando a un análisis inferencial solo pocos poseen el conocimiento de la variable, por ello los resultados de la variable política de aseguramiento de la calidad, 21 trabajadores equivalente a 18%, precisan nunca quiere decir desconocían, así como 13 trabajadores equivalente a 11%, precisan que casi nunca conocían sobre las políticas de aseguramiento, y 28 trabajadores equivalente a 23% manifiestan que a veces, ello nos evidencia que solo 44 trabajadores conocen la política equivalente a 37%, finalmente, 14 trabajadores equivalente a 12% tenían conocimiento de las políticas de aseguramiento de la calidad de servicio.

Tabla 5. Correlación de variables

Correlaciones			
		Gest. Del Camb. Org.	Política de Aseg. De la Calidad
Rho de Spearman	Gest. Del	Coeficiente de correlación	1,000
	Camb. Org.	Sig. (bilateral)	.
		N	120
	Política de	Coeficiente de correlación	,800
	Aseg. de la	Sig. (bilateral)	,104
	Calidad	N	120

Fuente Base de datos.

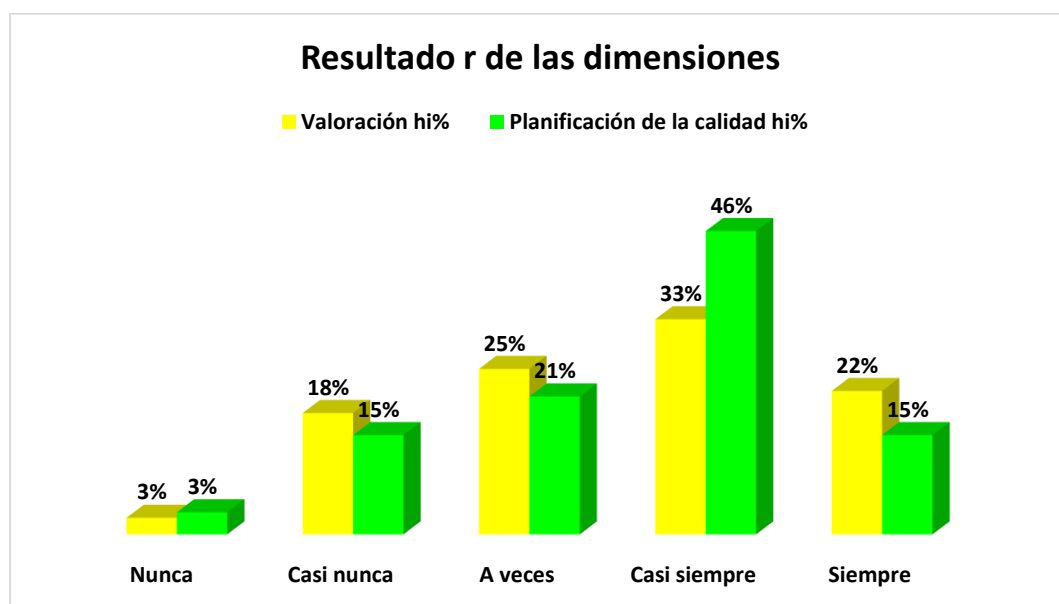
Análisis:

Se evidencia una correlación positiva alta de 0,800 de acuerdo a la estadística aplicado de rho de Spearman, llegando a una conclusión que existe una correlación entre ambas variables resultado de la encuesta empleado en los trabajadores de todas las empresas formales del rubro hotelero cuyo domicilio fiscal corresponde a la ciudad de Pucallpa. A mayo del 2021 se tienen registradas en la base de datos de DIRCETUR Ucayali.

Tabla 6. Resultado de correlación de la dimensión valoración y planificación de la calidad

	Correlación de las dimensiones			
	Valoración		Planificación de la calidad	
	fi	hi%	fi	hi%
Nunca	3	3%	4	3%
Casi nunca	22	18%	18	15%
A veces	30	25%	25	21%
Casi siempre	39	33%	55	46%
Siempre	26	22%	18	15%
Total	120	100%	120	100%

Fuente: Base de datos.



Fuente: Tabla 6.

Figura 2. Resultado de correlación de la dimensión valoración y planificación de la calidad

Análisis:

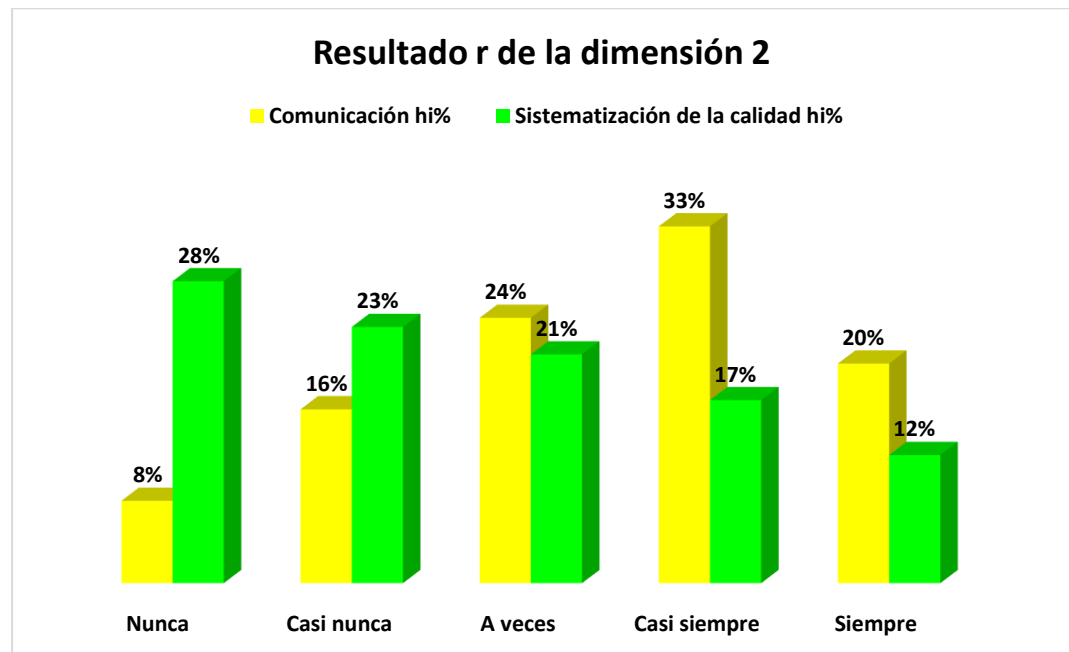
De acuerdo a la tabla 6 y figura 2, se demuestra los resultados de correlación de las dimensiones 1, de los 120 trabajadores como encuestados se evidencia los resultados; 3 trabajadores manifiestan que nunca fueron puesto en autos la valoración sobre la gestión del cambio organizacional, equivalente a 3%, como también los 22 trabajadores equivalente a 18% manifestaron lo mismo casi nunca, mientras 30 trabajadores equivalente a 25%, precisaron a veces, y 39 trabajadores equivalente a 33% manifestaron casi siempre y finalmente 26 trabajadores equivalente a 22% manifestaron que siempre fueron fortalecidos en valoración de la gestión del cambio organizacional quiere decir llevando a un análisis inferencial solo el 50% de los trabajadores poseen el conocimiento la

dimensión de valoración, por ello los resultados de la dimensión 1, de la variable política de aseguramiento de la calidad, manifiestan 4 trabajadores equivalente a 3%, precisan nunca, quiere decir desconocían la planificación de la calidad, así como 18 trabajadores equivalente a 15%, precisan que casi nunca conocían sobre la planificación de la calidad de las políticas de aseguramiento, y 25 trabajadores equivalente a 21%, manifiestan que a veces, ello nos evidencia que solo 55, trabajadores conocen sobre la planificación de la calidad equivalente a 46%, finalmente, 18 trabajadores equivalente a 15%, tenían conocimiento de la planificación de la calidad de las políticas de aseguramiento de la calidad de servicio.

Tabla 7. Resultado de correlación de la dimensión 2, comunicación y sistematización de la calidad

Correlación de la dimensión				
	Comunicación		Sistematización de la calidad	
	fi	hi%	fi	hi%
Nunca	9	8%	33	28%
Casi nunca	19	16%	28	23%
A veces	29	24%	25	21%
Casi siempre	39	33%	20	17%
Siempre	24	20%	14	12%
Total	120	100%	120	100%

Fuente: Base de datos.



Fuente: Tabla 7.

Figura 3. Resultado de correlación de la dimensión 2, comunicación y sistematización de la calidad

Análisis:

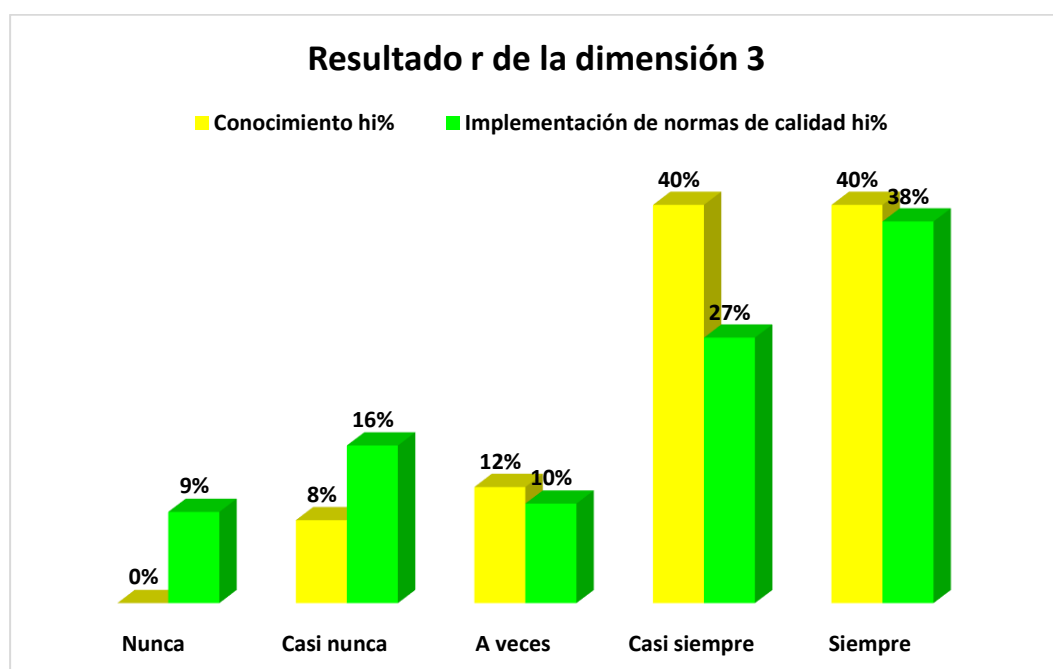
De acuerdo a la tabla 7 y figura 3, se demuestra los resultados de correlación de las dimensiones 2, de los 120 trabajadores como encuestados se evidencia los resultados; 9 trabajadores manifiestan que nunca fueron fortalecidos en la comunicación sobre la gestión del cambio organizacional, equivalente a 8%, como también los 19 trabajadores equivalente a 16% manifestaron lo mismo casi nunca, mientras 29 trabajadores equivalente a 24%, precisaron a veces, y 39 trabajadores equivalente a 33% manifestaron casi siempre y finalmente 24

trabajadores equivalente a 20% manifestaron que siempre fueron fortalecidos en comunicación de la gestión del cambio organizacional quiere decir llevando a un análisis inferencial solo el 50% de los trabajadores poseen el conocimiento la dimensión de comunicación, por ello los resultados de la dimensión 2, de la variable política de aseguramiento de la calidad, manifiestan 33 trabajadores equivalente a 28%, precisan nunca, quiere decir desconocían la sistematización de la calidad, así como 28, trabajadores equivalente a 23%, precisan que casi nunca, conocían sobre la sistematización de la calidad de las políticas de aseguramiento, y 25 trabajadores equivalente a 21%, manifiestan que a veces, ello nos evidencia que solo 20 trabajadores conocen sobre la sistematización de la calidad equivalente a 17%, finalmente, 14 trabajadores equivalente a 12%, tenían conocimiento de la sistematización de la calidad de las políticas de aseguramiento de la calidad de servicio.

Tabla 8. Resultado de correlación de la dimensión 3, conocimiento e implementación de normas de calidad

	Correlación dimensión			
	Conocimiento		Implementación de normas de calidad	
	fi	hi%	fi	hi%
Nunca	0	0%	11	9%
Casi nunca	10	8%	19	16%
A veces	14	12%	12	10%
Casi siempre	48	40%	32	27%
Siempre	48	40%	46	38%
Total	120	100%	120	100%

Fuente Base de datos.



Fuente: Tabla 8.

Figura 4. Resultado de correlación de la dimensión 3, comunicación e implementación de normas de calidad

Análisis:

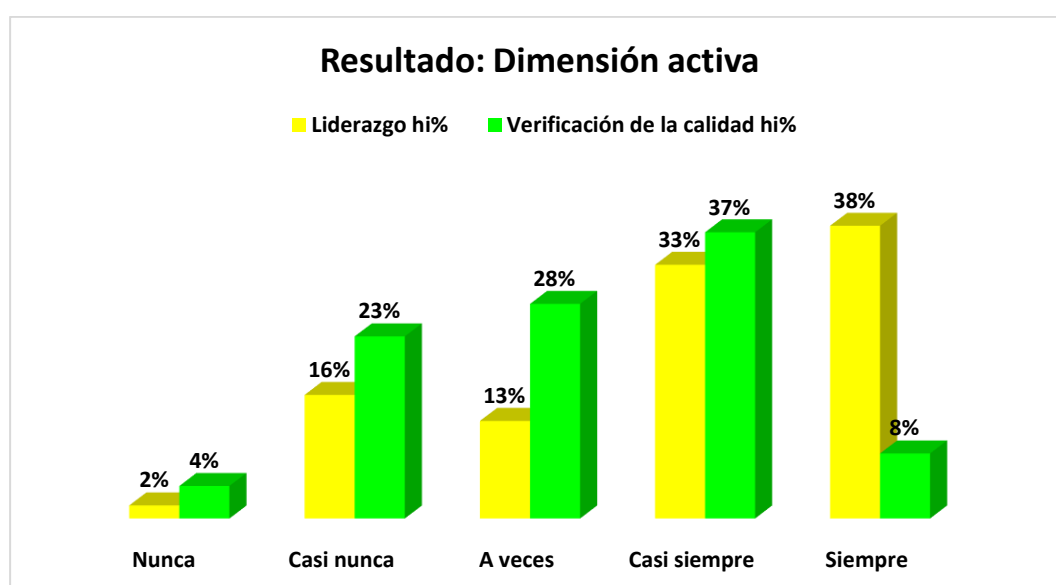
De acuerdo a la tabla 8 y figura 4, se demuestra los resultados de correlación de las dimensiones 3, de los 120 trabajadores como encuestados se evidencia los resultados; 0 trabajadores manifiestan nunca equivalente a 0%, como también los 10 trabajadores equivalente a 8% manifestaron casi nunca, mientras 14 trabajadores equivalente a 12%, precisaron a veces, y 48 trabajadores equivalente a 40% manifestaron casi siempre y finalmente 48 trabajadores equivalente a 40% manifestaron que siempre fueron fortalecidos en sus

competencias de conocimiento de la gestión del cambio organizacional quiere decir llevando a un análisis inferencial existe conocimiento de los trabajadores poseen el conocimiento de la dimensión 3, por ello los resultados de la dimensión 3, de la variable política de aseguramiento de la calidad, manifiestan 11 trabajadores equivalente a 9%, precisan nunca, quiere decir desconocían la implementación de las normas de calidad, así como 19 trabajadores equivalente a 16%, precisan que casi nunca conocían sobre la normativa de la calidad de las políticas de aseguramiento, y 12 trabajadores equivalente a 10%, manifiestan que a veces, ello nos evidencia que solo 32 trabajadores conocen sobre la normativa de la calidad equivalente a 27%, finalmente, 46 trabajadores equivalente a 38%, tenían conocimiento de la implementación de las normas de calidad de las políticas de aseguramiento de la calidad de servicio.

Tabla 9. Resultado de correlación de la dimensión 4, Liderazgo y verificación de la calidad

	Correlación de dimensión			
	Liderazgo		Verificación de la calidad	
	fi	hi%	fi	hi%
Nunca	2	2%	5	4%
Casi nunca	19	16%	28	23%
A veces	15	13%	33	28%
Casi siempre	39	33%	44	37%
Siempre	45	38%	10	8%
Total	120	100%	120	100%

Fuente: Base de datos.



Fuente: Tabla 9.

Figura 5. Resultado de correlación de la dimensión 4, Liderazgo y verificación de la calidad

Análisis:

De acuerdo a la tabla 9 y figura 5, se demuestra los resultados de correlación de las dimensiones 4, de los 120 trabajadores como encuestados se evidencia los resultados; 2 trabajadores manifiestan nunca equivalente a 2%, como también los 19 trabajadores equivalente a 16% manifestaron casi nunca, mientras 15 trabajadores equivalente a 13%, precisaron a veces, y 39 trabajadores equivalente a 33% manifestaron casi siempre y finalmente 45 trabajadores equivalente a 38% manifestaron que siempre fueron fortalecidos en sus competencias de liderazgo de la gestión del cambio organizacional quiere decir llevando a un análisis inferencial existe trabajadores que poseen el liderazgo de

la dimensión 4, por ello los resultados de la dimensión 4, de la variable política de aseguramiento de la calidad, manifiestan 5 trabajadores equivalente a 4%, precisan nunca, quiere decir desconocían de la verificación de la calidad, así como 28 trabajadores equivalente a 23%, precisan que casi nunca, conocían sobre la verificación de la calidad de las políticas de aseguramiento, y 33 trabajadores equivalente a 28%, manifiestan que a veces, ello nos evidencia que solo 44 trabajadores conocen sobre la verificación de la calidad equivalente a 37%, finalmente, 10 trabajadores equivalente a 8%, tenían conocimiento de la verificación de las normas de calidad de las políticas de aseguramiento de la calidad de servicio.

Tabla 10. Correlación de las dimensiones

		Correlaciones								
		Valoración	Planificación de la calidad	Comunicación	Sistematización de la calidad	Conocimiento	Implementación de la calidad	Liderazgo	Verificación de la calidad	
Rho de Spearman	Valoración	Coefficiente de correlación	1,000	,975**	1,000**	-,700	,821	,500	,500	,900*
		Sig. (bilateral)	.	,005	.	,188	,089	,391	,391	,037
		N	120	120	120	120	120	120	120	120
	Planificación de la calidad	Coefficiente de correlación	,975**	1,000	,975**	-,564	,711	,410	,410	,975**
		Sig. (bilateral)	,005	.	,005	,322	,179	,493	,493	,005
		N	120	120	120	120	120	120	120	120
	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000**	,975**	1,000	-,700	,821	,500	,500	,900*
		Sig. (bilateral)	.	,005	.	,188	,089	,391	,391	,037
		N	120	120	120	120	120	120	120	120
	Sistematización de la calidad	Coefficiente de correlación	-,700	-,564	-,700	1,000	-,975**	-,900*	-,900*	-,400
		Sig. (bilateral)	,188	,322	,188	.	,005	,037	,037	,505
		N	120	120	120	120	120	120	120	120
	Conocimiento	Coefficiente de correlación	,821	,711	,821	-,975**	1,000	,872	,872	,564
		Sig. (bilateral)	,089	,179	,089	,005	.	,054	,054	,322
		N	120	120	120	120	120	120	120	120
	Implementación de la calidad	Coefficiente de correlación	,500	,410	,500	-,900*	,872	1,000	1,000**	,300
		Sig. (bilateral)	,391	,493	,391	,037	,054	.	.	,624
		N	120	120	120	120	120	120	120	120

	Liderazgo	Coefficiente de correlación	,500	,410	,500	-,900*	,872	1,000**	1,000	,300
		Sig. (bilateral)	,391	,493	,391	,037	,054	.	.	,624
		N	120	120	120	120	120	120	120	120
	Verificación de la calidad	Coefficiente de correlación	,900*	,975**	,900*	-,400	,564	,300	,300	1,000
		Sig. (bilateral)	,037	,005	,037	,505	,322	,624	,624	.
		N	120	120	120	120	120	120	120	120

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

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

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

N°	CUADRO DE SIGNIFICANCIA ESTADÍSTICA	
1.	Planteamiento de hipótesis	H₀ = La relación que existe no es significativa entre la gestión del cambio organizacional con la política de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas del Sector Hotelero, Distrito de Callería, Pucallpa-Perú, 2021. H_a = La relación que existe es significativa entre la gestión del cambio organizacional con la política de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas del Sector Hotelero, Distrito de Callería, Pucallpa-Perú, 2021.
2.	Nivel de significancia	Nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0.05$
3.	Valor calculado	Gestión del cambio organizacional 159.5 política de aseguramiento 161.5,
4.	P = valor	= 0.000
5.	Decisión	Si el p, valor es = y/o $\geq$ al nivel de significancia, se acepta la hipótesis H_a y se rechaza la hipótesis nula. Mientras el p, valor es = y/o $\leq$ al nivel de significancia, se acepta la hipótesis H₀ y se rechaza la hipótesis alterna.
6.	Conclusión	Por lo tanto, se concluye que la relación que existe es significativa entre la gestión del cambio organizacional con la política de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas del Sector Hotelero, distrito de Callería, Pucallpa-Perú, 2021.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CON EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con respecto al planteamiento del problema los resultados que nos arroja la investigación se demuestra en la tabla cuatro y figura uno donde se corrobora las variables de estudio gestión del cambio organizacional y las políticas de aseguramiento de la calidad como resultado tenemos de los 120 trabajadores encuestados aplicado los 2 instrumentos de ambas variables los resultados nos corroboran lo siguiente: 15 trabajadores manifiestan que nunca tuvieron la gran oportunidad de escuchar a los gerentes y administradores la gestión del cambio organizacional este poco se vincula con los resultados de la política de aseguramiento de la calidad sólo 21 trabajadores también ahí manifiestan que desconocen sobre esa política de aseguramiento de la calidad. Asimismo sobre la variable uno, 12 trabajadores manifiestan que casi nunca han tenido la oportunidad de escuchar sobre esta variable; Asimismo en lo que respecta a la política de aseguramiento de la calidad, también 13 trabajadores no tuvieron la oportunidad de casi nunca conocer este campo; sin embargo en la primera variable 40 trabajadores manifiestan que a veces han escuchado en la empresa sobre esta gestión del cambio organizacional como repercusión a ello la política de seguridad, entonces la calidad sólo 28 trabajadores manifiestan también que a veces han escuchado sobre la política de aseguramiento; sin embargo en el campo de la gestión del cambio organizacional 35 trabajadores de los 120 casi siempre tenían conocimiento sobre esta temática, mientras en la política de aseguramiento de la calidad 44 trabajadores casi siempre conocían sobre qué era política de seguimiento de la calidad, entonces finalmente, 18 trabajadores de los 120 se precisa tienen conocimientos sobre la gestión del cambio organizacional dentro de las empresas al desempeño de sus funciones; pero en la política de aseguramiento de la calidad sólo se tiene 14 trabajadores que posee Rossini cierto conocimiento sobre la política de ser bien de la calidad eso quiere decir que estos resultados nos demuestran que las empresas en su gran dimensión y mayoría no promueven en los trabajadores una buena gestión de cambio organizacional y como resultado la política de aseguramiento es débil pero como estos resultados se corrobora que sí existe una correlación positiva entre ambas variables eso quiere decir que se debe implementar en las empresas la gestión del cambio organizacional como la política de aseguramiento de la calidad de manera normativa de manera de planificación y de consolidación a una buena gestión organizacional.

5.2. CON LOS ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Barrios (2019), en su investigación nos precisa como la gestión por procesos en los pymes en Barranquilla factor diferenciador de la competitividad organizacional dentro de ellos tuvo un propósito de valorar cómo la gestión por procesos influye en la competitividad y organización de las pequeñas y medianas empresas ellos llegan a un resultado muy esencial de manera que sus resultados se corroboran llegando a la significatividad de la relación causal que ellos impusieron y sobre ello su investigación estaba vinculado a cómo esto se relaciona entre ambas variables llegando a una conclusión que si existe una relación significativa este antecedente tiene una relación directa con la investigación los resultados de mi investigación tienen la misma relación significativa en el contexto de la región de Ucayali eso quiere decir dentro de las empresas privadas que promueven la gestión del turismo el alojamiento del usuario debe de promover un modelo de gestión del cambio organizacional para que así tenga una buena atención al usuario y que no el usuario se vaya un poco decepcionado de la organización de liderazgo de la propia gestión de las empresas Asimismo estas empresas están vinculadas al cumplimiento del aseguramiento de la calidad de servicio; sin embargo se evidencia que si los empleados no conocen estas políticas de aseguramiento dice que está normado dentro de los hoteles top no se nota con rigurosidad la vigilancia por parte de otras entidades, eso significa que todos los trabajadores, administradores hayan sido parte de la investigación sean los portadores de voces en la mejora continua y la aplicación del aseguramiento de la calidad para otorgar mejores servicios en la región llamarle por parte de las empresas privadas y generar un turismo de impacto en la región. Por otro lado Huertas y Riveros (2020) hizo una investigación sobre política de aseguramiento de la calidad y mejoramiento continuo donde tuvo como objetivo principal instaurar una cultura de la calidad institucional basada en el mejoramiento continuo ellos llegaron a una conclusión investigativa haciendo una correlación comparativa de ambas variables donde arribaron a corroborar que mientras el sistema o políticas de aseguramiento no son aplicados en los programas empresas entidades asociadas con el principio de mejora continua no va a tener un proceso de aseguramiento de los estándares de calidad, sugiere como componente aplicar en toda su dimensión; este trabajo tiene una relevancia con mi trabajo de investigación cuando se nota la correlación de las dimensiones de conocimiento de comunicación, liderazgo, la verificación de las normas, la planificación de la calidad en toda su dimensión hay una correlación positiva se corrobora que Huertas y Riveros hicieron un aporte a mi investigación por ende hago hincapié que se debe de promover en aplicar la política de aseguramiento de la calidad

bajo las normas emitidas y los estándares de cumplimiento para el funcionamiento de toda empresa y/o institución sea público o privada no será mejor empresa y calidad basados en resultados óptimos que cumplen los estándares que los usuarios respondan a una gran satisfacción y que el modelo de gestión esté vinculado también a estos estándares de cumplimiento del aseguramiento de la calidad para la mejora continua. Tamashiro (2018), también hizo un aporte como antecedente a la investigación sobre política de aseguramiento de la calidad en educación superior y la administración estratégica ellos tuvieron un objetivo primordial también de determinar cómo se relaciona la política de aseguramiento de la calidad en la educación superior y la administración estratégica llegaron a una conclusión donde el resultado obtenido sí con una correlación positiva alta sin embargo aplicaron también la prueba estadística de chi cuadrado donde la media aritmética era mayor que el promedio calculado, por lo tanto con esta prueba estadística y 2 demostraron de que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula similar a mi investigación cuando se corrobora la estadística con una prueba T, llegamos a aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula por la propia dimensión de que la correlación es alta entre la variable de estudio y la correlación es alta también entre las dimensiones de ambas variables, eso quiere decir de que es necesario dentro de todas las variables requiere una aplicación experimental en las empresas que sea investigado básicamente en fortalecer las competencias de los trabajadores en los modelos de gestión organizacional y también en la calidad del aseguramiento de normas y políticas que están vinculados a mejora continua, que esto no conlleva a una buena atención a los usuarios o visitantes a la empresa; por lo tanto se sugiere a la entidad que cumpla la normativa y que mejore su gestión con un modelo de gestión organizacional basado en principios y cambios organizacionales.

5.3. CON LAS BASES TEÓRICAS

Martínez (2018). Considera que las organizaciones son un mundo dinámico que evocan un proceso de transformación empresarial en el que se encuentra la resistencia al cambio, que se puede definir como “un suceso normal que dificulta la implementación de nuevos sistemas”, totalmente de acuerdo con la autora del punto de vista académico es importante reconocer la atención a los usuarios porque la empresa que no oferta con calidad los servicios nace una insatisfacción de los usuarios quienes son los consumidores de las empresas en todas su dimensiones.

Cómo se citó en Bustos, Sagredo y Bull (2018, p.90). Esta resistencia se presenta de dos formas: de manera individual, es decir, con cada uno de los colaboradores y a nivel de la organización en general; siendo el primero relacionado con la personalidad de los individuos y el segundo con los factores ligados a la institución, por ello es importante que cada empresa mejore en sus factores de atención que promueven dentro de su rol empresarial.

Lamport (2018), propone cuatro fuerzas que impiden que una organización cambie: Impulso conductual que se refiere al mantenimiento del comportamiento o “cuando una respuesta se ha reforzado en una situación de estímulo distintivo, su tasa de ocurrencia o tasa de respuesta depende de las contingencias del reforzamiento de la respuesta”. (p.15)

5.4. CON LAS HIPÓTESIS

De la hipótesis formulada, Si el p, valor es $= y/o \geq$ al nivel de significancia, se acepta la hipótesis H_a y se rechaza la hipótesis nula. Mientras el p, valor es $= y/o \leq$ al nivel de significancia, se acepta la hipótesis H_o y se rechaza la hipótesis alterna, se concluye que la relación que existe es significativa entre la gestión del cambio organizacional con la política de aseguramiento de la calidad en las Empresas del Sector Hotelero, distrito de Callería, Pucallpa-Perú, 2021.

CONCLUSIONES

Dentro de las conclusiones llegadas si, existe relación significativa entre la gestión del cambio organizacional con la política de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas del Sector Hotelero, distrito de Callería, Pucallpa-Perú, 2021, demostrándose la correlación determinada es alta positiva de 0.783, el cuál es corroborado de acuerdo a la hipótesis formulada.

Precisando sobre las dimensiones al determinar la relación entre la planificación de la calidad con la valoración de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021. Se demuestra que existe una relación significativa el cual llegó a una correlación de 0.88, con una determinación positiva alta eso quiere decir que se corroboró la hipótesis.

Del mismo modo al concluir la determinación de relación entre la sistematización de la calidad con la comunicación de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021. Demostrando una correlación alta positiva 0.929, quedando demostrada la hipótesis.

Como también al determinar la relación sobre la implementación de normas de calidad con el conocimiento de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021, se llega a demostrar una correlación positiva alta, 0.912, esto hace que se demuestre la hipótesis planteada.

Finalmente se determinó la relación entre la verificación de la calidad con la motivación y liderazgo de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021. Concluyendo una correlación negativa, de 0,280 demostrando la relación existente pero negativa.

SUGERENCIAS

A las empresas privadas dedicado al turismo, emprender la cultura organizacional de calidad para una determinada atención de impacto a los turistas.

A los turistas elegir el sentido de evaluación de impacto sobre la posición de la atención resultado de su planificación.

A los gerentes de los hoteles, medir el impacto en la planificación y velar por la sistematización del diagnóstico para una toma de decisiones oportunas.

A las entidades responsables en supervisar la aplicación de las normas, deben realizar de acuerdo a la pertinencia de atención a los usuarios.

A los responsables, dueños y el equipo de trabajadores a mejorar la atención y mejorar el liderazgo desde el estatus social que se encuentran.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Ángel Herrera, J. P. (2019). Propuesta de formación de líderes para la gestión del cambio organizacional.
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23230/2/RAE%20Propuesta%20de%20formaci%C3%B3n%20en%20gesti%C3%B3n%20del%20cambio%20organizacional.pdf>, 29.
- Aparicio, C. G. (2017). La importancia del turismo religioso en México. *International journal of scientific management and tourism*, 3(1), 131-143.
- Arbós, L. C. (2014). *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*. Profit Editorial.
- Arjona, C. L. (2016). *Marketing y gestión de calidad turística*. Liber Factory.
- Ayala Palacios, R. L. (2018). Responsabilidad social universitaria: Construcción de una valoración estudiantil. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 23(1), 146-161.
- Barraza, M. F. (2008). Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua. *Pecunia: Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad de León*, (7), 285-311.
- Barrios-Hernández, K. (2019). La gestión por procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Información tecnológica*, 30(2), 103-114.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642019000200103&script=sci_arttext&lng=n.
- Bolaño-Rodríguez, Y. (2014). Modelo de Dirección Estratégica basado en la Administración de Riesgos. *Ingeniería industrial*, 35(3), 344-357.
- Burgos Ivonne, D. D. (2019). Propuesta de formación de líderes para la gestión del cambio organizacional fase 2. *Universidad Católica Colombia*, 59.
- Business & Tourish School. (22 de 03 de 2021). CESAE. Obtenido de Gestión de calidad en el hotel: <https://www.cesae.es/blog/gestion-de-calidad-en-el-hotel>
- Castro, A. D. (2015). Determinantes macroeconómicos del comportamiento de índice general de la Bolsa de Valores de Colombia. *Aglala*, 6(1), 199-228.
- Chacon, J. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50).
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Madrid: MCGRAW-HILL.
- Contreras Monroy, S. R. (2018). El talento humano y el cuidado ambiental en la industria hotelera (Human Talent and Environmental Care in the Hotel Industry). *Turismo y sociedad*, 23.
- Coria Páez, A. L. (2016). Aplicación del modelo de Lewin a una OCS: *cambio organizacional y liderazgo*. 28.

- Crosby, P. B. (2005). Crosby's 14 steps to improvement. *Quality Progress*, 38(12), 60-64.
- Davis, K. N. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Editorial Mc Graw-Hill.
- De Deane, C. A. (2014). La investigación en las universidades privadas de la Argentina. Cambios tras las políticas de aseguramiento de la calidad y financiamiento competitivo. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(3), 73-91.
- De Turismo, L. (2016). Ley de turismo. Quito, Pichincha, Ecuador: Ministerio de Turismo. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/>.
- Duarte Hablutzel, M. (2020). *Gestión del cambio organizacional*. Universidad Peruana Cayetano Heredia, <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/8962>.
- Duque, J. L. (2014). Los procesos de cambio organizacional y la generación de valor. *Estudios gerenciales*, 30(131), 162-171.
- Elizondo, A. G. (2005). Kaizen, una mejora continua. *Cienc. UANL*, 8(3), 330.
- Engle, R. L. (2017). Dentifying barriers to culture change: A qualitative analysis of the obstacles to delivering resident-centered care. *Psychological services*, 58.
- Esteban, R. C. (2013). Procrastination and demographic characteristics associated with college students. *Apuntes Universitarios*, 3(2), 95-108.
- Ferrell, O. C. (2016). *Estrategia de marketing*. Cengage Learning Editores, SA.
- Figuerola De La Peña, C. A. (2016). *Propiedades Psicométricas del Cuestionario de Compromiso Organizacional en Trabajadores Públicos de la Región La Libertad*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/263>.
- González-Díaz, R. R. (2020). Cultura organizacional y Sustentabilidad empresarial en las Pymes durante crisis periodos de confinamiento social. *CIID Journal*, 1(1), 28-41.
- Hernández, G. A. (2013). Gestión de la calidad bajo la Norma ISO 9001 en instituciones públicas de educación superior en México. *Calidad en la educación*, (39), 81-115.
- Hernandez, S. P. (2019). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango. URL. edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf, 5(02), 2019.
- Hernández-Abreo, A. (2018). Programa responsabilidad social empresarial: empresa Global Service & Business SAS. *AiBi revista de investigación, administración e ingeniería*, 6(2), 2-12.
- Hayes, B. (1999). Cómo medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios. 2. ed. España: Gestión.
- Huerta-Riveros, P. (2020). Dirección estratégica, sistema de información y calidad. El caso de una universidad estatal chilena. *Información tecnológica*, 31(2), 253-266.

- Iglesias Armenteros, A. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur*, 3(3), 455-457.
- Kozlowski, S. W. (2006). Enhancing the effectiveness of work groups and teams. *Psychological science in the public interest*, 89.
- Lamport, Z. B. (2018). Un enfoque simple y robusto para reducir la resistencia de contacto en transistores orgánicos. *Comunicaciones sobre la naturaleza*, 9 (1), 1-8.
- Martínez, J. A. (2015). *Guía para la aplicación de UNE-EN ISO 9001: 2015*. AENOR. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gLInDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT18&dq=Norma+ISO+9001-2015&ots=5uePXgNepO&sig=2CPRcQcjaNnTaymScNf_ZV9dAxY.
- Martínez-Bustos, E. (2015). *Propuesta metodológica para implementar la primera fase del modelo de gestión del cambio organizacional de Lewin*. http://sirse.info/wp-content/uploads/2015/11/PUB_DOC_Tabla_AEN_11328_1.pdf.
- Martínez-Bustos, E. (2018). Propuesta metodológica para implementar la primera fase del modelo de gestión del cambio organizacional de Lewin. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 88-98.
- Meller, P. (2019). Beneficios y costos de la globalización. Perspectiva de un país pequeño (Chile). *Revista Economía y Desarrollo (Impresa)*, 128(1).
- Méndez Ortiz, L. C. (2018). Características principales de la norma ISO 37001 gestión antisoborno y la relevancia de su aplicación como factor de eficiencia dentro de la administración actual. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, (noviembre). 12-59.
- Moreno-Luzón, M. D. (2011). *Gestión de la calidad y diseño de organizaciones: teoría y estudio de casos*. Prentice Hall.
- Nery, V. D. (2016). The changing context and the organizational justice impact on the employee well-being. *Paidéia (Ribeirão Preto)*, 26(65), 317-324.
- Palacios, R. J. (2016). *Educación vs tecnología y su convergencia hacia la "ia"*. *Vínculos: Ciencia, Tecnología y Sociedad*.
- Palau-Sampio, D. (2018). Fact-checking y vigilancia del poder: La verificación del discurso público en los nuevos medios de América Latina. *Communication & Society*, 31(3), 347-363.
- Picón Salamea, A. L. (2019). Propuesta de un Sistema de Control Interno para el Proceso de Producción de Plástico en el sector Industrial basado en un análisis de riesgos operacionales. (*Master's thesis, Universidad del Azuay*). 28.
- Priem, R. W. (2018). Estrategia del lado de la demanda y modelos comerciales: poner la creación de valor para los consumidores en el centro del escenario. *Planificación a largo plazo*, 51 (1), 22-31.

- Proulx, D. (2015). *Diagnóstico y cambio organizacional: Elementos claves (2° edic.)*. Universidad Continental. Huancayo, Perú.
- Ramírez, E. M. (2018). Calidad percibida del programa educativo de prevención de adicciones, Universidad de Antioquia, Medellín. *Cultura y Droga*, 23(25).
- Ramírez, K. A. (2017). Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio. *Intangible Capital*, 13(2), 479-497.
- Rincón, R. D. (2002). Modelo para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001. *Revista Universidad EAFIT*, 38(126), 47-55.
- Riot, J. G. (2018). Administración de residuos una política de gestión ambiental en la generación de valor empresarial. *Enfoque disciplinario*, 3(1), 72-85.
- Rodríguez, P. T. (2018). La responsabilidad social corporativa en las universidades públicas de la zona tres de Ecuador. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 2(3), 297-328.
- Rueda, I. A. (2018). El cambio organizacional y su gestión estratégica. *Revista ESPACIOS*, 39(44).
- Santana Porbén, S. (2012). Sistema de control y aseguramiento de la calidad: Su lugar dentro de un programa de intervención alimentaria, nutrimental y metabólica. *Nutrición Hospitalaria*, 27(3), 894-907.
- Serrano, A. T. (2014). *Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas*. Ediciones de la U.
- SGP, P. D. (2021). Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- Tamashiro Tamashiro, J. (2018). *Política de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior y la Administración Estratégica – Universidad Norbert Wiener – 2016*. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1732>.
- Trabancal García, D. (2019). *Evolución de la calidad a través de la Norma ISO 9001*. <https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/51152/?sequence=3>.
- Vanderwood, R. S. (2018). Leader behaviors and organizational change effectiveness (Doctoral dissertation, *Capella University*). 59.
- Vega Falcón, V. C. (2021). Diferencias en el global covid19 tourism index entre los cinco continentes (Differences in the Global COVID-19 Tourism Index among the Five Continents). *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. 23-59.
- Villacorta Aredo, H. E. (2018). *Gestión de calidad en empresas turísticas*. Lima: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11235>.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR HOTELERO, DISTRITO DE CALLERÍA, PUCALLPA-PERÚ, 2021”.				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre la gestión del cambio organizacional con la política de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas del Sector Hotelero, distrito de Callería, Pucallpa-Perú, 2021?	Determinar la relación que existe entre la gestión del cambio organizacional con la política de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas del Sector Hotelero, Distrito de Callería, Pucallpa-Perú, 2021.	La relación que existe es significativa entre la gestión del cambio organizacional con la política de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas del Sector Hotelero, Distrito de Callería, Pucallpa-Perú, 2021.	Gestión del cambio organizacional	TIPO DE INVESTIGACIÓN El enfoque es cuantitativo y el tipo es Aplicado. (Carrasco, 2006)
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional (Arias, 2012)
1. ¿Cómo se relaciona la planificación de la calidad con la valoración de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021?	1. Determinar cómo se relaciona la planificación de la calidad con la valoración de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021.	1. La planificación de la calidad tiene relación positiva con la valoración de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021.	Política de aseguramiento de la calidad	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN Hipotético deductivo (Bernal, 2010)
2. ¿Cómo se relaciona la sistematización de la calidad con la comunicación de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021?	2. Determinar cómo se relaciona la sistematización de la calidad con la comunicación de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021.	2. La sistematización de la calidad tiene relación positiva con la comunicación de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021.		DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN No Experimental transversal (Hernández-Sampieri, 2018)
3. ¿Cómo se relaciona la implementación de normas de calidad con el conocimiento de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021?	3. Determinar cómo se relaciona la implementación de normas de calidad con el conocimiento de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021.	3. La implementación de normas de calidad tiene relación positiva con el conocimiento de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021.		POBLACIÓN: Todas las empresas formales del rubro hotelero cuyo domicilio fiscal corresponde a la ciudad de Pucallpa. A mayo del 2021 se tienen registradas en la base de datos de DIRCETUR Ucayali, un total de 20 de tales empresas (N= 20): 2 de cinco estrellas 18 de cuatro estrellas.
4. ¿Cómo se relaciona la verificación de la calidad con la motivación y liderazgo de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021?	4. Determinar cómo se relaciona la verificación de la calidad con la motivación y liderazgo de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021.	4. La verificación de la calidad tiene relación positiva con la motivación y liderazgo de la gestión de cambio organizacional de las empresas del sector hotelero ubicadas en la ciudad de Pucallpa, durante el año 2021.		MUESTRA: Determinado por el total de 20 empresas seleccionadas con el muestreo censal conveniencia. Donde lo conforman por todo su equipo de gestión empresarial cada empresa 6 trabajadores determinado (n = 120).
				TÉCNICA: Encuesta.
				INSTRUMENTO: Cuestionario.

ANEXO 2

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA N° 1

GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

Señor (a):

Se le solicita a Ud., a que tenga a bien de reportar su información sobre el cómo promueve la gestión del cambio la empresa frente a la Política de aseguramiento de la calidad. En tal sentido debe marcar con un aspa (x) a la ponderación que estime en cada uno de los indicadores considerados, del cómo aprecia usted.

El propósito es Determinar la relación que existe entre la gestión del cambio organizacional con la política de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas del Sector Hotelero, Distrito de Callera, Pucallpa-Perú, 2021.

Gerente () Administrador () Contador () Auxiliar Contable ()
Asistente Administrativo () Recepcionista ()

Escala ponderativa:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre

Código		Ítems	Ponderación				
			1	2	3	4	5
V	1.	Tus esfuerzos y lealtad te permiten interactuar de manera comprometida con la empresa.					
C	2.	Las demandas que requieres para mejorar la atención de cambio te permiten mejorar tus formas de atención frente a otros.					
Cono c.	3.	Es suficiente tus conocimientos adquiridos para el cambio organizacional de la empresa donde te desenvuelves.					
L	4.	El liderazgo del gerente tiene unas políticas de cambio frente a brechas de turismos, atención y sostenibilidad.					
C	5.	En las oportunidades de mejora fuiste parte del proceso de planificación, implementación y toma de decisiones.					
V	6.	Tu compromiso en mejorar la atención a los usuarios es desprendido de circunstancias y competitividad formadas por la empresa o por tus propios peculios.					
L	7.	El jefe siempre promueve en el diálogo la Escucha activa cuando interroga lo que debes cumplir para mejorar la atención al cliente.					
Cono c.	8.	Es necesario una capacitación sobre el cambio organizacional para que tus conocimientos sean aplicados.					

V	9.	Dentro de la empresa promueven el cuidado y pertenencia de mejora permanente.					
C.	10.	Existe una comunicación fluida y asertiva para emprender el cambio organizacional en la gestión.					
V	11.	Dentro de tu lealtad a mejorar los servicios usted recibió capacitación acompañamiento sobre el rol y mejora que debe asumir como empleado/ dueño.					
L	12.	Genera el gerente un ambiente laboral equilibrado de simpatía, empatía, resiliencia y compromiso.					
Cono c.	13.	La empresa te forma y capacita en mejorar la atención al usuario con etiqueta social.					
Cono c.	14.	Tienes oportunidades de charlas permanentes sobre el cambio organizacional en la gestión empresarial.					
V	15.	Demuestra honradez y respeto frente a tu desempeño desde tu rol de trabajador/ gerente					
C	16.	Usted primero promueve la comunicación para recoger la Información de la situación de tu atención en la empresa.					
Cono c.	17.	Dentro de tu compromiso con la empresa usted, tiene compromiso en mejorar y ayudar a mejorar la empresa					
L	18.	Los mandos del líder son equilibrados con mucha autonomía autorregulada para comprometer al trabajador.					
C	19.	Cuando suscita algo ineficiente en la empresa el canal comunicativo es la solución					
Cono c.	20.	La empresa promueve capacitación permanente para la mejora continua.					

Gracias por su colaboración.

ENCUESTA N° 2

POLÍTICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Señor (a):

Se le solicita a Ud., a que tenga a bien de reportar su información sobre el cómo promueve la gestión del cambio la empresa frente a la Política de aseguramiento de la calidad. En tal sentido debe marcar con un aspa (x) a la ponderación que estime en cada uno de los indicadores considerados, del cómo aprecia usted.

El propósito es Determinar la relación que existe entre la gestión del cambio organizacional con la política de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas del Sector Hotelero, Distrito de Callería, Pucallpa-Perú, 2021.

Gerente () Administrador () Contador () Auxiliar Contable ()
Asistente Administrativo () Recepcionista ()

Escala ponderativa:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre	Casi siempre

Código		Ítems	Ponderación				
			1	2	3	4	5
D.PC	1.	Participaste en la planificación de nuevos productos que promueve la empresa.					
D.PC	2.	Usted está considerado en los proyectos de mejora de Planificación de servicios que ofrece la empresa.					
D.INC	3.	Conoces el diseño del sistema de calidad o te socializaron alguna vez.					
D.SC	4.	Eres parte de la mejora continua para revertir la calidad de servicios y eres participe en la clasificación de actividades.					
D.SC	5.	Conoces las actividades de mejora continua para asegurar la política de calidad.					
D.SC	6.	Te consideras parte de la mejora de la empresa para buscar la calidad de servicio.					
D.INC	7.	Eres parte del Involucramiento de los empleados en la mejora continua que busca calidad.					
D.PC	8.	Fuiste invitado para ser parte de la planificación de procesos internos y sostener una mejora continua.					
D.SC	9.	Conoces los diseños de etapas de la mejora continua para mejorar la calidad de servicio en la empresa.					
D.SC	10.	Te participaron que secuencia o pasos se debe hacer para generar cambios y mejora continua para lograr los estándares de mejora.					
D. VC	11.	Conoces la realización de auditorías internas de la empresa para la mejora continua.					
D.PC	12.	Conoces la planificación de nuevos productos que estén vinculado a la mejora de la calidad.					
D.INC	13.	Tienen conocimiento de las normas y políticas de aseguramiento de la calidad de servicio empresarial.					

D.PC	14.	Te consideran para ser parte de la mejora continua y asegurar la calidad esperada.						
D. VC	15.	Te invitaron a la elección de una institución certificadora para promover la mejora continua.						
D. VC	16.	Participaste como veedor de la realización de auditorías de certificación de la empresa.						
D.INC	17.	Eres parte del equipo de mejora y gestión de calidad en la empresa o tienes una designación como responsable.						
D. VC	18.	Te informaron sobre los estándares de calidad de una empresa que tú te desempeñas.						
D.INC	19.	Eres participe del análisis de la situación actual de la empresa, problemas, causas, consecuencia.						
D. VC	20.	Usted, cree que es necesario conocer los estándares de mejora para el servicio de calidad y atención a los usuarios.						

Gracias por su colaboración.

ANEXO 3**EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS SOBRE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
(ENCUESTAS)**



ANEXO 5

OBTENCIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN



GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI
DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO
EXTERIOR Y TURISMO
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"



Pucallpa, 18 de Mayo del 2021

OFICIO N° 520-2021-GRU-DIRCETUR

Señor:
ANIBAL CAMPOS BARRETO
Ciudad. -

ASUNTO : REMITO INFORMACIÓN SOLICITADA

REF. : INFORME N° 200-2021-GRU-DIRCETUR-DT
INFORME N° 010-2021-GRU-DIRCETUR-DT-CRB

Por medio del presente me dirijo a usted, para saludarlo cordialmente a nombre de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali, al mismo de acuerdo a los documentos de la referencia, remito a usted la información solicitada respecto al Directorio de Hoteles Categorizados, Hostales, Albergues Categorizados y Hospedajes no Categorizados registrados en la DIRCETUR.

Es todo cuanto informo para fines del interesado.

Sin otro particular, quedo ante usted no sin antes expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI
Lic. Adm. Densetrio T. Rengifo Ramirez
DIRECTOR REGIONAL - DIRCETUR

DTRR/cmpc
CC.
- DITUR
- Archivo



GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI
DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO
DIRECCION DE TURISMO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"



Ucayali

DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO - REGIÓN UCAYALI	
RECIBIDO	
FECHA <u>18/05/2021</u>	FECHA <u>2021</u>
HORA <u>09:06 am</u>	
N° DOC.: <u>820</u>	N° EXP.: <u>161</u>
SECRETARIA	

INFORME N° 200 -2021-GRU-DIRCETUR-DT

A : Lic. A dm. Demetrio Tercero Rengifo Ramírez
 Director Regional de Comercio Exterior y Turismo de Ucayali

Asunto : Remito lo solicitado.

Referencia : Solicitud S/N

Fecha : Pucallpa, 18 de mayo del 2021.

Por medio del presente me dirijo a usted, para saludarle cordialmente y en atención al documento de la referencia remito el Informe N° 010-2021-GRU-DIRCETUR-DT-CRB, de la Esp. Tur. Carmen Roca Borges en el cual adjunta la información solicitada, respecto al directorio de Hoteles Categorizados, Hostales, Albergues Categorizados y Hospedajes no Categorizados registrados en la DIRCETUR Ucayali.

En tal sentido, solicito a usted señor Director Regional que a través de su despacho curse dicha información mediante documento oficial al solicitante.

Es todo cuanto informo a usted para su conocimiento y trámites pertinentes.

Atentamente,

DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO DE UCAYALI

 Lic. Tur. Sharon J. Amasfuen Barboza
 DIRECTORA DE TURISMO DIRCETUR

Cc.
 Archivo

DIRCETUR - DIRECCION REGIONAL	
Pucallpa, <u>18</u> de <u>05</u> del <u>21</u>	
Visto, por <u>Gra CHRIS</u>	
Proveído <u>Remite documento al interesado</u>	





PERÚ

GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

DIRECCIÓN DE TURISMO

"Año del Bicentenario en el Perú: 200 años de Independencia"



INFORME N° 010 -2021- GRU-DIRCETUR-DT-CRB

A : Lic. SHARON AMASIFUEN BARBOZA
Directora de Turismo

ASUNTO Remito Directorio de Hoteles, Hostales y Hospedajes registrados en la DIRCETUR Ucayali al mes de abril 2021.

REF. : Carta de fecha 12-05-2021 – Sr. Anibal Campos Barreto

FECHA : Pucallpa 17 de mayo 2021.

Me dirijo a usted de acuerdo al documento de la referencia para remitirle adjunto el directorio de Hoteles, Hostales, Albergues categorizados y hospedajes no categorizados registrados en la Dircetur Ucayali, los cuales se encuentran ubicados en el Distrito de Calleria (Pucallpa), Manantay, Yarinacocha y en las provincias de Padre Abad (Aguaytia) y Atalaya (ciudad Atalaya).

Es todo cuanto informo a usted para los fines que estime conveniente.

Atentamente

DIRCETUR UCAYALI
[Signature]
CARMEN ROCA BORGES
INSPECTOR

DIRCETUR - DIRECCIÓN DE TURISMO	
Pucallpa	17 de 05 de 2021
Visto, pasa a:	Dirección Regional
Proveído	Para ser remitido al subdirector



DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO - REGIÓN UCAYALI	
RECIBIDO	
FECHA <u>12/05/</u>	FECHA <u>2021</u>
HORA <u>08:03 am</u>	
N° DOC.: <u>386</u>	N° EXP.: <u>10</u>
SECRETARIA	

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Pucallpa, 11 de mayo 2021.

Señores:

Lic. Adm. **DEMETRIO TERCERO RENGIFO RAMIREZ**

Dirección Regional del Comercio Exterior y Turismo – Ucayali

Ciudad.-

DIRECCIÓN DE TURISMO	
RECIBIDO	
12 MAY 2021	
HORA <u>10:20am</u>	FIRMA: <u>[Firma]</u>

De mi mayor consideración;

Yo, **Anibal Campos Barreto**, con DNI N° 22508611 en mi calidad de Alumno de Post Grado de la Universidad Nacional de Ucayali, ante ustedes me presento y digo:

Que teniendo en marcha el Proyecto de Tesis titulado *"Gestión del cambio organizacional y su relación con la política de Aseguramiento de la Calidad en las Empresas del Sector Hotelero, Distrito de Callería, Pucallpa-Perú, 2021"*, para optar el Grado de Doctor en Administración y siendo un requisito muy valioso contar con la información pertinente, referente a **Hoteles, Hostales y Hospedajes** registrados en el ámbito de su competencia, por lo que solicito se me proporcione dicha información.

Con la seguridad de merecer su gentil atención al presente y de su respectiva aceptación quedo de Usted.

Atentamente,

[Firma]
Anibal Campos Barreto
DNI N° 22508611

URGENTE

DIRCETUR - DIRECCIÓN DE TURISMO	
Pucallpa, <u>12</u> de <u>05</u> del <u>2021</u>	
Visto, pase a: <u>Sra. Carmen</u>	
Proveído: <u>Facilitar información</u>	

DIRECCIÓN DE TURISMO
DIRCETUR

DIRCETUR - DIRECCIÓN REGIONAL	
Pucallpa, <u>12</u> de <u>05</u> del <u>21</u>	
Visto, pase a: <u>DITUR</u>	
Proveído: <u>Realizar la información solicitada, incluir costos fijos, cantidad, categoría, ubicación</u>	

DIRECCIÓN REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

CIUDAD DE PUCALLPA: ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE CLASIFICADOS Y CATEGORIZADOS
ABRIL - 2021

HOTELES ★★★★★

Nº	Nº RUC	Nº DE CERT.	FECHA DE EXPED.	FECHA DE EXPIRAC.	NOMBRE O RAZON SOCIAL	NOMB. COMER.	REPRESENTANTE LEGAL	CLASE	CATEG.	DOMICILIO	DIST.	PROV.	TELEF.	HAB.	CAMAS	E-MAIL	WEB
1	20191703066	009-2019	31/05/2016	Indeterminado	Petrogaker S.R.L.	Hotel Sol del Oriente	Ceran Mori Vela	Hotel	5 Estrellas	Av. San Martín N° 552	Calleria	Cm. Portillo	(061)575154/961018200/961900432	60	93	hotelpucallpa@hotelesdelorientel.com hotelsoldelorientel@gmail.com	www.hotelesdelorientel.com
2	20601787394	01/17	17/01/2017	Indeterminado	Costa Del Sol Pucallpa S.A.C.	Costa Del Sol Pucallpa	Miguel Velachoaga	Hotel	5 Estrellas	Av. San Martín N° 200	Calleria	Cm. Portillo	961016158/(061)57010151/(061)570101	102	190	reservaspuallpa@costadelosolperu.com repcionpuallpa@costadelosolperu.com	www.costadelosolperu.com
														162	283		

HOTELES ★★★★★

Nº	Nº RUC	Nº DE CERT.	FECHA DE EXPED.	FECHA DE EXPIRAC.	NOMBRE O RAZON SOCIAL	NOMB. COMER.	REPRES. LEGAL	CLASE	CATEG.	DOMICILIO	DIST.	PROV.	TELEF.	HAB.	CAMAS	E-MAIL	WEB
1	20393444160	076/17	28/01/2016	27/01/2021	Negocios Ecoturísticos San Martín S.A.C.	Manish Hotel	Segundo Chuman Silva	Hotel	4 Estrellas	Jr. Arturo Vargas Guerra MZA. 8 LOTE. 11 (al costado del cementerio)	Calleria	Cm. Portillo	(061)577167/949958607/961071270/(061)506421	48	57	reservas@manishhotel.com.pe	www.manishhotel.com.pe
2	20352472892	010-2019	19/11/2019	Indeterminado	VBH Victoria Boutique Hotel SAC	Rio Hotel Spa y Casino	Doris Karina Tello Grandez	Hotel	4 Estrellas	Av. San Martín N° 475	Calleria	Cm. Portillo	(061)571028/952318865	46	69	informes@riohotelcasino.com.pe ktello@flamingo-games.com	www.riohotelcasino.com.pe
3	20393937948	02/15	26/08/2015	Indeterminado	Nessus Hoteles Perú Selva SA.	Casa Andina Select Pucallpa	Nancy Noda	Hotel	4 Estrellas	Jr. Sucre N° 198	Calleria	Cm. Portillo	(061)586600/944010561	89	178	cas-pucallpa@casa-andina.com	www.casa-andina.com
4	20567140068	11-17	4/10/2017	Indeterminado	Inversiones Turísticas Hotel Las Palmeras S.A.C.	Hotel Qailwa	Fresia Mejia	Hotel	4 Estrellas	Jr. Luis Scavino Silva N° 133	Calleria	Cm. Portillo	061-285569/987222764 974690356	60	89	gerenciapucallpa@qailwahoteles.com	www.qailwahoteles.com
5	20601132371	13-2018	8/05/2018	Indeterminado	Agulla Dorada Selva Hotel E.I.R.L.	Agulla Dorada Selva Hotel	Luis Rengifo	Hotel	4 Estrellas	Jr. Progreso Mz. 74 Lt 6	Calleria	Cm. Portillo	061634451/963961172	45	88	administracion@agulladoradaselvalahotel.com	www.agulladoradaselvalahotel.com
6	20393735059	18/2018	13/12/2018	Indeterminado	Servicios Turísticos Hotel Los Portales de Ucayali S.R.L.	Del Castillo Plaza Hotel	Severo del Castillo Rojas	Hotel	3 Estrellas	Jr. Independencia N° 550	Calleria	Cm. Portillo	(061)573141/961638070/061634951	47	73	reservas@delcastilloplazahotel.com gerencia@delcastilloplazahotel.com	www.delcastilloplazahotel.com
														335	554		

HOTEL ★★★★★

Nº	Nº RUC	Nº DE CERT.	FECHA DE EXPED.	FECHA DE EXPIRAC.	NOMBRE O RAZON SOCIAL	NOMB. COMER.	REPRES. LEGAL	CLASE	CATEG.	DOMICILIO	DIST.	PROV.	TELEF.	HAB.	CAMAS	E-MAIL	WEB
1	20351693003	038/17	18/07/2016	17/07/2021	Servicios Turísticos Pucallpa S.R.L.	Hotel Antonio's	Martha Alida Leveau Vda. De Chavez	Hotel	3 Estrellas	Jr. Progreso N° 545	Calleria	Cm. Portillo	(061)573721/(061)573128/961554069	41	65	antonios-hs@hotmail.com	www.antonioshotel.com
2	20393716852	037/17	23/12/2015	INDETERMINADO	J y N Servicios Turísticos S.A.C.	Hotel Alfredo's	Martha Alida Leveau Vda. De Chavez	Hotel	3 Estrellas	Jr. Unión N° 104	Calleria	Cm. Portillo	(061)591653/979592025	33	57	alfredos_hotel@hotmail.com	www.alfredoshotel.com.pe

3	20393752905	06/15	12/11/2015	11/11/2020	Amazonía Grand Hotel S.A.C.	Hotel America	Katty Melendez Gusman	Hotel	3 Estrellas	Jr. Coronel Portillo N° 357	Calleria	Cml. Portillo	(061)575989/961096114	31	50	hamericapcl@hotmail.com	
4	20203900938	03/11	28/12/2016	Indeterminado	Happy Group S.R.L.	Boulevard Plaza Hotel	Daniel Arias Murdado	Hotel	3 Estrellas	Av. San Martín N° 340	Calleria	Cml. Portillo	(061)579799/994428687	41	49	reservas@boulevardplaza.pe/administracion@boulevardplaza.pe/reservas@boulevardplaza.pe	www.boulevardplaza.pe
5	20352185214	08/12	31/03/2017	09/05/2022	Centro Comercial Drugstore Gusbet S.R.L.	Casino Hotel Tropicana	Junior Cordova	Hotel	3 estrellas	Jr. Libertad N° 775	Calleria	Cml. Portillo	(061)593334/992813400/992813400	48	78	hoteltropicana15@gmail.com/hoteltropicana15@gmail.com	facebook
7	20393470594	019/17	28/03/2017	27/03/2022	Hotel Royal Park E.I.R.L.	Royal Park	José Angel Soto de la Vega	Hotel	3 Estrellas	Av. San Martín N° 283	Calleria	Cml. Portillo	(061)571206-961638383	20	38	hotelroyalparkventura@outlook.com	www.hoteluzdelunaelri.com.pe
8	20128924117	021/17	13/03/2015	Indeterminado	Inversiones Fausto C. Lopez S.R.L.	Hotel Mercedes	Hidalgo Gonzales Lucy	Hotel	3 Estrellas	Jr. Raymondi N° 610	Calleria	Cml. Portillo	(061)575120/(061)571191/932555327	40	63	reservas@grandhotelmercedes.com	www.grandhotelmercedes.com
9	20393954281	026/17			Hotel Puerto Madera E.I.R.L.	Hotel Puerto Madera	Moises Acosta Flores	Hotel	3 estrellas	Jr. Lloque Yupanqui N° 535 MZ.36 LT. 09	Calleria	Cml. Portillo	(061)286951/967998824/(061)597255	31	68	hotelpuertomadera@gmail.com	www.puertomaderahotel.com
10	20393525241	07/12	09/10/2012	08/10/2017	Tava D' Selva S.R.L.	Hotel Turístico D' Selva	Patricia Gutierrez	Hotel	3 estrellas	Jr. Tacna N° 149	Calleria	Cml. Portillo	(061)595022/971199933	20	32	dselva@hoteldselva.com	www.hoteldselva.com
11	20393183188	04/15	22/09/2015	Indeterminado	Los Gavilanes Hotel S.R.L.	Los Gavilanes Hotel	Ramón Mosquera Cárdenas	Hotel	3 Estrellas	Jr. Ipuatía N° 370	Yarinacocha	Cml. Portillo	(061)597255/961925632/945214477	41	90	losgavilaneshotel@hotmail.com/reservas@losgavilanes.com	www.losgavilaneshotel.com
12	20393846128	01/16	12/12/2016	Indeterminado	Hoteles y Servicios Leo S.A.C.	Tahuari Hotel	Martha Alida Leveau Vda. De Chavez	Hotel	3 Estrellas	Jr. Ipuatía Mz. 99 Lte. 12	Yarinacocha	Cml. Portillo	(061)485808/(061)602433/953600870/982686054	42	64	tahuarihotel@hotmail.com	www.tahuarihotel.com.pe
13	20600997638	08/17	10/07/2017	Indeterminado	Empresa Grupo Inmobiliario Rivera S.A.C.	Gran Hotel Gusbet	Bertha Elena Velasquez Nuera	Hotel	3 Estrellas	Jr. Tupac Amaru Mz. 109 Lt. 04	Yarinacocha	Cml. Portillo	(061)602326/937736506/953970954	23	43	reservas@granhotelgusbet.com	www.granhotelgusbet.com
14	20603341687	16-2018	9/11/2018	Indeterminado	Hotel Nikkei S.A.C.	Hotel Nikkei	Jim Perez	Hotel	3 Estrellas	Jr. Salaverry N° 660	Calleria	Cml. Portillo	963227998/(061)603824	37	47	reservas@hotmailnikkei.pe	www.hotelnikkei.pe
15	20604033161	001-2019	8/04/2019	Indeterminado	Tariri Hotel S.A.C.	Tariri Hotel	Jorge Damaso Muñoz Vaasquez	Hotel	3 Estrellas	Jr. Raymondi N° 733	Calleria	Cml. Portillo	999975450/(061)572265	46	77	reservascorporativas@tariri.com	No tiene página web
16	20557198459	003-2019	27/06/2019	Indeterminado	Aristronic Slot S.A.C.	Yarina Plaza Hotel	Gabriela Violeta Huaman Vidalon	Hotel	3 Estrellas	Jr. 7 de Junio N° 270	Yarinacocha	Cml. Portillo	959045863/(061)596202	25	46	hotel_yarina@hotmail.com	
17	20604275521	005-2019	28/08/2019	Indeterminado	Hoteles Roman S.A.C.	Hotel Roman	Hilario Roman Inocente	Hotel	3 Estrellas	Jr. Raymondi N° 807	calleria	Cml. Portillo	(061)286597/936292124/922698222	36	75	hoteles.roman2019@gmail.com/info.hotelroman@gmail.com	www.hotelromanpuccallpa.com
18	20393463202	05/12/14	10/10/2019	Indeterminado	Empresa Turística Luxor E.I.R.L.	Hotel Luxor	María del Pilar Vela Aliaga de Alegria	Hotel	3 Estrellas	Jr. Victor Montalvo N° 298	Calleria	Cml. Portillo	061-285903/(061)638246/961554071	33	69	mayopi_5@hotmail.com/karensaavedra@hotelluxorpucallpa.pe	www.hotelluxorpucallpa.com
19	20604986501	022-2020	22/12/2020	Indeterminado	Hotel Nikkei Kyodai S.A.C	Hotel Nikkei Kyodai	Dalila Nitzuma Paredes	Hotel	4 Estrellas	Jr. Comandante Barrera N° 885	Calleria	Cml. Portillo	(061)608361/950880523	28	45	hotelnikkeikyodai@hotmail.com	https://www.facebook.com/HOTELLUXORPUCALLPA/about/?ref=page_internal