

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
BENEDICTO XVI
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION



**“DISEÑO ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN
LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS CASO INVERSIONES
VILLA DEL SUR S.A.C. SAN VICENTE DE CAÑETE, 2019.”**
**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

AUTOR:

Br. Luz Consuelo, Negron Aguado

ASESOR:

Mg. Carlos Jesús, Chacaltana Buenafuente

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de la calidad en los procesos administrativos de las Mypes.

CAÑETE, PERÚ

2021

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM

Arzobispo Metropolitano de Trujillo
Fundador y Gran Canciller de la
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

RP. Dr. John Joseph Lyon Mc Hugh, OSA

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

Dra. Silvia Ana Valverde Zavaleta

Vicerrectora Académica

Dr. Francisco Espinoza Polo

Vicerrector de Investigación (e)

Dr. Jaime Roberto Ramírez García

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Mons. Ricardo Exequiel Angulo Bazauri

Gerente de Desarrollo Institucional

Mg. José Andrés Cruzado

Secretario General


VISTO DEL JURADO



Dr. Ramírez García Jaime Roberto
Presidente



Mg. Urteaga Meléndez Rosa Mercedes
Secretario

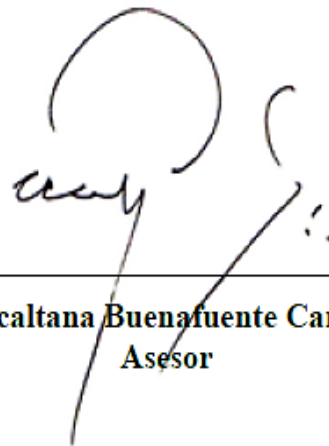


Mg. Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús
Asesor-Vocal

APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo Mg. CHACALTANA BUENAFUENTE CARLOS JESÚS, con DNI N° 17878519, como asesor del trabajo de investigación “DISEÑO ORGANIZACIONAL Y LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS CASO INVERSIONES VILLA DEL SUR S.A.C. SAN VICENTE DE CAÑETE, 2019.” desarrollado por la estudiante NEGRON AGUADO LUZ CONSUELO con DNI N° 74212410, egresada del programa de estudios de Administración, considero que dicho trabajo de titulación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponden con las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por la comisión de la clasificación designado por el Decano de la Facultad Dr. Jaime Roberto Ramírez García.



Mg. Chacaltana Buenafuente Carlos Jesús
Asesor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo,..... **LUZ CONSUELO NEGRON AGUADO**con DNI..... **74212410**,
egresada del Programa de Estudios de la Ex ULADECH , doy fe que he seguido
rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados
por la Facultad de..... **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**,
para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado:
“..... **DISEÑO ORGANIZACIONAL Y LA GESTION DE CALIDAD EN LAS MYPES DEL SECTOR**
..... **SERVICIOS CASO INVERSIONES VILLA DEL SUR SAC SAN VICENTE DE CAÑETE, 2019** ..”, el
cual consta de un total de **115** páginas, en las que se incluye **32** tablas y **24** figuras,
más un total de **07** páginas en anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento, corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de nuestra entera responsabilidad.

Se declara también que el porcentaje de similitud o coincidencia es de **0**%, el cual es aceptado por la la Universidad Católica de Trujillo.

La autora



DNI: N° **74212410**.....

DEDICATORIA

A la memoria de mis abuelos Víctor y Leonor.

A mi madre quien fue la que me brindó su apoyo en las buenas y malas, me alentó a seguir adelante cuando ya no podía, por ella estoy aquí.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes y experiencias.

A los empresarios de la Mype que me brindaron de forma desinteresada información clara y precisa para lograr el objetivo planteado en esta investigación.

INDICE

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	ii
VISTO DEL JURADO	iii
APROBACION DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
DECLARACION JURADA DE TURNITIN	xii
HOJA DE TURNITIN	xiii
ACTA DE PRESENTACION, SUSTENTACION Y APROBACION DE TESIS PATA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL	vii
FORMULARIO DE CESION DE DERECHOS PARA LA PUBLICACION DIGITAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACION	viii
DEDICATORIA	xii
AGRADECIMIENTO	xiv
INDICE	xivv
ÍNDICE DE TABLAS	xvii
ÍNDICE DE FIGURAS	xix
RESUMEN	xx
ABSTRACT	xxi
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema.....	2
1.2.1 Problema general	2
1.2.2 Problema específico	2
1.3 Formulación de objetivos	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos.....	3
1.4 Justificación de la investigación.....	3
CAPITULO II: MARCO TEORICO	5
2.1. Antecedentes de la investigación.....	5
2.1.1 Antecedentes internacionales	5
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	7
2.1.3 Antecedentes Locales	9

2.2. Bases teórico científicas	11
2.2.1 Teoría neoclásica.....	11
2.2.2 Teoría Organizacional	19
2.2.3 Diseño organizacional	20
2.2.4 Teoría de calidad	25
2.2.5 La filosofía de juran	26
2.2.6 La Trilogía de la Gestión de Calidad.....	29
2.2.7 La calidad en la organización de la empresa.....	31
2.2.8 Organización de la empresa	31
2.2.9 Hotel	32
2.2.10 Clasificación de hoteles.....	32
2.3 Definición de términos básicos.....	34
2.3.1 Diseño organizacional	34
2.3.2 Gestión de calidad	35
2.3.3 Micro y pequeña empresa.....	36
2.3.4 Hotel	36
2.4 Formulación de hipótesis.....	37
2.4.1 Hipótesis general	37
2.4.2 Hipótesis específicas	37
2.5 Operacionalización de variables.....	38
CAPITULO III: METODOLOGÍA	41
3.1 Tipo de investigación	41
3.2 Método de investigación.....	41
3.3 Diseño de investigación.....	41
3.4 Población, muestra y muestreo.....	41
3.5 Técnicas e instrumentos de recojo de datos	42
3.6 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	42
3.7 Ética Investigativa	43
CAPITULO IV: RESULTADOS	45
4.1 Presentación y análisis de resultados	45
4.1.1 Variable Diseño Organizacional	45
4.1.2 Variable Gestión de Calidad.....	63
4.2 Prueba de Hipótesis	69
4.2.1 Análisis de resultados.....	75

4.3 Discusión de resultados	77
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	82
5.1 Conclusiones.....	82
5.2 Sugerencias.....	83
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
ANEXOS	89
Anexo 1: Instrumentos de medición.....	89
Anexo 2: Matriz de consistencia	92
Anexo 3: Consentimiento informado	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización.....	39
Tabla 2 Conocimiento del MOF.....	45
Tabla 3 Conocimiento del ROF.....	46
Tabla 4 Conocimiento de los valores y principios.	46
Tabla 5 Conocimiento de los valores y principios	48
Tabla 6 Practica de valores y principios.....	49
Tabla 7 Conocimiento de la misión y visión	50
Tabla 8 Cumplimiento del MOF	51
Tabla 9 Conocimiento del organigrama	52
Tabla 10 Conocimiento de estructura jerárquica.....	53
Tabla 11 Nivel de integración	54
Tabla 12 Grado de autonomía para la toma de decisiones	55
Tabla 13 Autonomía para la toma de decisiones.....	56
Tabla 14 Autonomía para la toma de decisiones.....	57
Tabla 15 Uso de la tecnología	58
Tabla 16 Conocimiento del uso de la tecnología en la organización	59
Tabla 17 Área de trabajo adecuada.....	60
Tabla 18 Percepción del trabajador	61
Tabla 19 Interés personal.....	62
Tabla 20 Objetivos	63
Tabla 21 Necesidades del Cliente.....	64
Tabla 22 Evaluación	65
Tabla 23 Capacitación	66
Tabla 24 Equipo de trabajo.....	67
Tabla 25 Motivación.....	68
Tabla 26 Coeficiente de correlación de Spearman de las variables Diseño Organizacional y Gestión de Calidad de la MYPE del sector servicios rubro hoteles caso Inversiones Villa del Sur S.A.C. del distrito de San Vicente 2019.	69

Tabla 27 Coeficiente de correlación de Spearman de las variables Formalización y Gestión de Calidad de la Mype del sector servicios rubro hoteles caso Inversiones Villa del Sur S.A.C. del distrito de San Vicente 2019.	70
Tabla 28 Coeficiente de correlación de Spearman de las variables Jerarquía de Autoridad y Gestión de Calidad de la Mype del sector servicios rubro hoteles caso Inversiones Villa del Sur S.A.C. del distrito de San Vicente 2019.	71
Tabla 29 Coeficiente de correlación de Spearman de las variables Centralización y Gestión de Calidad de la Mype del sector servicios rubro hoteles caso Inversiones Villa del Sur S.A.C. del distrito de San Vicente 2019.	72
Tabla 30 Coeficiente de correlación de Spearman de las variables Tecnología Organizacional y Gestión de Calidad de la Mype del sector servicios rubro hoteles caso Inversiones Villa del Sur S.A.C. del distrito de San Vicente 2019.	73
Tabla 31 Coeficiente de correlación de Spearman de las variables Cultura Organizacional y Gestión de Calidad de la Mype del sector servicios rubro hoteles caso Inversiones Villa del Sur S.A.C. del distrito de San Vicente 2019.	74
Tabla 32 Matriz de consistencia	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Conocimiento del MOF	45
Figura 2 Conocimiento del MOF	46
Figura 3 Conocimiento del ROF	47
Figura 4 Conocimiento de los valores y principios.	48
Figura 5 Práctica de valores y principios	49
Figura 6 Conocimiento de la misión y visión.....	50
Figura 7 Cumplimiento del MOF	51
Figura 8 Conocimiento del organigrama	52
Figura 9 Conocimiento de la estructura jerárquica.....	53
Figura 10 Nivel de integración	54
Figura 11 Grado de autonomía para la toma de decisiones	55
Figura 12 Autonomía para la toma de decisiones	56
Figura 13 Autonomía para la toma de decisiones	57
Figura 14 Uso de la tecnología	58
Figura 15 Conocimiento del uso de la tecnología en la organización	59
Figura 16 Área de trabajo adecuada	60
Figura 17 Percepción del trabajador	61
Figura 18 Interés personal	62
Figura 19 Objetivos	63
Figura 20 Necesidades del Cliente	64
Figura 21 Evaluación.....	65
Figura 22 Capacitación.....	66
Figura 23 Equipo de trabajo	67
Figura 24 Motivación	68

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre diseño organizacional y gestión de calidad sector servicio rubro hoteles del distrito de San Vicente, 2019. La investigación será de suma utilidad para que estos establecimientos elaboren una adecuada estructura organizacional asegurando así una buena gestión de calidad. La investigación fue cuantitativa, nivel explicativo no experimental correlacional porque explico la relación entre diseño organizacional y gestión de calidad de las Micro y pequeña empresa (Mypes) del sector servicios rubro hoteles en el distrito de San Vicente, empleándose la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario. La encuesta constó de 24 preguntas donde 18 están dirigidas a la variable independiente Diseño Organizacional y 6 preguntas enfocadas a la variable dependiente Gestión de Calidad, con diversas alternativas definidas mediante la escala de Likert dirigido a colaboradores y propietarios tomando como muestra una Mype del sector servicio rubro hotel del distrito de San Vicente. Dentro de los resultados se llegó a la conclusión de que sí existe una relación positiva con un nivel de correlación alto entre la variable diseño organizacional y gestión de calidad. Por otro lado, se determinó que los trabajadores desconocen la estructura organizacional del establecimiento donde laboran, así como también carecen de conocimiento de los principales documentos de gestión que toda organización debe tener y manejar en todos los puestos jerárquicos, para ello es de suma utilidad que se maneje la adecuada gestión de calidad en las diversas áreas administrativas.

Palabras claves: Diseño organizacional, Gestión de calidad, Hotel, Mype.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between organizational design and quality management in the hotel service sector in the San Vicente district, 2019. The research will be extremely useful for these establishments to develop an adequate organizational structure, thus ensuring good management quality. The research was quantitative, correlational non-experimental explanatory level because it explained the relationship between organizational design and quality management of the MSE in the hotel services sector in the San Vicente district, using the survey technique using the questionnaire as an instrument. The survey consisted of 24 questions where 18 are directed to the independent variable Organizational Design and 6 questions focused on the dependent variable Quality Management, with various alternatives defined through the Likert scale directed to collaborators and owners, taking as a sample an MSE from the service sector Hotel category in the San Vicente district. Within the results, it was concluded that there is a positive relationship with a high level of correlation between the variable organizational design and quality management. On the other hand, it was determined that workers are unaware of the organizational structure of the establishment where they work, as well as lack knowledge of the main management documents that every organization must have and handle in all hierarchical positions, for this it is extremely useful that adequate quality management is handled in the various administrative areas.

Keywords: Organizational design, Quality management, Hotel, Mype