

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



Diseño de una guía de gestión operativa basada en la ISO 9001 – 2015 que permita incrementar la rentabilidad en el hotel tres estrellas Casa Junio EIRL
Chota 2022

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

Jhean Carlos Diaz Guevara

ASESOR

Flor De Maria Beltran Portilla

<https://orcid.org/0000-0002-7161-4208>

Chiclayo, 2024

**Diseño de una guía de gestión operativa basada en la ISO 9001 – 2015
que permita incrementar la rentabilidad en el hotel tres estrellas Casa
Junio EIRL Chota 2022**

PRESENTADA POR
Jhean Carlos Diaz Guevara

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO.

APROBADA POR

Leoncio Oliva Pasapera
PRESIDENTE

Rosita Catherine Campos Díaz
SECRETARIO

Flor De Maria Beltran Portilla
VOCAL

Dedicatoria

Dedico el presente informe de tesis a mi familia y a Dios, en especial a mis padres. A Dios puesto que ha estado en cada reto que la vida me ha dado y ha estado presente protegiéndome y brindándome fortificación para continuar, a mis padres, que en todo momento de mi vida han cuidado de mi bienestar y educación siendo un pilar indiscutible, poniendo su plena confianza en cada reto que se me presentara, sin cuestionar en absoluto mi inteligencia, aptitud e integridad. Es para mí un deber hacer sentir orgullosos a mis padres y con este pequeño paso a la vida profesional, sé que lo voy consiguiendo.

Agradecimientos

Expreso mi gratitud hacia la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, ya que en su entorno académico obtuvimos tanto el enriquecedor conocimiento intelectual como la valiosa sabiduría humana impartidos por los docentes excepcionales de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Contabilidad.

Deseo expresar mi reconocimiento especial a mi asesora, la Mgtr. Flor De María Beltrán Portilla, por super perspicacia, competencia, trayectoria y estímulo constante que han sido fundamentales para alcanzar exitosamente la finalización del proyecto.

Quiero expresar mi gratitud hacia el sacrificio de mi familia, quienes brindaron un apoyo emocional y financiero invaluable para alcanzar este meta, son actos muy especiales que siempre recordare y tendré siempre presente a lo largo de mi vida.

También agradezco a las entidades involucradas por brindarme la información necesaria para que la investigación pudiera realizarse.

Un agradecimiento especial a todos aquellos que fueron mis compañeros de clase a lo largo de mi trayectoria universitaria, ya que su compañerismo, amistad y respaldo moral han sido una fuente invaluable de motivación en mi camino hacia la formación profesional.

TESIS INFORME - DIAZ GUEVARA

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.mincetur.gob.pe Fuente de Internet	2%
2	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	wikiregistralsunarp.gob.pe Fuente de Internet	1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	1%
8	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
9	www.gob.pe Fuente de Internet	1%

ÍNDICE

Dedicatoria	3
Agradecimientos.....	3
Resumen	10
Abstract	11
I. Introducción	12
II. Revisión de Literatura	15
2.1. Antecedentes del problema:	15
2.2. Bases teórico-científicas	17
III. Materiales y Métodos	19
3.1. Tipo y nivel de investigación	19
3.2. Diseño de investigación	19
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Criterios de selección	20
3.5. Operacionalización de variables	21
3.7. Procedimientos	22
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	22
3.9. Matriz de consistencia	23
Nota: Elaboración propia.....	23
3.10. Consideraciones éticas	24
IV. Resultados y discusión	25
4.1 Resultados	25
4.2 Discusión	75
V. Conclusiones	79
VI. Recomendaciones.....	80
VII. Lista de Referencias	81
VIII. Anexos.....	84

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	21
Tabla 2 <i>Matriz de consistencia</i>	23
Tabla 3 <i>Lista de cotejo en base a la ISO 9001-2015</i>	50
Tabla 4 <i>Análisis FODA del Hotel Casa Junio</i>	64

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	<i>Estadísticas de mercado de hoteles y hostales</i>	26
Figura 2	<i>Estadísticas de mercado de hoteles de 2 y 3 estrellas</i>	26
Figura 3	<i>Estadísticas de mercado de hoteles por tipo de contribuyente</i>	27
Figura 4	<i>Estadísticas de hostales según número de estrellas</i>	27
Figura 5	<i>Estadísticas de mercado de hostales por tipo de contribuyente</i>	28
Figura 6	<i>Estadísticas de mercado de hostales por tipo de contribuyente</i>	28
Figura 7	<i>Estadísticas de cantidad de clientes hospedados en el periodo 2019</i>	30
Figura 8	<i>Estadísticas de cantidad de clientes hospedados en el periodo 2020</i>	30
Figura 9	<i>Estadísticas de cantidad de clientes hospedados en el periodo 2021</i>	31
Figura 10	<i>Estadísticas de cantidad de clientes hospedados en el periodo 2022</i>	32
Figura 11	<i>Estadísticas de cantidad de clientes hospedados en del periodo 2019 – 2022</i>	32
Figura 12	<i>Organigrama de las actividades del Hotel Casa Junio</i>	44
Figura 13	<i>Flujograma del proceso de recepción del Hotel Casa Junio</i>	45
Figura 14	<i>Flujograma del proceso de alojamiento del Hotel Casa Junio</i>	46
Figura 15	<i>Flujograma del proceso de mantenimiento del Hotel Casa Junio</i>	47
Figura 16	<i>Flujograma del proceso de comedor del Hotel Casa Junio</i>	48
Figura 17	<i>Cuadro de ingresos del 2019</i>	51
Figura 18	<i>Cuadro de ingresos del 2020</i>	52
Figura 19	<i>Cuadro de ingresos del 2021</i>	53
Figura 20	<i>Cuadro de ingresos del 2022</i>	54
Figura 21	<i>Indicador financiero de rentabilidad sobre los activos o ROA</i>	55
Figura 22	<i>Indicador financiero de rentabilidad sobre el patrimonio o ROE</i>	56
Figura 23	<i>Margen bruto comparativo con del periodo 2021 y 2022</i>	58
Figura 24	<i>Margen operativo comparativo con del periodo 2021 y 2022</i>	58
Figura 25	<i>Margen neto comparativo con del periodo 2021 y 2022</i>	59
Figura 26	<i>Análisis Dupont del periodo 2021 y 2022</i>	60

Figura 27 *Esquema de elementos de procesos basado en la ISO 9001 versión 2015*.....70

Figura 28 *Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar*.....74

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1	83
ANEXO 2	84
ANEXO 3	85
ANEXO 4	87
ANEXO 5	88
ANEXO 6	89
ANEXO 7	95

Resumen

La investigación posee contenidos referidos a la búsqueda constante de mejorar de manera continua la rentabilidad a través de una mejor gestión en la entidad Casa Junio E.I.R.L. dedicada al rubro de hospedaje en la provincia de Chota. Por ende, esta investigación iniciará por describir el mercado del servicio de hospedaje de Chota, luego de esto, se tendrá la selección de una entidad, que hará posible la elaboración del diseño de la guía de gestión que está basada en el estándar ISO 9001 del año 2015 que se utiliza en esta investigación y al finalizar se analizará los resultados y ver el efecto positivo o negativo en dicha entidad.

El propósito fundamental de esta investigación es diseñar de una guía de gestión operativa fundada en la ISO 9001 – 2015 que permita incrementar la rentabilidad en el hotel tres estrellas Casa Junio EIRL Chota 2022, este estudio emplea un enfoque mixto, combinando elementos descriptivos y analíticos, con un diseño no experimental de corte transversal. La población de interés se centra en la empresa de servicio de hospedaje Casa Junio EIRL, mientras que la muestra está compuesta por los procesos operativos específicos del hotel de tres estrellas Casa Junio EIRL, utilizando un muestreo no probabilístico. Para recopilar información, se utilizaron técnicas como el análisis de entrevistas, de instrumento, la entrevista; así como la guía de análisis documental y la ficha de análisis documental.

Los efectos obtenidos al describir el sector de las empresas de hospedaje en la provincia de Chota se centran en ofrecer una visión detallada del mercado y los movimientos de gestión que se llevan a cabo en estas organizaciones. Por otro lado, la evaluación de la gestión en este sector revela de manera directa las deficiencias que presentan estas entidades en su gestión. A partir de esto, se han establecido pautas y estrategias basadas en el estándar ISO 9001-2015 con la finalidad de mejorar la rentabilidad de estas organizaciones. Estas pautas y estrategias sirven como una guía de mejora para las empresas, ya su vez, están alineadas con el objetivo final de la investigación

Palabras clave: Gestión, Rentabilidad, Hospedaje, Empresa

Abstract

The research has contents related to the constant search to continuously improve profitability through better management in the entity Casa Junio E.I.R.L. dedicated to the field of lodging in the province of Chota. Therefore, this investigation will begin by describing the hosting service market of Chota, after this, the selection of an entity will be made, which will make possible the elaboration of the design of the management guide that is based on the ISO 9001 standard of the year 2015 that is used in this investigation and at the end the results will be analyzed and see the positive or negative effect on said entity.

The fundamental purpose of this research is to design an operational management guide based on ISO 9001 - 2015 that allows increasing profitability in the three-star hotel Casa Junio EIRL Chota 2022, this study uses a mixed approach, combining descriptive and analytical elements, with a non-experimental cross-sectional design. The population of interest is focused on the hosting service company Casa Junio EIRL, while the sample is made up of the specific operational processes of the three-star hotel Casa Junio EIRL, using non-probabilistic sampling. To collect information, techniques such as interview analysis, instrument, interview were used; as well as the document analysis guide and the document analysis sheet.

The results obtained when describing the sector of hosting companies in the province of Chota are mainly focused on offering a detailed vision of the market and the management movements that are carried out in these organizations. On the other hand, the evaluation of the management in this sector directly reveals the deficiencies that these entities present in their management. From this, guidelines and strategies based on the ISO 9001-2015 standard have been established with the aim of improving the profitability of these organizations. These guidelines and strategies serve as an improvement guide for companies, and in turn, are aligned with the final objective of the research.

Keywords: Management, Profitability, Hosting, Companies

I. Introducción

La problemática latente en la gestión hotelera es la búsqueda de mejora en sus procesos de gestión, puesto que, para cumplir las expectativas de los mismos empresarios en el rubro hotelero, buscar implementar mejores políticas operativas, quienes a su vez desean satisfacer los requerimientos constantemente cambiantes de los consumidores, de esta manera estar en sintonía con los cambios en las exigencias de este sector, por lo tanto, tener un buen sistema de gestión ayudaría en la optimización de las políticas de gestión operativa de las entidades de hospedaje, que deben ser de prioridad para la mejora de su rentabilidad.

La ampliación del conocimiento en gestión de las entidades de hospedaje es necesaria, puesto que, amplía la información que puede ser de mucha utilidad para de dichas entidades, ya que, estas, pueden mejorar y crecer en el mercado y así poder tener resultados mucho más satisfactorios donde se pueda tener una base sustentable de crecimiento en su gestión. Por otro lado, los hallazgos obtenidos en esta investigación servirán para el crecimiento entorno a las políticas de gestión que pueden tener efecto en la dirección de las empresas de hospedaje, entonces, podemos determinar a través de esta investigación: procedimientos donde se pueda establecer una mejora en la rentabilidad y de esta manera buscar soluciones de mejora constante y así buscar la solución que posibilite mejores resultados.

La problemática planteada en la investigación nos dice que la poca eficiencia en la empresa de hospedaje puede mejorar a través de políticas de mejora en las operaciones, que traerá consigo una mejor rentabilidad, por ende, la investigación está enfocada a buscar la mejora de gestión, entonces, se utilizará el estándar ISO 9001 que habla de la gestión de calidad, por ende, puede influir de manera positiva en las entidades de 3 estrellas de la ciudad de Chota, por lo tanto, se plantea: ¿De qué manera el diseño de una guía de gestión operativa basada en la ISO 9001 – 2015 que permita incrementar la rentabilidad en el hotel tres estrellas Casa Junio EIRL chota 2022?

Según ISO (2015) dice que la gestión operativa puede precisarse como un modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las

organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos”. Según Zamora T. (2008) menciona que la rentabilidad es la relación entre la utilidad y la inversión requerida para alcanzarla es un indicador de la efectividad de la gestión empresarial. Este indicador refleja las ganancias producidas por las ventas realizadas y el uso de inversiones, y muestra la categoría y regularmente de las utilidades obtenidas.

Cueva E. & Vargas M. en el 2016 presenta su problemática hotelera en el distrito de Chepén donde menciona que los ingresos no son adecuados, puesto que, no cumplen las expectativas de sus dueños, debido a causa de gestión e infraestructura inadecuados, por lo tanto, se busca mejorar la gestión tras un programa de capacitación al personal del hotel. Ferrer C. en el 2017 indica que actualmente cada vez son más las entidades hoteleras que vienen optando por un tipo de gestión hotelera que consienta un óptimo desarrollo de las actividades en la entidad y que como efecto logre a su vez el máximo en satisfacción del consumidor.

Casa Junio de la provincia de Chota es un ambiente no muy desarrollado a diferencia de las grandes ciudades, pero visualizando el contexto en el que se encuentra se puede definir que es una entidad con una condición estable en el mercado local y con una expectativa positiva de crecimiento, considerando que, no cuenta con la implementación de un sistema de calidad definido y documentado, si no, solamente se vale de conocimientos empíricos sobre el contexto y las necesidades de la organización para ejercer sus actividades, dicho de otro modo, al visualizar la verificación de la rentabilidad y las expectativas a futuro que estas brindan, nos muestra que, en su contexto siendo este el mercado de servicios de hospedaje, data que a pesar de las diferente fluctuaciones y variación es sus picos de rentabilidad e ingresos, muestra de manera subjetivamente una estabilidad al identificar los criterios de rentabilidad y posición en el mercado de la provincia de Chota, esto en su contexto, por tanto, al validar el ambiente en el que se desenvuelve, sus procesos y estabilidad en términos de rentabilidad, podemos decir que, Casa Junio debe implementar una guía que contenga políticas de control operacional, asegurando el uso adecuado de los recursos y el mantenimiento de los mismos para garantizar la continuidad del servicio.

En general, Casa Junio tiene una posición estable en el mercado de Chota, pero hay áreas de mejora en términos de gestión de calidad y rentabilidad. La implementación de un sistema de gestión de calidad y el desarrollo de estrategias basadas en la norma ISO 9001:2015 pueden ser beneficiosos para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio, lo que a su vez puede conducir a un mayor crecimiento y rentabilidad para el hotel, por tanto, las recomendaciones para Casa Junio incluyen la diferenciación en el mercado, la inversión en estrategias de crecimiento, la implementación de un sistema de gestión de calidad y el análisis de costos y diversificación de ingresos para mejorar la rentabilidad. Estas acciones contribuirán a fortalecer la posición competitiva de Casa Junio, mejorar la calidad del servicio y garantizar un crecimiento sostenible en el mercado de servicios de hospedaje.

Los principales capítulos que contiene la investigación son: la revisión de literatura, donde se resume y analiza investigaciones previas y teorías relevantes sobre la implementación de guías o pautas para la gestión o administración de excelencia, basado en la ISO 9001 - 2015, es decir, proporcionando contexto y fundamentos teóricos para respaldar el diseño de una guía de gestión operativa que permita incrementar la rentabilidad en el hotel tres estrellas Casa Junio EIRL chota 2022, mostrando de esta manera el estado del conocimiento existente. También se presenta la metodología, donde se describe el enfoque y los métodos utilizados para llevar a cabo la investigación, esto incluye detalles sobre el diseño de la investigación, la selección de la muestra, las técnicas de recolección de datos y los procedimientos. Además, como punto de mayor relevancia estaría la muestra de los resultados, donde se presenta, los hallazgos obtenidos a partir del análisis de los datos recopilados, presentados en forma de tablas, gráficos, estadísticas u otros formatos relevantes, y deben estar respaldados por un análisis objetivo. Luego, el análisis de la investigación como son la discusión, donde se analiza e interpreta los resultados en relación con los objetivos de la investigación y por ultimo las conclusiones y recomendaciones donde se muestra el resumen y se trata de adaptar los acomodos de los principales y más relevantes hallazgos.

II. Revisión de Literatura

2.1. Antecedentes del problema:

Según Cueva E. & Vargas M. (2016) nos presenta en su problemática “respecto al distrito de Chepén, donde son muchas las empresas de hospedaje que se encuentran; No obstante, en todas estas empresas se pueden apreciar que las cosas se encuentran de la mejor manera, dado que, en algunas empresas hoteleras, se puede decir, que los ingresos no son los adecuados, puesto que otros, superan expectativas generadas por sus dueños. Tras realizar una breve entrevista con algunos clientes de estos hoteles, se pudo entender las causas de porque un cliente decide seguir o no recibiendo este servicio de hospedaje que reciben por parte del personal de la entidad, infraestructura, entre otros. Dichos problemas llevan a decir que la causa principal se debe a la inadecuada calidad de servicio impartida en los establecimientos o entidades de servicio de hospedaje” (p.17). por lo tanto, Cueva E. & Vargas M. (2016) busca determinar el resultado de un programa de capacitación en servicios de hospedaje para incrementar la Rentabilidad del Hostal El Recuerdo, 2015 (p.18).

Según Rios D. (2021) nos menciona que el sector turismo ha tenido un “impacto de la colocación dineraria privada en innovación en las entradas de las entidades de hospedaje de la Región Sur del Perú, 2018” (p.19). Entonces, Rios D. (2021) busca “entender el efecto que ha tenido la inversión en innovación a lo largo de la cadena de producción es crucial, ya que tanto la industria manufacturera como el sector de conocimiento son elementos fundamentales utilizados por las empresas hoteleras para proporcionar sus productos y servicios a los clientes. Esto, a su vez, resulta en un aumento de los ingresos o una disminución de los gastos para dichas empresas.” (p.20).

Ferrer C. (2017) indica que “actualmente cada vez son más las entidades hoteleras que vienen optando por un tipo de gestión hotelera que consienta un óptimo desarrollo de las actividades en la entidad y que como efecto logre a su vez el máximo en satisfacción del

consumidor” (p.17). Por lo tanto, Ferrer C. (2017) busca “establecer la compostura en que concierne la misión de hospedaje y la complacencia del consumidor en el hostel Kokopelli” (p.19).

Medrano C. (2013) menciona que “en el blog de Internet especializado en turismo, relacionado con la experiencia que tienen los huéspedes en los Hoteles de cinco estrellas ebuzzing (2012) indican “existen muchas deficiencias en los hoteles en La Paz, como las constantes quejas de los huéspedes por la atención, información, ineficiencia, infraestructura, como por ejemplo algunas, habitaciones son alquiladas para ser usadas como oficinas particulares de abogados, instituciones estatales, agencias de viaje y otros.” En mismo portal de Internet indica que un grupo de turistas observaron una mala atención de parte de algunos recepcionistas y botones, en algunos casos los que prestan el servicio gastronómico, es decir los, meseros, anfitriones, etc. ya que ellos solo tienen una formación empírica.” (p.20). Entonces, Medrano C. (2013) busca conocer el proceso de Gestión de los Recursos Humanos en la Prestación de Servicios en los hoteles de cinco estrellas del centro urbano de la ciudad de La Paz (p.21)

Bardales A. & Cachique Y. (2018) nos dice que “en estos tiempos las entidades de turismo son cada vez más competentes la cantidad y calidad de sus colaboradores, son factores claves para su crecimiento. Por lo tanto, las empresas tienen la necesidad de contar con un asesor personal que les dirija y oriente hacia un mismo fin, logrando revelar talentos nuevos, capaces de cumplir los objetivos trazados dentro de una empresa, de una manera conjunta con todos los colaboradores. Dicho resultado permite liderar e innovar en cuanto a los productos y servicios ofrecidos. Se pone a manifiesto diversas modalidades del turismo que permite el aprovechamiento de los recursos existentes dentro de las comunidades para fines turísticos y la diversificación de la oferta, es decir nuevas tendencias que se van desarrollando a raíz de la búsqueda de nuevos lugares y actividades por desarrollar para satisfacer las expectativas de los turistas” (p,22). Por lo tanto, Bardales A. & Cachique Y. (2018) plantean diseñar un modelo de gestión basado en el coaching para la mejora del rendimiento de los colaboradores de los hoteles de una estrella del distrito de Tarapoto, Región San Martín (p.23).

2.2. Bases teórico-científicas

Gestión

(Heizer & Render, 2009) comenta que la gestión implica llevar a cabo una serie de acciones que generan valor al transformar materias primas en productos finales, ya sea en forma de bienes o servicios. Estas actividades se llevan a cabo en todas las organizaciones. Por tanto, podemos decir que, a través de la gestión operativa, las organizaciones buscan maximizar la eficiencia y la efectividad de sus procesos con el fin de atender las demandas de sus clientes y lograr resultados positivos.

(Martinez & Cegarra, 2014) toman a la expresión gestión como una transformación física de recursos económicos en productos específicos, función que ha sido fundamental en la actividad económica de las empresas. Un enfoque amplio de las operaciones se puede definir como el conjunto de procesos, técnicas, procedimientos o métodos que permiten la producción de bienes y servicios mediante la aplicación sistemática de medidas que buscan aumentar el valor de dichos productos para satisfacer las necesidades existentes. Por tanto, la gestión no solo los procesos físicos, sino también las técnicas, procedimientos y métodos utilizados para obtener bienes y servicios. Estos métodos y medidas se aplican de manera metódica con el objetivo de aumentar el valor de los productos y cumplir con las demandas de los clientes.

Según ISO (2015) dice que “la gestión operativa puede definirse como un modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos”.

Rentabilidad

Según Zamora T. (2008) menciona que la rentabilidad “es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades”. Tomando en cuenta, que

el objetivo principal de la rentabilidad es definir y establecer los estados financieros, incluyendo la misión y visión de la empresa, para respaldar la mejora continua y proteger a la empresa ante posibles riesgos. Busca asegurar la eficiencia y eficacia de la organización, así como garantizar que los resultados de los estados financieros sean positivos y beneficiosos para el desarrollo de la empresa. (Ibalo, citado por Lopez, 2023). Entonces se puede definir que la rentabilidad tiene como objetivo garantizar la eficiencia y eficacia de la organización, y asegurar que los resultados financieros sean positivos y beneficiosos para el desarrollo de la empresa.

ISO

Según ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). La elaboración de las normas internacionales generalmente se lleva a cabo a través de los comités técnicos de ISO. Cada entidad miembro que tenga interés en un tema para el cual se haya creado un comité técnico tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Además, las organizaciones internacionales, tanto públicas como privadas, en colaboración con ISO, también participan en este proceso. ISO trabaja en estrecha colaboración con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las áreas relacionadas con la normalización electrotécnica.

Empresa de hospedaje

Según Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR. Define a hostel como un lugar de alojamiento que ocupa todo un edificio o parte de él, con instalaciones independientes que forman una estructura uniforme. Para que un establecimiento de hospedaje sea considerado como hostel, debe cumplir con los requisitos especificados en el Anexo N.º 3. que forma parte integrante del presente Reglamentos).

III. Materiales y Métodos

3.1. Tipo y nivel de investigación

Enfoque y Tipo:

En este estudio se estableció un enfoque mixto de investigación aplicada, ya que, se busca por medio datos cuantitativos y cualitativos, que la realidad a estudiar sea verificable, así como también observable, llegando así a generar datos que serán de ayuda para la investigación.

Nivel:

El nivel de investigación que aquí se aplicó es descriptivo analítico, puesto que, en este nivel de investigación de busca examinar las cualidades de una población o fenómeno sin profundizar en el análisis de sus interacciones o conexiones. para poder contribuir a la ampliación de un conocimiento científico, llegando a crear nuevas teorías o modificando las teorías ya existentes.

3.2. Diseño de investigación

Con respecto al diseño de investigación es de tipo no experimental de corte transversal, puesto que este estudio se está llevando a cabo en un tiempo determinado. De lo anteriormente expuesto y para complementar tenemos a Cortés e Iglesias (2004) que dicen una investigación no experimental es aquella en la cual no se realizan manipulaciones deliberadas de las variables de estudio. En cambio, se basa en la observación de los hechos tal como se presenta en su contexto, permitiendo su análisis posterior. Es importante recalcar que en un estudio no experimental se observan situaciones que ya existen. También a esto añaden que en una investigación de corte transversal se reúnen datos en un tiempo determinado, con el fin de poder describir las variables, analizando el impacto y relación en dicho tiempo específico.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Tomando como referencia a Tacillo (2016) cuando se habla de población nos al total ya sea de personas, fenómenos, hechos o cosas que son objetivo de estudio, las cuales serán sujetas a estudiarse en un determinado procedimiento de investigación. Entonces, en este trabajo, la población objetiva está conformado por la empresa de hospedaje de tres estrellas Casa Junio EIRL.

Muestra:

Para Tacillo (2016) la muestra es reconocida como la porción de un grupo que sirve para conocer la población en su totalidad, dado que caracteriza e identifica propiedades, de esta manera, se entiende que no se necesita de toda la población sujeta a investigación, sino que basta con tal solo conocer la muestra para empezar a analizar. Entonces, la muestra serán los procesos operativos del hotel de tres estrellas Casa Junio.

Muestreo:

La siguiente investigación posee un muestreo no probabilístico.

3.4. Criterios de selección

El siguiente tema se seleccionó por la existencia de deficiencias y posible perdida en potencial del nivel de excelencia en los servicios de alojamiento en las empresas que se dedican a dicho rubro.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Variable Independiente: Gestión Operativa	Según Punte M. & Belmaña M. (2020) no dice que "cuyo proceso consta de cinco pasos descriptos a continuación, orientados a la definición, implementación y control de un programa de trabajo, mide sus resultados a partir de cumplimiento alcanzado, comprobando si se han realizado las tareas definidas en el programa de trabajo, o no" (p.2)	Comprende los análisis y verificación de la gestión de una empresa	Gestión operativa	<u>Planificación</u> <u>Requisitos de servicio</u> <u>Diseño y desarrollo del servicio</u> <u>Control</u> <u>Producción y provisión del servicio.</u> <u>Culminación del servicio</u>	Entrevista Ficha de análisis documental
Variable Independiente: ISO 9001 - 2015	Según ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica.	Normas que ayudan a mejorar la gestión empresarial	Contexto de la organización Liderazgo Planificación Apoyo Operación Evaluación del desempeño Mejora	<u>Comprensión de la organización y de su contexto</u> <u>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</u> <u>Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</u> <u>Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</u> <u>Liderazgo y compromiso</u> <u>Política</u> <u>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</u> <u>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</u> <u>Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</u> <u>Planificación de los cambios</u> <u>Recursos</u> <u>Competencia</u> <u>Toma de conciencia</u> <u>Comunicación</u> <u>Información documentada</u> <u>Planificación y control operacional</u> <u>Diseño y desarrollo de los productos y servicios</u> <u>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</u> <u>Producción y provisión del servicio</u> <u>Liberación de los productos y servicios</u> <u>Control de las salidas no conformes</u> <u>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</u> <u>Auditoría interna</u> <u>Revisión por la dirección</u> <u>Generalidades</u> <u>No conformidad y acción correctiva</u> <u>Mejora continua</u>	Entrevista Ficha de análisis documental
Variable Dependiente: Rentabilidad	Según Zamora T. (2008) menciona que la rentabilidad "es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades".	Comprende todos los aspectos de rentabilidad de una entidad	Ratios de Rentabilidad	<u>Rentabilidad de activos (ROA)</u> <u>Rentabilidad del capital(ROE)</u> <u>Margen de la Utilidad Bruta</u> <u>Margen de la Utilidad Operativo</u> <u>Margen de la Utilidad Neta</u>	Entrevista Ficha de análisis documental
Variable Interviniente: Empresas De Hospedaje	Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR. Define a hostel como " Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias unaestructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser clasificados como Hostales deben cumplir con los requisitos que se señalan en el Anexo N° 3, que forma parte integrante del presente Reglamento	Comprende a las empresas de hospedaje menores a tres estrellas	Hostal Hotel	<u>Definición, Características, Ventajas y Desventajas</u> <u>Definición, Características, Ventajas y Desventajas</u>	Entrevista Ficha de análisis documental

Nota: Elaboración propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para describir el sector de las empresas de hospedaje de la provincia de Chota y los aspectos generales del hotel tres estrellas Casa Junio EIRL Chota, describir los procesos operativos y analizar la eficiencia de su gestión en el hotel tres estrellas Casa Junio EIRL Chota 2022, analizar la rentabilidad del hotel tres estrellas Casa Junio EIRL Chota 2022 y estructurar las pautas y estrategias para la guía de gestión operativa basada en la ISO 9001 – 2015 que mejoren la rentabilidad del hotel tres estrellas Casa Junio EIRL Chota 2022. Se utilizará como método e instrumento la guía de análisis documental y ficha de análisis documental y la entrevista y guía de entrevista.

3.7. Procedimientos

Los procedimientos de recolección de información se realizar mediante la entrevista a la empresa de servicio de alojamiento Casa Junio EIRL de la ciudad de chota, en dicha entrevista se tratará de obtener información respecto al sector hospedaje, dicha información se evaluará para luego crear pautas en donde se tendrá como base buscar mejorar la gestión de dicha empresa.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

La obtención de información de las entrevistas se realizará mediante grabaciones de audio y para las evaluaciones estadísticas se utilizará Excel en para una mejor evaluación de la información.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 2

Matriz de consistencia

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPOTESIS	VARIABLES				
¿De qué manera el diseño de una guía de gestión operativa basada en la ISO 9001 – 2015 que permita incrementar la rentabilidad en el hotel tres estrellas Casa Junio EIRL chota 2022?	Diseñar una guía de gestión operativa basada en la ISO 9001 – 2015 que permita incrementar la rentabilidad en el hotel tres estrellas Casa Junio EIRL chota 2022.	La investigación no tiene hipótesis	<i>Variable Independiente: Gestión Operativa</i>				
			Gestión operativa	DIMENSIONES	INDICADORES		
				Planificación			
				Requisitos de servicio			
				Diseño y desarrollo del servicio			
				Control			
			Producción y provisión del servicio.				
			Culminación del servicio				
			OBJETIVOS ESPECÍFICOS		TECNICAS DE INVESTIGACIÓN E INSTRUMENTOS	<i>Variable Independiente: ISO 9001 - 2015</i>	
				1. Describir el sector de las empresas de hospedaje de la provincia de Chota y los aspectos generales del hotel tres estrellas Casa Junio EIRL Chota.	Guía de análisis documental - Ficha de análisis documental. Análisis de entrevista - Entrevista	Contexto de la organización	DIMENSIONES
Comprensión de la organización y de su contexto							
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas							
Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad							
Sistema de gestión de la calidad y sus procesos							
Liderazgo	Liderazgo y compromiso						
Política							
Roles, responsabilidades y autoridades en la organización							
Acciones para abordar riesgos y oportunidades							
Planificación	Objetivos de la calidad y planificación						
Planificación de los cambios							
	2. Describir los procesos operativos y analizar la eficiencia de su gestión en el hotel tres estrellas Casa Junio EIRL Chota 2022.	Guía de análisis documental - Ficha de análisis documental. Análisis de entrevista - Entrevista	Apoyo	Recursos			
				Competencia			
				Toma de conciencia			
				Comunicación			
				Información documentada			
			Operación	Planificación y control operacional.			
			Requisitos para los productos y servicios.				
			Diseño y desarrollo de los productos y servicios.				
			Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.				
			Producción y provisión del servicio.				
Liberación de los productos y servicios.							
Control de las salidas no conformes							
	3. Analisis de la rentabilidad del hotel tres estrellas Casa Junio EIRL Chota 2022.	Guía de análisis documental - Ficha de análisis documental. Análisis de entrevista - Entrevista	Evaluación del desempeño	Seguimiento, medición, análisis y evaluación			
				Auditoría interna			
				Revisión por la dirección			
				Generalidades			
				No conformidad y acción correctiva			
			Mejora	Mejora continua			
			DIMENSIONES		<i>Variable Dependiente: Rentabilidad</i>		
			Ratios de Rentabilidad	INDICADORES			
				Rentabilidad de activos (ROA)			
				Rentabilidad del capital(ROE)			
Margen de la Utilidad Bruta							
Margen de la Utilidad Operativo							
Margen de la Utilidad Neta							
DISEÑO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	<i>Variable Interviniente: Empresas De Hospedaje</i>				
Tipo De Investigación: Aplicada Enfoque: Mixto Diseño: No experimental de corte transversal Nivel de investigación: Descriptivo analítico.	Población: Hospedaje de tres estrellas Casa Junio EIRL. Muestra: Procesos operativos del hotel de tres estrellas Casa Junio. Muestreo: No probabilístico		DIMENSIONES	INDICADORES			
				Hostal	Definición, Características, Ventajas y Desventajas		
				Hotel	Definición, Características, Ventajas y Desventajas		
PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE DATOS							
Se utilizará como método e instrumento la guía de análisis documental y ficha de análisis documental y la entrevista y guía de entrevista. Los procedimientos de recolección de información se realizar mediante la entrevista a la empresa de servicio de alojamiento Casa Junio EIRL de la ciudad de chota, en dicha entrevista se tratará de obtener información respecto al sector hospedaje, que servira para crear pautas en donde se tendrá como base buscar mejorar la gestión de dicha empresa.							

Nota: Elaboración propia

3.10. Consideraciones éticas

La responsabilidad de proteger la información proporcionada recae exclusivamente en las empresas involucradas, si en caso decidiesen mostrar su información sin inconvenientes, se tendrías el minucioso cuidado en mostrar lo necesario sin necesidad de exponer información poco favorable para dichas entidades y si en caso las entidades decidiesen que la mejor opción es mantener su información privada, pues se respetará dicho acuerdo

IV. Resultados y discusión

4.1 Resultados

4.1.1 Describir el sector de las empresas de hospedaje de la provincia de Chota y los aspectos generales del hotel tres estrellas Casa Junio EIRL Chota

Beneficios tributarios.

Que, el numeral 4 del artículo 33 del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo, aprobado por el Decreto Supremo N.º 055-99-EF, establece que se considera exportación la prestación de servicios de hospedaje, incluyendo la alimentación, a sujetos no domiciliados, en forma individual o a través de un paquete turístico, por el período de su permanencia, no mayor de sesenta (60) días por cada ingreso al país, requiriéndose la presentación de la Tarjeta Andina de Migración (TAM), así como el pasaporte, salvoconducto o documento nacional de identidad que de conformidad con los tratados internacionales celebrados por el Perú sean válidos para ingresar al país, de acuerdo con las condiciones, registros, requisitos y procedimientos que se establezcan en el reglamento.

Consideran exportación la prestación de los servicios de hospedaje, incluyendo la alimentación, a sujetos no domiciliados (Decreto Legislativo N.º 919, 06.06.2001, página 203977).

Normas para la aplicación de beneficio tributario a Establecimientos de Hospedaje que brinden servicios a sujetos no domiciliados (Decreto Supremo N.º 122-2001-EF, 29.06.2001, página 205440).

Normas referidas al Registro Especial de Establecimientos de Hospedaje (Resolución N.º 082-2001/SUNAT, 20.07.2001, página 207112). Ley que modifica el Numeral 4) del Artículo 33º del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas o Impuesto Selectivo al Consumo (Ley N.º 28780, 13.07.2006. página 323522).

Estadísticas de mercado.

El mercado de servicios de hospedaje en Chota está compuesto por un 62% que corresponde a hoteles y un 38% correspondiente a hostales. Anexo 1

Figura 1

Estadísticas de mercado de hoteles y hostales.



Nota: Elaboración propia

Hoteles

Estrellas

Los hoteles en el mercado de servicios de hospedaje en Chota están compuestos por un 71% de empresas consideradas de 2 estrellas y un 29% correspondiente a 3 estrellas. Anexo 1

Figura 2

Estadísticas de mercado de hoteles de 2 y 3 estrellas.



Nota: Elaboración propia

Tipo de Contribuyente

Los hoteles en el mercado de servicios de hospedaje en Chota están compuestos por un 71% de empresas consideradas como personas naturales con negocio (PNN), ellas 24% correspondiente a Sociedades Anónimas Cerradas (SAC) Y 5% consideras como Empresas individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL). Anexo 1

Figura 3

Estadísticas de mercado de hoteles por tipo de contribuyente.



Nota: Elaboración propia

Hostales

Estrellas

Los hostales en el mercado de servicios de hospedaje en Chota están compuestos por un 77% de empresas consideradas de 2 estrellas, un 8% correspondiente a 3 estrellas y un 15% consideradas de 1 estrellas. Anexo 1

Figura 4

Estadísticas de hostales según número de estrellas



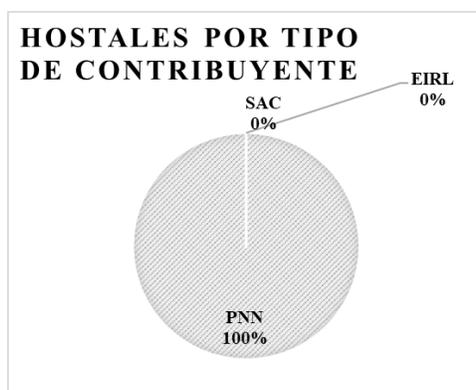
Nota: Elaboración propia

Tipo de Contribuyente

Los hostales en el mercado de servicios de hospedaje en Chota están compuestos por un 100% de empresas consideradas como personas naturales con negocio (PNN), ellas 0% correspondiente a Sociedades Anónimas Cerradas (SAC) Y 0% consideras como Empresas individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL). Anexo 1

Figura 5

Estadísticas de mercado de hostales por tipo de contribuyente.



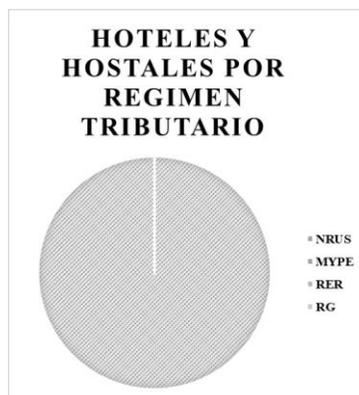
Nota: Elaboración propia

Régimen tributario

El mercado de servicios de hospedaje en Chota está compuesto por un 100% de empresas registradas en régimen MYPE tributario. Anexo 1

Figura 6

Estadísticas de mercado de hostales por tipo de contribuyente.



Nota: Elaboración propia

Turismo

Estadísticas de ingreso de turistas

Lugares turísticos

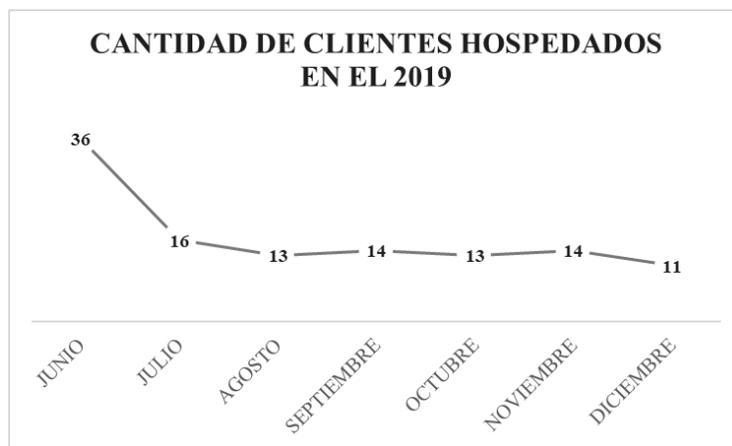
Los principales atractivos turísticos de la provincia de Chota que atraen a los turistas son: la plaza principal, que es escenario de importantes acontecimientos históricos, sociales, políticos y sentimentales para los chotanos; la Iglesia Catedral, que funge como la iglesia principal de Chota y fue construida entre 1902 y 1912; el mirador situado en la última planta del edificio de la Diputación, que ofrece vistas panorámicas; el parque "El Rondero", que simboliza a Chota como cuna de las Rondas Campesinas; Plaza de toros "El Vizcaíno", llamada así en memoria de un torero español que vivía en Chota, contiguo al parque "El Toro" que representa la tauromaquia en Chota; el río Chota, que nace entre los cerros Chiquirilla y Condorcancha y se utiliza para riego en el valle de Lambayeque; el túnel de Conchano, exhibiendo dos importantes obras regionales; el valle de Tuctuhuasi, uno de los valles más notables del departamento de Cajamarca, ubicado al oeste de la ciudad de Chota; cuevas de Negropampa, sitio arqueológico; el bosque encantado de Chucumaca, considerado el santuario de Chucumaca y con una extensión de 20 hectáreas; Chetilla chulpas, ubicada en los terrenos de la hermosa ex hacienda Conchán; el complejo arqueológico de Pacopampa, ubicado en el distrito de Querocoto, aproximadamente a 99 km de la ciudad de Chota; las chulpas de Churucancha, que se encuentran en el distrito de Lajas; Naranjo y Ashdin, las torres de Chiguirip ubicadas en el distrito de Chiguirip; "Los Gemelos - Paccha", estructuras de piedra preincaicas descubiertas en la comunidad de Uñigán, distrito de Paccha; Cascada "El Córdac" en Tacabamba, una hermosa cascada con una caída aproximada de 60 metros ubicada en la comunidad de Solugán, distrito de Tacabamba; los baños termales de Chancay, ubicado a 22 km al noreste de la provincia de Santa Cruz; y Cerro Condorcaga en Chuyabamba, ubicado en el asentamiento de Chuyabamba, 14 km al noroeste de la ciudad de Chota.

Crecimiento de mercado.

Los inicios del periodo 2019 se ve bastante repleto de clientela dado que son fechas festivas en la ciudad de Chota, por otro lado, se puede se puede identificar que el ingreso de clientes se ve disminuido por el resto del periodo. (ANEXO 2)

Figura 7

Estadísticas de cantidad de clientes hospedados en el periodo 2019

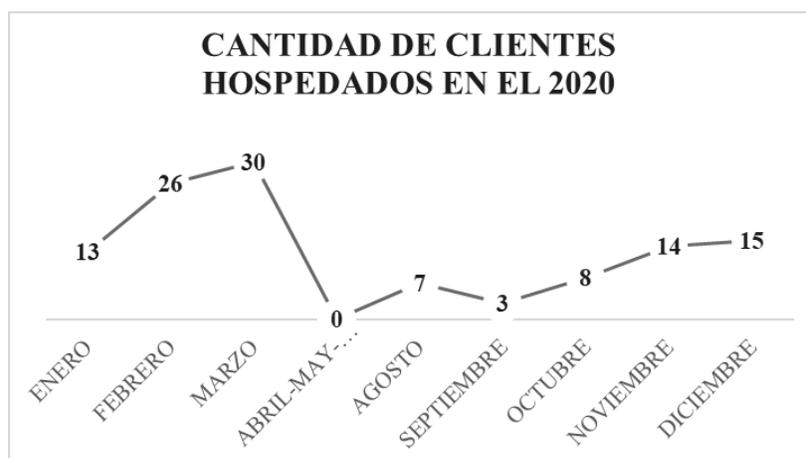


Nota: Elaboración propia

Por otro lado, en el periodo 2020 el ingreso de cliente se ve mermado, dado la pandemia y esto genera una baja en este mercado, por ende, su recuperación próxima se vio afectada, dado que, hasta el mes de agosto es cuando se empieza a tener clientes. (ANEXO 2)

Figura 8

Estadísticas de cantidad de clientes hospedados en el periodo 2020



Nota: Elaboración propia

Además, en el periodo 2021 se tuvo fluctuaciones hasta la mitad del periodo, sin embargo, para el segundo semestre se tuvo un pico más elevado con una pequeña caída para fines de año. (ANEXO 2)

Figura 9

Estadísticas de cantidad de clientes hospedados en el periodo 2021



Nota: Elaboración propia

Las fluctuaciones del 2022 son mucho mayores en las variaciones de los consumidores del servicio de hospedaje, pero a diferencia del 2021 mantiene un margen más uniforme en los diferentes meses. (ANEXO 2)

Figura 10

Estadísticas de cantidad de clientes hospedados en el periodo 2022



Nota: Elaboración propia

Para finalizar desde que se inició las operaciones en Casa Junio EIRL, el hotel ha tenido más acogida en los dos últimos periodos, entonces, se puede concluir que el crecimiento económico interviene muchas variables como son el ingreso de más clientes, por ende, el hotel está siendo más demandado en las últimas fechas. (ANEXO 2)

Figura 11

Estadísticas de cantidad de clientes hospedados en del periodo 2019 - 2022



Nota: Elaboración propia

Factores Tecnológicos.

Requisitos para su clasificación:

Según la Resolución Ministerial N° 005-2019-VIVIENDA establece los requisitos técnicos mínimos obligatorios para clasificar un establecimiento de hospedaje según las características que presente, de manera que se pueda realizar su clasificación.

Requisitos técnicos mínimos necesarios que deben cumplir obligatoriamente los establecimientos de hospedaje clasificados como hoteles. Se describe las características que necesitan tener las entidades de servicio de hospedaje para estar clasificadas como hotel ya sea de 1 a 5 estrellas. Anexo 3.

Mínimos requisitos técnicos necesarios para la clasificación de un establecimiento de hospedaje como apart- hotel. Se describe las características que necesitan tener las entidades de servicio de hospedaje para estar clasificadas como apart-hotel ya sea de 3 a 5 estrellas.

Requisitos técnicos esenciales y obligatorios para la clasificación de un establecimiento de hospedaje como hostel. Se describe las características que necesitan tener las entidades de servicio de hospedaje para estar clasificadas como hostel ya sea de 1 a 3 estrellas. Anexo 3.

Los requisitos técnicos mínimos obligatorios para clasificar un establecimiento de hospedaje como albergue. Se describe las características que necesitan tener las entidades de servicio de hospedaje para estar clasificadas como albergue ya sea de 1 a 3 estrellas.

Las distancias mínimas requeridas dentro de los servicios higiénicos. Los diseños presentados en los gráficos siguientes son solo una guía de referencia para indicar las distancias mínimas que se deben tener en cuenta.

Factores Legales.

Permisos y Requisitos.

Si tienes un establecimiento de hospedaje y no deseas clasificar o categorizar tu empresa, es necesario que te registres obligatoriamente en el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (Dircetur) o la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo (Gercetur) correspondiente. De esta manera, podrá demostrar que cumple con los requisitos mínimos de infraestructura, equipamiento, servicios y personal establecidos en el Reglamento Nacional de Edificaciones y el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje. Es importante tener en cuenta que operar sin estar registrado puede resultar en una sanción económica.

Requisitos:

RUC

Licencia Municipal de Funcionamiento

Formulario de declaración jurada

Se requiere una copia actualizada del poder vigente del representante legal si la solicitud se realiza en nombre de una entidad jurídica.

Solicitud con la siguiente información:

Se solicitan los datos completos (nombres y apellidos), dirección de domicilio y número de Documento Nacional de Identidad o Carné de Extranjería, tanto tuyos como los de la persona a la que representa.

Tu pedido y fundamentos de hecho o derecho legal que lo apoyen

Lugar, fecha, firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido

Autoridad a la cual es dirigida (Mincetur, Dircetur o Gercetur)

La dirección del lugar donde deseas recibir notificaciones del proceso, si es diferente a tu domicilio real

La lista de los documentos adjuntos para su registro.

Marco legal.

Ley General de Turismo (Ley 29408, 17.09.2009): Establece el marco legal para regular y promover la actividad turística, definiendo los principios fundamentales y los objetivos de la política estatal en este ámbito. Además, designa al MINCETUR como la autoridad nacional competente en turismo.

Reglamento de la Ley General de Turismo (Aprobado mediante Decreto Supremo N.º 003-2010- MINCETUR del 16.01.2010): Detalla las normas y disposiciones complementarias para la aplicación de la Ley General de Turismo.

Modificaciones (RMNº 155-2001-ITINCI/DM) relacionadas con las actividades de los Prestadores de Servicios Turísticos (Resolución Ministerial N.º 224-2005 – MINCETUR-DM, 27.07.05): Amplían la lista de prestadores de servicios turísticos, incluyendo el turismo en canotaje.

Establecimientos de hospedaje.

Reglamento de establecimientos de hospedaje – Decreto Supremo N.º 001-2015-MINCETUR, 09.06.2015, establece las disposiciones para la categorización, clasificación, operación y supervisión de los establecimientos de hospedaje, así como las responsabilidades de las autoridades competentes en este ámbito. También se requiere la presentación de una Declaración Jurada que garantice el cumplimiento de los estándares mínimos para la prestación del

servicio. La normativa define las categorías de Hotel, Apart-Hotel, Hostal y Albergue, las cuales pueden ser atendidos a los establecimientos que cumplen con los requisitos de infraestructura establecidos en la Norma A.030 Hospedaje del Título III del Reglamento Nacional de Edificaciones, aprobado mediante RM N.º 005-2019-VIVIENDA, así como los requisitos específicos de equipamiento y servicios de acuerdo con la clase y/o categoría solicitada.

Anexos (Resolución Viceministerial Nro. 024-2015-MINCETUR/VMT):

Anexo 1 – Establecimiento de Hospedaje – Declaración Jurada

Anexo 2 – Formato de constancia de presentación de Declaración Jurada de cumplimiento de requisitos mínimos de establecimiento de hospedaje

Anexo 3 – Establecimiento de Hospedaje – Formato para Clasificación y Categorización de Hotel 1 o 2 estrellas

Anexo 4 – Establecimiento de Hospedaje – Formato para Clasificación y Categorización de Hotel 3 estrellas

Anexo 5 – Establecimiento de Hospedaje – Formato para Clasificación y Categorización de Hotel 4 estrellas

Anexo 6 – Establecimiento de Hospedaje – Formato para Clasificación y Categorización de Hotel 5 estrellas

Anexo 7 – Establecimiento de Hospedaje – Formato para Clasificación y Categorización de Apart Hotel 3 estrellas

Anexo 8 – Establecimiento de Hospedaje – Formato para Clasificación y Categorización de Apart Hotel 4 estrellas

Anexo 9 – Establecimiento de Hospedaje – Formato para Clasificación y Categorización de Apart Hotel 5 estrellas

Anexo 10 – Establecimiento de Hospedaje – Formato para Clasificación y Categorización de Hostal 1 y 2 estrellas

Anexo 11 – Establecimiento de Hospedaje – Formato para Clasificación y Categorización de Hostal 3 estrellas

Anexo 12 – Establecimiento de Hospedaje – Formato para Clasificación como Albergue

Anexo 13 – Declaración Jurada Anual de Cumplimiento de los Requisitos Mínimos de Clase y/o Categoría

Anexo 14 – Declaración Jurada de Transferencia del Establecimiento de Hospedaje

Anexo 15 – Forma y Característica de las Placas Indicativas de los establecimientos de hospedaje

Reglamento de Calificadores de Establecimientos de Hospedaje (Resolución Ministerial N.º 151-2001-ITINCI/DM, 30.07.2001) – Establece las atribuciones y responsabilidades de los Calificadores de Establecimientos de Hospedaje, así como los pasos y criterios para su evaluación y designación. Estos profesionales son responsables de emitir Informes Técnicos que respaldan la solicitud de clasificación y/o categorización de un establecimiento de hospedaje.

Formulario F- 012. Inscripción como Calificador de Establecimiento de Hospedaje

Registro Calificadores de Establecimientos de Hospedaje.

Restaurantes.

Reglamento de Restaurantes Decreto Supremo N.º 025-2004-MINCETUR, establece los criterios y pasos necesarios para autorizar la operación de restaurantes, así como la obligación de presentar una Declaración Jurada que asegure el cumplimiento de las normas relacionadas con las condiciones del servicio y la calidad en la preparación de alimentos y bebidas. Además, se detallan los requisitos de infraestructura, equipamiento y servicios para las categorías de restaurantes de 1 a 5 tenedores, así como la calificación de Turístico, aplicable a los restaurantes con 3 a 5 tenedores.

Formulario F- 011. Restaurantes, Declaración Jurada

Disposiciones sobre Establecimientos que expenden Comidas y Bebidas (R.M. N.º 081-94-ITINCI del 12.08.94) La resolución ministerial establece la obligación para los establecimientos que ofrecen alimentos y bebidas de incluir en sus menús el Impuesto General a las Ventas (IGV) y el recargo por consumo.

Aspectos generales del hotel Casa Junio EIRL

Descripción del Hotel Casa Junio EIRL.

Reseña histórica.

El Hotel Casa Junio EIRL, fue fundado en el año el 2019, la idea de negocio surgió en el 2018 gracias a que la infraestructura de la vivienda de los propietarios poseía potencial de adaptación para tener funcionamiento como un hotel, los principales involucrado en el surgimiento del hotel Casa Junio son Ana Bustamante junto Alberto Requejo, se tuvo como primera parte de la idea de negocio la mejora de la infraestructura y mantener la esencia de dicha vivienda, de una manera más clásica y menos industrial. Por otro lado, la segunda parte de la idea negocio surgió gracias a la necesidad de expansión, debido a esto se implementó una chochera y un departamento de alquiler diario.

Misión, Visión y Valores.

Misión.

La misión de la entidad Casa Junio EIRL es brindar un servicio de calidad, ofreciendo al huésped el mayor confort y comodidad, buscando cubrir sus necesidades de manera personalizada con eficiencia y eficacia.

Visión.

Casa Junio EIRL busca convertirse en una empresa más reconocida, profesionalizar el servicio, expandirse como empresa y realizar cambios de mejora.

Valores

Los principales valores de la empresa de servicio de hospedaje Casa Junio EIRL, están fundamentados en:

Seguridad

Buena atención

Comodidad

Puntualidad

Honestidad

Limpieza
Confianza
Presentación

Información Societaria y de Régimen Tributario.

Información Societaria

Según lo emitido por SUNARP, lo siguiente:

Definición.

La Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L) es una entidad legal de naturaleza privada, formada por una única persona, con un patrimonio separado del titular, que tiene como objetivo principal llevar a cabo actividades económicas de pequeña escala. El patrimonio de la empresa está compuesto inicialmente por los bienes aportados por su titular. El capital de la empresa se determina por el valor asignado a este patrimonio inicial y debe estar pagado completamente. Cada individuo puede ser titular de una o más Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada.

Requisitos

Formato de solicitud de inscripción debidamente llenado y suscrito.

La escritura pública de constitución de la E.I.R.L

Realizar los pasos correspondientes de constitución, tales como: búsqueda de nombre, Reserva de nombre, el proceso de registrar la creación de una empresa en los registros públicos., Pago de la tasa registral

Base legal.

Art. 13 al 15, 20, 21 y 22 del D.L. 21621 Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

13 al 17 LEY DE LA EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA
Decreto Ley 21621 15/09/1976

10(modificado por el artículo 15 del Decreto Legislativo N° 1451) Ley de Creación de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos y la Superintendencia Nacional Ley 26366
14/10/1994

Precedentes de Observaciones Obligatoria

El trámite de inscribir la formación de una empresa en los registros públicos.

Resoluciones del Tribunal Registral

Acciones realizadas a cabo por los herederos durante el período de indivisión estipulado en el Artículo 31 del Decreto Ley N° 21621, conocido como la Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL).

Facultades de Gerente en E.I.R.L

Pago por derecho de tramitación

Monto - S/ 94.50

Tasa Registral

Derecho de presentación: S/ 45.00

Derecho de inscripción: Valor = total de capital por 3 entre 1000.

Plazo de atención

30 días hábiles

Régimen Tributario

El Régimen MYPE Tributario, está dirigido a las Micro y Pequeñas empresas (Persona Natural o Jurídica), que generen rentas de Tercera Categoría y cuyos ingresos netos no superen 1700 UIT en el año.

Personas Comprendidas

Este régimen incluye a personas naturales y jurídicas, sucesiones indivisas y sociedades conyugales, así como a asociaciones de hecho de profesionales y entidades similares, que generan ingresos de tercera categoría y están domiciliadas en el país. Para acogerse a este régimen, los ingresos netos en el ejercicio fiscal no deben superar las 1 700 UIT.

Personas no comprendidas

Las personas naturales o jurídicas que tengan algún tipo de relación directa o indirecta en función al capital con otras personas, y cuyos ingresos netos anuales combinados superen el límite de 1 700 UIT, estarán sujetas a ciertas condiciones.

Esto incluye a sucursales, agencias u otros establecimientos permanentes en el país de empresas constituidas en el extranjero. También se aplicará a aquellas personas que, en el ejercicio anterior, hayan obtenido ingresos netos anuales superiores a 1 700 UIT.

Existirá una vinculación directa en los siguientes casos:

Cuando una persona natural o jurídica posea más del 30% del capital de otra persona jurídica, ya sea de manera directa o a través de un tercero.

Cuando más del 30% del capital de dos o más personas jurídicas pertenezca a una misma persona natural o jurídica, ya sea directamente o a través de un tercero.

Cuando el capital de dos o más personas jurídicas pertenezca en más del 30% a socios comunes de dichas entidades.

También se considerará que existe vinculación cuando en cualquiera de los casos anteriores la proporción del capital indicada pertenezca a cónyuges entre sí.

Acogimiento al RMT

Si decide comenzar sus actividades, puede optar por presentar una declaración jurada mensual en el mes en que inicia sus actividades, dentro de la fecha límite establecida.

Si está cambiando desde el Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS), puede acogerse a este régimen en cualquier mes del año fiscal, siempre y cuando presente la declaración jurada correspondiente.

Si está cambiando desde el Régimen Especial de Renta (RER), también puede acogerse a este régimen en cualquier mes del año fiscal, presentando la declaración jurada correspondiente.

Si está cambiando desde el Régimen General, podrá optar por este régimen presentando la declaración correspondiente en el mes de enero del siguiente año fiscal.

Además, a partir del año 2017, la SUNAT realizó automáticamente la incorporación al Régimen General de aquellos contribuyentes que, al 31 de diciembre de 2016, tributaron en el Régimen General y cuyos ingresos netos del ejercicio 2016 no superaron el límite establecido de 1,700 UIT. Esto es válido siempre y cuando no se hayan acogido al Nuevo RUS (NRUS) o al Régimen Especial de Renta (RER) durante el período de enero de 2017, presentando la declaración correspondiente en enero de 2017. Sin embargo, la SUNAT tiene la facultad de realizar la incorporación al Régimen General de estos contribuyentes, si corresponde, en virtud de su poder de fiscalización.

Obligación de Ingresar al Régimen General

Aquellas personas naturales o jurídicas que tengan una relación directa o indirecta basada en el capital con otras personas naturales o jurídicas, y cuyos ingresos netos anuales en conjunto superen el límite establecido de 1,700 UIT, así como las sucursales, agencias u otros establecimientos permanentes en el país de empresas constituidas en el extranjero, estarán sujetos al impuesto a la renta de acuerdo con el Régimen General durante todo el

año fiscal, excluyendo los meses en los que estuvieron acogidos al Nuevo RUS o al Régimen Especial.

Inclusión de Oficio al RMT por parte de SUNAT

Si no cumplen con los requisitos para ser considerados dentro del Nuevo RUS, si no tienen ninguna relación directa o indirecta basada en el capital con otras personas naturales o jurídicas, si sus ingresos netos anuales en conjunto no superan el límite de 1,700 UIT, si no son sucursales, agencias o establecimientos permanentes de empresas extranjeras en el país, y si sus ingresos no exceden el límite establecido de 1,700 UIT, entonces serán incluidos en el Régimen General. La inclusión tendrá efecto a partir de la fecha en la que se generaron los hechos determinados por la SUNAT, que incluso puede ser anterior a la fecha de detección, inscripción o reactivación de oficio. En caso de que no corresponda su inclusión en el Régimen MYPE Tributario (RMT), la SUNAT los afectará al Régimen General.

Declaración y Pago de Impuestos.

El cumplimiento de las obligaciones tributarias, incluyendo la declaración y el pago de impuestos, se llevará a cabo de manera mensual de acuerdo con los plazos establecidos en los cronogramas mensuales aprobados por la SUNAT cada año. Estos pagos se realizarán a través de los siguientes medios: Formulario Virtual N° 621 - IGV - Renta Mensual, Formulario Virtual Simplificado N° 621 - IGV - Renta Mensual, Declara Fácil y PDT 621.

Impuestos a pagar

La entidad tiene la obligación de realizar el pago de impuestos, tanto el impuesto a la renta como el impuesto general a las ventas. En el caso del impuesto a la renta, los pagos a cuenta se calculan aplicando una tasa del 1% sobre los ingresos hasta 300 UIT, y del 1.5% sobre los ingresos que se encuentren entre 300 UIT y 1700 UIT.

Además, la entidad deberá presentar una declaración jurada anual. Para los montos de hasta 15 UIT, el pago correspondiente será del 10%, mientras que, para montos superiores a 15 UIT, la tasa será del 29.50%.

Libros Contables del RMT

Los contribuyentes que tienen ingresos netos anuales de hasta 300 UIT deben llevar el registro de ventas, el registro de compras y un libro diario de formato simplificado.

Por otro lado, los contribuyentes que tienen ingresos netos anuales superiores a 300 UIT deben llevar libros contables de acuerdo con lo establecido en el segundo párrafo del artículo 65 de la ley del impuesto a la renta.

Comprobantes de pago a emitir.

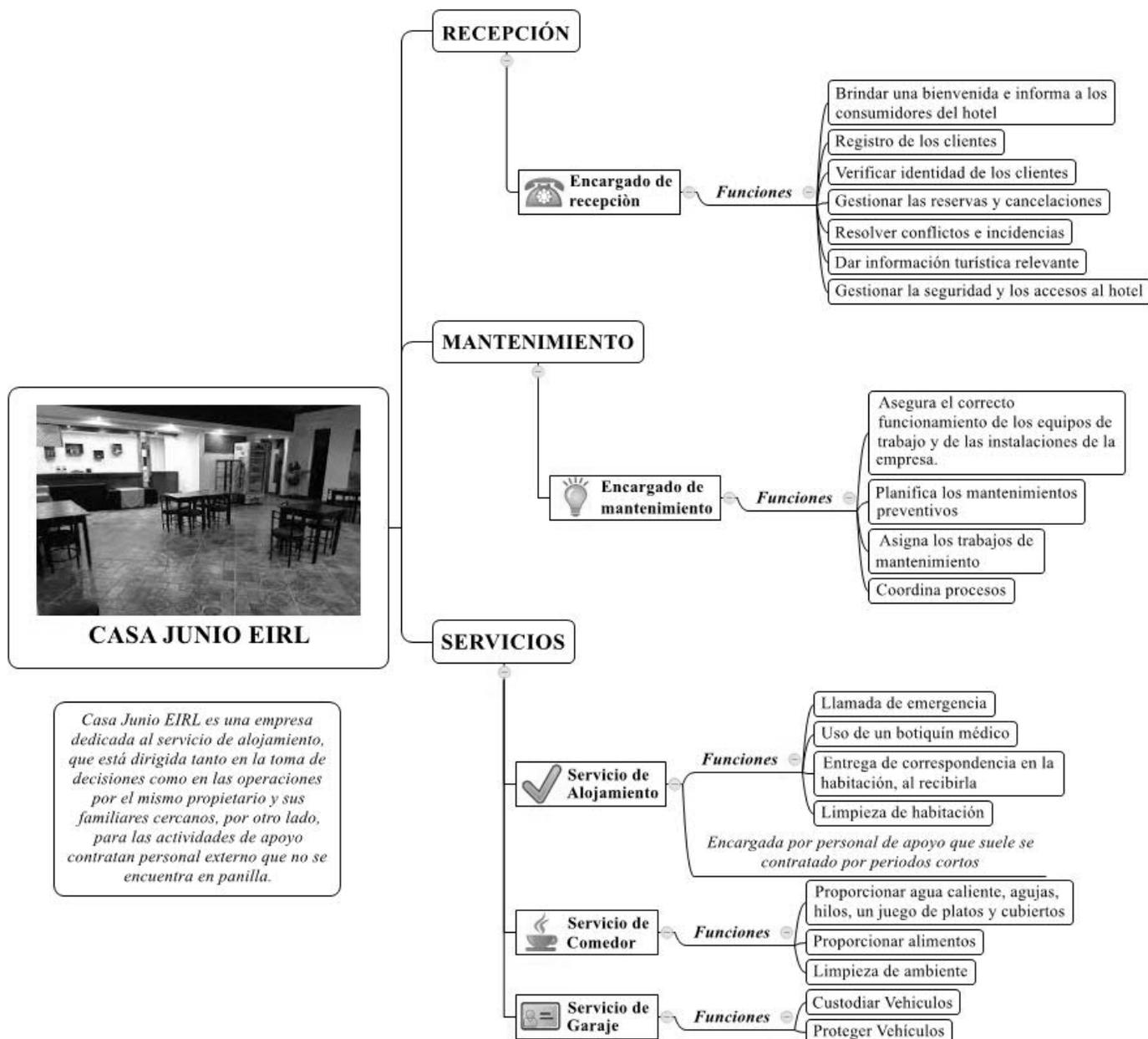
Al realizar una venta, es necesario entregar uno de los siguientes documentos de respaldo: boletas de venta, tickets o facturas.

Además, es posible emitir otros documentos adicionales a los comprobantes de pago, como notas de crédito, notas de débito y guías de remisión remitente y/o transportista, en aquellos casos en los que se realice el traslado de mercaderías.

Organigrama

Figura 12

Organigrama de las actividades del Hotel Casa Junio



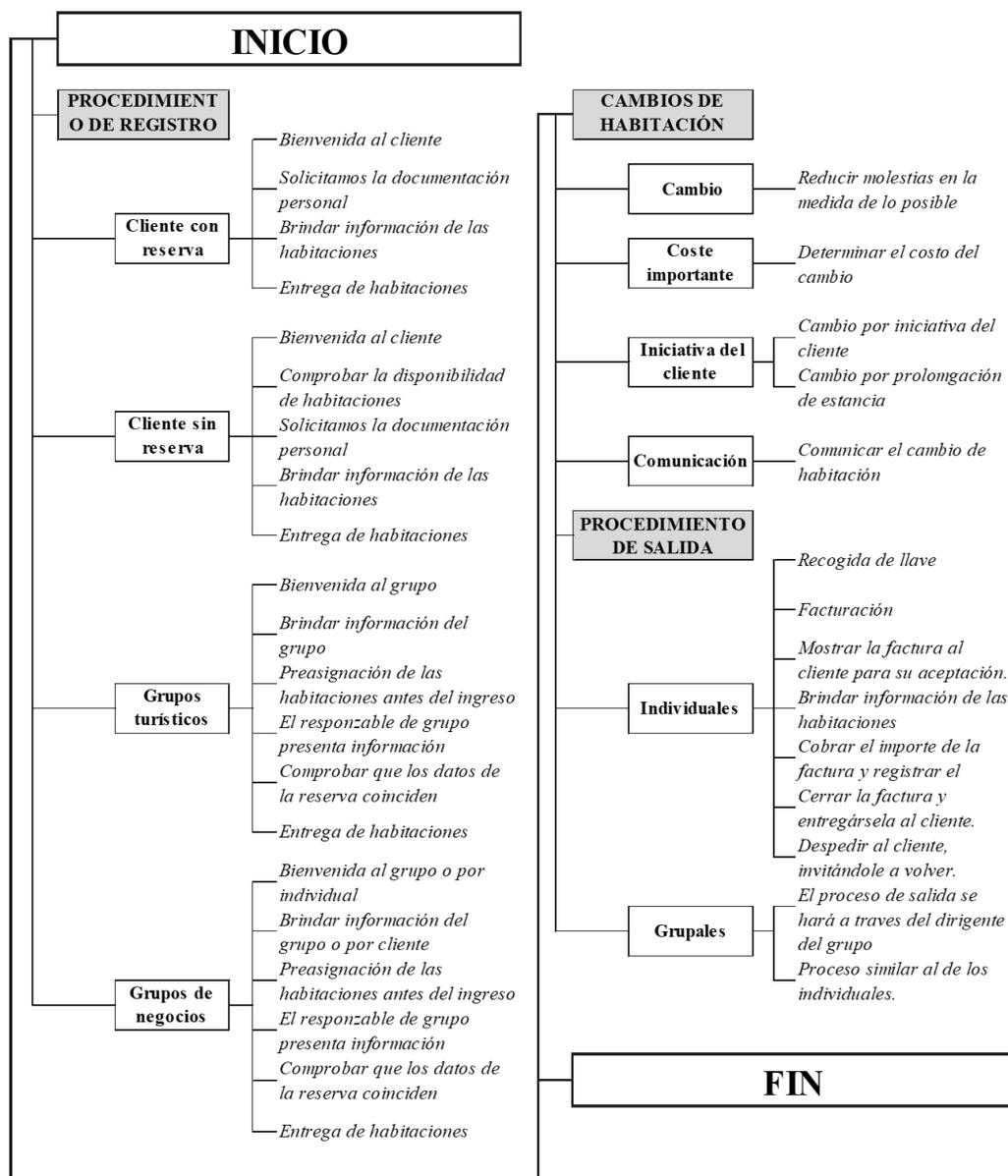
Nota: Elaboración propia

4.1.2 Describir los procesos operativos y analizar la eficiencia de su gestión en el hotel tres estrellas Casa Junio EIRL Chota 2022.

Flujograma Recepción.

Figura 13

Flujograma del proceso de recepción del Hotel Casa Junio



Nota: Elaboración propia

Flujograma Alojamiento

Figura 14

Flujograma del proceso de alojamiento del Hotel Casa Junio

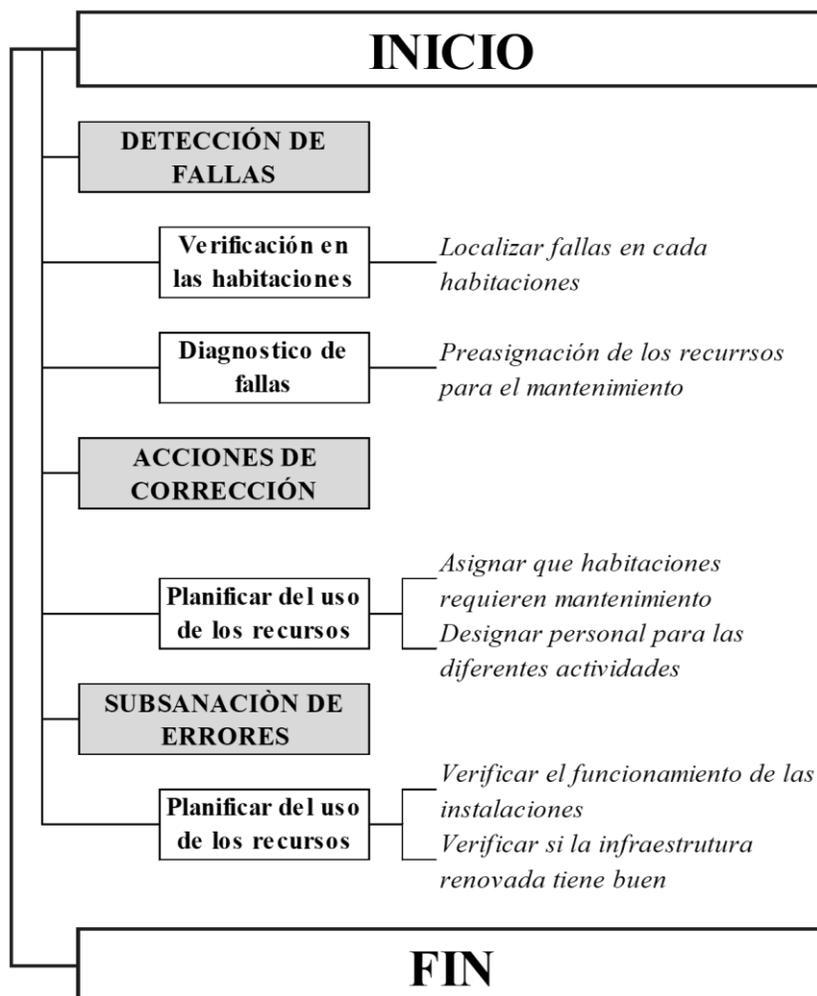


Nota: Elaboración propia

Flujograma Mantenimiento

Figura 15

Flujograma del proceso de mantenimiento del Hotel Casa Junio

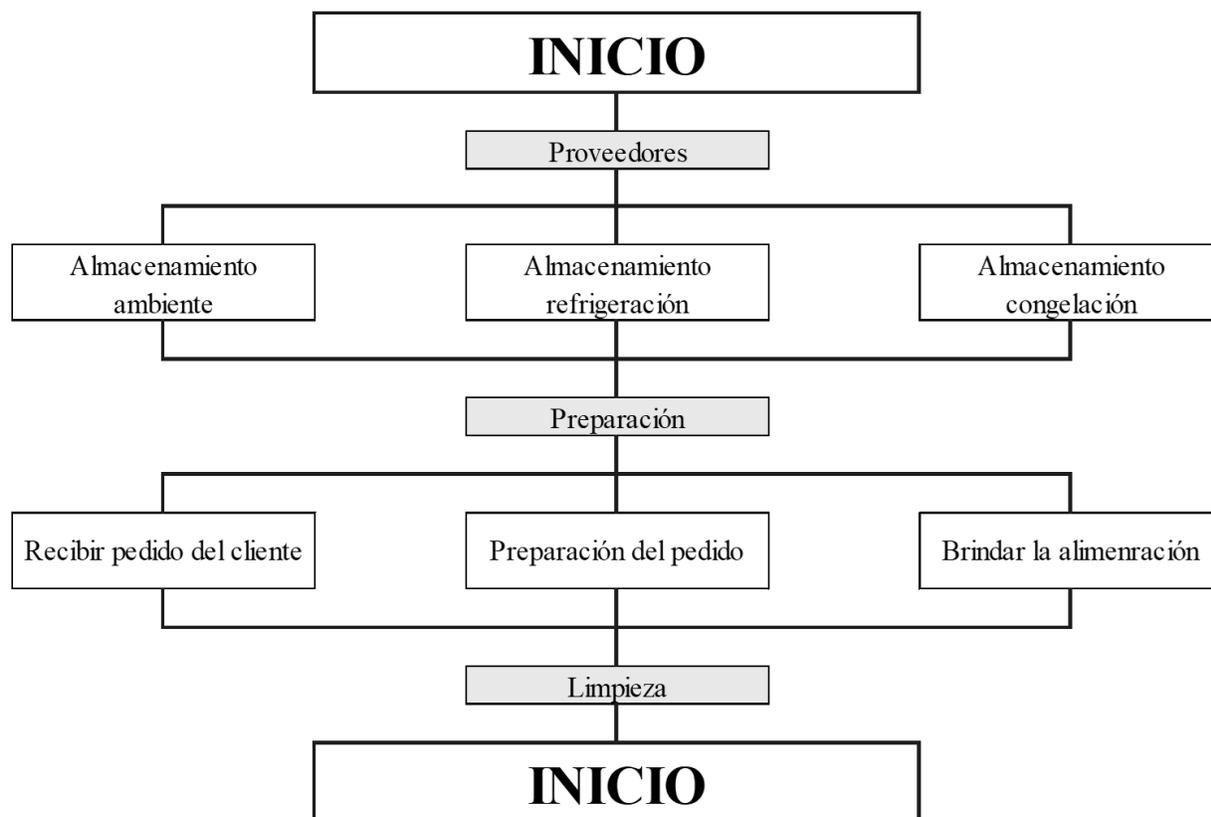


Nota: Elaboración propia

Flujograma Comedor.

Figura 16

Flujograma del proceso de comedor del Hotel Casa Junio



Nota: Elaboración propia

ISO 9001 aplicado en el hotel Casa Junio EIRL para la verificación de los procesos de gestión de calidad.

El hotel Casa Junio EIRL muestra que la entidad tiene conocimiento empírico respecto al contexto de la organización, dado que, no posee un sistema de gestión de la calidad como tal, pero posee un contexto establecido respecto a la comprensión de su organización, sus necesidades y mercado. Por otro lado, el manejo de su liderazgo no está muy bien equipado, debido a que, no tiene una política de liderazgo fija, pero si tiene una noción estable en cuanto a la dirección y las actividades a realizarse en la labor diaria de la organización. Además, no posee una planificación documentada con la que llevar control de las tareas en el giro del negocio de Casa Junio EIRL. Sin embargo, en Apoyo, el negocio tiene un control práctico en el manejo de sus recursos y la comunicación con que lleva al manejo de su personal. Sus operaciones por otro lado, tiene deficiencias en las políticas a manejar en las operaciones del día a día. Para finalizar, no tiene una evaluación del desempeño de sus actividades ni tampoco auditorías internas.

Tabla 3

Lista de cotejo en base a la ISO 9001-2015

N.º	CLÁUSULA	DESCRIPCIÓN	x/o
4	Contexto de la organización	<i>Comprensión de la organización y de su contexto</i>	x
		<i>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</i>	x
		<i>Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</i>	0
		<i>Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</i>	0
5	Liderazgo	<i>Liderazgo y compromiso</i>	x
		<i>Política</i>	0
		<i>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización</i>	x
6	Planificación	<i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</i>	0
		<i>Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</i>	0
		<i>Planificación de los cambios</i>	0
7	Apoyo	<i>Recursos</i>	x
		<i>Competencia</i>	0
		<i>Toma de conciencia</i>	x
		<i>Comunicación</i>	x
		<i>Información documentada</i>	0
8	Operación	<i>Planificación y control operacional</i>	x
		<i>Diseño y desarrollo de los productos y servicios</i>	0
		<i>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</i>	x
		<i>Producción y provisión del servicio</i>	0
		<i>Liberación de los productos y servicios</i>	0
		<i>Control de las salidas no conformes</i>	x
9	Evaluación del desempeño	<i>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</i>	0
		<i>Auditoría interna</i>	0
		<i>Revisión por la dirección</i>	0
10	Mejora	<i>Generalidades</i>	0
		<i>No conformidad y acción correctiva</i>	0
		<i>Mejora continua</i>	0

Nota: Elaboración propia

4.1.3 Análisis de la rentabilidad del hotel tres estrellas Casa Junio EIRL Chota 2022.

Ingresos

Los ingresos en el 2019 tuvieron una caída desde su constitución, es decir, que a partir del mes de julio a diciembre tuvieron una constancia en reducción de ingresos, pero con menor margen de diferencia que con los meses de junio a julio, por lo tanto, se puede deducir que la entidad ha mantenido una estabilidad normal con excepción del mes de junio que en la ciudad de Chota este mes representa subida turística, que, por ende, mayores clientes para el rubro hotelero. (ANEXO 2)

Figura 17

Cuadro de ingresos del 2019

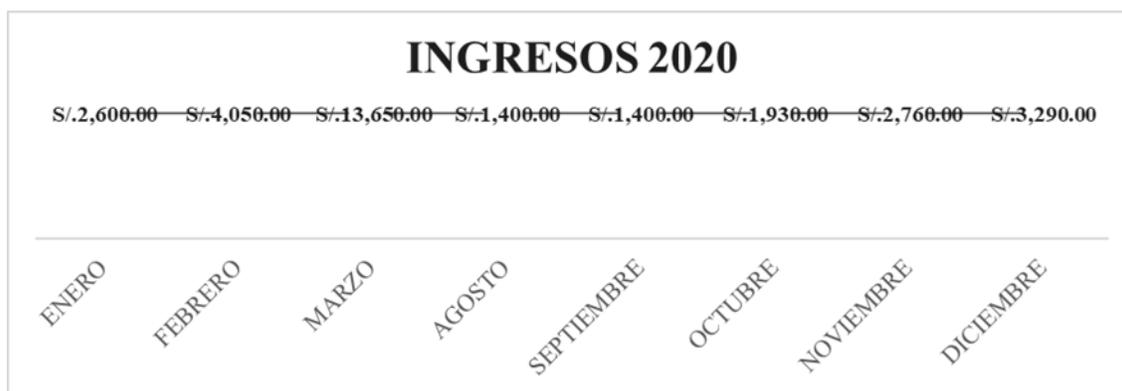


Nota: Elaboración propia

Respecto al 2020 los ingresos mantuvieron constancia de crecimiento hasta marzo, mes en que inicio la pandemia y esta mermo los ingresos que llevaron al cierre del negocio, que se reinició en agosto. por lo tanto, se puede definir al 2020 como un año muy dificultoso, debido a que el mercado se vio disminuido. (ANEXO 2)

Figura 18

Cuadro de ingresos del 2020

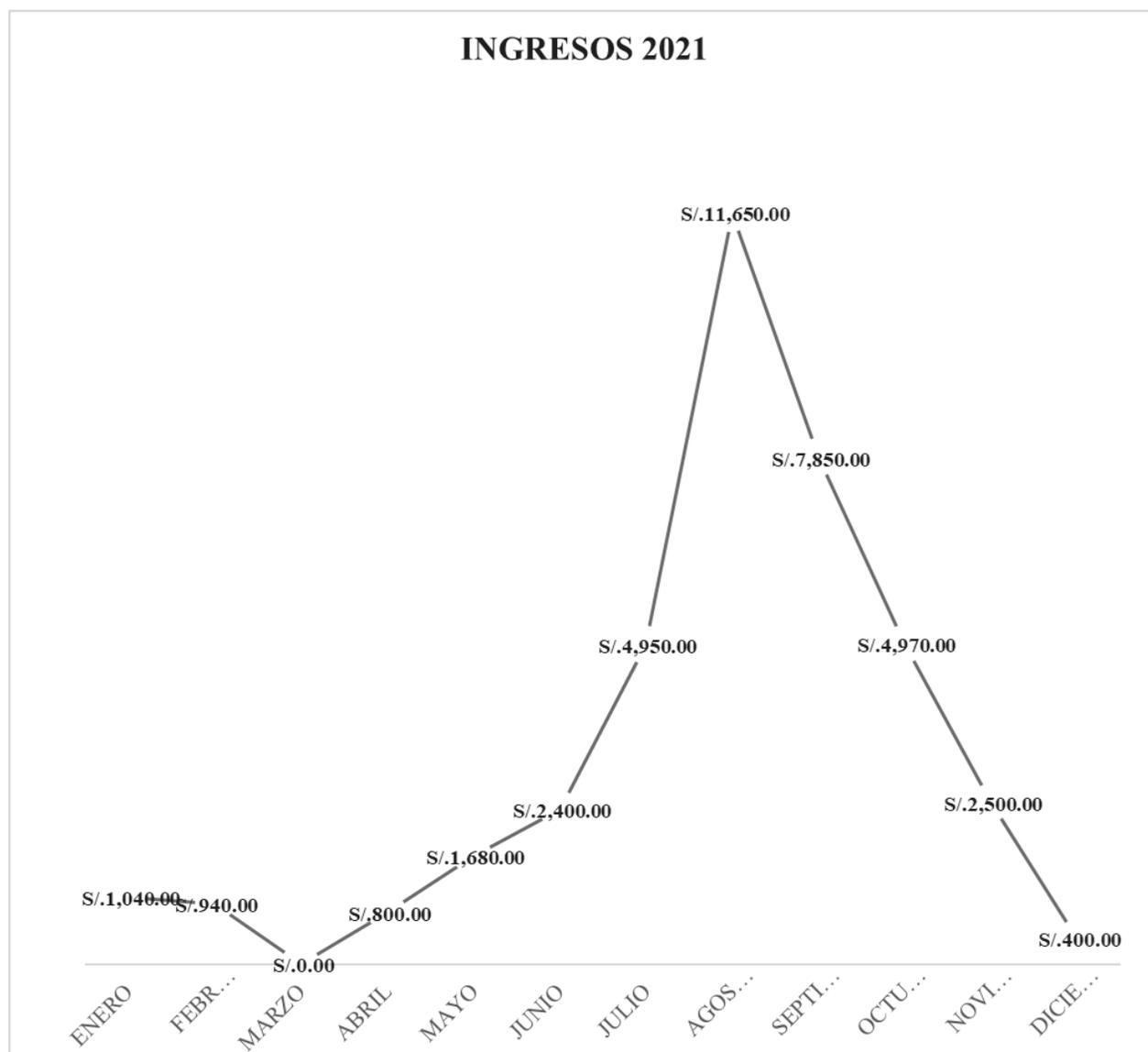


Nota: Elaboración propia

Los ingresos en el 2021 tuvieron muchas variaciones que debocaron en una fluctuación, teniendo solo picos altos de ingresos a mediados de año que se vieron disminuidos con los meses posteriores a estos, el 2021 fue un año de recuperación de la crisis sanitaria y económica producto de la pandemia por lo tanto es comprensible dichas fluctuaciones en sus ventas. (ANEXO 2)

Figura 19

Cuadro de ingresos del 2021

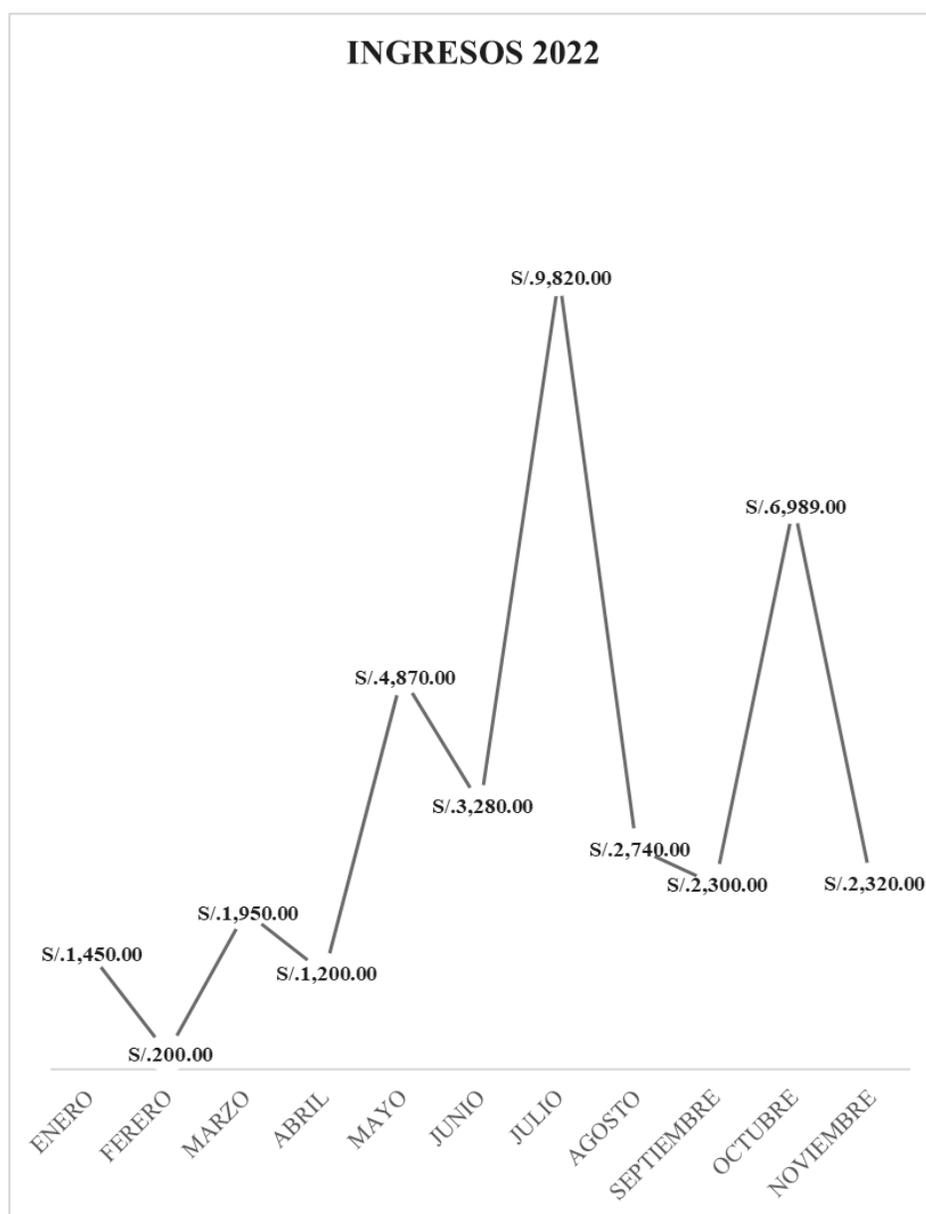


Nota: Elaboración propia

El 2022 tuvieron ingresos tuvieron muchas variaciones, es decir que la constancia o uniformidad en las ventas no se vio demasiado plasmada debido a que las fluctuaciones se vieron en todo el periodo, por lo tanto, se puede decir que se vio un periodo en donde tuvo sus caídas como subidas, pero no se considera que se tuvo un periodo del todo malo. (ANEXO 2)

Figura 20

Cuadro de ingresos del 2022



Nota: Elaboración propia

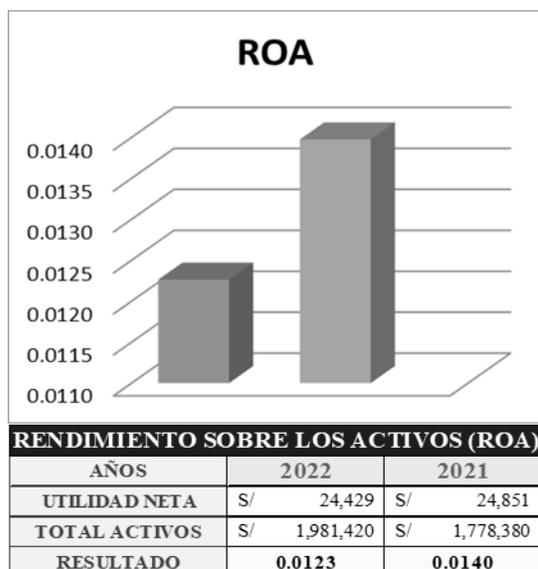
Rentabilidad

ROA

Si bien es cierto, el indicador ROA mide la rentabilidad de una empresa en relación con sus activos totales. Pero esto dependerá del sector en la que opera la empresa, las normas y expectativas establecidas para ese sector específico, puesto que, cuando el resultado obtenido es positivo, se considera bueno, pero al ser del rubro hotelero y siendo este un tipo de negocio basado mayormente en sus activos, se puede decir que, lo obtenido en el 2021 y 2022 para el ROA siendo estos 0.0140 y 0.0123 respectivamente, no superar el 0.05, por tanto, teóricamente se considera un resultado bajo, pero al no ser el ROA un análisis mucho más completo, no se puede dar un juicio de valor muy auténtico sobre la calidad de rentabilidad que posee Casa Junio. Por otro lado, podemos definir que Casa Junio al ser un hotel presenta un activo elevado que en un análisis vertical representa un 98.96%, lo que significa que una parte significativa de sus activos se encuentra en activos fijos a largo plazo, como propiedades, terrenos, edificios, muebles, equipos y otros elementos relacionados con la operación del hotel. En el sector hotelero, es común que las empresas inviertan en activos fijos para establecer y mantener sus instalaciones hoteleras. Sin embargo, también es importante considerar otros aspectos del rendimiento financiero y operativo de la empresa, como los ingresos, los costos operativos y la rentabilidad general, para tener una evaluación completa de su situación. (ANEXO 4) (ANEXO 5)

Figura 21

Indicador financiero de rentabilidad sobre los activos o ROA.



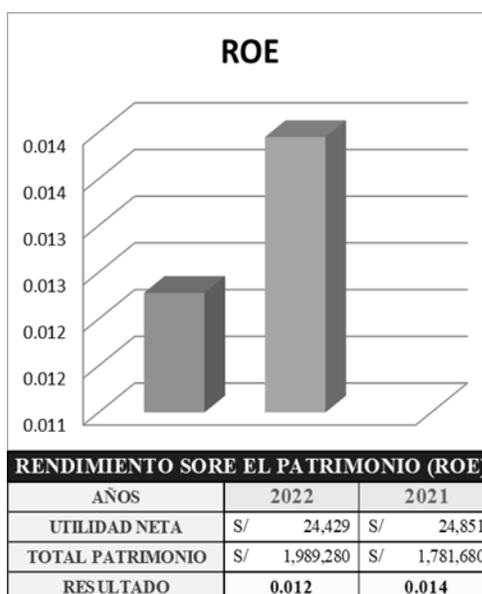
Nota: Elaboración propia

ROE

Un ROE del 0.012 o del 0.014 para una entidad del sector hotelero se consideraría relativamente bajo en comparación con otros sectores o del mismo, puesto que al ser una medida financiera que evalúa la rentabilidad que una empresa genera en base a su patrimonio neto. Indica qué tan eficientemente la empresa utiliza su capital para generar ganancias. Esto implica que la empresa teóricamente está generando una rentabilidad muy baja en relación con su inversión de capital. Esto podría indicar que la empresa no está aprovechando adecuadamente sus recursos y no está generando suficientes ganancias en comparación con la inversión de los accionistas. Sin embargo, es importante destacar que el ROE puede variar según la industria y el tamaño de la empresa, así como las condiciones económicas y las tendencias del mercado. Sin embargo, en el sector hotelero, generalmente se espera que las empresas tengan un ROE más alto debido a la necesidad de generar ganancias sólidas para los inversores. Es por esto que un ROE tan bajo puede ser una señal de preocupación y puede indicar la necesidad de examinar más detenidamente los factores que afectan la rentabilidad, como la eficiencia operativa, la gestión, los ingresos por habitación y otros indicadores clave del desempeño financiero de la empresa. Por otro lado, un porcentaje del 50% para la utilidad neta indica que la empresa ha logrado generar ganancias significativas en relación con sus ingresos totales. Esto puede considerarse positivo, ya que indica que la empresa ha sido capaz de administrar eficientemente sus costos y gastos, y ha logrado generar una utilidad considerable, es decir, que teóricamente sugiere que Casa Junio ha logrado una rentabilidad sólida y eficiente en relación con sus ingresos operativos totales. (ANEXO 4) (ANEXO 5)

Figura 22

Indicador financiero de rentabilidad sobre el patrimonio o ROE



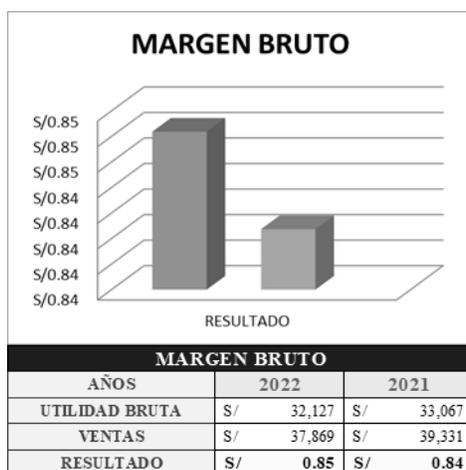
Nota: Elaboración propia

Margen bruto, operativo y neto.

Tener un margen bruto de 0.85 indica hipotéticamente que la empresa está generando un beneficio bruto equivalente al 85% de sus ingresos totales. Este margen bruto representa la diferencia entre los ingresos generados por las ventas de la empresa y el costo de los bienes vendidos, es decir, los costos directamente asociados a la prestación del servicio hotelero, considerando que en el periodo anterior fue 0.84 lo que quiere indicar que no ha variado mucho y ha mantenido un margen bruto estable. Además, un margen bruto de 0.85 sugiere que la empresa está obteniendo una ganancia considerable después de cubrir los costos invertidos en la prestación del servicio hotelero. Por otro lado, el margen operativo de 0.66 significa teóricamente que Casa Junio está generando una utilidad antes de impuestos y otros gastos de aproximadamente el 66% de sus ingresos totales. Esto indica que la entidad está administrando eficientemente sus costos operativos y está consiguiendo un margen saludable en sus operaciones, que comparado al periodo anterior de 0.65 de igual manera que el margen bruto no ha variado demasiado, lo que está dando a entender hasta el momento la empresa no ha cambiado sus políticas. Sin embargo, el margen neto de 0.645 indica que la empresa hotelera está obteniendo un beneficio neto equivalente al 64.5% de sus ingresos totales. Un margen neto de 0.645 indica que la empresa ha logrado obtener un beneficio sólido después de deducir todos los gastos. En general se puede decir que estos indicadores financieros sugieren que la organización hotelera está administrando de manera eficiente sus costos y está obteniendo un beneficio saludable tanto en sus operaciones básicas como después de deducir los gastos generales. No obstante, estos resultados llegan a tener un buen margen debido al mercado en el que se desenvuelve. (ANEXO 5)

Figura 23

Margen bruto comparativo con del periodo 2021 y 2022



Nota: Elaboración propia

Figura 24

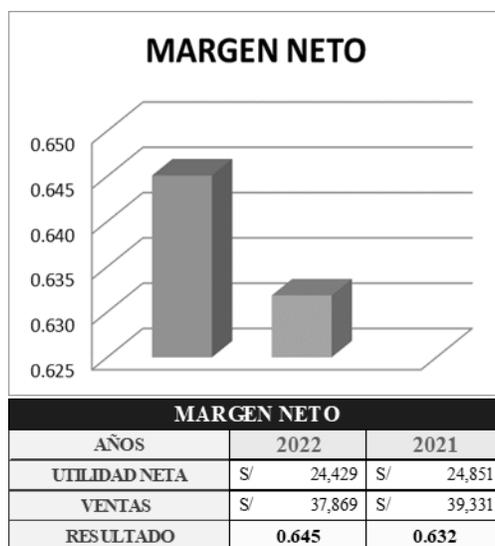
Margen operativo comparativo con del periodo 2021 y 2022



Nota: Elaboración propia

Figura 25

Margen neto comparativo con del periodo 2021 y 2022



Nota: Elaboración propia

Análisis Dupont

Al analizar el Ratio DuPont de la empresa hotelera, se observa que ha tenido un valor inferior a 1, lo que indica una rentabilidad negativa e ineficiente en relación con sus activos y estructura financiera. Sin embargo, ha experimentado una disminución en su valor, pasando de 0.0088 en 2021 a 0.0079 en 2022, lo cual sugiere una reducción en la rentabilidad general.

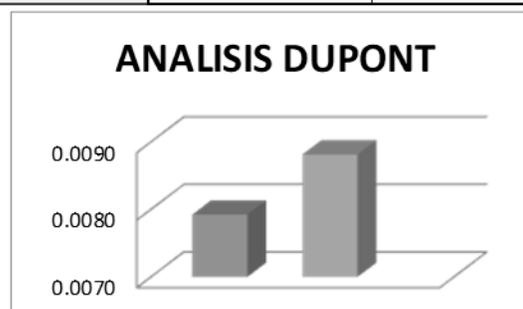
Al desglosar el Ratio DuPont en sus componentes, se observa que el margen neto ha disminuido ligeramente, de 0,63 en 2021 a 0,65 en 2022. Esto mantener indica que la empresa ha logrado un nivel similar de rentabilidad en términos de ganancia netas en relación con sus ingresos. En cuanto al ROA, se ha mantenido constante en ambos años, 0.012 y 0.014, lo cual indica una eficiencia similar en la utilización de los activos para generar beneficios. Por otro lado, el apalancamiento se ha atenuado levemente, pasando de 0.998 en 2021 a 1.001 en 2022. Esto sugiere que la empresa ha asumido un poco más en la relación entre capital propio e inversión durante el último año.

En definitiva, aunque ha habido una disminución en el Ratio DuPont debido al incremento en el apalancamiento, la empresa ha logrado una rentabilidad similar en términos de margen neto y ROA en ambos años, lo que sugiere que la empresa tiene una cierta estabilidad en su rentabilidad en su contexto. (ANEXO 4) (ANEXO 5)

Figura 26

Análisis Dupont del periodo 2021 y 2022

MARGEN NETO			ANALISIS DUPONT		
AÑOS	2022	2021	AÑOS	2022	2021
UTILIDAD NETA	S/ 24,429	S/ 24,851	MARGEN NETO	0.65	0.63
VENTAS	S/ 37,869	S/ 39,331	ROA	0.01	0.01
RESULTADO	0.65	0.63	APALANCAMIENTO	1.00	1.00
ROA			RESULTADO	0.0079	0.0088
AÑOS	2022	2021			
UTILIDAD NETA	S/ 24,429	S/ 24,851			
TOTAL ACTIVOS	S/ 1,992,220	S/ 1,778,380			
RESULTADO	0.012	0.014			
APALNCAMIENTO					
AÑOS	2022	2021			
ACTIVO	S/ 1,992,220	S/ 1,778,380			
PATRIMONIO	S/ 1,989,280	S/ 1,781,680			
RESULTADO	1.001	0.998			



Nota: Elaboración propia

4.1.4 Estructurar las pautas y estrategias para la guía de gestión operativa basada en la ISO 9001 – 2015 que incrementen la rentabilidad del hotel tres estrellas Casa Junio EIRL Chota 2022.

Guía de gestión operativa

Casa Junio EIRL, Pautas y Estrategias basadas en la ISO 9001-2015.

Conocimiento del contexto de la organización

La organización siempre está rodeada de manera natural de un contexto tanto interno como externo, por ende, conocer las fortalezas debilidades muestran un panorama interno de la organización y las oportunidades y amenazas se consideran un factor mucho más aislado del control de la empresa.

Fortalezas

Las fortalezas son importantes en cualquier empresa, incluidas las empresas de servicio de hospedaje, porque pueden ser utilizadas para mejorar la calidad del servicio ofrecido y aumentar la satisfacción del cliente.

Para Casa Junio, la buena infraestructura, representa una de las principales fortalezas, puesto que, brinda una mejor comodidad al momento de brindar el servicio.

La calidad de atención, que representa una de las fortalezas de Casa Junio es de vital importancia, debido a que, representa la percepción del cliente en torno a todo el proceso de servicio, por tanto, contribuye mucho más a la satisfacción del cliente.

La buena fama o reputación que Casa Junio posee es especialmente importante porque los huéspedes confían en que el hotel tiene un ambiente seguro y cómodo durante su estancia, si en caso un hotel tiene una mala reputación debido a problemas como habitaciones sucias o mal mantenidas, personal poco amable o problemas con reservas o facturación, esto puede afectar negativamente la experiencia del huésped y disminuir su satisfacción.

La cercanía al centro la ciudad, es muy beneficiosa, debido a que, si una empresa de hospedaje tiene una ubicación privilegiada, esta puede ser una fortaleza que se puede

utilizar para atraer a más huéspedes. Por ende, un margen de ganancia que ayuden a la mejora tanto de la rentabilidad como de una mejor autopercepción del servicio de calidad.

Debilidades

Conocer las debilidades es importante, puesto que, permite identificar áreas en las que se necesita mejorar y desarrollar estrategias para abordar esas debilidades. Al conocer las debilidades, la empresa puede tomar medidas para corregirlas y mejorar su desempeño. Además, Casa Junio puede anticipar posibles problemas y tomar las debidas medidas preventivas para evitarlos, es decir, si una empresa de servicios de hospedaje sabe que tiene problemas con el mantenimiento de sus habitaciones, puede implementar un programa de mantenimiento preventivo para abordar este inconveniente antes de que se convierta en un problema mayor. Conocer las debilidades también puede ayudar a la entidad a identificar oportunidades para mejorar su eficiencia y reducir costos.

Entonces, al verificar la situación de Casa Junio tenemos que la falta de personal forma parte de las características deficientes de Casa Junio,

Por otro lado, la falta de marketing ha llevado a que no sobresalga el potencial que tiene Casa Junio, debido a que es una decisión de empresa, en donde los propietarios eligen mantener el funcionamiento del hotel en base a reservaciones,

Otra de las deficiencias de Casa Junio se ve reflejada en poca variedad en las habitaciones, puesto que, busca cubrir principalmente los procesos de funcionamiento del propio hotel,

Sin embargo, la falta de políticas definidas forma parte de las actividades a mejorar por parte de la empresa, puesto que, no se posee ninguna documentación que establezca de manera concisa las políticas que determinan el funcionamiento de un periodo.

Asimismo, la falta de mejores espacios también es un factor por mejorar a largo plazo, que debido a que la edificación solo cuenta con un espacio de comedor y la misma habitación, pero podría mejorar con áreas donde se puedan establecer mejores espacios de recreación.

Oportunidades

Conocer las oportunidades es importante debido a que admira a la empresa identificar posibles áreas de crecimiento y desarrollo. Al conocer las oportunidades, Casa Junio puede evaluar decisiones para aprovecharlas en la mejorar su desempeño. Además, puede anticipar posibles tendencias del mercado y adaptarse a ellas, consiguiendo con dicho conocimiento, anticipar tendencias del mercado y adaptarlas a ellas, diversificar el servicio de hospedaje y expandir su base de clientes.

Teniendo en cuenta la relevancia del conocimiento de las oportunidades, Casa Junio presenta como oportunidad su cercanía a las zonas turísticas del propio Chota, dado que, se encuentra en la misma provincia de Chota, esto trae como consecuencia que, puede atraer a más clientes debido a su ubicación conveniente, debido a que, los turistas que visitan una zona turística cercana pueden preferir hospedarse en un hotel o alojamiento cercano para estar cerca de las atracciones y evitar desplazamientos largos.

Además, Casa Junio tiene una mayor visibilidad y reconocimiento en el mercado, esta oportunidad puede ser aprovechada. Otro beneficio es que la empresa puede aprovechar las oportunidades de colaboración con otras empresas locales, como restaurantes, tiendas y agencias de viajes. Al estar ubicado cerca de zonas turísticas, la empresa puede establecer relaciones comerciales con estas empresas y ofrecer paquetes turísticos completos a sus clientes.

En resumen, los beneficios para una empresa de hospedaje al estar ubicado cerca de zonas turísticas incluyen atraer más clientes debido a su ubicación conveniente, tener mayor visibilidad y reconocimiento en el mercado, y aprovechar las oportunidades de colaboración con otras empresas locales.

Amenazas

Las amenazas en Casa Junio forman parte de un conocimiento necesario, puesto que, le permite estar preparado para enfrentar situaciones difíciles y tomar medidas preventivas para reducir los peligros y menguar el impacto en el servicio de hospedaje. Por

otro lado, conocer las amenazas, permitirá desarrollar estrategias y acciones de contingencia para hacer frente a situaciones adversas y proteger su negocio.

Además, la identificación de amenazas también puede ayudar a las empresas a identificar nuevas oportunidades de negocio y áreas en las que necesitan mejorar para mantener su competitividad.

Casa Junio, posee diversas amenazas tales como la competencia que forma, distanciado a ciudades principales de la región de Cajamarca, sin embargo, otra amenaza que se logra identificar es la falta de marqueteo, por parte de los propietarios, debido a políticas propias en donde se establece permanecer un perfil bajo.

Por otro lado, el hotel tiene una desventaja competitiva debido a que no cuenta con espacio demasiado extenso, debido a que alberga una capacidad limitada, en donde las reservaciones forman parte de la comercialización de este servicio. La disposición del servicio o el albergue de personas extranjera se ven sometidas a las condiciones climáticas también puesto a que el acceso suele obstruirse, por ende, imposibilitando su acceso. Por otro lado, la inversión en paquetes de turismo es una oportunidad para aprovechar que se convierte en una amenaza, dado que, forma parte de un aspecto que no está muy implementado en el sector hotelero de la provincia de Chota, dicha importancia no debe pasar desapercibida, puesto que, sería una manera de optimar la aptitud de servicio y mejorar los márgenes de ganancia.

Tabla 4*Análisis FODA del Hotel Casa Junio*

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
* Buena infraestructura	* Zonas turísticas de Chota cercanas
* Buena calidad de atención	* Facilidad de vías terrestres
* Buena reputación	
* Capacitación a trabajadores	
* Mejora continua a través de los clientes	
* Cercanía con el centro de la ciudad	
DEBILIDADES	AMENAZAS
* Falta de personal	* Hoteles mejor implementados
* Poca publicidad	* Alejado a las zonas turísticas del departamento
* Mejor para adaptarse a las necesidades de mercado	* Mayor publicidad por parte de la competencia
* Cuenta con un con poca variedad	* Poca capacidad de hospedaje
* Falta de políticas de servicio definidas	* En caso de huelgas o fenómenos naturales el acceso a los turistas es complicado
* Falta áreas de recreaciones	* No cuenta con paquetes turísticos que la competencia si

Nota: Elaboración propia

Planificación

Políticas de acciones para abordar riesgos y oportunidades.

La planificación del sistema de gestión de calidad y la planificación para abordar riesgos y oportunidades están estrechamente relacionadas con la norma ISO 9001:2015, puesto que:

Es importante tener en cuenta los riesgos y oportunidades que deben ser atendidos para garantizar que el sistema de gestión de calidad pueda alcanzar los resultados previstos, aumentar los impactos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseados, y lograr la mejora continua.

La planificación del sistema de gestión de calidad debe estar estrechamente vinculada a la planificación para abordar los riesgos y oportunidades.

La identificación de los riesgos y oportunidades relevantes es un paso fundamental en la planificación del sistema de gestión de calidad, ya que permite a las organizaciones tomar medidas preventivas o correctivas para mejorar su rendimiento.

Dicho de otro modo, las políticas a implementar incluirían la adopción de medidas preventivas para garantizar la eficacia del sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta las áreas de mejora identificadas. Esto permitiría aumentar los resultados deseables, reducir los indeseables y lograr una mejora continua.

Sin embargo, definir las actividades o acciones en sus procesos, es un factor clave dado que da un mejor guía llena de pautas las cuales brindara un mejor control sobre las actividades.

Políticas de objetivos de la calidad y planificación para ejecutarlos.

Los objetivos de la calidad deben ser en primera instancia claros y precisos guardando la coherencia del caso,

Los objetivos de calidad deben ser cuantificables y reconocibles, considerando los requisitos aplicables al servicio de hospedaje, con el fin de garantizar la satisfacción del

cliente. Esto permite tener un punto de referencia para realizar un seguimiento efectivo, promoviendo una comunicación adecuada y una constante actualización de la información.

Por otro, al planificar, los objetivos de calidad deben ser mensurables y identificables, teniendo en cuenta los requisitos específicos del servicio de hospedaje, con el propósito de asegurar la satisfacción del cliente. Esto proporciona un punto de referencia para llevar a cabo un seguimiento efectivo, fomentando una comunicación adecuada y una actualización constante de la información.

Políticas de planificación de los cambios.

Para la implementación de los cambios en la planificación se deben de considerar principalmente:

El propósito de dichos cambios.

Buscar la integridad del sistema de gestión de calidad

Verificar la disponibilidad de los recursos y reasignar la responsabilidad a las autoridades pertinentes.

Operación

Política de planificación y control operacional

Determinar el control operacional de los recursos a utilizar para brindar el servicio de hospedaje, estableciendo criterios en cada uno de sus procesos para que de esta manera se dé una buena aceptación del servicio de hospedaje que se brinda.

Determinar el mantenimiento que tendrán los recursos de Casa Junio en torno a la continuidad de sus procesos dentro del manejo de sus recursos en la ejecución del servicio de hospedaje.

Política de requisitos para los servicios

La comunicación con el cliente es un factor clave al momento de brindar el servicio puesto que al ser relativo las preferencias de estos mismo es de vital importancia tener en cuenta su opinión para la mejora, es decir, que debe llevar algunas pautas tales como:

La retroalimentación de información de mercado nos brindara la oportunidad de establecer requisitos específicos de contingencia para cuando sea pertinente.

Una vez determinado los requisitos para el servicio a ofrecer se debe establecer el fomento de esta información en donde se encuentran todos los requisitos legales del servicio a ofrecer.

Casa Junio debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos del servicio de hospedaje que ofrece a los consumidores. Debe llevar a cabo una revisión del cumplimiento de las preferencias de los clientes y los procedimientos post entrega del servicio de hospedaje.

Por tanto, asegurarse de la resolución de las diferencias entre el servicio ofrecido y de la entrega ya hecha; previamente confirmando por parte del cliente las características del servicio que ofrecerá.

Por otro lado, Casa Junio debe mantener una documentación ordenada que registre los resultados de las revisiones y cualquier nuevo requisito establecido por los clientes. Esto implica que, cuando se produzcan cambios en los requisitos, la información deberá ser documentada o modificada en consecuencia, y las personas relevantes deben estar informadas de dichos cambios.

Política de diseño y desarrollo de los productos y servicios

Para determinar las etapas y controles para el desarrollo, Casa Junio debe considerar:

La naturaleza del servicio,

La duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo

Las etapas de proceso requeridas y determinar la responsabilidad de los involucrados en el servicio, manteniendo sobre todo como prioridad la participación del cliente.

Por otro lado, la información recolectada debe mantenerse por medio de documentación para mantener un control activo de las políticas establecidas en torno al ofrecimiento del servicio de hospedaje.

Sin embargo, la entrada de información debe adecuarse a los fines y desarrollo del servicio de hospedaje, sin dejar de lado, que es necesario mantener la información documentada para realizar las modificaciones de política necesarias.

Los controles de diseño implementados durante el desarrollo deben garantizar la realización de revisiones para evaluar la capacidad de los resultados en cumplir con los requisitos y validar la calidad del servicio de hospedaje deseado.

Por lo tanto, cualquier cambio debe tener en cuenta las características identificadas y revisadas, asegurando que no tenga un impacto negativo en el cumplimiento de los requisitos. Es importante que la documentación registrada incluya los cambios realizados, el proceso de desarrollo y las medidas tomadas para prevenir cualquier impacto negativo en la operación del servicio.

Política de control de los procesos y servicios suministrados externamente

Casa Junio es quien debe garantizar que el servicio cuente con los suministros requeridos para cumplir con las disposiciones que ofrece el servicio de hospedaje que brinda a los clientes.

La organización debe determinar los controles en los procesos, por tanto, debe tener una supervisión a sus proveedores y clientes, quienes forman parte del proceso productivo, es decir que la organización debe determinar y aplicar los criterios previamente establecidos para brindar un servicio de calidad.

Dicho sea de paso, la documentación es de vital importancia dado que los registros brindan una fuente de información donde se puede tener una base más sólida al momento de tomar decisiones entorno a la correcta organización de la empresa.

Dentro del sistema de gestión de calidad debe contener controles de los suministros, es decir, ejercer una posición sistemática para tener bajo verificación la negociación con los proveedores.

Considerar el impacto en los procesos, puesto que es un reflejo de la adaptación de los requisitos del cliente basados de manera tanto legal como reglamentaria.

Mantener una comunicación activa con los proveedores externos, puesto que estos deben estar informados de manera constante de los suministros que requiere Casa Junio respecto a los requisitos previamente establecidos dentro los requerimientos del mercado.

Política de provisión del servicio.

El servicio de hospedaje debe estar bajo condiciones controladas, estas condiciones deben incluir:

Información documentada donde se presenten las características del servicio y los resultados a alcanzar,

Se debe tener una implementación de actividades de seguimiento sobre los criterios de control de los procesos y criterio de aceptación del servicio y la infraestructura apta para su correcto funcionamiento

A su vez la designación de personal capacitado en las áreas indicadas muestra un factor clave para el mejoramiento de los resultados, dicho sea de paso, la implementación de acciones preventivas al momento de ejecutar los servicios ayuda con la minimización de errores.

La identificación y trazabilidad de Casa Junio debe incluir la conformidad del servicio, por tanto, requisitos de seguimiento y completo control de la salida del servicio.

Por otro lado, la posesión del consumidor o proveedor mientras este bajo la administración de la empresa debe estar bien identificada, verificada, custodiada y salvaguardada para evitar un deterioro prematuro o en su defecto la pérdida de dichos activos ajenos.

Las actividades de post entregan asociados al servicio de hospedaje deben considerar requisitos tales como: requisitos legales, consecuencias potenciales no deseadas, la naturaleza del servicio, satisfacción del cliente y la retroalimentación.

Política de liberación del servicio.

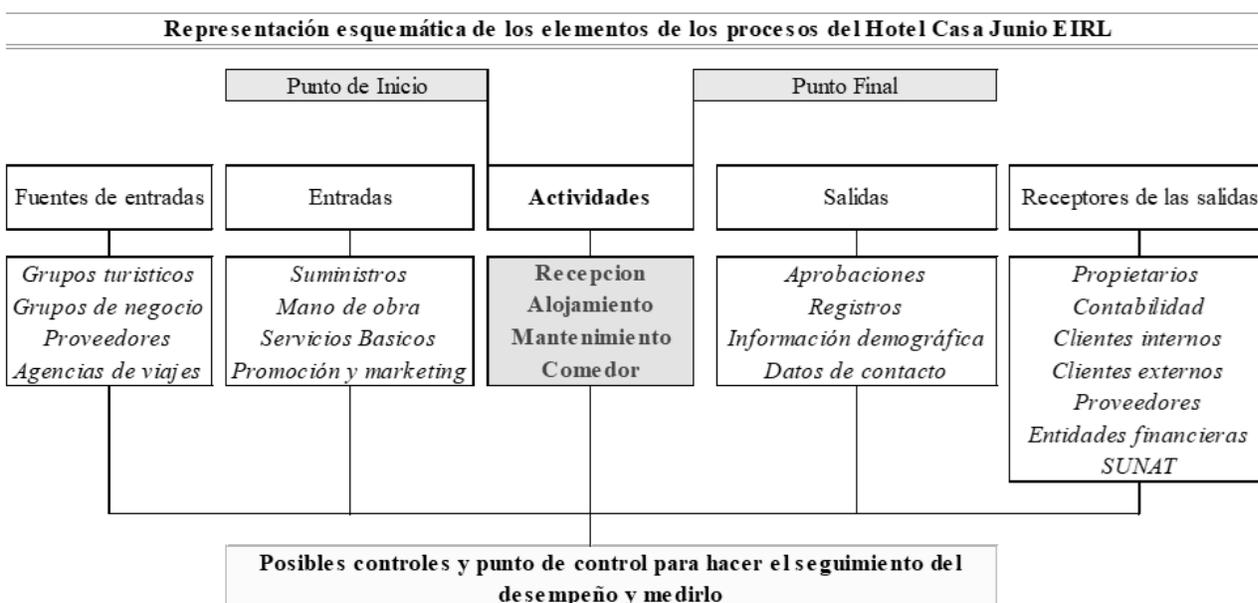
Sin embargo, para la liberación del servicio se debe conservar información documentada donde se evidencia los criterios de aceptación de los clientes y por ende una trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

Política de control de las salidas no conformes.

El control de la inconformidad al final del servicio ayuda a mejorar como entidad, por tanto, la organización debe tratar las salidas no conformes según la naturaleza del servicio, es decir, verificando correcciones, devoluciones, suspensión de servicios e información del cliente, por ejemplo, describir la no conformidad, acciones tomadas, concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

Figura 27

Esquema de elementos de procesos basado en la ISO 9001 versión 2015



Nota: Elaboración propia

Evaluación del desempeño

Política de seguimiento, medición, análisis y evaluación.

Para evaluar el desempeño de manera efectiva, es necesario realizar un seguimiento, medición, análisis y evaluación de los resultados. Es importante determinar cuándo y cómo llevar a cabo este seguimiento para obtener una visión clara del rendimiento del sistema de gestión de calidad. Además, es fundamental documentar toda la información relevante.

El seguimiento debe centrarse especialmente en recopilar información sobre la satisfacción del cliente. Cada organización debe establecer métodos adecuados para obtener y revisar esta información de manera regular.

Una vez recopilada la información, la evaluación de los resultados debe basarse en criterios como la conformidad del servicio, el grado de satisfacción del cliente, el desempeño y la eficiencia del sistema de gestión de calidad. Se debe analizar si lo planificado se está ejecutando de manera efectiva, si se están abordando los riesgos y oportunidades, y si se están cumpliendo las necesidades de mejora identificadas.

Política de auditoría interna

La empresa debe desarrollar una planificación detallada y ejecutar programas de auditoría para evaluar y analizar su sistema de gestión de calidad. Estos programas deben tener en cuenta la metodología adecuada y considerar todos los procesos involucrados en el sistema de gestión de calidad de la organización. Además, es esencial mantener y actualizar regularmente estos programas de auditoría para garantizar su eficacia continua.

Por otro, la objetividad del proceso de auditoría debe ser imparcial de manera independiente a variables externas para alcanzar criterios que aumentaran la probabilidad de detectar deficiencias.

Dicho sea de paso, los profesionales involucrados en estos procesos de exploración y análisis de los procesos deben estar debidamente capacitados y con la documentación bien registrada en donde se evidencia de manera consistente cada punto a estudiar de los procesos operativos del Hotel Casa Junio.

Política de revisión por la dirección

La alta dirección es quien tiene que estar a cargo de planificar el proceso de gestión, de revisar si los criterios establecidos son convenientes, se adecuan, cumplen criterios de eficacia y si están alineados a la estrategia planteada por la organización. Por ende, los criterios deben incluir consideraciones tales como las revisiones previas, cambios internos y externos pertinentes al sistema de gestión de calidad, incluyendo tendencias relacionadas a la satisfacción del cliente, retroalimentado las deficiencias encontradas. También se tiene en cuenta el seguimiento del cumplimiento de objetivos de calidad, el desempeño esperado, la conformidad y no conformidad del servicio de hospedaje, incluyendo las acciones correctivas.

Las salidas de revisión por la dirección deben incluir las desecaciones y acciones relacionadas con las oportunidades de mejora, todas las necesidades de cambio del sistema de gestión de calidad y las necesidades de recursos que requiera Casa Junio.

Mejora

Para Casa Junio, que es una empresa de servicio de hospedaje, algunas oportunidades de mejora podrían incluir.

Buscar constantemente la mejora de la calidad del servicio brindado a los clientes, por ejemplo, mediante la capacitación del personal en habilidades de atención al cliente.

Por otro lado, identificar y corregir problemas recurrentes en el servicio, como retrasos en los registros o problemas con las reservas.

También implementar nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia y calidad del servicio, que sirvan como herramientas de gestión de reservas más avanzadas.

Sin embargo, también correspondería realizar encuestas periódicas a los clientes para identificar áreas de mejora y tomar medidas para abordar sus preocupaciones.

Resulta fundamental que la empresa implemente un procedimiento formal para identificar posibles mejoras y tomar medidas correctivas de manera sistemática, esto puede incluir, la implementación de responsabilidades claras, el seguimiento regular del progreso

y la revisión periódica del sistema de gestión de calidad para asegurarse de que se están logrando mejoras continuas.

Política de no conformidad y acción correctiva.

ISO 9001-2015 establece que cuando ocurre la no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe reaccionar ante la no conformidad y tomar acciones para controlarla y corregirla.

Para Casa Junio, algunas acciones correctivas podrían incluir el corregir inmediatamente cualquier problema que afecte la calidad del servicio ofrecido a los clientes, identificar las causas subyacentes de los problemas recurrentes y tomar medidas para prevenir su recurrencia.

La toma de medidas para abordar las quejas de los clientes y resolver cualquier problema que haya habido, implementar cambios en los procesos internos o en la capacitación del personal para mejorar la calidad del servicio.

Resulta crucial que Casa Junio, como entidad, cuente con un procedimiento estructurado para detectar y solucionar las no conformidades, así como para implementar acciones correctivas. Esto implica establecer responsabilidades definidas de manera precisa.

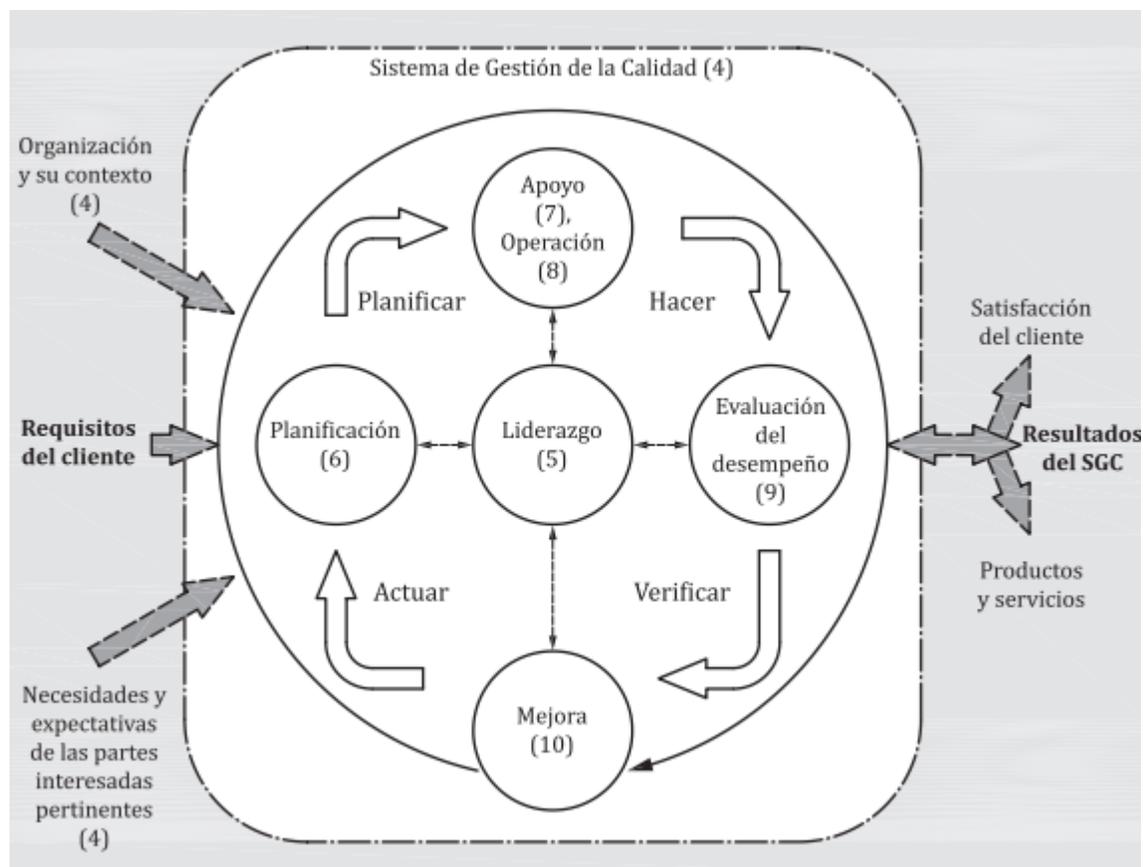
Política de mejora continua.

El servicio de hospedaje debe obtener retroalimentación sobre el servicio ofrecido y utilizar esta información para identificar áreas de mejora, por tanto:

Establecer objetivos claros para mejorar la calidad del servicio y medir periódicamente el progreso hacia estos objetivos. Esto incluye realizar auditorías internas regulares para identificar áreas donde se pueden hacer mejoras en los procesos internos.

Figura 28

Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar



Fuente: El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo, Tomado de Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (Fotografía) ISO. (Organismo Internacional de Estandarización (ISO), 2015)

4.2 Discusión.

La descripción de los procesos operativos y la eficiencia de la gestión en las entidades de servicio de hospedaje revela algunas áreas de mejora en cuanto a la implementación de un sistema de gestión de calidad, menciona que no cuenta con un sistema de gestión de calidad formal, pero tiene un conocimiento empírico sobre el contexto de la organización, sus necesidades y el mercado en el que opera. Esto indica que se tiene una comprensión general de su entorno y de los requisitos de calidad que deben cumplir para satisfacer las expectativas de los clientes. Sin embargo, en

ámbitos de implementación se menciona que no cuenta con políticas de liderazgo establecidas. En cuanto a la planificación de sus procesos, no se menciona que tenga una planificación documentada para controlar las tareas en el negocio, es decir, que la falta de una planificación formal puede dificultar la coordinación y el seguimiento de las actividades. Por su parte, el área de apoyo se destaca que tiene un control práctico en el manejo de sus recursos y en la comunicación con su personal, esto indica que existen prácticas y procedimientos empíricos para gestionar los recursos y mantener una comunicación adecuada entre los miembros del equipo. Por otro lado, en cuanto a las operaciones diarias, se menciona que existen deficiencias en las políticas establecidas para guiar estas operaciones, por ende, la falta de políticas claras puede brindar lugar a inconsistencias las actividades, los factores que podrían influir negativamente en la calidad del servicio proporcionado a los clientes. En sentido a la evaluación del desempeño, no se menciona que el hotel realice evaluaciones de sus actividades ni que lleve a cabo auditorías internas. En definitiva, no se cuenta con la implementación de un sistema de calidad, solamente de conocimientos prácticos sobre el contexto y las necesidades de la organización para ejercer sus actividades. Entonces, el conocimiento de gestión de calidad es de relevancia, dado que, que según la ISO (2015), la comprensión y gestión de los procesos interconectados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización al alcanzar sus resultados planificados. Este enfoque posibilita que la organización supervise las conexiones y dependencias entre los procesos del sistema, lo que permite mejorar el rendimiento general de la organización.

El análisis de rentabilidad durante el año 2022 revela una serie de características entre ellas una serie de fluctuaciones en los ingresos y resultados financieros. Aunque es importante considerar que el sector hotelero puede experimentar variaciones significativas debido a factores externos como la estacionalidad turística y la pandemia de COVID-19. En términos de ingresos, se menciona que se experimentó una caída en el 2019, especialmente en los meses de julio a diciembre, a excepción del mes de junio que representa un aumento en el turismo local. En el 2020, debido a la pandemia, los ingresos se vieron afectados y se tuvo que cerrar temporalmente. Durante el 2021, se observaron variaciones en los ingresos, con picos altos a mediados de año y una recuperación gradual de la crisis sanitaria y económica. En el 2022, se mantuvieron las variaciones en los ingresos, sin una constancia o uniformidad marcada. Por otro lado, en relación con el indicador ROA, se destaca que tuvo 0.0140 en 2021 y 0.0123 en 2022, lo cual se considera bajo

para una empresa del sector hotelero. Esto puede indicar una falta de eficiencia en el uso del capital para generar ganancias. Es necesario examinar otros aspectos financieros y operativos para tener una evaluación completa de su rentabilidad, la entidad tiene un alto porcentaje de activos a largo plazo, representando el 98.96% de sus activos fijos totales. Esto es común en el sector hotelero, pero se debe considerar otros aspectos financieros y operativos para una evaluación completa. En cuanto al ROE, tuvo valores de 0,012 y 0,014 en 2021 y 2022 respectivamente, relativamente bajos en comparación con otros sectores o empresas. Esto sugiere una rentabilidad baja en relación con la inversión de capital, lo cual puede ser preocupante en el sector hotelero. Es necesario examinar los factores que surgen la rentabilidad de la empresa. Además, los indicadores financieros como el margen bruto, operativo y neto. La entidad ha mantenido un margen bruto estable alrededor del 0.85 en ambos años, indicando una ganancia considerable después de cubrir costos. El margen operativo de aproximadamente 0.66 sugiere una gestión eficiente de los costos y un margen saludable en las operaciones. El margen neto de 0.645 indica un beneficio neto significativo en relación con los ingresos totales.

Por otro lado, el indicador DuPont ha disminuido de 0,0088 en 2021 a 0,0079 en 2022, lo cual sugiere una reducción en la rentabilidad general de la empresa. Al desglosar los componentes, el margen neto ha disminuido ligeramente, mientras que el ROA se ha mantenido constante en ambos años. El apalancamiento ha alcanzado levemente, indicando mayor deuda en relación con el capital propio e inversión. En definitiva, se analizan los ingresos, su estabilidad, fluctuaciones y diversos indicadores financieros. Es importante considerar el contexto del sector hotelero y examinar otros aspectos financieros y operativos para tener una evaluación completa de la rentabilidad de la empresa, por lo que se puede decir, que la entidad ha tenido una rentabilidad relativamente estable. Por tanto, los indicadores o ratios financieros forman parte de una manera de verificar la situación de una entidad, ya que para (Lopez, 2023), las ratios son medidas cuantitativas de análisis que permiten simplificar y dimensionar la información en las empresas, su propósito es abordar las deficiencias o distorsiones económicas y financieras. En particular, la rentabilidad económica se centra en evaluar la utilidad generada por las inversiones realizadas dentro de la empresa. Además, representa un beneficio al promediar las inversiones totales realizadas en un año.

La estructuración de pautas y estrategias para la gestión operativa basada en el estándar ISO 9001:2015 es importante. El conocimiento del contexto interno y externo de la organización, incluyendo fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, es fundamental para mejorar la calidad del servicio ofrecido y aumentar la rentabilidad. Al identificar las fortalezas, como una buena infraestructura y calidad de atención, se puede aprovechar sus ventajas competitivas. Además, al abordar las debilidades, como la falta de personal y marketing, puede implementar estrategias para mejorar el desempeño y superar las limitaciones. Aprovechar las oportunidades, como la cercanía a zonas turísticas y colaboraciones con otras empresas locales, puede atraer a más clientes y expandir la base de clientes. Por último, al enfrentar las amenazas, como la competencia y las condiciones climáticas, se puede desarrollar planes de contingencia y adaptarse a los cambios del mercado para proteger su negocio y mantener su competitividad. Por otro lado, la planificación es esencial para el éxito de la implementación de la ISO 9001:2015. Es necesario establecer políticas y acciones que aborden los riesgos y oportunidades identificados, con el objetivo de mejorar el desempeño y lograr la mejora continua. Además, las políticas para gestionar los cambios aseguran la integridad del sistema de gestión de calidad y reasignando las responsabilidades adecuadas. Sin embargo, se debe implementar políticas de control operacional, asegurando el uso adecuado de los recursos y el mantenimiento de estos para garantizar la continuidad del servicio. Por lo tanto, el uso de este estándar es de vital importancia, dado que, para ISO (2015) este estándar define los criterios para implementar un sistema de gestión de calidad cuando una organización desea demostrar su capacidad para proporcionar de manera constante productos y servicios que cumplan con los requisitos del cliente, así como con las leyes y regulaciones aplicables. Su objetivo es mejorar la satisfacción del cliente a través de la implementación efectiva del sistema, que incluye procesos para la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos del cliente y las normativas relevantes.

V. Conclusiones

El mercado de servicios de hospedaje en Chota está dominado por hoteles y hostales, y la mayoría de los establecimientos son de 2 a 3 estrellas. Esto sugiere que Casa Junio, como hotel tres estrellas, tiene una posición competitiva en el mercado local. Por otro lado, se encuentra en una provincia con un entorno turístico atractivo y tiene un aumento en la demanda, lo cual indica un crecimiento económico y una expectativa positiva de crecimiento.

En términos de gestión de calidad, Casa Junio no cuenta con un sistema de gestión de calidad formal, pero el personal tiene conocimientos empíricos sobre el contexto y las necesidades del hotel. Sin embargo, se identifican áreas de mejora en cuanto a la implementación de un sistema de gestión de calidad, como la falta de políticas de liderazgo, planificación documentada de procesos y evaluación del desempeño.

El análisis de rentabilidad muestra fluctuaciones en los ingresos y resultados financieros del Hotel Casa Junio, con indicadores como ROA y ROE que podrían considerarse bajos en comparación con otros sectores. Sin embargo, los márgenes brutos, operativos y netos indican una gestión eficiente de costos y beneficios saludables en las operaciones.

La implementación de pautas y estrategias basadas en el estándar ISO 9001:2015 es un objetivo importante para Casa Junio, ya que ayudaría a mejorar la calidad del servicio y aumentar la rentabilidad. Identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas permitirá aprovechar las ventajas competitivas, abordar las limitaciones, aprovechar oportunidades y enfrentar amenazas.

En general, Casa Junio tiene una posición estable en el mercado de Chota, pero hay áreas de mejora en términos de gestión de calidad y rentabilidad. La implementación de un sistema de gestión de calidad y el desarrollo de estrategias basadas en la norma ISO 9001:2015 pueden ser beneficiosos para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio, lo que a su vez puede conducir a un mayor crecimiento y rentabilidad para el hotel.

VI. Recomendaciones

Dado que el mercado de Chota está compuesto principalmente por hoteles y hostales de 2 a 3 estrellas, Casa Junio podría considerar diferenciarse y destacarse en el mercado ofreciendo servicios adicionales o promoviendo características únicas que lo distingan de la competencia. Esto podría incluir servicios personalizados, actividades turísticas especiales o promociones exclusivas para atraer a más clientes y desarrollar su participación en el mercado.

Debido al aumento en la demanda del Hotel Casa Junio en los últimos períodos, es recomendable que la empresa invierta en el desarrollo de estrategias de marketing y promoción para capitalizar este crecimiento. Esto podría incluir la mejora de su presencia en línea, la participación en ferias turísticas locales, la colaboración con agencias de viajes o la implementación de programas de fidelización de clientes. Estas acciones ayudarán a expandir su base de clientes y a mantener un crecimiento sostenible a largo plazo.

Es importante que Casa Junio considere la adopción de un sistema de gestión de calidad formal basado en la norma ISO 9001:2015. Esto garantizará que se establezcan políticas de liderazgo claras, que se documenten los procesos y que se realicen evaluaciones del desempeño de manera sistemática. La implementación de este sistema brindará una estructura sólida para mejorar la calidad del servicio, optimizar la eficiencia operativa y garantizar la satisfacción de los clientes.

Aunque los indicadores de rentabilidad como ROA y ROE podrían considerarse bajos en comparación con otros sectores, es importante que Casa Junio analice más a fondo los factores que influyen en estos indicadores. Una recomendación sería realizar un análisis detallado de los costos operativos y buscar oportunidades para reducirlos o optimizarlos. Además, se podría explorar la posibilidad de diversificar los ingresos mediante la incorporación de servicios complementarios, como un restaurante o un centro de convenciones, que puedan generar fuentes adicionales de ingresos para el hotel.

VII. Lista de Referencias

- Albuquerque, F. (2003). Conceptos básicos: En busca de un enfoque ético, social y ambiental. *Medwave*, 200. Obtenido de <https://www.orquestra.deusto.es/images/investigacion/publicaciones/libros/colecciones-especiales/Conceptos-basicos-economia-enfoque-etico.pdf>
- Bardales Ramírez, A., & Cachique Guerra, Y. (2018). *Modelo de gestión basado en el Coaching para la mejora del rendimiento de los colaboradores de los hoteles de una estrella del distrito de Tarapoto, Región San Martín en el año 2017*. Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3141/TURISMO%20-%20Andreita%20Valeria%20Bardales%20Ram%C3%ADrez%20%20%26%20Y%C3%A9nifer%20Cachique%20Guerra%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CESPEDES LOPEZ, L. J., & MEZA GOMEZ, D. (2018). *ESTRATEGIA KAISEN Y RENDIMIENTO LABORAL*. Perú. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/853/1/ESTRATEGIA%20KAISEN%20Y%20RENDIMIENTO%20LABORAL%20EN%20LA%20SUB%20GERENCIA%20DE%20MEDIO%20AMBIENTE%20Y%20MANTENIMIENTO%20DE%20LA%20MUNICIPALIDAD%20PROVINCIAL%20DE%20PASCO%20C%202018.pdf>
- CUEVA MENDOZA, E., & VARGAS QUINTANA, M. (2016). *PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN SERVICIOS*. Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3139/TESIS%20EDUARDO%20CUEVA-MANUEL%20VARGAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- FERRER LABÁN, C. (2017). *ANÁLISIS DE LA GESTIÓN HOTELERA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL HOSTEL KOKOPELLI, MIRAFLORES, 2017*. Perú. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3463/ferre_r_lcm.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- Gallardo Gallardo, E. (n.d). *Fundamentos de Organización*. España. Obtenido de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/191621/fundamentos_organizacion_vfinal-5334.pdf
- Gracia Fuster, E. (2011). *APOYO SOCIAL E INTERVENCIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/278775932_Apoyo_social_e_intervencion_social_y_comunitaria
- Iglesias León, M., & Cortés Cortés, M. E. (2004). *Generalidades sobre Metodología*. México. Obtenido de <http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/contenido2.pdf>
- Medrano Trujillo, C. (2013). *GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS HOTELES DE CINCO ESTRELLAS, EN EL CENTRO URBANO DE LA CIUDAD DE LA PAZ*. Bolivia. Obtenido de <https://docplayer.es/88203171-Universidad-mayor-de-san-andres.html>
- Ministerio de Economía Y Finanzas. (2015). *RESOLUCIÓN MINISTERIALN° 150-2015-PCM*. Perú.
- Organismo Internacional de Estandarización. (2015). *9001-2015*. Suiza.
- Predictiva21. (12 de Junio de 2021). *Definición del desempeño*. Obtenido de <https://predictiva21.com/definicion-desempeno-mantenimiento/>
- Rios Ayala, D. (2021). *LA INVERSIÓN PRIVADA EN INNOVACIÓN Y SU IMPACTO EN LOS INGRESOS DE LOS HOTELES DE LA REGIÓN SUR DEL PERÚ, 2018*. Perú. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/4241/Daniela_Tesis_bachiller_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Software ISO. (26 de Marzo de 2018). *¿Qué es la gestión operativa de una empresa y cómo mejorarla?* Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/03/26/que-es-la-gestion-operativa-de-una-empresa-y-como-mejorarla/>
- Tacillo Yauli, E. F. (n.d). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. Perú. Obtenido de

http://repositorio.bausate.edu.pe/bitstream/handle/bausate/36/Tacillo_Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Toro, M. (2012). *La Planificación: Conceptos Básicos, Principios, Componentes, Características y Desarrollo del Proceso*. Venezuela. Obtenido de <https://nikolayaguirre.files.wordpress.com/2013/04/1-introduccion-a-la-planificacion.pdf>

UZURRIAGA BALANTA, M. F., OSORIO QUINTANA, C. A., & ARIAS ERAZO, O. F. (2020). *LIDERAZGO: DEFINICIONES Y ESTILOS*. Colombia. Obtenido de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4680/LIDERAZGO%20DEFINICIONES%20Y%20ESTILOS.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Organismo Internacional de Estandarización (ISO). (2015). Norma Internacional ISO. Obtenido de http://www.congresoson.gob.mx:81/Content/ISO/documentos/ISO_9001_2015.pdf

Heizer, J., & Render, B. (2009). *PRINCIPIO DE ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES* (SEPTIMA ed.). PEARSON EDUCACION . Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/47cb70cab6ec78aa65b34e6c70ce8822.pdf>

Martínez, A. (2014). *Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=iLrxAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Lopez Luzon, H. I. (2023). Caracterización del control interno y rentabilidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicios del Perú: caso empresa “Rancho Grande de Marcavelica EIRL”-Sullana y propuesta de mejora, 2020.

VIII. Anexos

ANEXO 1



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN ZONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO - CHOTA
DIRECTORIO EMPRESAS SERVICIOS TURISTICOS CAJAMARCA
DIRECTORIO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE - CHOTA



HOTEL EN CHOTA CATEGORIZADOS

Nº	NOMBRE COMERCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	Nº R.U.C	CLASE	CATEG.	DIRECCIÓN			TELEFONO	Nº HAB.	Nº CAMAS
1	HOTEL REY II	IMAÑA TAFUR ESPERANZA	10165005100	HOTEL	★★	JR.	Mariscal Castilla	384	931751569	20	26
2	HOTEL CHARUB	CHAVIL MEJÍA JOSÉ SANTOS	10274207332	HOTEL	★★	JR.	Cajamarca	707	943841153	27	31
3	HOTEL NUVIT	NUÑEZ CONDOR ABEL EBER	10273628218	HOTEL	★★	JR.	Mariscal Castilla	312	975561881	45	50
4	MERY HOTEL	ACEVEDO LLAMO MARCIAL	15453547920	HOTEL	★★	JR.	Anaximandro Vega	354	969876777	32	41
5	HOTEL EL ANGEL	MUÑOZ BUSTAMANTE ELMER	20529455187	HOTEL	★★	JR.	Anaximandro Vega	341	976997645	43	46
6	DULCE AMANGER	NUÑEZ RUÍZ SAMUEL	10274148201	HOTEL	★★	JR.	Cajamarca	585	920997890	20	25
7	HOTEL REY I	IMATA CHOTA SAC	20604628251	HOTEL	★★	JR.	Mariscal Castilla	225	984936655	30	47
8	SUITE HOTEL ID - BE	YDROGO BENAVIDEZ WIDER EL	10274160701	HOTEL	★★	JR.	Edelmira Silva	571	978620385	18	18
9	HOTEL SOL DE ORO	GÁLVEZ BENAVIDEZ MARIANO	10274140947	HOTEL	★★	AV.	Bambamarca	325	971506631	22	25
10	AMADEUS	Imaña Tamay Mónica	10408130528	HOTEL	★★★	JR.	27 de Noviembre	228	985731900	19	22
11	PARK HOTEL	María Edith Zarate Tarrillo	10274247067	HOTEL	★★★	JR.	Inca Garcilazo de la Vega	167	998002255	21	25
12	EL VIZCAINO	Peralta Rojas Segundo Abelardo	10273736480	HOTEL	★★★	JR.	30 de Agosto	706	966058923	57	73
13	CASINO PLAZA CHOTA	José Marcos Ríos Vásquez	20600696824	HOTEL	★★★	JR.	Inca Garcilazo Vega	119	976989882	21	32
14	LAS ZARZAS	Marcial Barboza Gálvez	20603123931	HOTEL	★★★	JR.	Mariscal Castilla	490	945049661	40	48
15	HOTEL EL JAKAL	Aguilar Cieza María Felicita	10274154085	HOTEL	★★	P.J.	Mario Díaz Sobrado	150	979031088	25	30
16	EL REFUGIO	Terrones Regalado Oliverio	10274234992	HOTEL	★★	JR.	Francisco Estela	479	976009974	21	21
17	ROYAL SUITE	Ríos Vásquez José Marco	10273749841	HOTEL	★★	JR.	30 de Agosto 757 2º Piso	757	975361794	27	32
18	Robin	Sergio Díaz Ruíz	20453502822	HOTEL	★★	JR.	30 de Agosto	413	968141348	14	25
19	SAAMEDI	Alejandro Saavedra Guevara	10166233238	HOTEL	★★	JR.	Anaximandro Vega	236	949488698	29	29
20	ALEX	Julio saldaña Ruíz	10273614589	HOTEL	★★	JR.	30 de Agosto	355	976644978	20	40
21	CASA JUNIO	Ana Melva Bustamante Vásquez	20604582718	HOTEL	★★★	JR.	Exequiel Montoya	109	978026554	22	36

HOSTALES EN CHOTA CATEGORIZADOS

Nº	NOMBRE COMERCIAL	REPRESENTANTE LEGAL	Nº R.U.C	CLASE	CATEG.	DIRECCIÓN			TELEFONO	Nº HAB.	Nº CAMAS
01	HOSTAL CHOTA	Castro Fernández Consuelo	10724120429	HOSTAL	★★	JR.	Mariscal Castilla	161	918336181	22	33
02	HOSTAL ANAXIMANDRO VEGA	Tapia de Barboza Doraliza	10273736544	HOSTAL	★★	JR.	Anaximandro Vega	473	947536807	29	35
03	HOSTAL EL FINITO	Díaz Mejía Umberdino	10428263762	HOSTAL	★★	AV.	Todos los Santos	815	920478737	07	7
04	HOSTAL MARAVILLA	Peralta Pérez Mariluz	10442318200	HOSTAL	★★	JR.	Fray José Arana	848	936528028	12	10
05	HOSTAL ITALIA	Vásquez Burga alberto	10157349983	HOSTAL	★★	JR.	Inca Garcilazo de la Vega	530	919001349	17	20
06	HOSTAL SOL DEL VALLE	Mejía Ruíz Lizardo	10274280862	HOSTAL	★★★	Ctra	Carretera Cabracancha	Km 01	996163574	07	09

ANEXO 2

AÑO 2019			
MES	CANTIDAD	INGRESOS	COSTOS Y GASTOS
JUNIO	36	S/. 22,596.00	S/. 4,960.00
JULIO	16	S/. 4,550.00	S/. 4,960.00
AGOSTO	13	S/. 3,546.00	S/. 3,960.00
SEPTIEMBRE	14	S/. 2,641.00	S/. 3,960.00
OCTUBRE	13	S/. 2,286.00	S/. 3,960.00
NOVIEMBRE	14	S/. 2,407.60	S/. 3,960.00
DICIEMBRE	11	S/. 2,095.50	S/. 3,960.00
2019	117	S/.40,122.10	S/. 29,720.00
AÑO 2020			
MES	CANTIDAD	INGRESOS	COSTOS Y GASTOS
ENERO	13	S/. 2,600.00	S/. 3,960.00
FEBRERO	26	S/. 4,221.50	S/. 3,960.00
MARZO	30	S/. 13,855.50	S/. 3,960.00
AGOSTO	7	S/. 1,400.00	S/. 2,960.00
SEPTIEMBRE	3	S/. 1,400.00	S/. 2,960.00
OCTUBRE	8	S/. 1,960.00	S/. 2,960.00
NOVIEMBRE	14	S/. 2,760.00	S/. 2,960.00
DICIEMBRE	15	S/. 3,302.00	S/. 2,960.00
2020	116	S/.31,499.00	S/. 26,680.00
AÑO 2021			
MES	CANTIDAD	INGRESOS	COSTOS Y GASTOS
ENERO	5	S/. 1,040.00	S/. 2,760.00
FEBRERO	3	S/. 940.00	S/. 2,760.00
MARZO	0	S/. 0.00	S/. 20.00
ABRIL	4	S/. 800.00	S/. 2,760.00
MAYO	8	S/. 1,680.00	S/. 2,760.00
JUNIO	12	S/. 2,400.00	S/. 4,460.00
JULIO	11	S/. 4,955.40	S/. 4,460.00
AGOSTO	27	S/. 11,650.00	S/. 2,760.00
SEPTIEMBRE	35	S/. 7,920.00	S/. 2,760.00
OCTUBRE	22	S/. 4,970.00	S/. 2,960.00
NOVIEMBRE	12	S/. 2,500.00	S/. 2,960.00
DICIEMBRE	2	S/. 400.00	S/. 2,960.00
2021	141	S/.39,255.40	S/. 34,380.00
AÑO 2022			
MES	CANTIDAD	INGREOS	COSTOS Y GASTOS
ENERO	7	S/. 1,450.00	S/. 900.00
FERERO	1	S/. 200.00	S/. 900.00
MARZO	10	S/. 1,950.00	S/. 900.00
ABRIL	6	S/. 1,200.00	S/. 900.00
MAYO	18	S/. 5,245.00	S/. 900.00
JUNIO	14	S/. 3,280.00	S/. 900.00
JULIO	27	S/. 9,820.00	S/. 900.00
AGOSTO	7	S/. 2,740.00	S/. 900.00
SEPTIEMBRE	9	S/. 2,300.00	S/. 900.00
OCTUBRE	25	S/. 6,989.00	S/. 900.00
NOVIEMBRE	11	S/. 2,320.00	S/. 900.00
2022	135	S/.37,494.00	S/. 9,900.00

ANEXO 3

REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS PARA UN ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE CLASIFICADO COMO HOTEL

REQUISITOS MÍNIMOS	5*****	4****	3***	2**	1*
Ingreso para huéspedes separado del personal de servicio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	No requiere	No requiere
Recepción (1) y/o Conserjería (2) ¹	Obligatorio (1) y (2)	Obligatorio (1) y (2)	Obligatorio (1) y (2)	Obligatorio (1)	Obligatorio (1)
Cocina	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	No requiere	No requiere
Comedor	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	No requiere	No requiere
Cafetería	No requiere	No requiere	No requiere	Obligatorio	Obligatorio
Bar	Obligatorio	Obligatorio	No requiere	No requiere	No requiere
Habitaciones ² (Número mínimo)	40	30	20	20	20
Habitación ³ (Área mínima en m ²)					
Simple	13.00	12.00	11.00	9.00	8.00
Doble	18.00	16.00	14.00	12.00	11.00
Suite (Sala integrada a la habitación)	28.00	26.00	24.00	No requiere	No requiere
Suite (Sala separada de la habitación)	32.00	28.00	26.00	No requiere	No requiere
Closet o guardarropa (dentro de habitación)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicios Higiénicos (dentro de la habitación) ⁴					
Tipo	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y tina o ducha).	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y tina o ducha).	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha).	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha).	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha).
Área mínima (m ²)	5.00	4.00	3.00	2.50	2.50

Servicios y equipos para todas las habitaciones:					
Sistemas de ventilación y/o de climatización ⁵	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Ver Nota al pie 7	Ver Nota al pie 7
Sistema de agua (fría y caliente) y desagüe ⁶	Obligatorio para duchas o tinas y lavatorios	Obligatorio para duchas o tinas y lavatorios	Obligatorio para duchas y lavatorios	Obligatorio para duchas	Obligatorio para duchas
Sistema de comunicación telefónica	En habitación y baño	En habitación y baño	En habitación	En habitación	En habitación
Sistema de video vigilancia	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Electricidad⁸	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Ascensores					
Ascensor de uso público	Obligatorio de cuatro (04) a más pisos	Obligatorio de cuatro (04) a más pisos	Obligatorio de cuatro (04) a más pisos	Obligatorio de cuatro (04) a más pisos	Obligatorio de cuatro (04) a más pisos
Ascensor de servicio distinto a los de uso público (con parada en todos los pisos e incluyendo paradas en sótanos o semisótano)	Obligatorio de cuatro (04) a más pisos	Obligatorio de cuatro (04) a más pisos	No requiere	No requiere	No requiere
Estacionamientos⁹ (porcentaje por el N° de habitaciones)					
	25 %	20 %	15 %	No requiere	No requiere
Estacionamientos para vehículos en tránsito	Obligatorio	Obligatorio	No requiere	No requiere	No requiere
Servicios básicos de emergencia					
Ambientes separados para equipos de generación de energía eléctrica y almacenamiento de agua potable ¹⁰	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio solo equipo de almacenamiento de agua potable	Obligatorio solo equipo de almacenamiento de agua potable

ANEXO 4

HOTEL CASA JUNIO E.I.R.L.						
ESTADO CONSOLIDADO DE SITUACION FINANCIERA						
AÑOS A ANALIZAR	2022	A. VERTICAL	2021	A. VERTICAL	A. HORIZONTAL	
					VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
ACTIVO CORRIENTE	S/ 20,700	1.04%	S/ 22,500	1.13%		
Efectivo y equivalentes de efectivo	S/ 20,000	1.00%	S/ 22,000	1.24%	-S/ 2,000	-9%
Inventarios	S/ 700	0.04%	S/ 500	0.03%	S/ 200	40%
ACTIVO NO CORRIENTE	S/1,971,520	98.96%	S/1,755,880	88.14%		
Propiedades y equipos	S/ 1,971,520	98.96%	S/ 1,755,880	98.73%	S/ 215,640.00	12.3%
ACTIVO	S/1,992,220	100.00%	S/1,778,380	100.00%		
PASIVOS	S/ 2,940		S/ 2,100			
PASIVOS CORRIENTE	S/ 2,940	0.15%	S/ 2,100			
Remuneraciones	S/ 2,940	0.15%	S/ 2,100	0.12%	S/ 840.00	40.0%
PASIVOS NO CORRIENTE		0.00%				
PATRIMONIO	S/1,989,280	99.85%	S/1,781,680	100%		
Capital	S/ 1,940,000	97.38%	S/ 1,740,000	98%	S/ 200,000	11%
Resultados del periodo	S/ 24,429	0.99%	S/ 24,851		S/ 2,622	16%
Resultados acumulados	S/ 24,851	1.25%	S/ 16,829		S/ 8,022	48%
PASIVO Y PATRIMONIO	S/1,992,220	99.76%	S/1,783,780	97.66%		

ANEXO 5

HOTEL CASA JUNIO E.I.R.L.						
ESTADO DE RESULTADOS						
AÑOS A ANALIZAR	2022	A. VERTICAL	2021	A. VERTICAL	A. HORIZONTAL	
					VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
Ingresos por servicio de hospedaje	S/ 37,869	-100%	S/ 39,330.80	-100%	-S/ 1,461.80	-4%
Total Ingresos	S/37,869		S/ 39,331			
Costos por servicios prestados	-S/ 5,742	15%	-S/ 6,264	16%	S/ 522.00	-8%
Utilidad bruta	S/32,127		S/ 33,067			
Gastos de administración	-S/ 7,098	19%	-S/ 7,616	19%	S/ 518.00	-7%
Utilidad de operación	S/25,029		S/ 25,451			
Utilidad antes del impuesto a la renta	S/25,029		S/ 25,451			
Impuesto a la renta	-S/ 600	2%	-S/ 600	2%	S/ -	0%
Utilidad Neta	S/24,429	65%	S/ 24,851	-63%	-S/ 422	-2%

ANEXO 6

1. INSTRUMENTO I

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD**



ENTREVISTA N° 1

Objetivo: Estimado señor(a), reciba mi más grato y cordial saludo, la presente encuesta tiene la finalidad de recolectar información para el diseño de una guía de gestión operativa basada en la ISO 9001 – 2015 que permita incrementar la rentabilidad en el hotel tres estrellas casa junio EIRL chota 2022

Instrucción: Responda atentamente las preguntas.

Datos:

1. Nombre de la empresa o propietario:

2. Tiempo del negocio:

- a) 1- 5 años
- b) 6-10 años
- c) 10-15 años
- d) 16- 20 años
- e) +20 años

Objetivo 1:

Describir el sector de las empresas de hospedaje de la provincia de Chota y los aspectos generales del hotel tres estrellas Casa Junio EIRL Chota.

❖ Contexto de la organización

3. ¿Está de acuerdo con que el nombre de su entidad figure en la investigación?
4. ¿Cuál considera que son sus fortalezas, oportunidades, debilidades y posibles amenazas de su negocio?
5. ¿Quiénes son sus principales consumidores o clientes?
6. ¿Cómo gestiona su negocio, posee algún sistema de gestión de calidad?

7. Si en caso posee un sistema de gestión de calidad, ¿Cómo limita su aplicabilidad, aplica sus requisitos (que deben estar justificados), por otro lado, esta información la tiene disponible a sus colaboradores?
8. Si en caso posee un sistema de gestión de calidad, ¿Cómo lo ha establecido, implementado, y mantiene y tiene mejora continua?
9. ¿Posee una jerarquía o estructura organizacional definida?
10. ¿Posee una alta dirección?, si en caso fuese si, ¿Tiene objetivos al contexto de la organización, posee una integración de los requisitos que cumplen los procesos del servicio, promueve el pensamiento a procesos basado en riesgo que exista en las operaciones, se asegura que existan recursos disponibles, comunica la importancia de la importancia de una gestión de calidad, comprometiéndose, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia de la gestión?
11. Si en casi tiene una alta dirección, ¿se enfoca en cumplir requisitos de los clientes?
12. ¿Cómo maneja su política empresarial?, ¿posee un marco de referencia para apoyar los objetivos en la calidad de servicio?
13. Basado en su jerarquía, ¿Qué roles, responsabilidades y autoridades en la organización tiene en su organización?
14. ¿Qué acciones realiza para abordar las oportunidades considerando el riesgo?
15. Si tiene oportunidades con un porcentaje de riesgo y/o pérdidas económicas para su negocio, ¿Cómo planifica para aprovechar las oportunidades y obtener mejores resultados, reducir riesgo y aumentar efectos más beneficiosos y de mejora?
16. Al momento de la planificación, ¿tiene determinado las etapas de sus procesos (que se hará), actividades y plazos (Que recursos se usaran y su calendarización), designación de responsables y cómo se evaluará?
17. ¿Planifica cada cambio en su entorno de mercado y de su empresa?
18. Si en cas planifica los cambios, ¿Justifica con propósitos dichos cambios?
19. ¿Cómo es el manejo de sus recursos humanos en su empresa?
20. ¿Qué infraestructura posee y como la mantiene en condiciones para trabajo?
21. ¿Considera que tiene un ambiente social sano?
22. ¿Considera que tiene un ambiente físico en su entidad presentable y en óptimas condiciones para brindar el servicio?
23. ¿Alguna experiencia de importancia respecto al giro de su gestión que desee compartir?
24. ¿Considera que posee colaboradores o personal adecuadamente capacitado para el giro de su negocio?
25. ¿Se asegura que las personas que apoyan en el ejercicio de su negocio tomen conciencia de que los servicios debe ser de calidad?
26. ¿En su entidad tiene control de qué comunicar, cuando comunicar, como comunicar y a quién comunicar? Para que de esta manera tenga una comunicación eficiente.
27. ¿Qué información documenta como necesaria?
28. ¿Tiene determinado los requisitos para los servicios que brinda su empresa?

29. ¿Qué criterios usa para los procesos y aceptación del servicio de calidad?
30. ¿Cómo determinar recursos que utilizará en los servicios?
31. ¿Cómo lleva el control de los procesos?
32. ¿Mantiene de la información documentada respecto a su planificación y control?
33. ¿Mantiene una comunicación activa con sus consumidores o clientes?
34. ¿Qué requerimientos son necesarios para el funcionamiento normal?
35. ¿Revisa constantemente los requisitos?
36. ¿Planifica los cambios que hay en los requerimientos?
37. ¿Planifica las etapas y controles de su servicio?
38. ¿Analiza los requisitos funcionales, de información, legales y consecuencias potenciales?
39. ¿Para el control, define resultados a lograr y revisiones en estos?
40. ¿Verifica que cumplen requisitos y especifica las características sus servicios antes de su salida?
41. ¿Conserva información sobre los cambios en el diseño y desarrollo de sus servicios?
42. ¿Incorpora a sus servicios suministros externos?
43. ¿Como asegura que los suministros externos no afecten al control del servicio?
44. ¿Como maneja la comunicación con sus proveedores?
45. ¿Cómo considera que está la gestión de su empresa en el mercado?
46. ¿Tiene disponibilidad de información, uso debidamente medido el uso de sus recursos?
47. ¿Usa debidamente su infraestructura y a personal capacitado?
48. ¿Como controla los errores humanos en el servicio?
49. ¿Toma acciones posteriores a la entrega del servicio?
50. ¿Como controla la salida de sus servicios?
51. ¿Toma acciones de cuidado y mantención de sus activos fijos mientras este bajo el uso de los clientes o su empresa?
52. ¿Tiene disposiciones planificadas para la liberación del servicio o acuerdo de conclusión del servicio?
53. ¿Conserva evidencia de que el servicio ha concluido?
54. ¿Qué medidas toma respecto a corrección a los servicios ya concluidos?
55. ¿Realiza análisis y evaluación de los procesos en su entidad?
56. ¿Verifica la satisfacción del cliente?
57. ¿Analiza que sus servicios sean de calidad?
58. ¿Lleva procesos de auditoría interna?
59. ¿Cada cuánto tiempo lleva auditoría interna?
60. ¿Planifica sus auditorias?
61. ¿Revisa la auditoria con la alta dirección?
62. ¿Determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente?
63. ¿Qué acciones toma de corrección, respecto a los errores de gestión?

64. ¿Mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad?

INSTRUMENTO II.**ENTREVISTA N°2****Análisis de la rentabilidad del hotel tres estrellas Casa Junio EIRL Chota 2022.**

1. ¿Aproximadamente cuanto posee en efectivo y bancos?
2. ¿Aproximadamente cuanto posee en suministros?
3. ¿Aproximadamente en cuanto están valuado las edificaciones y el mobiliario?
4. ¿En el 2022 adquirió alguna nueva propiedad ya sea un vehículo? Terreno o edificación y si fuese el caso mencione su valor aproximado.
5. ¿Cómo se maneja la remuneración a sus trabajadores y el monto aproximado?
6. ¿Cuál es el monto por el cual está estimado el capital o el que se tiene en registros públicos por concepto de capital?
7. ¿Tiene o tuvo deudas a proveedores o bancos? Si las tiene o tuvo mencione el monto aproximado.
8. ¿Aproximadamente cuanto paga por concepto de luz y agua u otros servicios ya sea internet o telefonía?
9. ¿Cuál es el monto estimado por pago del impuesto a la renta mensual?
10. ¿Qué cambios habido en el 2022? Si existiese, mencionarlos.
11. Mejoramiento en la implementación de habitaciones y anexar departamentos amoblados para alquiler de manera temporal.

III. SUGERENCIAS: (realizar todas las observaciones, críticas o recomendaciones que considere oportuna para mejorar el cuestionario)

IV.

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

VI. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: _____