

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS



**“GESTIÓN ESTRATÉGICA FUNCIONAL Y CALIDAD DEL
SERVICIO EN MONTECRISTO CASONA HOTEL-AREQUIPA-
2020”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE EMPRESAS**

**AUTORES: MISAEL PORFIRIO CARRANZA GRADOS
WILMER HUAMANI PALOMINO**

ASESOR : DR. MADISON HUARCAYA GODOY

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO
HUMANO**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Misael Porfirio Carranza Grados'.

**Callao, 2022
PERÚ**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wilmer Huamani Palomino'.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Misael Porfirio Carranza Grados'.

FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS (FCA)

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

**TÍTULO: “GESTIÓN ESTRATÉGICA FUNCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO
EN MONTECRISTO CASONA HOTEL-AREQUIPA-2020”**

AUTOR: MISAEL PORFIRIO CARRANZA GRADOS

CÓDIGO ORCID: [0000-0002-6437-0540](https://orcid.org/0000-0002-6437-0540)

DNI:29620937

AUTOR: WILMER HUAMANI PALOMINO

CÓDIGO ORCID: [0000-0002-3238-0883](https://orcid.org/0000-0002-3238-0883)

DNI:41230473

ASESOR: DR. MADISON HUARCAYA GODOY

CÓDIGO ORCID: [0000-0003-0063-8787](https://orcid.org/0000-0003-0063-8787)

DNI: 06045183

LUGAR DE EJECUCIÓN: MONTECRISTO CASONA HOTEL-AREQUIPA

UNIDAD DE ANÁLISIS: CALIDAD DE SERVICIO

TIPO: BÁSICA

ENFOQUE: CUANTITATIVO

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: NO EXPERIMENTAL

TEMA OCDE: NEGOCIOS, ADMINISTRACIÓN

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

Miembros del Jurado:

Dr. De La Torre Collao Luis Alberto : Presidente

Dr. Nieves Barreto Constantino Miguel : Secretario

Dr. Aguilar Loyaga Santiago Rodolfo : Miembro

Dr. Alejos Ipanaque Rufino : Miembro

Dr. Huarcaya Godoy Madison : Asesor de tesis

Nº de Libro : 001

Nº de folio : 59

Nº de Acta : 014-2022-UPG-FCA-UNAC

Fecha de Aprobación de Tesis : 20 de mayo de 2022

Resolución del Comité directivo : N°069-2022-CD-UPG-FCA-UNAC

DEDICATORIA

A nuestro padre celestial por darnos la fuerza a seguir adelante frente a las adversidades de este mundo, a nuestras familias que son el motivo de nuestras vidas y a los docentes por inculcarnos sus experiencias a lo largo de todo del proceso de aprendizaje en la maestría.

Con mucho Amor a mi esposa María del Pilar, a mis hijos Misael y Kiarita por todo su apoyo y ser mi motivación para continuar mis emprendimientos y formación profesional. (Misael Porfirio Carranza Grados)

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento al Dr. Huarcaya Godoy Madison por compartir sus experiencias para el desarrollo de este trabajo investigación y a los docentes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas por sus sugerencias que lograron en conjunto plasmar este trabajo.

ÍNDICE

ÍNDICE	1
ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE FIGURAS	5
RESUMEN	6
RESUMO	7
INTRODUCCIÓN	8
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1. Descripción de la realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Objetivos (general y específicos)	12
1.4. Justificación	13
1.5. Limitantes de la investigación	13
II. MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes: Internacionales y Nacionales.	15
2.2. Bases teóricas	17
2.3. Conceptual	26
2.4. Definición de términos básicos	33
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	34
3.1. Hipótesis: General y específicas	34
3.2. Definición conceptual de variable	34
3.2.1. Operacionalización de variable	35
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	36
4.1. Tipo y diseño de la investigación	36
4.2. Método de investigación	36
4.3. Población y muestra	37
4.4. Lugar de estudio	39
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información	39
4.6. Análisis y procesamiento de datos	42
V RESULTADOS	44
5.1. Resultados descriptivos	44
5.2. Resultados inferenciales	52

VI. DISCUSION DE RESULTADOS	56
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.	56
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.	57
6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	59
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	62
ANEXOS	66
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 3: Validación del instrumento por Juicios de Expertos	
Anexo 4: Consentimiento informado	
Anexo 5: Base de datos de los colaboradores y turistas	
Anexo 6: Captura de pantalla resultados del contraste de hipótesis	

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Matriz de operacionalización de variables	35
Tabla 2	Tamaño población y muestra	39
Tabla 3	Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Gestión estratégica funcional	40
Tabla 4	Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Calidad del servicio	41
Tabla 5	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	41
Tabla 6	Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos	41
Tabla 7	Distribución de frecuencias de los huéspedes y colaboradores por género en Montecristo Casona Hotel- Arequipa-2020	44
Tabla 8	Distribución de frecuencias de los huéspedes y colaboradores por edad en Montecristo Casona Hotel- Arequipa-2020.	45
Tabla 9	Distribución de frecuencias de la percepción gestión estratégica funcional en Montecristo Casona Hotel- Arequipa-2020.	46
Tabla 10	Distribución de los niveles de las Dimensiones de gestión estratégica funcional en Montecristo Casona Hotel- Arequipa-2020.	47
Tabla 11	Distribución de frecuencias de la percepción Calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel-Arequipa-2020.	48
Tabla 12	Distribución de los niveles de las Dimensiones de Calidad del Servicio en Montecristo Casona Hotel-Arequipa-2020.	49
Tabla 13	Prueba de normalidad para $n > 50$	51
Tabla 14	Coeficiente de correlación de Spearman: gestión estrategia funcional y la calidad del servicio.	52
Tabla 15	Coeficiente de correlación de Spearman: formulación de la gestión estrategia funcional y la calidad del servicio	53
Tabla 16	Coeficiente de correlación de Spearman: implementación de la estrategia funcional y la calidad del servicio	53

Tabla 17	Coeficiente de correlación de Spearman: evaluación de la estrategia funcional y la calidad del servicio.	54
Tabla 18	Coeficiente de correlación de Spearman: análisis del ambiente y la calidad del servicio.	55

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.	
Figura 1	Empresas Por Región según su estado	11
Figura 2	Evaluación de la estrategia	19
Figura 3	Organización y su Ambiente Externo	20
Figura 4	Matriz de Ansoff	22
Figura 5	Entrada de Montecristo Casona Hotel – Arequipa	23
Figura 6	Página web de Montecristo Casona Hotel – Arequipa	24
Figura 7	Seguridad y Aforo de Montecristo Casona Hotel – Arequipa	24
Figura 8	Número de personas fallecidas a causa del coronavirus (COVID-19)	29
Figura 9	Espina de pescado	32
Figura 10	Niveles por género	44
Figura 11	Niveles por edades	45
Figura 12	Niveles de gestión estratégica funcional	46
Figura 13	Niveles de las dimensiones de gestión estratégica funcional	47
Figura 14	Niveles de Calidad del Servicio	48
Figura 15	Niveles de las dimensiones de Calidad del Servicio	50

RESUMEN

La presente investigación titulada: Gestión estratégica funcional y Calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel-Arequipa-2020, tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios tienen validez y confiabilidad.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo formada por 8 empleados de Montecristo Casona Hotel y 72 huéspedes registrados en el mes de octubre a diciembre del año 2020. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Los resultados evidencian una relación estadísticamente significativa, alta ($r_s = 0,984$, $p < 0.05$) y directamente proporcional, entre la Gestión estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel-Arequipa-2020

Palabras claves: Gestión, estrategia funcional, calidad, servicio

RESUMO

A presente investigação intitulada: Gestão estratégica funcional e qualidade de serviço no Montecristo Casona Hotel-Arequipa-2020, teve como objetivo geral determinar a relação que existe entre gestão estratégica funcional e qualidade de serviço no Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020. Os instrumentos utilizados foram questionários da escala Likert para as variáveis. Esses instrumentos foram submetidos às respectivas análises de confiabilidade e validade, que determinaram que os questionários possuem validade e confiabilidade.

O método utilizado foi hipotético-dedutivo, o tipo de pesquisa foi básico, nível correlacional, abordagem quantitativa; projeto não experimental. A população foi composta por 8 funcionários do Montecristo Casona Hotel e 72 hóspedes cadastrados no mês de outubro a dezembro do ano de 2020. A técnica utilizada para a coleta de informações foi uma survey e os instrumentos de coleta de dados foram questionários devidamente validados através de laudos periciais e sua confiabilidade por meio da estatística de confiabilidade Alpha de Cronbach.

Os resultados mostram uma relação estatisticamente significativa, alta ($r_s = 0,984$, $p < 0,05$) e diretamente proporcional, entre a Gestão da Estratégia Funcional e a qualidade do serviço no Montecristo Casona Hotel-Arequipa-2020

Palavras-chave: Gestão, estratégia funcional, qualidade, serviço

Introducción

La presente investigación se refiere estratégica funcional y calidad de servicio en Montecristo casona Hotel-Arequipa debido a la problemática que se vive en el 2020 por la emergencia sanitaria Covid- 19, donde la capacidad del sector hotelero ha sufrido una gran caída de 70% en marzo y 100 % en abril (GESTIÓN, 2020). Ante esta situación el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo “Mincetur” indico que se tiene más de 3,300 hoteles que están en la categoría de 1 a 5 estrellas, en todo el Perú y de estos solo 1,400 están en condiciones de cumplir los nuevos protocolos Sanitario ante el Covid-19 (Mincetur, 2020), lo que indica que el 42.4% del total podrá reiniciar los servicios hoteleros de manera inmediata.

Con respecto a la gestión estratégica este juega un papel de gran importancia, teniendo en cuenta las acciones tomadas en donde las empresas lo ejecutan de forma mecánica, en otras palabras, realizan procesos de la misma forma de años atrás, no están al tanto de la modernización e incluso aun teniendo conocimiento de que hay etapas que se puede evitar para un mayor flujo de la documentación, estas no son removidas, modificadas o incluso anuladas, por temor a los cambios, dicho esto, el recurso humano juega un papel de importancia por ser el actor de la funcionalidad de estos procesos, los cuales tienen que estar motivados, liderados, recompensados, trabajar en ambientes idóneos, tener materiales a la mano, pero, al mismo tiempo deben estar supervisados, controlados, evaluados y cumplir con los documentos de gestión, donde se encuentra las normas las cuales se ajustan al trabajo de la entidad.

Los Hoteles a nivel nacional han detenido sus actividades y el 42% después de levantarse las restricciones con sus planes sanitarios aprobados están podrán insertarse al sector productivo, la reactivación de la economía va a pasar por un proceso donde las empresas y la población van a ir ganado confianza en el pasar de los días, siempre y cuando se logre controlar la pandemia.

El sector Hotelero y en especial Montecristo casona Hotel-Arequipa tiene un gran reto por enfrentar y es desarrollar estrategias que permitan asegurar que los huéspedes confíen en el servicio que reciben, así mismo el personal que

labora en sus instalaciones tendrán que adecuarse a nuevos cambios, muchos de ellos relacionados a tema de salud y bioseguridad de nuestros clientes; la estrategia a implementar estará orientada a la Gestión y calidad del servicio.

El desarrollo de este proyecto de investigación será dividido en capítulos: En el Capítulo I comienza con el planteamiento del problema, que incluye la descripción de la realidad problemática, formulación del problema general y problemas específicos, objetivo general y específicos, justificación y los limitantes de la investigación.

En el capítulo II se presenta el marco teórico que contiene las investigaciones que son las bases para esta tesis y están plasmadas en los antecedentes. Se presentan el marco conceptual, las dimensiones y las situaciones del Hotel en esta coyuntura sanitaria.

En el Capítulo III se plantea las hipótesis de acuerdo a la naturaleza del problema, y la operacionalización de las variables de estudio.

En el Capítulo IV se presenta la metodología de la investigación que incluye el tipo y diseño de la investigación, método de Investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de la información documental, técnicas e instrumentos para la recolección de la información de campo y Análisis y procesamiento de datos.

En el Capítulo V se presentará los resultados tanto descriptivos como inferenciales.

En el Capítulo VI se realizará la discusión de los resultados en base a la contrastación de la hipótesis.

Al final el presente trabajo de investigación plantea las conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas que son el resultado y bases de esta investigación realizada en el Montecristo Casona Hotel de Arequipa.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Actualmente el sector turismo se encuentra afectado por la pandemia debido a la aparición del Covid-19 y en base de los reportes de estudio de este mortal virus se evidencio que a principios de diciembre de 2019, una neumonía de origen desconocido apareció en la ciudad de Wuhan (China).(Serrano-Cumplido et al., 2020).En Perú el 15 de Marzo del 2020, el ex presidente Martin Vizcarra anuncio el estado de emergencia Nacional para frenar la propagación en el país del nuevo coronavirus incluyendo el aislamiento social obligatorio y cierre de las fronteras (Barja, 2020).

Con respecto a la gestión administrativa este juega un papel de gran importancia, teniendo en cuenta las acciones tomadas en base a la planeación, organización, dirección y control, en forma mecánica, en otras palabras, realizan procesos de la misma forma de años atrás, no están al tanto de la modernización e incluso aun teniendo conocimiento de que hay etapas que se puede evitar para un mayor flujo de la documentación, estas no son removidas, modificadas o incluso anuladas, por temor a los cambios, dicho esto, el recurso humano por ser el actor de la funcionalidad de estos procesos, los cuales tienen que estar motivados, liderados, recompensados, trabajar en ambientes idóneos, tener materiales a la mano, pero, al mismo tiempo deben estar supervisados, controlados, evaluados y cumplir con los documentos de gestión, donde se encuentra las normas las cuales se ajustan al trabajo de la entidad.

Considerando nuestras variables de estudio la gestión estratégica funcional permitirá que se formule, implemente y evalúen estrategias, así como el análisis del ambiente para afrontar la situación del estado de emergencia, donde servirá para que tanto el personal administrativo como operativo tenga en claro las funciones que le corresponde a realizar.

Debido a la actual problemática los Hoteles se han visto en la necesidad de suspender sus labores y despedir a su personal ya que la actividad se encontraba detenida y no generaba ingresos.

Debemos tener en cuenta que el turismo es un sector estacional, depende de muchas actividades culturales, religiosas, deportivas entre otras.

Algunos Hoteles con la finalidad de seguir funcionando se han adecuando y han implementado sistemas preventivos en coordinación con el sector salud registrando sus protocolos de funcionamiento permitiéndoles recibir huéspedes en convenio con las empresas relacionadas del sector productivo.

De un total de 392 establecimientos entre hoteles y restaurantes categorizados que están aptas para registrar sus planes sanitarios ante el Siscovid del Minsa, solo 276 requieren autorización previa del Mincetur y 116 pueden hacerlo de manera directa (Castro, 2020). Estos establecimientos entre hoteles y restaurantes son en la mayoría de las regiones de Arequipa, Ica, La Libertad, San Martín, Cusco y Piura que representan un 32% (Castro, 2020).

El reto para Montecristo casona Hotel-Arequipa es desarrollar estrategias funcionales que permitan continuar operando y a la vez sirva para mejorar la calidad de servicio que reciben nuestros huéspedes, teniendo en cuenta que será un proceso de buenos hábitos y de adaptación, que marcaran un antes y un después de la pandemia, proceso que estará directamente relacionado controles sanitarios que den seguridad a los huéspedes y confianza en poder hospedarse

Por lo expuesto es de suma importancia para la gerencia dar a conocer a sus empleados la estrategia funcional que empleara para garantizar el funcionamiento del Hotel, así como conocer el sentir de los trabajadores para mejorar la calidad del servicio hacia los clientes.

Figura 1: Empresas Por Región según su estado



Nota: Obtenida del archivo de Castro, (2020) Minsa aprobó planes sanitarios de 200 hoteles y restaurantes categorizados. Disponible en: <https://bit.ly/3bn2AfL>

Con respecto a nuestra variable de estudio sobre la calidad de servicio consideraremos evaluar los aspectos tangibles, seguridad, empatía, sensibilidad

y confiabilidad con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de los huéspedes referente al servicio que recibe en función a la estrategia funcional que va a implementar el hotel.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General.

¿De qué manera la gestión estratégica funcional (GEF) se relaciona con la calidad del servicio (CS) en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020?

1.2.2 Problemas Específicos.

1. ¿De qué manera la formulación de la estrategia funcional se relaciona con la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020?
2. ¿De qué manera la implementación de la estrategia funcional se relaciona con la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020?
3. ¿De qué manera la evaluación de la estrategia funcional se relaciona con la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020?
4. ¿De qué manera el análisis del ambiente se relaciona con la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General.

Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

1.3.2 Objetivo Específico

- 1.- Analizar la relación que existe entre la formulación de la estrategia funcional y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.
- 2.- Determinar la relación que existe entre la implementación de la estrategia funcional y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.
- 3.- Analizar la relación que existe entre la evaluación de la estrategia funcional y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.
- 4.- Determinar la relación que existe entre el análisis del ambiente y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

1.4 Justificación

Justificación teórica

La investigación busca mediante la aplicación de las teorías de la gestión estratégica funcional, calidad de servicios encontrar explicaciones sobre las situaciones internas (bajas estadías en el hotel) y la situación sanitaria en que vive nuestro país debido al Covid 19, esto nos permitirá establecer estrategias de gestión acorde a nuestra realidad en la prestación del servicio en Montecristo casona Hotel.

Justificación práctica

Al respecto del propósito de dicho estudio, los resultados permiten generar soluciones a la problemática de calidad de servicio, gestión estratégica funcional, las situaciones internas externas de la organización que van a incidir en los resultados de Montecristo casona hotel.

Estos resultados servirán para proponer cambios en las reglamentaciones del sector hotelero y que regulen los procesos administrativos.

Justificación metodológica

De la misma forma tiene justificación metodológica y es por tal razón que se aplicarán encuestas como instrumento de recolección de datos y su procesamiento en cuadros estadísticos; serán los resultados los que servirán para plantear estrategias que ayuden a la gestión estratégica funcional y la calidad de servicio en las entidades públicas y de la misma manera, ayudara a otros trabajadores a poder encontrar conocimientos actualizados para sus posteriores estudios.

1.5 Limitantes de la investigación

1.5.1 Limitación teórica

Se establece la falta de información bibliográfica que ayude a sustentar la gestión estratégica funcional y calidad de servicio en épocas de emergencia sanitaria debido al covid-19 por lo cual se recurrirá a trabajos similares y de otros campos para enfocar el objeto de estudio en este estudio.

1.5.2 Limitación Temporal

En cuanto a la limitación temporal el estudio será realizado entre octubre a diciembre del 2020 en la ciudad de Arequipa en plena pandemia, donde la innovación y estrategia tendrán un rol predominante en el sector hotelero.

1.5.3 Limitación Espacial

Se desarrollará en la ciudad de Arequipa cercado, dentro del radio turístico y comercial, considerado como potencial turístico de la región sur.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedente internacional

Díaz, Becerra, et al., (2014), en su investigación realizada en Jalisco y titulada “*Estudio de la comunicación interna en la industria hotelera de Puerto Vallarta Jalisco*” publicada en la revista European Scientific Journal en su volumen 10. Los autores en relación a su grado de acuerdo o desacuerdo, en base a su percepción y grado de conocimiento. Las preguntas que utilizaron los autores en su encuesta fue la integración, barreras de proceso de información, coordinación, apoyo, motivación, rumores, desempeño, actitud, herramienta de trabajo, equipo de trabajo y contribución. La investigación concluye que debido al crecimiento no estructurado y con fallas en su organización en especial la comunicación interna, se debe dar mucha importancia a estas variables puesto que permite alcanzar un incremento de la productividad en los servicios que presta la industria hotelera de ese país.

Los investigadores Cervantes A., Ítala C.; Peralta, (2017) en su revista de investigación sobre la calidad de servicio en una institución superior de barranquilla tiene el principal propósito de fijar la medición de una buena calidad en los servicios según lo requerido por los usuarios del instituto, el método de investigación es descriptiva con un corte propositivo, los actores de este estudio fueron los estudiantes con una muestra total de 81 entre las carreras profesionales de administración y contabilidad, el muestreo es aleatorio y se aplicó el cuestionario tipo escala Likert, teniendo como resultados concluyeron que los estudiantes de este instituto tienen perspectivas altas del servicio ofrecido por tal razón, no deben estar enfocadas solo en los servicios o productos que proporcionan, también se debe tener en cuenta las condiciones del ambiente en donde el usuario recibe el servicio.

Altamirano, H., (2014), en su tesis titulada “*La Calidad del Servicio Hotelero y su incidencia en la satisfacción al cliente en la ciudad de Baños de Agua Santa*” para optar el título de Ingeniero en Dirección y Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras”, realizado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes - UNIANDES de Ecuador. En esta tesis el autor describe

la situación de la problemática como es, la inadecuada calidad de servicio y baja satisfacción del cliente en Baños de Agua Santa en la provincia de Tungurahua en Ecuador. El autor lo describe a la ciudad como un potencial atractivo turístico puesto que presenta hermosos paisajes de flora, fauna y ofrecen a los que los visitan el confort y bienestar a todas las personas que llegan a esa ciudad lo que ha hecho que sea una de las más concurrida en ese país tanto a nivel nacional e internacional. La conclusión que llega el autor es que se debe dar importancia al compromiso de los directivos, a las exceptivas de los clientes, es decir estar pendiente de ellos y de sus necesidades que estos presenten que permitan llegar al objetivo propuesto y de esta manera se verán los resultados de la mejora en los servicios que se brinda.

La investigación de Cortés S. (2015), es titulada “Calidad del servicio al cliente ofrecido en juzgados Civiles de Colombia”, el objetivo principal es identificar cuáles son las razones que hacen que el aparato judicial sea inoperante para lo cual se aplicó el método de estudio del caso, en donde se utilizó diferentes herramientas de recolección tales como la observación directa, entrevistas, encuestas, entre otros. Tomando como resultado, que la calidad de los servicios influye negativamente en el sistema judicial.

2.1.2 Antecedente nacional

Hendrix, Chumioque (2015) en su tesis realizada en Lima y titulada “*Evaluación de la Calidad del Servicio del Hotel “Girasoles Hotel” de la ciudad de lima, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas, en el año 2015*”, realizada en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote- Perú. Los autores plantearon como objetivo general la evaluación de la calidad del servicio del hotel “Girasoles Hotel” de la ciudad de Lima utilizando estándares de las buenas prácticas. La investigación realizada es mixta, de nivel descriptivo y de corte transversal. Los autores evaluaron como principales indicadores el aspecto físico que incluye la limpieza, espacio y ambientación, ellos también consideran la seguridad, la cortesía y el trato del personal como factor de gran relevancia.

La recolección de la información fue a través de las entrevistas, observación y los cuestionarios. Ellos entrevistaron al gerente general que les dio detalle sobre la historia de la empresa, organización, la oferta y demanda que

esta empresa posee; los trabajos efectuados por los investigadores se basó en obtener información sobre el perfil del personal y que estos estén acorde a los lineamientos de la empresa, también dieron mucho énfasis en los directrices de seguimiento para la evaluación de una buena calidad de los servicios en base a la meta de las normas de buenas prácticas en la gestión y operación de servicios y equipos, infraestructura y socio cultural.

Cahuaya Ñahuincopa,(2016). Los autores realizaron un estudio de *“Influencia de la administración estratégica y Calidad de Servicio del Cliente del Hotel la hacienda en la Provincia de Angaraes 2015”* ubicada en la provincia de Angaraes- Huancavelica, la universidad que incentivo esta investigación es la Universidad Nacional del Centro del Perú. Al desarrollar la investigación los autores concluyeron que mantener una buena calidad en los servicios mejora de forma positiva el goce del cliente del hotel. La metodología empelada fue el deductivo-inductivo, analítico y sintético, con diseño no experimental y de corte transversal. Al medir la correlación de la variable administración estratégica y calidad del cliente este obtuvo un resultado de 0.804 indicando una fuerte asociación significativa.

Tineo (2018), en su tesis titulada *“Planeamiento Estratégico para mejorar la CS de la empresa*, realizada en la Universidad Cesar Vallejo. En este estudio el autor desarrollo una estrategia para desarrollar una buena calidad de los servicios en el hotel y para su evaluación se basó en el desarrollo del instrumento como es la encuesta. Los investigadores al analizar los datos observaron que el personal no se siente a gusto, ni están motivados por lo cual les encamina más aun a desarrollar un planeamiento estratégico para mejorar esta situación. Encontró una correlación $rs= ,876$ entre formulación de la estrategia y calidad de servicio.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 La gestión estratégica

Prieto (2011) citado por González, (2017) define a la gestión estratégica organizacional, como una herramienta fundamental para analizar y evaluar la situación actual de la empresa, ya que permite a la alta dirección desarrollar actividades que definan, construyan y evalúen alternativas estratégicas

satisfactorias [...]. Para Giraldo Ocampo, (2008) La Gerencia estratégica requiere que se identifique la matriz FODA, la misión, los objetivos, estrategias, el análisis y la toma de decisiones:

2.2.2 La gestión estratégica funcional

“La estrategia funcional es una perspectiva que adopta un área funcional y con esta pueda lograr los objetivos de la empresa con el fin de que la unidad de negocio maximice la productividad de sus recursos”. (Wheelen, 2007, p. 189)

De acuerdo a la unidad de negocio la estrategia funcional tiene una orientación y según (Wheelen, 2007, p. 189) señala:

Una unidad de negocio que persigue una estrategia de diferenciación competitiva es la centralización en la excelencia de la calidad que haga hincapié en los costos de los procesos de la calidad en lugar de la producción en masa, la publicidad para aumentar la demanda, pero con el tiempo se podrá lograr resultados positivos. (p.189).

Para Hill (2006) citado por Pacheco Aguilar, (2009), menciona que las estrategias funcionales están dirigidas a mejorar la eficiencia de las operaciones de cada una de las áreas de la empresa, por ejemplo: mejorar la calidad, optimizar los procesos de producción, realizar innovaciones y perfeccionar el servicio al cliente, entre otros. (p.23)

Dimensión 1: Formulación de la estrategia

La esencia de esta dimensión se basa en definir la matriz FODA de la organización y analizar sus interrelaciones; la formulación de la estrategia entonces implica tomar decisiones sobre las actividades a largo plazo para abordar de manera efectiva las oportunidades y amenazas basadas en las fortalezas y debilidades actuales. (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura-IICA, 2018)

Wheelen & Hunger, (2007) citado por el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura-IICA, (2018) menciona que la formulación de la estrategia incluye la definición de la misión y visión de la organización, las metas estratégicas y las líneas de acción prioritarias.

Dimensión 2: Implementación de la estrategia

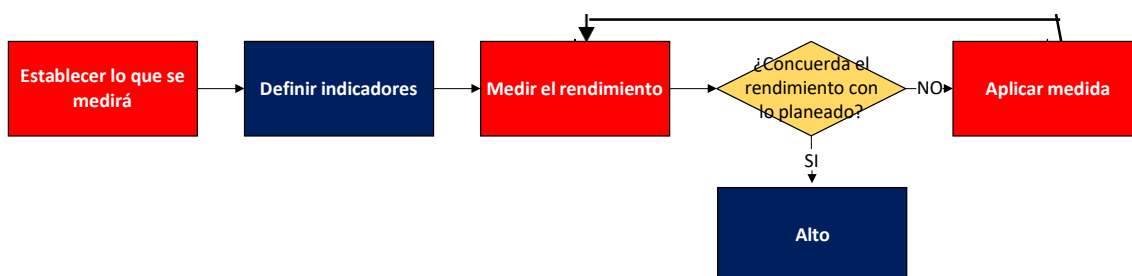
Implementación de la estrategia, es la primera fase para las estrategias y a la vez se debe realizar el seguimiento de todas las actividades previamente planificadas. Es en esta etapa que se realizan los ajustes y reparaciones de acuerdo a lo previsto. (Claudia Vidal., 2016)

En base a esta idea Montecristo Casona Hotel ejecutara las mejores prácticas en el equipo de trabajo como medidas de implementación de la estrategia.

Dimensión 3. Evaluación de la estrategia

La evaluación de la estrategia es clave ya que el ambiente o el medio puede sufrir cambios los cuales pueden ser rápido y drásticos, un ejemplo es el estado de emergencia sanitaria que vivió el sector hotelero lo cual dejo muchas familias enlutadas y muchas pérdidas de los puestos de trabajo, por lo que es necesario evaluar la estrategia para ser frente a esta situación, la evaluación de la estrategia también permite adoptar cambios y ver los resultados que se podría esperar, siempre se debe tener en cuenta que las estrategias mejor formulada con el tiempo se vuelven obsoletas, pues sabemos que el entorno cambia de un periodo a otro. (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura-IICA, 2018)

Figura 2: Evaluación de la estrategia



Nota: Tomado de IICA y Adaptado de Wheelen y Hunger (2007).

Dimensión 4. Análisis del ambiente

Cuando hablamos de análisis del ambiente nos referimos al ambiente organizacional (clima organizacional) que trata de todos aquellos aspectos que involucran trabajar para una empresa, como sus relaciones, los espacios o las

dinámicas a las que se está expuesto al laborar dentro de la organización.

Dentro de este término del análisis del ambiente se engloba en ambiente interno y ambiente externo.

Para Robbins & Coulter, (2005), citado por Rebollo (2017) nos mencionan que: El término ambiente externo se refiere a las fuerzas externas que se presentan en la organización y que podrían influir desempeño. Según Robbins & Coulter el ambiente externo lo conforman el entorno específico y el entorno general.

El análisis externo utiliza el enfoque de cadena, que a menudo incluye identificar y evaluar eventos, cambios y tendencias en el contexto empresarial y además no se puede monitorear, de la misma forma se considera una misión que ha sido responsable de todas las colecciones de estos datos, observando y analizando el mercado que las industrias planean intervenir (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura-IICA, 2018).

Figura 3: Organización y su Ambiente Externo



Nota: La Organización y su Ambiente Externo. (Robbins & Coulter, 2005)

Ambiente Interno.

“Con respecto al análisis interno consiste en ver a la organización desde su interior para poder identificar sus recursos, sus capacidades, fortalezas y sus debilidades”. (Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura-IICA, 2018, p. 38)

El análisis interno también trata de identificar la estrategia que está

utilizando y posiciona a la compañía frente a sus competidores. Este análisis interno también permite la evaluación de los recursos y habilidades con la que cuenta la empresa. Así mismo permite la detección y eliminación de los puntos débiles, lo que hace que se potencia los puntos fuertes de la empresa para que este sea más sólida en el mercado, esto también le permite a la empresa sostenerse en caso que la formulación de la estrategia falle. (UOC, 2022).

En esta investigación busca realizar un análisis de los puntos fuertes de Montecristo Casona Hotel que permitan orientarle a sus clientes en plena coyuntura sanitaria debido al Covid - 19, estos puntos ayudaran al hotel a poder cumplir las expectativas y necesidades que tienen sus clientes en pleno estado de emergencia sanitaria.

2.2.3 Modelos de gerencia estratégica

Según Giraldo Ocampo (2008, p. 4) en su blog Gerencia Estratégica difunde las siguientes teorías:

A. MODELO DE RUSSEL ACKOFF.

El modelo de Russel Ackoff enfatiza “la necesidad de poder comprender la naturaleza de los cambios de manera global, no parcial, por lo cual uno debe construir la visión del mundo de acuerdo con los métodos de la época”. (Giraldo Ocampo, 2008, p. 4)

B. MODELO DE FRED R. DAVID

Representa una perspectiva clara, práctica para evaluar y formular las estrategias, además, evidencia la relación entre los elementos principales del proceso de gestión estratégica (Giraldo Ocampo, 2008).

Para Fred David la formulación de la estrategia inicia por la investigación interna y externa, luego esto pasa al análisis donde se utiliza métodos como la matriz que evalúa la ubicación estratégica, la matriz de estrategias, la matriz consultora de Boston y la matriz DOFA.

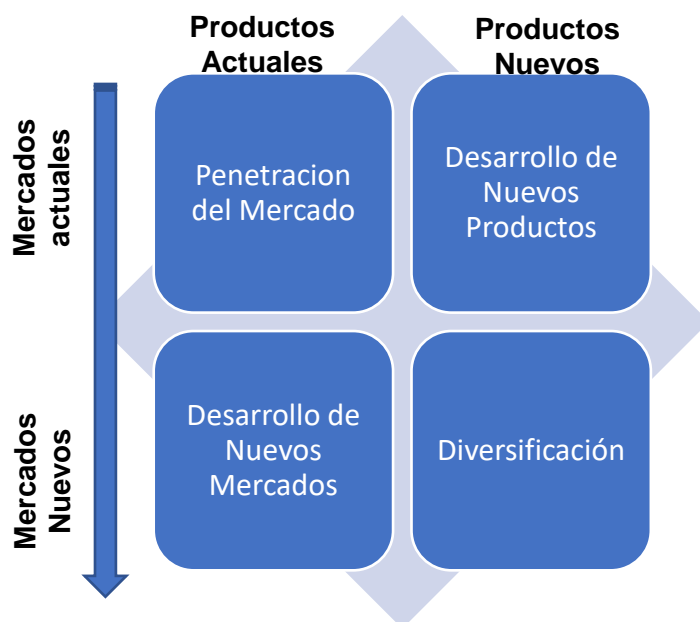
Fred David evalúa la posición estratégica interna en función de sus fortalezas financieras, la tasa interna de retorno, la liquidez que presenta la empresa, el capital de trabajo, el flujo de caja, la forma de desplazar del producto, la ventaja competitiva ante sus competidores, su participación en el mercado,

calidad del producto, la mercadotecnia etc. (Giraldo Ocampo, 2008)

C. MODELO DE H. IGOR ANSOFF

Este modelo presenta una matriz que lleva su nombre, esta matriz tiene dos dimensiones que es producto y mercado y en base a esto se plantea 4 estrategias. La primera estrategia como trabajar con el producto actual y el mercado actual, la segunda estrategia considerar el producto actual y un mercado completamente nuevo, la tercera estrategia es el desarrollo del producto los productos nuevos al mercado actual y la cuarta es la estrategia de diversificación de un nuevo producto a un mercado completamente nuevo (Giraldo Ocampo, 2008).

Figura 4: Matriz de Ansoff



Nota: Tomado de <https://bit.ly/3zbKpG1> La matriz de Ansoff. (Óscar Villacampa, 2020)

D. MODELO DE MICHAEL E. PORTER

El liderazgo en costos. - Según Porter exige la construcción agresiva de instalaciones de escala eficiente, la búsqueda vigorosa de reducción de costo a partir de la experiencia y un control rigurosos de costos variables y costos fijos.

La diferenciación. - Incluye la diferencia del servicio o producto que se

ofrece, creando así el hecho de que toda la compañía se considera especial, además, se puede lograr en muchas formas diferentes, como el proyecto, la red de distribución de marca, entre otras.

Enfoque o concentración. - Este debe centrarse en el conjunto de compradores, en la línea de productos o en el segmento de mercado geográfico, a diferencia de las estrategias o diferencias de bajo costo y se enfocan en sus propósitos en todo el mercado.

2.2.4. Calidad de servicio

La calidad de servicios permite al Hotel Montecristo Casona Hotel un efecto que le permita diferenciarse como exclusivo frente a sus competidores, una de las formas es integrar a la empresa profundamente y llevarlo de manera transversal que contemple todos los procesos, la cultura, estrategias y a todas las personas de la organización (Pittaluga Quevedo, 2018). Si el hotel asume el compromiso de la calidad de servicio y lo interioriza como parte de su filosofía tendrá una mayor probabilidad de que pueda lograr resultados positivos en los productos y servicios.

En este trabajo de investigación para el estudio en Montecristo Casona Hotel – Arequipa se realiza a través de las dimensiones de estudio que se desarrollan a continuación:

Figura 5: Entrada de Montecristo Casona Hotel – Arequipa



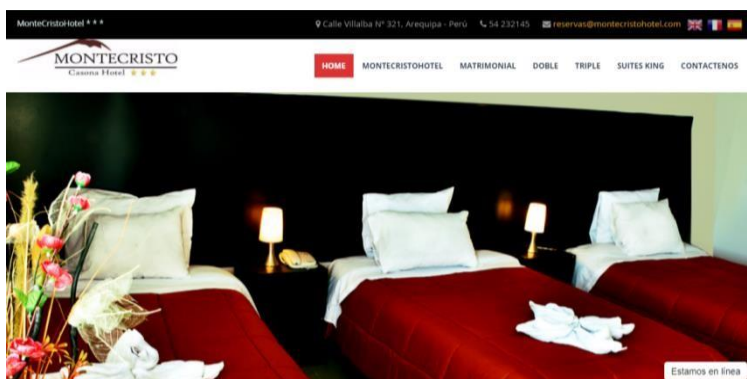
Nota: Obtenida del archivo de Montecristo Casona Hotel.

A. Dimensión 1. Los aspectos tangibles

Para esta investigación se entiende por aspectos tangibles a la apariencia física que tiene las instalaciones de Montecristo Casona Hotel, así como su

personal que labora, los medios de comunicación con la que cuenta y los equipos disponibles en sus instalaciones. Muchos de estos aspectos son evidenciados a través de su página web <https://montecristohotel.com/> para que los futuros clientes puedan conocer más al hotel y llegar a ser de su preferencia.

Figura 6: Pagina web de Montecristo Casona Hotel – Arequipa



Nota: Obtenida del archivo de la web de Montecristo Casona Hotel.

B. Dimensión 2. La Seguridad

La seguridad en los hoteles es un principio fundamental para lograr la satisfacción del cliente y como objetivo principal de esta investigación es que el personal a cargo. Para Gutiérrez, el término instalación de seguridad de los ocupantes incluye el diseño de un sistema que comprende una serie de equipos e instalaciones para evitar daños a los ocupantes, evitar la propagación del fuego en la zona afectada, reducir las pérdidas de los materiales, facilitar el rescate en caso de siniestros naturales o causados por el hombre. (Gutiérrez Escolar, 2010)

Figura 7: Seguridad y Aforo de Montecristo Casona Hotel – Arequipa



Nota: Obtenida del archivo de la web de Montecristo Casona Hotel

C. Dimensión 3. La Empatía

Es la competencia de ponerse en otro lugar, incluso en los zapatos de otras personas. El concepto parece sencillo, pero en la practicas resulta complicado, pero esta capacidad se puede desarrollar no juzgando a la persona es decir ser capaz de entender lo que el otro está sintiendo sin pretender darle soluciones porque la persona le podría incomodar, lo que sí se puede hacer es escucharlo y comprenderlo con la mente dejando al lado nuestros prejuicios, estereotipos y sobre todo nuestras soluciones, puesto si la persona tiene interés en nuestra opinión esta nos la preguntara. (Calle Altamirano & Montenegro Ramírez, 2020)

Para Anguis B. (2017), la empatía se basa en fundamentalmente, en 4 componentes y que son los siguientes:

- **Saber escuchar**

“Consiste en Prestar atención y entender cuando la persona explica o argumenta sus emociones, muchas veces se manifiesta en señas no verbales como son los gestos y se recomienda no interrumpir su discurso verbal cuando este desea ser escuchado”. (Anguís Sánchez, 2017, p. 1)

Además, “la reflexión sobre la otra persona cuando le esté comunicando le hará entender más esta capacidad de la empatía y podrá realizar acciones y gestos que darán como resultado el confort y bienestar de la persona que le comunica”. (Anguís Sánchez, 2017, p. 1)

- **Interpretar las señales no verbales**

Se debe tener en cuenta que las señales no verbales emiten mensajes y la parte corporal, un saludo de mano, un contacto visual, una atención afectiva, postura correcta, vestimenta de ocasión, una expresión facial apropiada y otros va ligado con estos tipos de señales.

- **Mostrar comprensión**

Las personas necesitan ser comprendidas y muchas veces unas palabras significan mucho para ellos, como por ejemplo una palabra como: “quieres mi opinión”, “comprendo porque actúas así”, "entiendo cómo te sientes", "la verdad es que debiste pasarlo genial"(Anguís Sánchez, 2017, p. 1)

No se debe juzgar o rechazar las emociones de la persona, puesto que ellos manifiestan su sensibilidad, la forma correcta es “identificarse con él, mostrándole la empatía como persona”. (Anguís Sánchez, 2017, p. 1)

- **Prestar ayuda emocional si es necesario**

Es sumamente esencial hacer la interrogante a un individuo si necesita ayuda o necesita ser escuchado, esto le permitirá desfogarse, ventilarse y tener un mejor estado emocional, de tal manera que “el oyente será una persona más confiable para la persona que expresa sus emociones” (Anguís Sánchez, 2017, p. 1).

D. Dimensión 4. La Sensibilidad

La real academia de la lengua española define el término sensibilidad como facultad de sentir propia de los seres animados. La sensibilidad en la parte hotelera es de gran relevancia porque permite la mejor comprensión de nuestro entorno y nos permite valorar mucho mejor la naturaleza de las emociones, las ideas propuestas nos conllevan a tener la tolerancia hacia los demás y llevarlo a la sociabilización la vida pública.

E. Dimensión 5. Confiabilidad

Para esta investigación la confiabilidad es la capacidad de brindar un servicio que sea confiable y precisa tal como lo indica en su política de calidad. Clemenza comparte la idea de que se debe dar los servicios prometidos para que el cliente descubra las capacidades y la experiencia de la organización. (Clemenza et al., 2010)

2.3. Conceptual.

2.3.1 Satisfacción del Cliente

Philip Kotler, citado por Thompson (2006) considerado el nivel de estado de ánimo en el que un usuario se siente con respecto a un producto o servicio.

El cliente debe ser el objeto de atención principal para una empresa y más aún en el sector hotelero; ya que sin esto no se podría llegar a los objetivos y metas establecidos con lo cual es la principal meta.

El cliente es aquella persona que visitan nuestras instalaciones del hotel,

la cual se le brinda toda la información para que este se pueda alojar con la calidad y compromiso de parte de los colaboradores para darle todo el confort para su estancia.

2.3.2 Organización empresarial.

Menguzzato y Renau (1992) citado por Moron (2014), la organización empresarial incluirá coordinar e integrar diferentes tareas para garantizar que la estructura de la compañía crezca y así permita desarrollar a sus miembros para el logro de sus fines. Con respecto a la dotación, Montecristo Casona Hotel cuenta con departamentos telefónicos, oficinas de relaciones públicas, tecnología para la información y comunicación efectiva para nuestros clientes.

2.3.3 Servicio.

Peralta (2009). Para reservar una estrategia de servicio al usuario en Malcom Peel, afirma que "Servicio" es la empresa de actividades relacionadas con los clientes, habiendo por intermedio una retribución económica

2.3.4 Estrategia

Es el plan de acción para conseguir los objetivos propuestos, sobre la estrategia Barragan (2012) señala:

Dicha estrategia apunta a alcanzar la Visión de la Compañía mediante el cumplimiento de las metas esperadas para cada una de las metas estratégicas establecidas. Con tales acciones o iniciativas, los clientes, accionistas y empleados deben quedar satisfechos. Las iniciativas de estrategia deben especificar exactamente qué acciones se tomarán para lograr los objetivos establecidos (p. 32)

2.3.5 Estrategia empresarial

La estrategia empresarial es una forma de modelar el futuro pensando en el momento presente. Al respecto Luna (2012) señala:

Que la estrategia empresarial es el conjunto de conceptos y lineamientos utilizados por la organización para sobrevivir y prosperar, y ser productiva hoy y asegurar su sustentabilidad en el futuro. La estrategia empresarial se compone de direcciones estratégicas (definición de la empresa, visión, misión, disciplina, valores organizacionales), metas estratégicas (con

indicadores y objetivos de la empresa) y proyectos de mejora. (p. 1)

2.3.6 Planificación

La planificación arrastra las actividades de la organización, la dirección y el control, definiendo los objetivos de la organización, estableciendo estrategias generales para alcanzar metas, ocupándose tanto de los fines como de los medios. Es una forma de tomar decisiones, abordar o pronosticar el futuro de tal manera que los responsables operen sus negocios de manera competitiva en base a una estrategia o plan establecido. (Thompson & Gamble, 2012)

2.3.7 Ventajas competitivas

Lo describe como actividades molestas o defensivas realizadas por la compañía para crear una posición legítima en la misma. No obstante, su propósito es identificar la naturaleza y el logro de la competencia que engloba a la compañía y, además, busca un reembolso significativo de inversiones (Porter, M., 1999).

2.3.8 Gestión

Es un proceso muy importante para las organizaciones tradicionalmente las organizaciones han tenido un divorcio entre quienes hacen los planes y quienes los ejecutan y generan una gran distancia dentro de la empresa, dando como resultado gente no motivada ni entregada a lo que están haciendo. José Luis Olivares (2017)

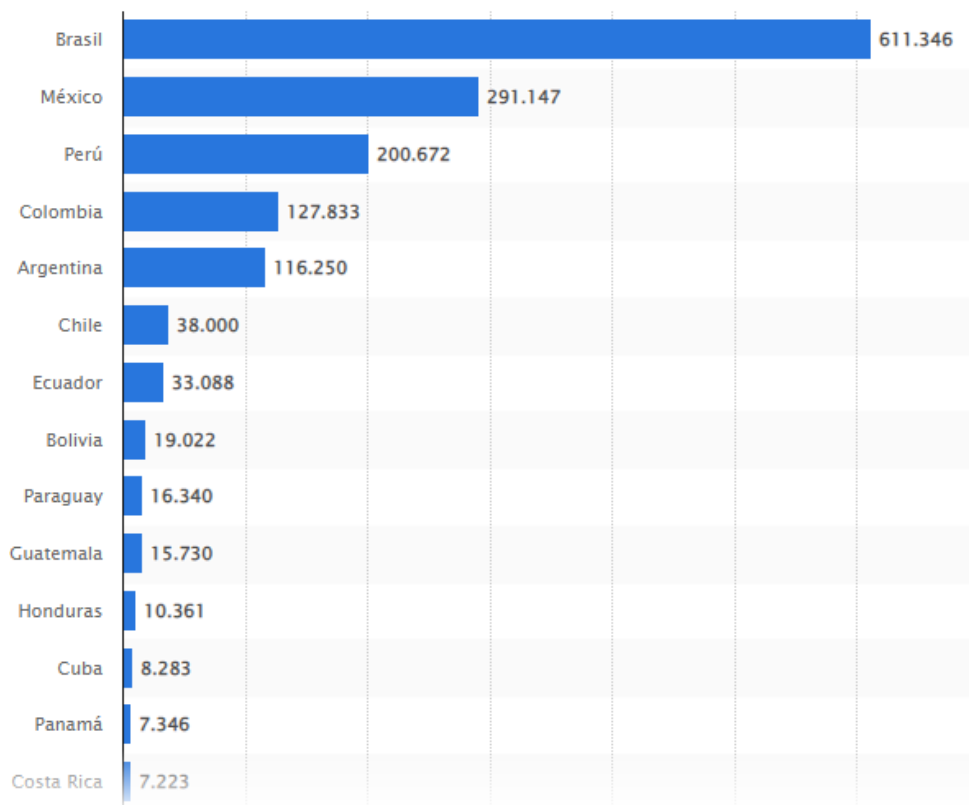
Cuando se pueda romper esa barrera se puede acercar el mundo de quien determina los objetivos y quien ejecuta las acciones y se hacen parte de un solo equipo, esto hará que la organización se transforme es decir se convierta en una capacidad laboral que pueda hacer muchos más con menos recursos. José Luis Olivares (2017)

2.3.9 Situación sanitaria debido al COVID- 19 en Montecristo Casona Hotel Arequipa

Debido al estado de emergencia establecida por el gobierno peruano, el sector turismo ha sufrido un gran golpe debido al avance del COVID 19 lo que ocasiono que muchos servicios queden restringieron afectando significativamente la economía de muchas familias.

Otra situación muy alarmante es el Perú paso a estar en el tercer país con más muertes debido al COVID 19 (es.statista.com Pág. 1) lo cual enluto a muchas familias peruanas.

Figura 8: Número de personas fallecidas a causa del coronavirus (COVID-19) en América Latina y el Caribe al 15 de noviembre de 2021, por país



Nota: Obtenida de Statista Research Department, 16 nov 2021

2.3.10 Diagnostico situacional para la mejora de la calidad de servicio debido a la emergencia sanitaria

Después del anuncio presidencial donde se dio a conocer que el país se encontraba en estado de Emergencia donde se paralizó toda actividad Económica, Montecristo Casona Hotel Arequipa paralizó sus operaciones, generando con ello un impacto negativo económico a la empresa como a sus trabajadores.

El Hotel tuvo que cancelar las reservas y comunicar a los huéspedes que se encontraban en ese momento para que tomen las medidas preventivas y puedan retornar a su lugar de origen una vez que se den las condiciones de traslado.

Montecristo Casona Hotel Arequipa, dio el soporte necesario y el acompañamiento para que los huéspedes no se queden desatendidos.

Así mismo se comunicó a los proveedores que las operaciones se encuentran paralizadas.

Esta situación generó inestabilidad al hotel e incertidumbre en los trabajadores al punto de que se tuvo que evaluar si se continuaría en el rubro o buscar otra alternativa de negocio.

Los trabajadores dejaron de laborar, solo se reservó personal mínimo para cubrir las actividades básicas, los demás trabajadores fueron comunicados que mientras no se oficialice el retorno de las labores por parte de las autoridades competentes no podían reincorporarse a su trabajo.

Esta situación ocasionó que algunos de ellos tengan que buscar otro ingreso generando desconformidad e incertidumbre si posterior a ellos volverían a sus puestos de trabajo.

Luego del anuncio presidencial donde se apertura algunas actividades productivas del País, Montecristo Casona Hotel Arequipa, retomó sus actividades de manera reducida buscando alianzas estratégicas con algunos sectores de negocio con la finalidad de continuar operando.

Al respecto de la meta de lograr una buena calidad y parte sanitaria de los huéspedes se implementaron protocolos de Bioseguridad empleando para ello estrategias de atención al cliente como acciones de implementación según los protocolos establecidos por el MINSA

Montecristo Casona Hotel Arequipa, implementó y registró en MINSA su protocolo de Bioseguridad siendo este su carta presentación hacia los posibles clientes.

Se realizó una reestructuración del personal y se buscó nuevas estrategias de captar a los clientes.

Es ahí donde se realiza las gestiones necesarias con la finalidad de identificar otras empresas que también buscaban este tipo de empresas que sirvan como socios estratégicos para seguir operando donde uno de los requisitos que deberían de cumplir es que el personal para reincorporarse a sus

labores habituales tenían que pasar una evaluación médica y un periodo de cuarentena.

Montecristo Casona Hotel Arequipa, fue aliado de algunas empresas Mineras donde el personal para reincorporarse tenía que pasar por un periodo de cuarentena.

Esta cuarentena no solo consistía en el Hospedaje, sino que también se cubría la alimentación y monitoreo del personal.

Como parte de la estrategia establecida por Montecristo Casona Hotel Arequipa, se implementó el servicio de alimentación a la habitación y de redistribución de las habitaciones con la finalidad de que el personal no tenga contacto entre ellos ni con personal del Hotel.

Así mismo se asignó un ambiente para la toma de pruebas Covid como para el personal médico encargado del monitoreo y seguimiento del personal hospedado.

Posterior a ello cuando se anuncia el reinicio de las actividades del sector turismo Montecristo Casona Hotel Arequipa, inicio con la estrategia de incentivar el turismo ofreciendo precios competitivos y haciendo alianzas con agencias de turismo ofreciendo paquetes de viajes a lugares turísticos de la región Arequipa con la finalidad de atraer a los Clientes.

El País se encuentra en proceso de reactivación y Montecristo Casona Hotel Arequipa es consciente de ellos donde el turismo está en proceso de crecimiento y este crecimiento dependerá del cumplimiento y responsabilidad de la sociedad para poder salir de esta pandemia.

Es así que se necesita implementar nuevas estrategias para captar a los clientes y ser más competitivos en un mercado que tiene bastante competencia.

Consideramos que el Recurso Humano y las nuevas tecnologías marcaran la diferencia es por eso que Montecristo Casona Hotel Arequipa apuesta por ello.

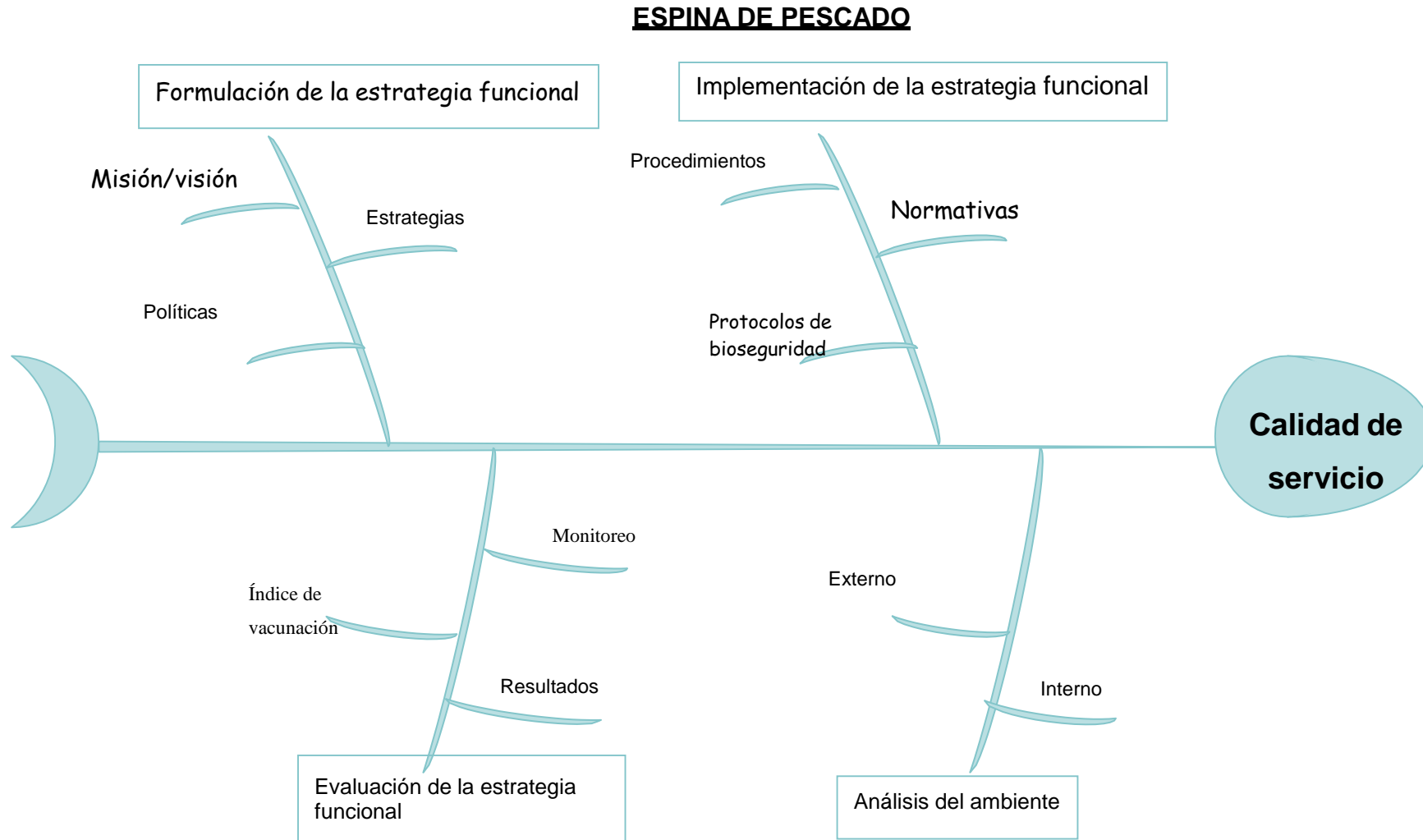


Figura 9: Espina de pescado

2.4. Definición de términos básicos

Administración. –“Consiste en planificar, organizar, coordinar, direccionar y controlar a las personas y los recursos disponibles para alcanzar las metas que se establezcan en la organización” (Torres Hernández,2014, p. 5)

Área turística. – Es el espacio geográfico que cuenta con atractivos turísticos y contiene centros urbanos de cualquier magnitud y tienen un acceso del transporte para su visita.

Calidad. –Según la norma ISO es cumplir con la satisfacción de los clientes siempre con el objetivo con el cero defectos es decir realizarlo todo bien.

Centro turístico. – Es el espacio físico que ofrece a los que los visitan una diversidad de paisajes y una diversión agradable tanto personal, familiar según el número de personas que los visitan.

Destino turístico. – Son los lugares que muestran su máximo esplendor y se encuentran en muchos lugares de mundo y en nuestro país Arequipa es uno de los atractivos turísticos más concurrido y en especial por los diversos volcanes que estos presentan.

Liderazgo. –Son los individuos que tiene la capacidad de influenciar a otras personas para el alcance de las metas propuestas, tienen la capacidad de resolver los problemas y solucionar los conflictos (Morales, 2013).

Misión. –La misión lo relacionamos con el deber u obligación es decir si nos pregunta nuestra misión de la vida pues será nuestro deber y obligación y es de allí que se hable del concepto de la razón de ser.

Plan. - permite organizar las ideas para no perder el rumbo para eso se requiere establecer objetivos en relación a un periodo de tiempo y es necesario cumplirlo de acuerdo a sus recursos con la que cuenta.

Planeación. - El proceso administrativo donde nos permite conocer un estado futuro donde la organización desea llegar.

Visión. –Es lo que quiero a llegar a ser, es decir un sueño hasta donde quiero llegar.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis General.

Existe relación significativa entre la gestión estrategia funcional y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

3.1.2 Hipótesis Específicas.

- 1.- Existe relación significativa entre la formulación de la estrategia funcional y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020
- 2.- Existe relación significativa entre la implementación de la estrategia funcional y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.
- 3.- Existe relación significativa entre la evaluación de la estrategia funcional y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.
- 4.- Existe relación significativa entre el análisis del ambiente y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

3.2 Definición conceptual de variables

Variable 1: Gestión Estratégica funcional

las metas y estrategias del negocio y unidad de negocio con la finalidad de agrandar la parte productiva de la compañía, utiliza los recursos a nivel operativo opera en cada una de las áreas funcionales como Administración y Finanzas, Comercio y Marketing, Recursos Humanos y Producción y Operaciones. (Páez, 2012).

Variable 2: Calidad del Servicio.

Está concebida en el mejoramiento al servicio del usuario, puesto que a nivel cultural las industrias se han modernizado, avanzando a la tecnología y por ende sus necesidades. Para una buena calidad de servicio se debe cumplir las expectativas de los clientes, reduciendo o eliminando las imperfecciones que se generan en lo extenso de la producción (Pittaluga Quevedo, 2018).

3.2.1 Operacionalización de variable.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES		DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente	Gestión estratégica funcional	Cada área funcional tiene un responsable, encargado de la estrategia operativa en función de las directrices marcadas a nivel de la unidad de negocio.	Secuencia de procesos que se desarrolla de manera estrategia para incrementar la competitividad de la empresa.	Formulación de la estrategia	<ul style="list-style-type: none"> • Misión /Visión/Objetivos • Estrategias • Políticas
	Variable dependiente	Calidad e servicio	La calidad en el servicio busca garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso que recomienden a otros clientes	Proceso que la empresa de alineamiento a los estándares y normas de calidad, logrando que el cliente este satisfecho	Implementación de la estrategia
Evaluación de la estrategia					<ul style="list-style-type: none"> • Resultados
Variable dependiente	Calidad e servicio	La calidad en el servicio busca garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso que recomienden a otros clientes	Proceso que la empresa de alineamiento a los estándares y normas de calidad, logrando que el cliente este satisfecho	Análisis del ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Interno • Externo
				Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad de las habitaciones, Ventilación, Limpieza, Ambientación • Infraestructura del hotel
Variable dependiente	Calidad e servicio	La calidad en el servicio busca garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso que recomienden a otros clientes	Proceso que la empresa de alineamiento a los estándares y normas de calidad, logrando que el cliente este satisfecho	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad dentro de las instalaciones • Eficiencia de los protocolos de bioseguridad • Atención y cortesía del personal del hotel-personal administrativo
				Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención y cortesía del personal del hotel-operarios
Variable dependiente	Calidad e servicio	La calidad en el servicio busca garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, esta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso que recomienden a otros clientes	Proceso que la empresa de alineamiento a los estándares y normas de calidad, logrando que el cliente este satisfecho	Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de la empresa para solucionar los problemas de los huéspedes • Compromisos de la empresa con los huéspedes
				Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación por parte de los empleados. • Información oportuna y clara • Facilidad en obtener información de la empresa

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1 Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo básica fue básica porque el desarrollo tuvo un sustento teórico y cuyos resultados no tuvieron fines prácticos. Según Valderrama (2013), definió a este tipo de estudio como “aquel que se emplea para ampliar los conocimientos prevalecientes, pero que su finalidad no son los estudios que ingresan al campo práctico” (p.22).

Diseño de la investigación

El diseño fue no experimental, porque no empleó la manipulación para obtener resultados favorables. Para Valderrama (2013), los diseños no experimentales no se pueden manipular ninguna variable y solo se pueden observar de forma natural. Acerca de la obtención de la información esta será de tipo transversal, debido a que se valdrá de un cuestionario para obtener la información en un determinado momento. Además, el mismo autor denomina transversal a aquel que no interviene en ningún ambiente y se obtienen en un tiempo dado

Asimismo, Fernández et. al, (2010) definen, que una investigación se describe a las variables para fijar el nivel correlativo o la existencia de una asociación no causal entre ellas. Se aplican técnicas estadísticas para probar determinadas hipótesis que correlacionan las variables involucradas, en donde las pruebas realizadas pueden llegar a determinar una correlación directa o no entre dichas variables, pudiendo darse el caso que solo se llegue a relaciones causales.

4.2 Método de investigación.

Para la tesis realizada según. Hernández, Fernández y Baptista (2014) explican que es procedimiento que uno toma para los enunciados de las hipótesis, así como para la determinación de la muestra. Estos procedimientos vinculan técnicas como son las estadísticas que permitirán establecer las pautas y sustentarán las teorías (p. 4).

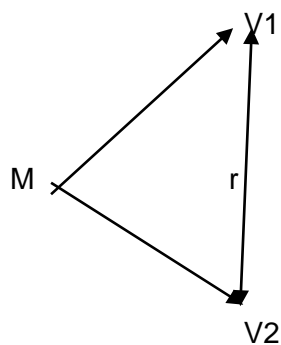
Enfoque de la investigación

Este trabajo de investigación se basa en un enfoque cuantitativo y según Hernández (2014, p. 5), el enfoque se basa en la recolección de datos que servirán para la demostración de las hipótesis, estos datos tienen una categoría de ser una variable de tipo numérica que permiten realizar el análisis estadístico y lograr así determinar las teorías planteadas y patrones de conducta.

Nivel de la investigación

El nivel es Correlacional por cuanto Hernández et al, Sostiene el nivel ordinal fue considerada no experimental, ya que se ejecuta sin manipulación de los fenómenos investigados. Por tanto, lo que se realiza en este tipo de estudio es utilizar la observación de los elementos a investigar tal y como son y después serán analizados; por medio del estudio lo que se requiere es tratar de exponer los comportamientos de cada elemento a indagar y en base a ello tener una respuesta positiva o negativa.

A continuación, se evidencia la fórmula esquemática correlativa:



Leyenda:

M = Muestra

V1 = Gestión estratégica funcional

V2 = Calidad del servicio

r = Correlación entre V1 y V2

4.3 Población y muestra.

Población

Fracica (1988), citado por Bernal Cesar (2010) no es más que el grupo de fenómenos que posee una característica en común. Otra definición planteada es el conjunto de todas las unidades muestrales.

En tanto la muestra, estuvo compuesta por 8 empleados de Montecristo Casona Hotel y 72 huéspedes registrados en el mes de octubre a diciembre del año 2020 siendo un total de 80 personas.

Muestra

Para Bernal C. (2010). Es el subconjunto de la población que se selecciona mediante una técnica de muestreo y sobre esta se obtiene la información para para la investigación desarrollada (p. 161). Bernal también menciona las bases de muestreo como son las diversas técnicas de muestreo realizadas en numerosos programas y en especial en su programa Procces.

El proceso de muestreo utilizado es el muestreo aleatorio proporcional la cual permitirá inferencias estadísticas sobre la población en mención, para un nivel de confianza del 95% y un error de precisión de 5%.

La muestra se calculará según la siguiente relación:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N - 1) E^2 + Z^2 P Q}$$

Dónde:

Z = Valor crítico del nivel de confianza al 95% = 1.96

P = Proporción poblacional de ocurrencia de un evento = 0.50

Q = Proporción poblacional de no ocurrencia de un evento = 0.50

E = Error muestral=0.05

N = Valor de la población

n =Tamaño de la muestra

Población de estudio 80 personas

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 80}{(80 - 1)0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 66.3 = 67$$

Tamaño de la muestra = 67 unidades muestrales

Tabla 2

Tamaño población y muestra

Total de muestra utilizada en esta investigación n=67

N	Montecristo Casona Hotel	Población	Muestra
1	Huéspedes	72	59
2	Colaboradores	8	8
	Total	80	67

Nota: La muestra de estudio tomada en Montecristo Casona Hotel en 2020.

4.4 Lugar de estudio.

La presente investigación se realizará en Montecristo Casona Hotel Provincia y Distrito Arequipa cercado.

4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información documental.

Técnica

Para Bernal C. (2010). En el campo del estudio se encuentra una gran diversidad de técnicas para la recolección de información.

La técnica utilizada en este estudio fue la encuesta, la cual permitió recolectar la información pertinente en un periodo determinado.

Encuesta

Para Bernal C. (2010). La encuesta se fundamenta en un cuestionario que está formado por preguntas y en base a las dimensiones e indicadores establecidas en la investigación. (p. 194).

Por su parte Guillermo (2012) define, la técnica, la encuesta y el procedimiento de acopiar datos mediante una sucesión de interrogaciones, especialmente preparadas y diseñadas con el desenlace fin de recabar testimonio que posteriormente mediante un tratamiento estadístico de datos, podrán ser utilizadas como resultados en la confirmación o validación de los supuestos o correlación de las variables

Instrumentos de investigación

El cuestionario.

Gómez (2006) lo conceptualiza como un grupo ordenado y sistematizado

de preguntas con base en los requerimientos de la tesis. Las preguntas estas agrupadas para representar a las variables de estudio. Cuando se elabora una encuesta se debe procurar que sea comprensible y este ordenado para que el encuestado no tenga ninguna dificultad.

Por su parte, Ramos (2012) sostuvo, que las preguntas que se hagan en el cuestionario deben estar dispuestas de tal manera que se obtenga información creíble al respecto de los resultados obtenidos.

No obstante Sabino (1992). El autor también indica que al emplear la muestra este se observa las unidades y en base a ellos se logran las soluciones que pueden dar una explicación de un panorama total de estudio, que para el autor representa el universo completo. (p.90)

Validez

Se realizó gracias a la participación de un grupo de expertos en el tema, todos docentes de Universidades Públicas y Privadas con el grado de doctor y Maestro. Para esta investigación se solicitó el apoyo de 6 expertos docentes con una amplia experiencia y autores de numerosas investigaciones. Por tal motivo, se alcanzó a cada experto el formato para la validación y avaladas con sus firmas correspondientes.

Tabla 3

Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Gestión estratégica funcional

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr,	Enrique Gustavo García Talledo	Aplicable
2	Dr.	Cesar L Torres Sime	Aplicable
3	Mg.	Néstor Gomero Ostos	Aplicable
4	Mg.	Genaro Christian Pesantes Arriola	Aplicable
5	Mg.	Bustamante Oyague Braulio	Aplicable
6	Mg.	Bailón Neira Rodolfo Cesar	Aplicable

Nota: opinión de expertos que laboran en Universidades Públicas y Privadas

Se procedió a validar el instrumento Gestión estratégica funcional y el resultado final fue que se puede aplicar en dicho estudio.

Tabla 4

Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Calidad del servicio

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr,	Enrique Gustavo García Talledo	Aplicable
2	Dr.	Cesar L Torres Sime	Aplicable
3	Mg.	Néstor Gomero Ostos	Aplicable
4	Mg.	Genaro Christian Pesantes Arriola	Aplicable
5	Mg.	Bustamante Oyague Braulio	Aplicable
6	Mg.	Bailón Neira Rodolfo Cesar	Aplicable

Nota: opinión de expertos que laboran en Universidades Públicas y Privadas

Se procedió a validar la calidad del servicio y el resultado final fue que se puede aplicar en dicho estudio.

Confiabilidad

Para su determinación de empleó el Alfa de Cronbach

Hernández y et al (2014), menciona que la confiabilidad se basa cuando se aplica un instrumento de investigación o de medición a una misma población de estudio y en dos momentos distintos en un periodo de tiempo los resultados que se obtiene son los mismos lo que quiere decir que es confiable.

Tabla 5

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Tabla 6

Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos

Dimensión/variable	Alfa de cronbach	Nº de ítems
Gestión estratégica funcional	0.846	12
Calidad del servicio	0.997	12

La confiabilidad para gestión estratégica funcional 0,846 y calidad de servicio 0,997; corresponden a una fuerte y alta confiabilidad.

4.6 Análisis y procesamiento de datos.

En este punto se utilizó la estadística descriptiva, donde se representará los datos en tablas, gráficas y resúmenes.

Una vez elaboradas el instrumento para cada variable, se procede a realizar la validación y confiabilidad de cada una de ellas para luego aplicarlas en dicha investigación, donde se recolectarán informaciones de forma directa. Asimismo, se aplicó los instrumentos de ambas variables a la población y muestra seleccionadas se recopiló la información y se a elaborar una data, donde se compilo todos los resultados de las encuestas.

La validez del instrumento en este caso el cuestionario es apto para evaluar los datos obtenidos en relación a los elementos indagados. La validación que se haga sobre dicho instrumento determinara si en efecto cumple los objetivos para los cuales fueron diseñados. La confiabilidad y validez del cuestionario darán mayor solidez a los resultados por eso es necesario que sea sometido a la opinión de expertos cuyo dictamen finalmente dará validez al instrumento en este caso el cuestionario.

Análisis cuantitativo:

Mediante el método hipotético deductivo se llega a conclusiones de aceptación o rechazo a suposiciones o hipótesis previamente formuladas, aseveraciones en calidad de preguntas y que van a ser confrontadas mediante el método hipotético. Con esto, se tendrán conclusiones que no son absolutas, dado que incluye un margen de error.

En tal sentido, en la etapa previa debe someterse al tratamiento de la estadística, ciencia o herramienta necesaria para describir y concluir en resultados objetivos pero estimados de la muestra respecto a las variables en estudio.

Además, se utilizó un programa estadístico y se eligió la técnica apropiada para la demostración de las hipótesis en base a las pruebas Kolmogorov – Smirnov ($n > 50$) y Shapiro–Wilk ($n < 50$) .

Se tuvo en cuenta tres principios básicos: el primero fue el consentimiento informado mediante el cual se les informó a los participantes en la encuesta. En

segundo lugar, se tuvo en cuenta el principio de veracidad, el cual menciona que toda la información que se registra en la investigación es capaz de ser comprobada en la fuente de donde supuestamente se extrajo la información. Por último, se citaron los autores de cuya literatura se ha extraído alguna idea o fragmento y además se referenciarán con Normas APA de la versión sexta

Análisis cualitativo:

Los cuadros y gráficos elaborados serán interpretados por el investigador

V. RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos.

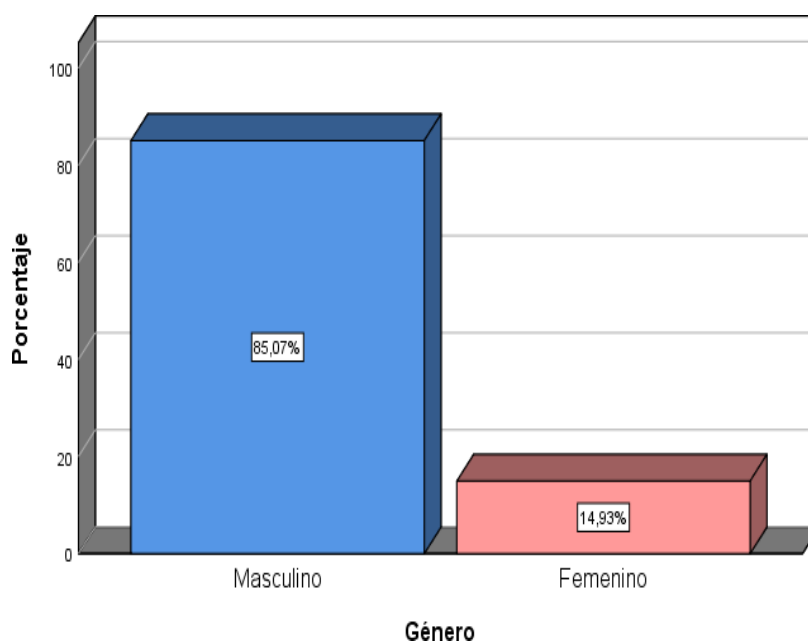
Participación de encuestados por género

Tabla 7

Distribución de frecuencias de los Huéspedes y colaboradores por género en Montecristo Casona Hotel-Arequipa-2020.

Género	Frecuencia	Porcentaje %
Masculino	57	85,1
Femenino	10	14,9
Total	67	100,0

Figura 10: Niveles por género



Nota: La evaluación se realizó entre octubre a diciembre del 2020

En la tabla 7 y figura 10 se evidencia la totalidad de las personas encuestadas, resultando así un 85.1% son del género masculino y el 14.9% son del género femenino.

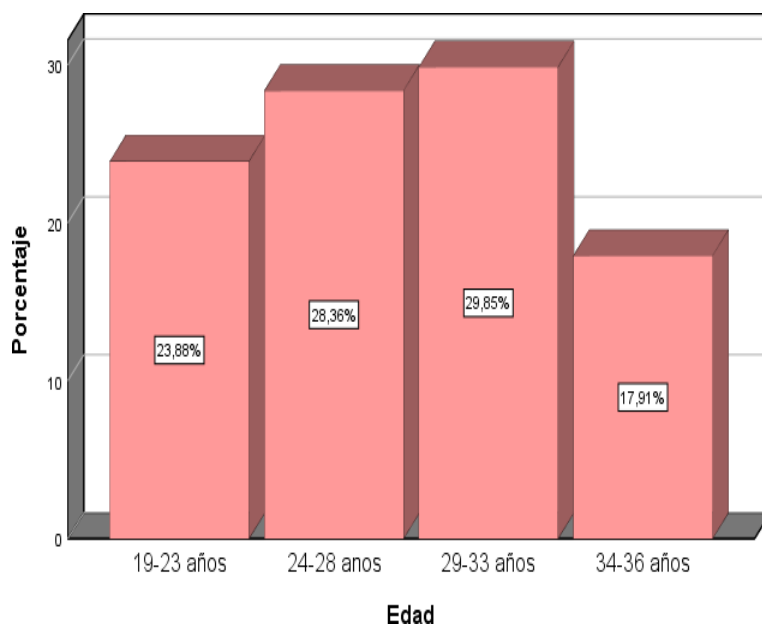
Participación de huéspedes y colaboradores por edad

Tabla 8

Distribución de frecuencias de los huéspedes y colaboradores por edad en Montecristo Casona Hotel-Arequipa-2020.

Edad	Frecuencia	Porcentaje %
19-23 años	16	23,9
24-28 años	19	28,4
29-33 años	20	29,9
34-36 años	12	17,9
Total	67	100,0

Figura 11: Niveles por edades



Nota: La evaluación se realizó entre octubre a diciembre del 2020

En la tabla 8 y figura 11 se evidencia que de los 67 encuestados un 16(23.9%) tienen edades comprendidas entre 19 y 23 años, el 19(28,4%) sus edades entre 24 y 28 años, el 20(29,9%) edades entre 29 y 33 años y el 12(17,9%) edades entre 34 y 36 años, nos visitan en las instalaciones de Montecristo Casona Hotel – Arequipa.

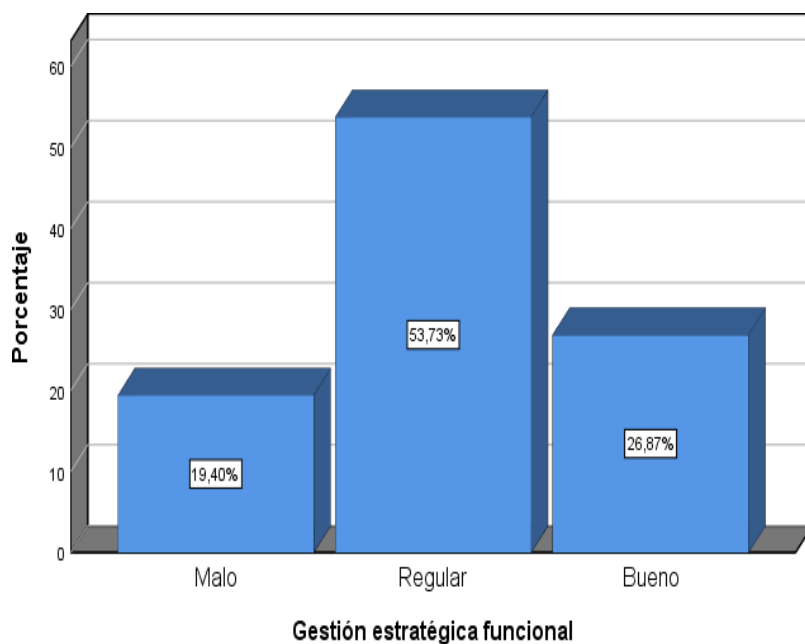
Variable: Gestión estratégica funcional

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la percepción gestión estratégica funcional en Montecristo Casona Hotel-Arequipa-2020.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Malo	13	19,4
Regular	36	53,7
Bueno	18	26,9
Total	67	100,0

Figura 12. Niveles de gestión estratégica funcional



Nota: La evaluación se realizó entre octubre a diciembre del 2020.

En opinión de la tabla número 9 y la figura número 12, se demuestra que un 13(19,4%) de 67 encuestados tienen el nivel de conocimiento sobre gestión estratégica funcional malo. Así mismo 36(53,7%) manifiestan un conocimiento de nivel regular, mientras que el 18(26,9%) refieren un conocimiento de nivel bueno acerca de gestión estratégica funcional.

Dimensiones de gestión estratégica funcional

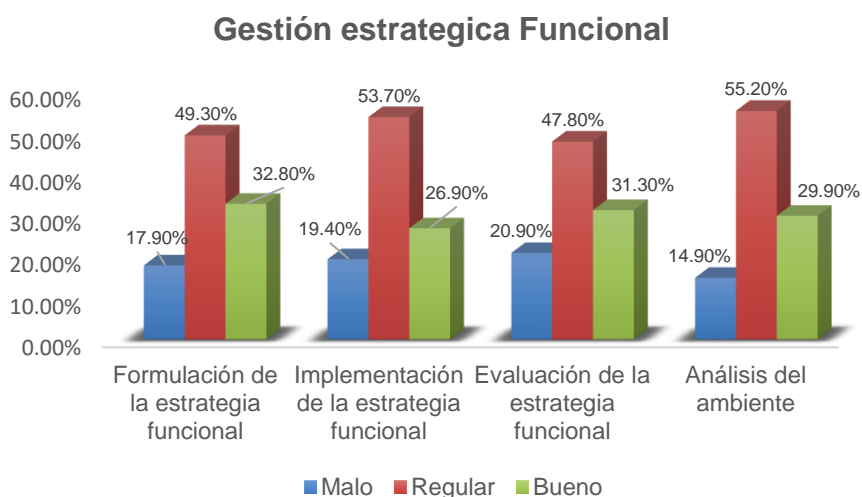
Tabla 10

Distribución de los niveles de las Dimensiones de gestión estratégica funcional en Montecristo Casona Hotel-Arequipa-2020.

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Formulación de la estrategia funcional	Malo	12	17,9%
	Regular	33	49,3%
	Bueno	22	32,8%
Implementación de la estrategia funcional	Malo	13	19,4%
	Regular	36	53,7%
	Bueno	18	26,9%
Evaluación de la estrategia funcional	Malo	14	20,9%
	Regular	32	47,8%
	Bueno	21	31,3%
Análisis del ambiente	Malo	10	14,9%
	Regular	37	55,2%
	Bueno	20	29,9%

Nota: Los porcentajes corresponde a los niveles en función de la dimensión gestión estratégica funcional.

Figura 13. Niveles de las dimensiones de gestión estratégica funcional



Nota: La evaluación se realizó entre octubre a diciembre del 2020

En la tabla número 10 y la figura número 13 se demuestra que en la dimensión formulación de la estrategia funcional un 12(17,9%) de 67

encuestados tienen el nivel malo. Así mismo 33(49,3%) manifiestan un conocimiento de nivel regular, mientras que el 22(32,8%) refieren un conocimiento de nivel bueno, en la dimensión implementación de la estrategia funcional un 13(19,4%) tienen el nivel de conocimiento malo. Así mismo 36(53,7%) manifiestan un conocimiento de nivel regular, mientras que el 18(26,9%) refieren un conocimiento de nivel bueno, en la dimensión Evaluación de la estrategia funcional un 14(20,9%) tienen el nivel de conocimiento malo. Así mismo 32(47,8%) manifiestan un conocimiento de nivel regular, mientras que el 21(31,3%) refieren un conocimiento de nivel bueno y en la dimensión análisis del ambiente un 10(14,9%) tienen el nivel de conocimiento malo, así mismo 37(55,2%) manifiestan un conocimiento de nivel regular, mientras que el 20(29,9%) refieren un conocimiento de nivel bueno.

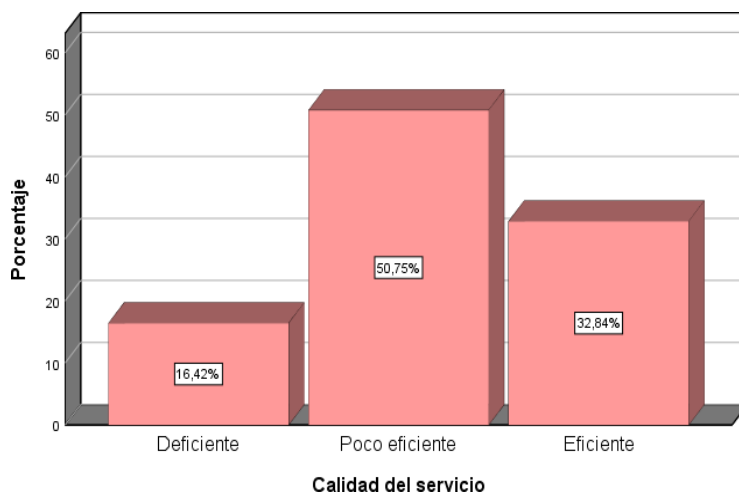
Variable: Calidad del servicio

Tabla 11

Distribución de frecuencias de la percepción Calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel-Arequipa-2020.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Deficiente	11	16,4
Poco eficiente	34	50,7
Eficiente	22	32,8
Total	67	100,0

Figura 14. Niveles de Calidad del Servicio



Nota: La evaluación se realizó entre octubre a diciembre del 2020

En opinión de la tabla número 11 y la figura número 14, se demuestra que un 11(16,4%) de 67 encuestados tienen el nivel de conocimiento sobre calidad del servicio deficiente.

Así mismo 34(50,7%) manifiestan un conocimiento de nivel poco eficiente, mientras que el 22(32,8%) refieren un conocimiento de nivel eficiente acerca de calidad del servicio.

Dimensiones de Calidad del Servicio

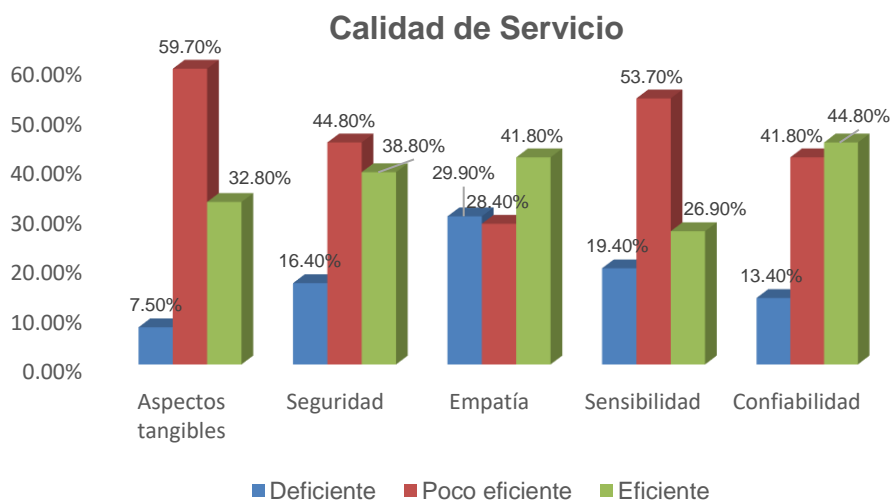
Tabla 12

Distribución de los niveles de las Dimensiones de Calidad del Servicio en Montecristo Casona Hotel-Arequipa-2020.

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Aspectos tangibles	Deficiente	5	7,5%
	Poco eficiente	40	59,7%
	Eficiente	22	32,8%
Seguridad	Deficiente	11	16,4%
	Poco eficiente	30	44,8%
	Eficiente	26	38,8%
Empatía	Deficiente	20	29,9%
	Poco eficiente	19	28,4%
	Eficiente	28	41,8%
Sensibilidad	Deficiente	13	19,4%
	Poco eficiente	36	53,7%
	Eficiente	18	26,9%
Confiabilidad	Deficiente	9	13,4%
	Poco eficiente	28	41,8%
	Eficiente	30	44,8%

Nota: Los porcentajes corresponde a los niveles en función de la dimensión calidad de servicio.

Figura 15. Niveles de las dimensiones de *Calidad del Servicio*



De acuerdo a los datos obtenidos que se orientan en la tabla número 12 y la figura número 15, se demuestra en la dimensión aspectos tangibles que un 5(7,5%) de 67 encuestados tienen el nivel deficiente. Así mismo 40(59,7%) manifiestan un conocimiento de nivel poco eficiente, mientras que el 22(32,8%) refieren un conocimiento de nivel eficiente.

Acerca de la dimensión seguridad que un 11(16,4%) tienen el nivel de conocimiento deficiente. Así mismo 30(44,8%) manifiestan un conocimiento de nivel poco eficiente, mientras que el 26(38,8%) refieren un conocimiento de nivel eficiente.

En la dimensión empatía que un 20(29,9%) tienen el nivel de conocimiento deficiente. Así mismo 19(28,4%) manifiestan un conocimiento de nivel poco eficiente, mientras que el 28(41,8%) refieren un conocimiento de nivel eficiente.

En la dimensión sensibilidad que un 13(19,4%) tienen el nivel de conocimiento deficiente. Así mismo 36(53,7%) manifiestan un conocimiento de nivel poco eficiente, mientras que el 18(26,9%) refieren un conocimiento de nivel eficiente.

En la dimensión confiabilidad que un 9(13,4%) tienen el nivel de conocimiento deficiente. Así mismo 28(41,8%) manifiestan un conocimiento de nivel poco eficiente, mientras que el 30(44,8%) refieren un conocimiento de nivel eficiente.

Prueba de normalidad

Se utilizó la prueba denominada Kolmogorov-Smirnov para verificar la normalidad del grupo de información. En tal sentido, la hipótesis nula establece que la muestra es de una población distribuida normalmente ($n > 50$).

Criterios:

Si $\text{sig} > 0.05$ la muestra proviene de una población normal

Si $\text{sig} < 0.05$ la muestra no proviene una población normal

Kolmogorov-Smirnov^a ($n > 50$)

Shapiro-Wilk ($n < 50$)

Tabla 13

Prueba de normalidad para $n > 50$

Kolmogorov-Smirnov ^a	Estadístico	gl	Sig.
Gestión estratégica funcional	,147	67	,001
Formulación de la estrategia funcional	,148	67	,001
Implementación de la estrategia funcional	,182	67	,000
Evaluación de la estrategia funcional	,173	67	,000
Análisis del ambiente	,196	67	,000
Calidad del servicio	,115	67	,028
Aspectos tangibles	,114	67	,032
Seguridad	,210	67	,000
Empatía	,201	67	,000
Sensibilidad	,210	67	,000
Confiableabilidad	,227	67	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En relación a los datos obtenidos de la matriz normal se desprende que $\text{sig} < 0.05$, por lo que se denota que la muestra no es de la población normal y se realiza la prueba de hipótesis utilizando el estadístico rho de Spearman.

5.2. Resultados inferenciales

Hipótesis General:

Ho: No existe relación significativa entre la gestión estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

H1: Existe relación significativa entre la gestión estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

Nivel de significación:

El nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$
que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

Regla de decisión:

El nivel de significación " p " es menor que α , rechazar H_0
El nivel de significación " p " no es menor que α , no rechazar H_0

Prueba estadística

Dicho estudio aplicó el Rho Spearman para la verificación de los fenómenos.

Tabla 14

Coefficiente de correlación de Spearman: gestión estrategia funcional y la calidad del servicio.

Correlaciones			Gestión estratégica funcional	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión estratégica funcional	Coeficiente de correlación	1,000	,984
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	67	67	
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,984	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		67	67	

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

Gestión estrategia funcional y la calidad del servicio, están correlacionados muy altamente ($r_s = ,984$, $p = .000 < 0,05$)

Hipótesis Específica 1:

Ho: No existe relación significativa entre la formulación de la estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020

H1: Existe relación significativa entre la formulación de la estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

Tabla 15

Coeficiente de correlación de Spearman: formulación de la gestión estrategia funcional y la calidad del servicio.

Correlaciones		Formulación de la estrategia funcional	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Formulación de la estrategia funcional	1,000 . 67	,913 ,000 67
	Calidad del servicio	,913 ,000 67	1,000 . 67

Formulación de la gestión estrategia funcional y la calidad del servicio están correlacionados muy altamente ($r_s = ,913$, $p = .000 < 0,05$)

Hipótesis Específica 2:

Ho: No existe relación significativa entre la implementación de la estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

H1: Existe relación significativa entre la implementación de la estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

Tabla 16

Coeficiente de correlación de Spearman: implementación de la estrategia funcional y la calidad del servicio

Correlaciones			Implementación de la estrategia funcional	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Implementación de la estrategia funcional	Coeficiente de correlación	1,000	,938
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,938	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

Implementación de la estrategia funcional y la calidad del servicio, están correlacionados muy altamente ($r_s = ,938$, $p = .000 < 0,05$)

Hipótesis Específica 3.

Ho: NO Existe relación significativa entre la evaluación de la estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

H1: Existe relación significativa entre la evaluación de la estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

Tabla 17

Coeficiente de correlación de Spearman: evaluación de la estrategia funcional y la calidad del servicio.

Correlaciones			Evaluación de la estrategia funcional	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Evaluación de la estrategia funcional	Coeficiente de correlación	1,000	,910
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,910	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

Evaluación de la estrategia funcional y la calidad del servicio, están correlacionados muy altamente ($r_s = ,910$, $p = .000 < 0,05$)

Hipótesis Específica 4:

Ho: No existe relación significativa entre el análisis del ambiente y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

H1: Existe relación significativa entre el análisis del ambiente y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

Tabla 18

Coefficiente de correlación de Spearman: análisis del ambiente y la calidad del servicio.

Correlaciones			Análisis del ambiente	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Análisis del ambiente	Coefficiente de correlación	1,000	,812
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,812	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

Análisis del ambiente y la calidad del servicio, están correlacionados muy altamente ($r_s = ,812$, $p = .000 < 0,05$)

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.

Los resultados inferenciales de la hipótesis general, en la tabla 14 se evidencia que gestión estrategia funcional y la calidad del servicio, están correlacionados muy altamente ($r_s = ,984$, $p = .000 < 0,05$). Se adhiere, Adrianzen, Mego (2014.). Su investigación se centró en elaborar un plan estratégico para mejorar la atención del cliente, puesto que el hotel no contaba con uno, ellos propusieron una metodología basada en el Sistema de Gestión Empresarial en base a la observación y entrevistas. Los instrumentos que elaboraron permitieron establecer el plan estratégico para el hotel. La tesis se centró en enfocar en el entorno interno de la empresa, la atención al cliente y la validación del plan estratégico mediante la técnica Delphi. Esta elaboración del plan estratégico por los investigadores estableció los pilares para el desarrollo de la empresa y lograr así tener una mayor rentabilidad. Lo sustentan: (Páez, 2012) y (Pittaluga Quevedo, 2018)

Al respecto de la primera hipótesis específica en la tabla 15 se halló que formulación de la gestión estrategia funcional y la calidad del servicio, están correlacionados muy altamente ($r_s = ,913$, $p = .000 < 0,05$). Se adhiere Tineo (2018), quien detalló que los investigadores al analizar los datos observaron que el personal no se siente a gusto, ni están motivados por lo cual les encamina más aun a desarrollar un planeamiento estratégico para mejorar esta situación. Encontró una correlación $r_s = ,876$ entre formulación de la estrategia y calidad de servicio. Lo sustentan: (Páez, 2012) y (Pittaluga Quevedo, 2018).

Al respecto de la segunda hipótesis específica en la tabla 16, la implementación de la estrategia funcional y la calidad del servicio, están correlacionados muy altamente ($r_s = ,938$, $p = .000 < 0,05$). Se adhiere Cahuaya, y Ñahuincopa (2016) quienes al desarrollar la investigación concluyeron que mantener una buena calidad en los servicios mejora de forma positiva el goce del cliente del hotel. La metodología empelada fue el deductivo-inductivo, analítico y sintético, con diseño no experimental y de corte transversal. Al medir la correlación de la variable administración estratégica y calidad del cliente este obtuvo un resultado de 0.804 indicando una fuerte asociación significativa. Lo

sustentan: (Páez, 2012) y (Pittaluga Quevedo, 2018).

Al respecto de la tercera hipótesis específica en la tabla 17, la evaluación de la estrategia funcional y la calidad del servicio, están correlacionados muy altamente ($r_s = .910$, $p = .000 < 0,05$). Es similar el estudio de Cahuaya, y Ñahuincopa, (2016) quienes al desarrollar la investigación concluyeron que mantener una buena calidad en los servicios mejora de forma positiva el goce del cliente del hotel. La metodología empleada fue el deductivo-inductivo, analítico y sintético, con diseño no experimental y de corte transversal. Al medir la correlación de la variable administración estratégica y calidad del cliente este obtuvo un resultado de 0.804 indicando una fuerte asociación significativa. Lo sustentan: (Páez, 2012) y (Pittaluga Quevedo, 2018).

Al respecto de la cuarta hipótesis específica en la tabla 18, el análisis del ambiente y la calidad del servicio, están correlacionados muy altamente ($r_s = .812$, $p = .000 < 0,05$) Es similar el estudio de Cahuaya y, Ñahuincopa (2016) quienes al desarrollar la investigación concluyeron que mantener una buena calidad en los servicios mejora de forma positiva el goce del cliente del hotel. La metodología empleada fue el deductivo-inductivo, analítico y sintético, con diseño no experimental y de corte transversal. Al medir la correlación de la variable administración estratégica y calidad del cliente este obtuvo un resultado de 0.804 indicando una fuerte asociación significativa. Lo sustentan: (Páez, 2012) y (Pittaluga Quevedo, 2018).

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares.

Los resultados descriptivos de gestión estratégica funcional en la tabla número 9 y la figura número 12, se demuestra que un 13(19,4%) de 67 encuestados tienen el nivel de conocimiento sobre gestión estratégica funcional malo, y que un 36(53,7%) tienen el nivel de conocimiento sobre gestión estratégica funcional regular y un 18(26,9%) tienen el nivel de conocimiento sobre gestión estratégica funcional bueno.

Así mismo para las dimensiones de gestión estratégica funcional, se evidencia en la tabla número 10 y la figura número 13, se demuestra en la dimensión formulación de la estrategia funcional que un 12(17,9%) de 67 encuestados tienen el nivel malo. Así mismo 33(49,3%) manifiestan un

conocimiento de nivel regular, mientras que el 22(32,8%) refieren un conocimiento de nivel bueno, acerca de en la dimensión implementación de la estrategia funcional que un 13(19,4%) tienen el nivel de conocimiento malo. Así mismo 36(53,7%) manifiestan un conocimiento de nivel regular, mientras que el 18(26,9%) refieren un conocimiento de nivel bueno. En la dimensión Evaluación de la estrategia funcional que un 14(20,9%) tienen el nivel de conocimiento malo. Así mismo 32(47,8%) manifiestan un conocimiento de nivel regular, mientras que el 21(31,3%) refieren un conocimiento de nivel bueno y en la dimensión análisis del ambiente que un 10(14,9%) tienen el nivel de conocimiento malo. Así mismo 37(55,2%) manifiestan un conocimiento de nivel regular, mientras que el 20(29,9%) refieren un conocimiento de nivel bueno lo sustenta (Páez, 2012), explica que es el enfoque que toma un área funcional para lograr las metas y estrategias del negocio y unidad de negocio con la finalidad de agrandar la parte productiva de la compañía, utiliza los recursos a nivel operativo opera en cada una de las áreas funcionales como Administración y Finanzas, Comercio y Marketing, Recursos Humanos y Producción y Operaciones.

El reporte de los datos obtenidos de la tabla número 11 y la figura número 14, se demuestra que un 11(16,4%) de 67 encuestados tienen el nivel de conocimiento sobre CS deficiente, un 34(50,7%) es poco eficiente y 22(32,8%) es eficiente.

Así mismo para las; *dimensiones de CS*; los resultados orientan en la tabla número 12 y la figura número 15, se demuestra en la dimensión aspectos tangibles que un 5(7,5%) de 67 encuestados tienen el nivel deficiente. Así mismo 40(59,7%) manifiestan un conocimiento de nivel poco eficiente, mientras que el 22(32,8%) refieren un conocimiento de nivel eficiente, acerca de la dimensión seguridad que un 11(16,4%) tienen el nivel de conocimiento deficiente. Así mismo 30(44,8%) manifiestan un conocimiento de nivel poco eficiente, mientras que el 26(38,8%) refieren un conocimiento de nivel eficiente. En la dimensión empatía que un 20(29,9%) tienen el nivel de conocimiento deficiente. Así mismo 19(28,4%) manifiestan un conocimiento de nivel poco eficiente, mientras que el 28(41,8%) refieren un conocimiento de nivel eficiente. En la dimensión sensibilidad que un 13(19,4%) tienen el nivel de conocimiento deficiente. Así mismo 36(53,7%) manifiestan un conocimiento de nivel poco eficiente, mientras

que el 18(26,9%) refieren un conocimiento de nivel eficiente y en la dimensión confiabilidad que un 9(13,4%) tienen el nivel de conocimiento deficiente. Así mismo 28(41,8%) manifiestan un conocimiento de nivel poco eficiente, mientras que el 30(44,8%) refieren un conocimiento de nivel eficiente. Lo sustenta (Pittaluga Quevedo, 2018) La calidad en el servicio está concebido en el mejoramiento al servicio del cliente debido a que la cultura de las organizaciones se ha ido modernizando conforme avanza a la tecnología y por ende sus necesidades. Para una buena calidad de servicio se debe cumplir las expectativas de nuestros clientes, reduciendo o eliminando las imperfecciones que se generan en lo extenso de la producción, otro punto clave es dar respuesta inmediata a la solución y disfrutar de una categoría empresarial que aspire a la excelencia.

6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

De acuerdo a la ética investigativa establecida por la Universidad Nacional del Callao, dicho estudio ha planteado los principios siguientes:

1. Probidad.
2. Profesionalidad.
3. Traslucidez.
4. Imparcialidad.
5. Conformidad.
6. Responsabilidad.
7. Integridad.
8. Discreción.
9. Autonomía.
10. Interés.
11. Dedicatoria.

CONCLUSIONES

Primera Gestión estrategia funcional y la calidad del servicio, están correlacionados muy altamente en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020 ($r_s = 0,984$, $p = 0,000 < 0,05$).

Segunda: Formulación de la gestión estrategia funcional y la calidad del servicio están correlacionados muy altamente en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020 ($r_s = 0,913$, $p = 0,000 < 0,05$).

Tercera: Implementación de la estrategia funcional y la calidad del servicio, están correlacionados muy altamente en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020 ($r_s = 0,938$, $p = 0,000 < 0,05$).

Cuarta: Evaluación de la estrategia funcional y la calidad del servicio, están correlacionados muy altamente en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020 ($r_s = 0,910$, $p = 0,000 < 0,05$).

Quinta: Análisis del ambiente y la calidad del servicio, están correlacionados muy altamente en en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020 ($r_s = 0,812$, $p = 0,000 < 0,05$).

RECOMENDACIONES

Primera: Analizar los estudios con otras variables de estudio entorno a la calidad de servicio en Montecristo Casona Hotel de Arequipa - 2020.

Segunda: Actualizar y comunicar la política, misión y visión de acuerdo a la emergencia sanitaria para mejorar la calidad de servicio en Montecristo Casona Hotel de Arequipa.

Tercera: Revisar los procedimientos y formatos implementados para identificar oportunidades de mejora en la calidad de servicio en Montecristo Casona Hotel de Arequipa.

Cuarta: Realizar evaluaciones trimestrales a las estrategias planteadas para ver si son acordes a la realidad actual en Montecristo Casona Hotel Arequipa.

Quinta: Realizar investigaciones respecto al análisis del ambiente con otras variables para la mejora de la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adrianzen Llacsahuanga, M. A., & Mego Vásquez, L. F. (s. f.). *Adrianzen - Mego.pdf* [Universidad Señor de Sipan]. Recuperado 19 de diciembre de 2020, de <https://bit.ly/38fooqA>
- Anguís Sánchez, B. (2017, marzo 17). *Empatía, mucho más que ponerse en el lugar del otro*. Psicología y Mente. <https://bit.ly/2KXFT6V>
- Altamirano, H. (2014). *La Calidad del Servicio Hotelero y su incidencia en la satisfacción al cliente en la ciudad de Baños de Agua Santa* [Universidad Regional Autónoma de los Andes - UNIANDES de Ecuador]. <https://bit.ly/32W8LWs>
- Barja, L. (2020, abril 7). *Coronavirus: Esta es la cronología del COVID-19 en el Perú y el mundo*. rpp.pe. <https://bit.ly/3hKabWX>
- Barrios Rosas, V. I. (2011). *Ambiente externo de las organizaciones • gestiopolis*. <https://bit.ly/35pkpHb>
- Cahuaya Rivera, R., & Ñahuincopa Arango, P. (2016). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del Hotel La Hacienda en la Provincia de Angaraes 2015* [Universidad Nacional del Centro del Perú]. <https://bit.ly/3rukjh4>
- Calle Altamirano, H. N., & Montenegro Ramírez, A. F. (2020). *La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del ecuador*. 5(5), 14. <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2020.5.305>
- Castro, J. C. (2020, junio 3). Minsa aprobó planes sanitarios de 200 hoteles y restaurantes categorizados. *Turiweb*. <https://bit.ly/3pK9ek9>
- Claudia Vidal. (2016, junio). PMG | Business Improvement. *Implementación exitosa de estrategias: La importancia del diseño de la ejecución*. <https://www.pmgchile.com>
- Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103-124.
- Díaz Ramos, C. A., Becerra Bizarrón, M. E., & Enríquez Lugo, A. A. (2014,

- octubre). *Estudio de la Comunicación Interna en la Industria Hotelera de Puerto Vallarta Jalisco*. 10, 13.
- Gamero, J., & Pérez, J. (2020). *Perú › Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales*. 38.
- GESTIÓN, N. (2020, abril 27). *Coronavirus Perú | Mincetur estima que turismo receptivo caerá 65% este año por crisis sanitaria del COVID-19 nndc | ECONOMIA*. Gestión; NOTICIAS GESTIÓN. <https://bit.ly/2MoKuzz>
- Giraldo Ocampo, J. D. (2008, julio 15). Gerencia Estratégica. *Ing. Julian Darío Giraldo Ocampo*. <https://bit.ly/2WPut7T>
- González, M. J. B. (2017). *Gestión estratégica como herramienta para promover la competitividad de las empresas del sector logístico del departamento del Atlántico, Colombia*. 38, 14. https://doi.org/0798_1015
- Gutiérrez Escolar, A. (2010, enero 1). *Sistemas de seguridad en un hotel* [Universidad Carlos III de Madrid Escuela Politécnica Superior Departamento de Ingeniería Eléctrica]. *Sistemas de seguridad en un hotel*. <https://bit.ly/3alyR0p>
- Hendrix Saco, G. J., & García Chumioque Florisa. (2015). *“Evaluación de la Calidad del Servicio del Hotel “Girasoles Hotel” de la Ciudad de Lima, Utilizando Estándares derivados de las Buenas Prácticas, en el Año 2015°* [ULADECH]. <https://cutt.ly/HhCJ74s>
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura-IICA. (2018). *FORMULACIÓN, EJECUCIÓN Y EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA*. 46.
- López Mosquera, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil* [UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL]. <https://bit.ly/3ouHHTK>
- Luna Lagunes, X. A. (2012, febrero 12). *Valor compartido. Estrategia para generar ventajas competitivas en la empresa*. Gestipolis. <https://bit.ly/2WzfrCQ>
- Morales, D. (2013, noviembre 28). *El liderazgo en las Organizaciones*.

Documentos Académicos y Publicaciones De Danilo Morales.
<https://bit.ly/2X09b7w>

Moron Molina, G. (2014). *La organización como clave del éxito empresarial* (p. 75). Universidad Internacional de la Rioja. <https://bit.ly/3mSpo9o>

Pacheco, A. R. (2009). *Propuesta de estrategia funcional de innovación en el diseño de proyectos especiales (una empresa de equipamiento didáctico tecnológico)* [Escuela Superior de Comercio y Administración].
<https://bit.ly/2LmHyDx>

Páez, F. (2012, agosto 17). *Gestión estratégica funcional.* <https://bit.ly/39jigxR>

Peralta Miranda, P., Stefanell Santiago, Í. C., Cervantes Atia, V., & Salgado Herrera, R. P. (2018). Calidad de Servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*, 11, 017. <https://doi.org/10.24215/23143738e017>

Porter, M. (2005). *VENTAJA. COMPETITIVA. Creación y Sostenimiento de un Desempeño Superior.* Tre Free Prees. <https://bit.ly/3atHOuz>

Rebollo Altamira, M. D. (2017). *Análisis del ambiente externo de las organizaciones* (p. 25). Instituto Tecnológico de Orizaba.
<https://bit.ly/38ylTBf>

Statista Research Department, (16 nov 2021). América Latina y el Caribe: número de muertes a causa de COVID-19 por país. <https://es.statista.com/estadisticas/1105336/covid-19-numero-fallecidos-america-latina-caribe/>

Serrano-Cumplido, A., Antón-Eguía Ortega, P. B., Ruiz García, A., Olmo Quintana, V., Segura Fragoso, A., Barquilla Garcia, A., & Morán Bayón, Á. (2020). COVID-19. La historia se repite y seguimos tropezando con la misma piedra. *Semergen*, 46, 48-54.
<https://doi.org/10.1016/j.semereg.2020.06.008>

Thompson, P., & Gamble, S. (2012). *Administración Estratégica* (18va edición). McGRAW-HILL. <https://bit.ly/3aPRj7H>

Thompson, I. (2006). *La Satisfacción del Cliente.* <https://bit.ly/2WQ6lCa>

- Tineo Contreras, R., (2018). *Planeamiento Estratégico para mejorar la calidad de servicio de la empresa C & L CONIGE S.A.C., Chiclayo* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://bit.ly/34x50Ha>
- Torres Hernández, Z. (2014). *Teoría general de la Administración* (SEGUNDA EDICIÓN, Vol. 43). <https://bit.ly/38ymHVm>
- UOC. (2022, febrero 2). *Análisis interno y externo* [Análisis interno y externo - UOC]. Análisis interno y externo - UOC. <https://bit.ly/3AVTrG0>
- Wheelen, T. L. (2007). *Administración estratégica y política de negocios* (Décima Edición). PEARSON. <https://bit.ly/39mJAvc>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: GESTIÓN ESTRATÉGICA FUNCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN MONTECRISTO CASONA HOTEL-AREQUIPA-2020
Autores Misael Porfirio Carranza Grados, Wilmer Huamani Palomino

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable 1: Gestión Estratégica funcional				
<p>Problema general: ¿De qué manera la gestión estratégica funcional (GEF) se relaciona con la calidad del servicio (CS) en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020?</p> <p>Problema específico 1 ¿De qué manera la formulación de la estrategia funcional se relaciona con la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020?</p> <p>Problema Específico 2 ¿De qué manera la implementación de la estrategia funcional se relaciona con la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020?</p> <p>Problema Específico 3 ¿De qué manera la evaluación de la estrategia funcional se relaciona con la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020?</p> <p>Problema Específico 4 ¿De qué manera el análisis del ambiente se relaciona con la CS en Montecristo</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión estratégica funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.</p> <p>Objetivo específico 1 Analizar la relación que existe entre la formulación de la estrategia funcional y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.</p> <p>Objetivo Específico 2 Determinar la relación que existe entre la implementación de la estrategia funcional y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.</p> <p>Objetivo Específico 3 Analizar la relación que existe entre la evaluación de la estrategia funcional y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.</p> <p>Objetivo Específico 4 Determinar la relación que existe entre el análisis del ambiente y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión estrategia funcional y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.</p> <p>Hipótesis específica 1 Existe relación significativa entre la formulación de la estrategia funcional y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020</p> <p>Hipótesis Específica 2 Existe relación significativa entre la implementación de la estrategia funcional y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.</p> <p>Hipótesis Específica 3 Existe relación significativa entre la evaluación de la estrategia funcional y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.</p> <p>Hipótesis Específica 4 Existe relación significativa entre el análisis del ambiente y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Formulación de la estrategia	-Misión /Visión/Objetivos -Estrategias Políticas	1 - 3	ESCALA: Ordinal	Bueno <46 - 60> Regular <29 -45> Malo <12 - 28>
			Implementación de la estrategia	-Procedimientos	4 - 6		
			Evaluación de la estrategia	-Resultados	7 - 9		
			Análisis del ambiente	-Interno -Externo	10 - 12		
			Variable 2: Calidad del Servicio.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Aspectos tangibles	-Comodidad de las habitaciones, Ventilación, -Limpieza, Ambientación -Infraestructura del hotel	1 - 3	ESCALA: Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) En Casi nunca (2) Nunca (1)	Eficiente <46 - 60> poco eficiente <29 - 45> Deficiente <12 - 28>
			Seguridad	-Seguridad dentro de las instalaciones -Eficiencia de los protocolos de bioseguridad	4 - 5		

Casona Hotel Arequipa-2020?			Empatía	-Atención y cortesía del personal del hotel- personal administrativo -Atención y cortesía del personal del hotel-operarios	6 - 7		
			Sensibilidad	-Disponibilidad de la empresa para solucionar los problemas de los huéspedes -Compromisos de la empresa con los huéspedes	8 - 9		
			Confiabilidad	-Comunicación por parte de los empleados. -Información oportuna y clara -Facilidad en obtener información de la empresa	10 - 12		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Tipo: Básica Nivel: correlacional Diseño: no experimental Método: Hipotético deductivo	Población: 80 personas (8 trabajadores del hotel y 72 huéspedes registrados) Muestra: 67 personas	Variable 1: Gestión estratégica funcional Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		DESCRIPTIVA: Tablas de frecuencias y porcentajes INFERENCIAL: Contraste de hipótesis con la técnica estadística rho de Spearman			
Variable 2: Calidad del servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario							

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión estratégica funcional

El siguiente cuestionario tipo Likert está dirigido a todos los involucrados que permitan dar un mejor servicio al hotel. Es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer la gestión administrativa. Por lo cual se solicita marcar con una X donde considere con la mayor veracidad posible

Edad:

Sexo:

Relación con el Hotel:

Categoría	Valor
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Instrucciones

	Items	1	2	3	4	5
	Formulación de la estrategia funcional					
1.	La visión y misión establecida por el hotel se adapta al estado de emergencia sanitaria Covid-19.					
2.	Las acciones implementadas por el hotel permiten afrontar el estado de emergencia sanitaria Covid-19					
3.	Se evidencia que la política establecida por el hotel se adapta a la emergencia sanitaria Covid-19					
	Implementación de la estrategia funcional					
4.	La implementación de protocolos de bioseguridad mejora la atención en el hotel.					
5.	Los procedimientos para el control sanitario son adecuados dentro del hotel.					
6.	Se realiza evaluaciones medicas al personal.					
	Evaluación de la estrategia funcional					
7.	Se evidencia que las acciones implementadas por el hotel ayudan en el estado de emergencia sanitaria Covid-19					
8.	Se cumple con las nuevas medidas establecidas por el hotel.					
9.	Se evidencia la aplicación correcta de los protocolos de bioseguridad.					
	Análisis del ambiente					
10.	Es suficiente el personal que realiza las labores en la atención a los huéspedes.					
11.	El personal tiene claro las funciones que le corresponde realizar.					
12.	Se siente seguro en las instalaciones del hotel					

Cuestionario: Calidad del servicio

El siguiente cuestionario tipo Likert está dirigido a todos los involucrados que permitan dar un mejor servicio al hotel. Es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer la gestión administrativa. Por lo cual se solicita marcar con una X donde considere con la mayor veracidad posible.

Edad:

Sexo:

Relación con el Hotel:

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

Items	1	2	3	4	5
Aspectos tangibles					
1. ¿Cumple las expectativas las habitaciones del hotel y están bien distribuidas para la atención eficiente?					
2. Considera que el hotel presenta una buena ambientación.					
3. La infraestructura del hotel es agradable para la estancia.					
Seguridad					
4. Se siente seguro dentro de las instalaciones del hotel					
5. Son eficientes los protocolos de bioseguridad					
Empatía					
6. Los servicios brindados se dan con amabilidad, respeto y paciencia					
7. Se recibe las opiniones y se atiende las necesidades					
Sensibilidad					
8. Los servicios que se brindan son de manera rápida y oportuna.					
9. Se tiene un compromiso eficiente durante toda la estancia en el hotel					
Confiability					
10. La comunicación es clara y oportuna.					
11. Se brinda el servicio brindado de acuerdo con lo ofrecido.					
12. El hotel brinda las facilidades de la información sobre los servicios que cuenta.					

Anexo N° 3: Validación del instrumento por Juicios de Expertos

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Dr. Enrique Gustavo García Talledo	Docente Universitario UNAC	Gestión Estratégica Funcional y Calidad del Servicio	Misael Porfirio Carranza Grados Wilmer Huamani Palomino
Título del estudio: Gestión Estratégica Funcional y Calidad del Servicio en Montecristo Casona Hotel-Arequipa-2020			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

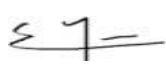
Coloque X el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SU B T O T A L
		0	6	1	16	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	
		5	0	1	5	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																X					80%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																	X				90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																	X				90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																	X				85%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, su bescalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																	X				90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																	X				90%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico -científicos.																	X				90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																	X				90%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																	X				90%
PROMEDIO																						88%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

procede su Aplicación
procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones se adjuntan
o procede su aplicación

X

15/ 10 / 2020	07924163		989931917
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIONES

1.

2.

3.

4.

5.

FECHA: 15/10/2020



Firma del experto

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Dr. Cesar L Torres Sime	Docente Universitario UPA	Gestión Estratégica Funcional y Calidad del Servicio	Misael Porfirio Carranza Grados Wilmer Huamani Palomino
Título del estudio: Gestión Estratégica Funcional y Calidad del Servicio en Montecristo Casona Hotel-Arequipa-2020			

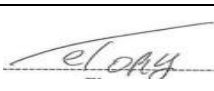
ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque X el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUBTOTAL
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	9	9	9	
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	9	9	1	0	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																			x		95%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																			x		95%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																			X		90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																			X		80%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																			X		90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																			X		90%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico -científicos.																			X		90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																			X		90%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X		90%
PROMEDIO																					90%	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

procede su Aplicación
procede su aplicación previo
levantamiento de las
observaciones e se adjuntan
o procede su aplicación

15/ 10 / 2020	10470726		944693710
Lugar y fecha	NI. N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIÒN

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

FECHA: 15/10/2020



Firma del experto

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Mg. Néstor Gomero Ostos	Docente Universitario UNAC	Gestión Estratégica Funcional y Calidad del Servicio	Misael Porfirio Carranza Grados Wilmer Huamani Palomino
Título del estudio: Gestión Estratégica Funcional y Calidad del Servicio en Montecristo Casona Hotel-Arequipa-2020			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque X el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	9	9	9	
		5	0	1	0	2	5	3	0	4	5	0	5	6	5	7	0	8	0	9	5	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																		X			86%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																		X			86%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																			X		80%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																			X		80%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																			X		86%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																			X		80%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico -científicos.																			X		86%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																			X		86%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			X		86%
PROMEDIO																						85%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

procede su Aplicación
procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones e se adjuntan
o procede su aplicación

X

15/ 10 / 2020	08687282		997269650
Lugar y fecha	NI. N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIÒN

1.

2.

3.

4.

5.

FECHA: 15/10/2020



Firma del experto

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Mg.. Genaro Christian Pesantes Arriola	Docente Universitario UNAC	Gestión Estratégica Funcional y Calidad del Servicio	Misael Porfirio Carranza Grados Wilmer Huamani Palomino
Título del estudio: Gestión Estratégica Funcional y Calidad del Servicio en Montecristo Casona Hotel-Arequipa-2020			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

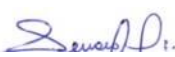
Coloque X el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			SUB TOTAL	
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	9	9		
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	9	9	1		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																		X			86%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																		X			86%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																		X			86%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																	X				80%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																		X			86%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																		X			86%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico -científicos.																		X			86%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																		X			86%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X			86%
PROMEDIO																					85%	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

procede su Aplicación
procede su aplicación
previo levantamiento
de las observaciones e
se adjuntan
o procede su aplicación

X

15/ 10 / 2020	10554162		986818066
Lugar y fecha	NI. N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIÒN

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

FECHA: 15/10/2020



Firma del experto

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Mg.. Bustamante Oyague Braulio	Docente Universitario UNAC	Gestión Estratégica Funcional y Calidad del Servicio	Misael Porfirio Carranza Grados Wilmer Huamani Palomino
Título del estudio: Gestión Estratégica Funcional y Calidad del Servicio en Montecristo Casona Hotel- Arequipa-2020			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

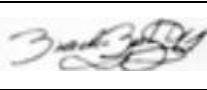
Coloque X el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTA L
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	9	9	9	
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	9	9	1	0	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																		X			90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																		X			90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																		X			90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																		X			85%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																		X			90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																		X			86%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico -científicos.																		X			86%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																		X			86%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X			86%
PROMEDIO																						88%

**OPINIÓN DE
APLICABILIDAD:**

procede su Aplicación
procede su aplicación previo
levantamiento de las
observaciones e se adjuntan
o procede su aplicación

X

15/ 10 / 2020	25711853		987718308
Lugar y fecha	NI. N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACIÒN

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

FECHA: 15/10/2020



Firma del experto

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del Informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Mg. Bailón Neira Rodolfo Cesar	Docente Universitario UNAC	Gestión Estratégica Funcional y Calidad del Servicio	Misael Porfirio Carranza Grados Wilmer Huamani Palomino
Título del estudio: Gestión Estratégica Funcional y Calidad del Servicio en Montecristo Casona Hotel-Arequipa-2020			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Coloque X el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%				SUB TOTAL
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	9	9		
		5	0	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	9	9	1		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																		X			90%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																		X			86%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																		X			86%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																		X			80%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																		X			86%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																		X			86%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico -científicos.																		X			90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																		X			90%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X			86%
PROMEDIO																					87%	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

procede su Aplicación
procede su aplicación previo
levantamiento de las
observaciones e se adjuntan
o procede su aplicación

X

15/ 10 / 2020		<i>Rodolfo C. Bailón D</i>	
Lugar y fecha	NI. N°	Firma del experto	Teléfono

OBSERVACION

1.

2.

3.

4.

5.

FECHA: 15/10/2020



Firma del experto

Anexo N 4. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE POSGRADO
VINCULAMIENTO INSTITUCIONAL

CARTA AVAL

Yo, Ángel Luis Castillo Valencia

Identificado con DNI No 29540038

REPRESENTANTE DE LA EMPRESA	Teléfono fijo:	Teléfono celular:
RED KRAKEN S.R.L. (Montecristo Casona Hotel)	054 232145	947892569

Ofrezco mi apoyo en condición de:

Apoyo General (X)	Benefactor material ()	Benefactor inmaterial ()
---------------------	-------------------------	---------------------------

Al desarrollo de la Investigación Titulada:

Gestión Estratégica Funcional y Calidad del Servicio en Montecristo Casona Hotel-Arequipa-2020

Que tiene como responsable al Investigador:

Misael Porfirio Carranza Grados

Wilmer Huamani Palomino

Por lo que consta el día:05, del mes de Julio, año 2021

Firma y sello del Aval

RED KRAKEN S.R.L.

Ángel Luis Castillo Valencia
GERENTE GENERAL

Anexo 5														
Base datos: Gestión estratégica funcional														
N°	Genero	edad	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12
1	1	26	1	3	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3
2	1	27	2	5	5	3	5	5	2	5	3	5	5	5
3	1	36	2	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5
4	1	34	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
5	1	28	1	4	2	5	3	4	1	2	5	3	4	5
6	2	36	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5
7	2	24	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
8	1	28	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5
9	1	25	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
10	1	24	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
11	1	25	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	5
12	1	24	2	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	5
13	1	19	1	2	2	2	4	3	1	2	2	4	3	4
14	1	20	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	3
15	1	22	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4
16	1	25	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
17	1	27	2	4	2	1	4	3	2	2	1	4	3	5
18	1	28	2	4	5	5	3	5	2	5	5	3	5	3
19	1	29	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
20	2	34	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5
21	1	32	2	4	3	1	5	4	2	3	1	5	4	5
22	1	31	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
23	1	25	3	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	5
24	1	36	2	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5
25	1	27	3	4	2	5	2	3	3	2	5	2	3	5
26	1	28	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	5
27	1	29	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	4
28	1	25	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4
29	1	24	2	4	2	1	5	3	2	2	1	5	3	5
30	1	25	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	5
31	1	24	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
32	1	19	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4
33	1	20	1	4	2	5	5	3	1	2	5	5	3	5
34	1	22	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
35	1	25	3	4	3	5	4	5	3	3	5	4	5	4
36	1	27	1	3	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3
37	1	28	2	5	5	3	5	5	2	5	3	5	5	5
38	1	29	2	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5
39	1	34	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
40	2	32	1	4	2	5	3	4	1	2	5	3	4	5
41	1	31	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5
42	1	25	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
43	1	36	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5
44	1	27	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
45	2	28	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
46	1	29	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	5
47	1	25	2	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	5
48	2	24	1	2	2	2	4	3	1	2	2	4	3	4
49	1	25	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	3
50	2	24	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4
51	1	19	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
52	1	20	2	4	2	1	4	3	2	2	1	4	3	5
53	2	22	2	4	5	5	3	5	2	5	5	3	5	3
54	2	25	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
55	1	27	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5
56	1	28	2	4	3	1	5	4	2	3	1	5	4	5
57	1	29	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
58	2	34	3	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	5
59	1	32	2	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5
60	1	25	3	4	2	5	2	3	3	2	5	2	3	5
61	1	24	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	5
62	1	19	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	4
63	1	20	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4
64	2	22	2	4	2	1	5	3	2	2	1	5	3	5
65	1	25	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	5
66	2	27	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
67	1	28	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4

N°	Base datos : Calidad del servicio											
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12
1	5	3	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3
2	5	5	5	3	5	5	2	5	3	5	5	5
3	4	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
5	5	4	2	5	3	4	1	2	5	3	4	5
6	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5
7	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
8	4	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5
9	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
10	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
11	3	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	5
12	4	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	5
13	4	2	2	2	4	3	1	2	2	4	3	4
14	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	3
15	4	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4
16	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
17	4	4	2	1	4	3	2	2	1	4	3	5
18	5	4	5	5	3	5	2	5	5	3	5	3
19	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
20	5	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5
21	5	4	3	1	5	4	2	3	1	5	4	5
22	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
23	5	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	5
24	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5
25	5	4	2	5	2	3	3	2	5	2	3	5
26	5	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	5
27	4	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	4
28	3	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4
29	4	4	2	1	5	3	2	2	1	5	3	5
30	5	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	5
31	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4
33	4	4	2	5	5	3	1	2	5	5	3	5
34	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
35	5	4	3	5	4	5	3	3	5	4	5	4
36	5	3	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3
37	5	5	5	3	5	5	2	5	3	5	5	5
38	4	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
40	5	4	2	5	3	4	1	2	5	3	4	5
41	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5
42	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
43	4	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5
44	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
45	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
46	3	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	5
47	4	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	5
48	4	2	2	2	4	3	1	2	2	4	3	4
49	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	3
50	4	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4
51	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
52	4	4	2	1	4	3	2	2	1	4	3	5
53	5	4	5	5	3	5	2	5	5	3	5	3
54	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
55	5	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5
56	5	4	3	1	5	4	2	3	1	5	4	5
57	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
58	5	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	5
59	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5
60	5	4	2	5	2	3	3	2	5	2	3	5
61	5	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	5
62	4	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	4
63	3	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4
64	4	4	2	1	5	3	2	2	1	5	3	5
65	5	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	5
66	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
67	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4

Anexo 6

Captura de pantalla resultados del contraste de hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión estrategia funcional y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

IBM SPSS Statistics Viewer - Resultado4.spv

Correlaciones

	Calidad del servicio	Calidad del servicio
Calidad del servicio	1	.994 ^{**}
Calidad del servicio	.994 ^{**}	1

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

Correlaciones no paramétricas

	Calidad del servicio
Rho de Spearman	.994
	Sig. (bilateral)
	.000

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la formulación de la estrategia funcional y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020

IBM SPSS Statistics Viewer - Resultado4.spv

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

	Formulación de la estrategia funcional	Calidad del servicio
Rho de Spearman	1,000	.913
	Sig. (bilateral)	.000
	.000	.000
	.67	.67
	.67	.67
	.913	1,000
	Sig. (bilateral)	.000
	.000	.67

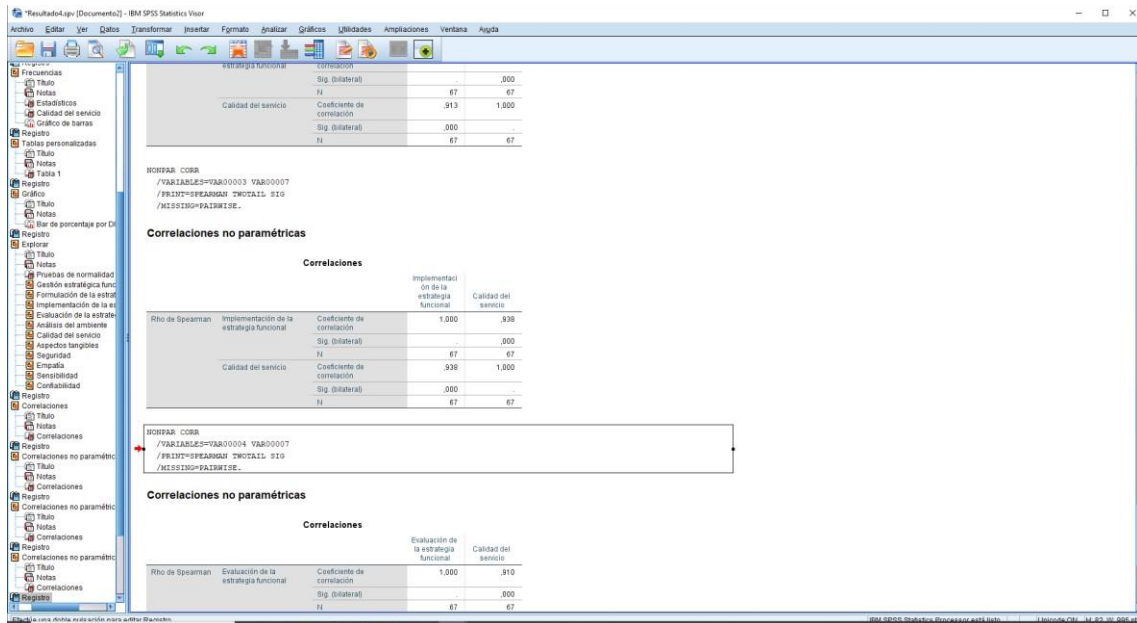
Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

	Implementación de la estrategia funcional	Calidad del servicio
Rho de Spearman	1,000	.938
	Sig. (bilateral)	.000
	.000	.000
	.67	.67
	.67	.67
	.938	1,000
	Sig. (bilateral)	.000
	.000	.000

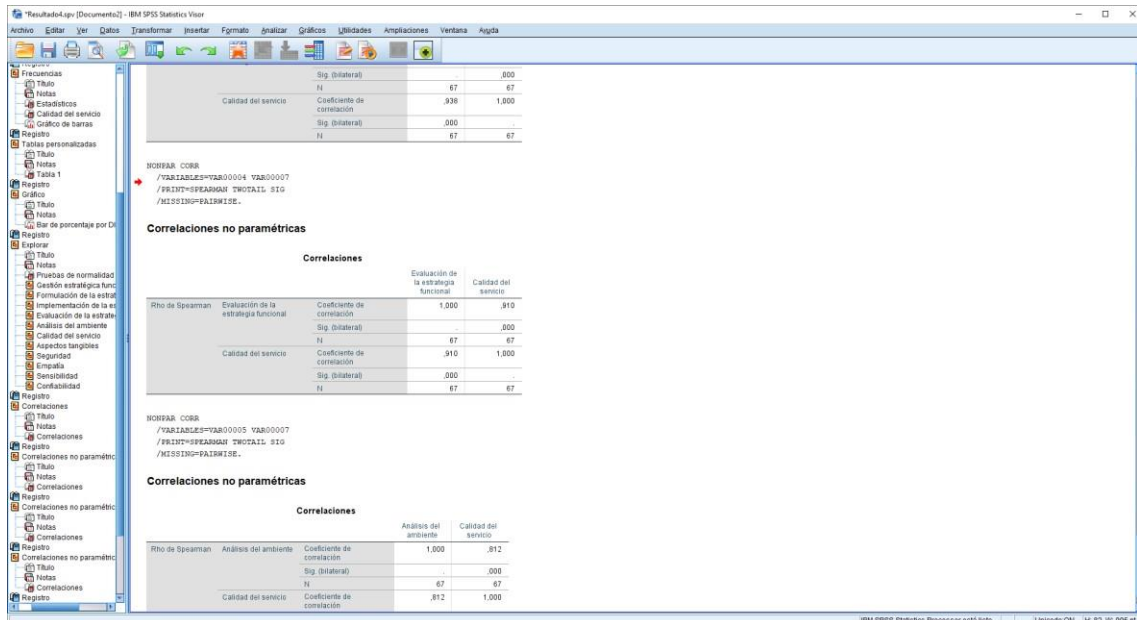
Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la implementación de la estrategia funcional y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.



Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la evaluación de la estrategia funcional y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.



Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre el análisis del ambiente y la CS en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

