



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Propuesta de plan de supervisión de personal para mejorar la
gestión operativa en el Hotel Danubio – Jaén.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Br. Aguilar Alberca, Gladys Yaquel (ORCID: 0000-0002-2834-3238)

Br. Severino Melendres, Pedro Cristóbal (ORCID: 0000-0003-1840-5981)

ASESORA:

Dra. Flores Fernández, Mileydi (ORCID: 0000-0002-6257-1795)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo de investigación con mucho amor, cariño y todo nuestro aprecio, a nuestros familiares quienes nos dieron el valor para cumplir este sueño tan anhelado.

A ustedes de todo corazón.

Gladys y Pedro

Agradecimiento

A Dios el ser supremo que nos ha guiado y nos guía a cada momento con los conocimientos necesarios para poder realizar nuestras actividades y a la Universidad Cesar Vallejo y a toda su plana docente ya que con su apoyo hicieron realidad este trabajo, a todos ellos van nuestro agradecimiento muy profundo y sincero.

Gladys y Pedro

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	7
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación.....	7
3.2 Operacionalización de variables	8
3.3 Población, muestra y muestreo.....	2
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 2	
3.5 Procedimiento	3
3.6 Método de análisis de datos.....	3
3.7 Aspectos éticos	3
IV. RESULTADOS	4
4.1 Análisis descriptivo de resultados	4
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	13
VI. CONCLUSIONES	13

VII. RECOMENDACIONES	14
VIII. PROPUESTA DE MEJORA.....	14
8.1 Resumen ejecutivo.....	14
8.2 Plan estratégico	15
8.3 Estrategias por indicadores	16
8.4 Presupuesto del plan de mejora	17
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	19
ANEXOS	23

Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de la Variable Independiente	1
Tabla 2: Matriz de Operacionalización de la Variable Independiente	2
Tabla 3: Indicador 1: Liderazgo efectivo	4
Tabla 4: Indicador 2: Clima de confianza	5
Tabla 5: Indicador 3: Creación de obligaciones	5
Tabla 6: Indicador 4: Organización de recursos.....	6
Tabla 7: Indicador 5: Aplicación de normas y reglamentos	7
Tabla 8: Indicador 6: Aplicación de instrumentos de evaluación de desempeño laboral.....	8
Tabla 9: Indicador 7: Establecer acuerdos.....	9
Tabla 10: Indicador 8: Consenso de opiniones	10
Tabla 11: Indicador 9: Comunicación	11

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Liderazgo efectivo	4
Figura 2: Clima de confianza	5
<i>Figura 3: Creación de obligaciones</i>	6
<i>Figura 4: Organización de recursos</i>	7
Figura 5: Aplicación de normas y reglamentos	8
Figura 6: Aplicación de instrumentos de evaluación de desempeño laboral	9
Figura 7: Establecer acuerdos	10
Figura 8: Consenso de opiniones	11
Figura 9: Comunicación	12

RESUMEN

La presente investigación titulada: “Propuesta de un Plan de Supervisión de Personal para mejorar la Gestión Operativa en el Hotel Danubio - Jaén”. Tuvo como objetivo: “Proponer un plan de supervisión de personal para mejorar la gestión operativa en el Hotel Danubio - Jaén.”.

Nuestro trabajo de investigación se fundamenta en las teorías de Maria Durango quien afirma que la gestión operativa de una empresa depende de sus directivos quienes son los responsables de implementarla con la finalidad de conseguir los propósitos de la empresa, en ese sentido manifiesta que el nivel operativo involucra cada una de las actividades de la cadena del valor interno, del mismo modo la define como un modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos.

Por su parte Burt Scalam sustenta la teoría de la supervisión del personal definiéndola como una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo: el hombre, la materia prima, los equipos, maquinarias, herramientas, dinero, entre otros elementos que en forma directa o indirecta intervienen en la consecución de bienes, servicios y productos destinados a la satisfacción de necesidades de un mercado de consumidores cada día más exigente.

El tipo de estudio desarrollado en el trabajo de investigación es descriptivo, explicativo y aplicativo, porque describe y explica el objeto de estudio para luego aplicar la propuesta de implementar un sistema de gestión operativa para mejorar la supervisión del personal en el hotel Danubio de la ciudad de Jaén.

El estudio tuvo como población y muestra a 11 trabajadores de la empresa, el instrumento utilizado para recolectar los datos para la presente investigación ha sido el cuestionario aplicado en una encuesta a los mismos trabajadores de la empresa.

Palabras clave: Gestión operativa, gestión estratégica, supervisión de personal.

Gladys y Pedro

ABSTRACT

This research entitled: "Operational Management Model to improve Personnel Supervision at the Danubio Jaén Hotel". It aimed to: "Determine how Operational Management will improve the supervision of staff at the Danube hotel - Jaén".

Our research work is based on the theory of Maria Durango who states that the operational management of a company depends on its managers who are responsible for implementing it in order to achieve the purposes of the company, in that sense it states that the operational level It involves each of the activities of the internal value chain, in the same way it defines it as a management model composed of a set of tasks and processes focused on the improvement of internal organizations, in order to increase their capacity to achieve Purposes of its policies and its different operational objectives.

For its part, Burt Scalam supports the theory of personnel supervision, defining it as a technical and specialized activity whose fundamental purpose is to use rationally the factors that make it possible to carry out work processes: man, raw material, equipment , machinery, tools, money, among other elements that directly or indirectly intervene in the achievement of goods, services and products intended to meet the needs of an increasingly demanding consumer market.

The type of study developed in the research work is descriptive, explanatory and applicative, because it describes and explains the object of study and then applies the proposal to implement an operational management system to improve the supervision of staff at the city's Danube hotel of Jaén.

The study had as a population and shows 13 employees of the company, the instrument used to collect the data for the present investigation has been the questionnaire applied in a survey to the same workers of the company.

Keywords: Operational management, strategic management, personnel supervision.

Gladys y Pedro

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas del sector hotelero (S.H) al transcurrir los años han experimentado cambios importantes en la implementación de sus servicios el cual ha buscado dar resultados en lo que se refiere a satisfacer al cliente, y esto depende mucho que los responsables supervisen sus operaciones en las diferentes áreas, esta función es de vital importancia porque trae como consecuencia un buen funcionamiento en la empresa y esto genera comentarios positivos en los clientes lo cual otorga una buena reputación para la empresa. Sin embargo, una supervisión deficiente ocasiona gastos innecesarios para la empresa, por lo que el responsable de supervisar las operaciones de la empresa y de realizar el control de trabajo de los colaboradores tiene que ser una persona calificada y capacitada, para tomar decisiones en la empresa. (Pacheco, 2019).

¿Es importante la supervisión del personal en un hotel? “Claro que es muy importante el tener que supervisar al personal de trabajo, ya que esto nos ayudaría a descubrir las habilidades que tengas los trabajadores, una buena supervisión me va a permitir mejorar los servicios que ofrezco como empresa, del mismo modo me va ayudar a verificar si el establecimiento necesita cambios en su estructura y/o decoración, lo que va a generar que los clientes tengan una buena imagen de la empresa. Hay que tener en cuenta que la gestión operativa en la supervisión del personal busca mejorar la calidad en el servicio”. (Freytang, 2019)

En el mundo, los empresarios del sector hotelero se preocupan por lograr mejoras significativas en los procesos estableciendo estrategias donde se puedan diferenciar de sus competidores; en España se espera que para los próximos años el sector hotelero invierta en tecnología con la finalidad de optimizar y hacer eficientes sus procesos, logrando de esta manera mejorar los servicios para el cliente y de esta manera incrementar la satisfacción de los colaboradores de la empresa. En la actualidad 1 de cada 10 hoteles cuentan con una solución de gestión operativa. (Rubio, 2019)

El rubro de hotelería en el Perú es uno de los negocios más rentables, es por ello que los empresarios de este rubro se vienen preocupando por ofrecer servicios de calidad y con valor agregado, esto va a depender que cuenten las empresas con personal seleccionado y capacitado, capaces de dar solución a las demandas de los clientes. Vivimos en un mundo moderno y competitivo el cual obliga a los gerentes a supervisar su personal de tal manera que garantice otorgar

un buen servicio y de esta manera los usuarios puedan quedar satisfechos con los servicios recibidos. (Arguelles, 2014)

Tenemos un proceso muy dinámico que nos permite una frecuente evolución y que busca cumplir los grandes requerimientos de su cartera de clientes. Todo este trabajo impacta de manera que se ve reflejado en la preferencia del cliente al efectuar su próxima visita, al identificar que sus problemas fueron resueltos y que la empresa crece junto a sus expectativas. Un sistema de gestión operativa en un hotel está enfocado en verificar el buen funcionamiento de cada área, de tal manera que ofrezca un servicio de calidad y al mismo tiempo aumentar su capacidad con el objetivo de atraer nuevos clientes.

La gestión operativa consiste en ofrecer un mejor trato con empatía, respeto amable y buenas condiciones en la infraestructura para brindar comodidad, procesar los reclamos o sugerencias, identificando las mejoras que se tiene que realizar para ayudar a mejorar los servicios. (Montenegro, 2017).

A nivel local la oferta hotelera se ha incrementado debido a la apertura de su aeropuerto, permitiendo de esta manera que muchos turistas visiten nuestra ciudad, por lo que el sector hotelero ha buscado implementar estrategias en su gestión operativa para mejorar sus servicios y que estos sean de calidad, empezando así por la capacitación de su personal y realizando a diario la supervisión de este.

El Hotel Danubio de la Provincia de Jaén, ha logrado posicionarse en el mercado hotelero, logrando obtener una cartera definida de clientes, sin embargo, la empresa necesita contar con un plan de supervisión de personal para mejorar la gestión operativa, se requiere también con urgencia capacitar a todos los colaboradores de la empresa para un buen desempeño de sus funciones, cabe mencionar que la supervisión al personal por parte del responsable de la administración debe ser permanente.

Esta investigación se ha desarrollado pensando en proponer un plan de supervisión de personal para mejorar la gestión operativa en el hotel Danubio, y de esta manera poder realizar los cambios que la empresa necesita de acuerdo con sus necesidades.

A lo antes mencionado, nos formulamos la siguiente interrogante: ¿De qué manera un plan de supervisión de personal mejoraría la gestión operativa en el Hotel Danubio de la ciudad de Jaén?

Para resolver ello, se ha planteado el siguiente objetivo general: Proponer un plan de supervisión de personal para mejorar la gestión operativa en el Hotel Danubio - Jaén. Y; para poder cumplirlo, se ha considerado objetivos específicos: Diagnosticar el estado de la supervisión del personal en el Hotel Danubio – Jaén 2020; Diseñar un plan de supervisión de personal para mejorar la Gestión Operativa en el Hotel Danubio – Jaén.

De ahí que tenemos dos hipótesis una positiva y otra negativa: La primera: Si se propone un plan de supervisión de personal entonces mejoraría la gestión operativa en el Hotel Danubio - Jaén, Si NO se propone un plan de supervisión de personal entonces NO mejoraría la gestión operativa en el Hotel Danubio - Jaén,

Finalmente, la investigación se justifica a nivel teórico porque se sustenta en teorías que definen a las variables de estudio, Burt Scanlan afirma que: “La supervisión del personal tiene como fin primordial utilizar adecuadamente los recursos que hacen posible que se lleve a cabo los procesos de trabajo, es decir la materia prima, los equipos, mano de obra, maquinarias, entre otros elementos que en forma indirecta o directa participan en la adquisición de bienes, servicios y productos.

A nivel práctico se justifica porque se ha aplicado instrumentos para recoger información que ha sido útil en la elaboración de la propuesta de un plan para mejorar la supervisión del personal del hotel Danubio y esto mediante el diseño de un modelo de gestión operativa, el cual ayudará a satisfacer los deseos y las expectativas de los huéspedes, el cual busca mejorar las capacidades del personal de la empresa. A nivel metodológico se justifica porque está elaborada de forma descriptiva, ya que se obtuvo información a través de la aplicación de técnicas que permitieron recoger datos, análisis de las variables lo cual nos permite tener conocimiento de la función de cada una de ellas en el entorno empresarial, del mismo modo se ha utilizado métodos y diseños de investigación validados.

II.MARCO TEÓRICO

Para argumentar nuestra investigación hemos considerado algunos antecedentes internacionales, nacionales y locales, es así que podemos mencionar a (Saucedo, 2008). En su tesis titulado “Modelo de gestión para mejorar el desempeño individual en una Organización de la Sociedad Civil de Ciudad Obregón, Sonora, presentada en el Instituto Tecnológico de Sonora – México”. El mismo que tuvo como Objetivo General: “Plantear un modelo de gestión para mejorar el desempeño individual en la Organización de la Sociedad Civil que impacte al mismo tiempo en el desempeño de la organización, el tipo de investigación utilizado es el descriptivo; el investigador llegó a la conclusión que es necesario desarrollar un modelo de gestión operativa para mejorar el desempeño individual en la Organización de la Sociedad Civil, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

Por otro lado (Olmos, 2013). En su Tesis Asimilación del proceso de Supervisión como un componente que enriquece la Formación Académica, presentada en el Universidad Nacional de Cuyo – Argentina. El Objetivo General fue: Establecer los alcances que tiene la supervisión académica de las prácticas pre-profesionales de los estudiantes de Trabajo Social en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. La investigación utilizada es de tipo cualitativo. El investigador concluyó que los alumnos y alumnas participantes consideran a la supervisión como una instancia enriquecedora de la formación académica.

Continuando con los antecedentes internacionales (Salazar, 2014). En su Tesis “Estilo de Supervisión y Satisfacción Laboral de un grupo de promotores de tarjetas de créditos de una Institución Bancaria de la Ciudad de Guatemala”, presentada en la Universidad Rafael Landívar – Guatemala. Tuvo como Objetivo General: “Definir las causas que originan el fenómeno de ausentismo laboral y el impacto que esta situación ejerce en la productividad de un Call Center”. El estudio realizado es de tipo descriptivo y explicativo; el investigador concluyó: que realizar una actividad por un largo periodo provoca un deterioro y por ende desmotiva al trabajador, por lo que es necesario que la empresa cumpla con la jornada laboral establecida por ley.

En los antecedentes en el ámbito nacional (Merino, 2017). En su Tesis “Supervisión del personal y efectividad laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017, presentada en la Universidad

Cesar Vallejo – Perú. Tuvo como Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la supervisión del personal y la efectividad laboral del personal técnico de enfermería del hospital Hermilio Valdizán – Santa Anita 2017. El diseño utilizado en la investigación es Transversal. El investigador llegó a la conclusión: se encuentra relación directa y significativa entre la supervisión del personal y la efectividad laboral en el personal técnico de enfermería.

Sin embargo (Palacios, 2015). En su Tesis Modelo de Sistema de Gestión para la Sociedad Hotelera IRPE. S.A.C. – Tumbes, 2015. Presentada en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote – Perú. Cuyo Objetivo General fue: Implementar el Sistema de Gestión para la Sociedad Hotelera IRPE. S.A.C. Tumbes – 2015; que permita mejorar los procesos hoteleros en la empresa. El diseño utilizado en la investigación es descriptiva ya que se ha podido describir el problema objeto de estudio. El investigador concluye que resulta beneficioso implementar un Sistema para la Sociedad Hotelera IRPE. S.A.C. en Tumbes en el año 2015.

En los antecedentes del ámbito local, (Rioja, 2018). En su tesis “Estrategias de gestión hotelera para mejorar el servicio del Hostal los Mangos Pucará – Jaén 2016”. Tuvo como Objetivo General: “Plantear estrategias de gestión hotelera para mejorar el servicio del hostal Los Mangos en la provincia de Pucará – Jaén 2016”. Este trabajo de investigación es de tipo Transversal y descriptiva propositiva. El investigador concluye: En la importancia de desarrollar estrategias para mejorar el servicio de atención al cliente en el Hostal Los Mangos.

Por otro lado (Ferrer M. , 2016) En su tesis “Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016”. Cuyo Objetivo General fue: Comparar el vinculo que existe entre la Gestión administrativa y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Cajamarca. La investigación es de tipo descriptivo de enfoque cuantitativo. El investigador concluye: que existe relación directa y significativa entre el Proceso administrativo y desempeño laboral.

El presente trabajo de investigación se sustenta en las teorías relacionadas al tema, sobre todo a la conceptualización de las variables.

(Durango, Gestión Operativa y Táctica, 2014) Afirma: “La gestión operativa involucra a los responsables de la organización quienes se encargarán de distribuir los medios para el desarrollo de las actividades y obtener resultados

concretos, del mismo modo nos dice que la gestión operativa es un modelo de gestión formado por un conglomerado de labores orientadas a mejorar los procesos internos de las instituciones, con el fin de elevar su capacidad para lograr los lineamientos de sus políticas y sus distintos objetivos operativos.

La Gestión Operativa se basa en tres dimensiones: *económica, estratégica y operativa*. Para la dimensión *económica*... Los indicadores para esta dimensión son *los recursos humanos, recursos materiales y servicios*

En cuanto a la *dimensión estratégica*... Dentro de los indicadores tenemos la *planificación, liderazgo, condiciones de trabajo*.

Finalmente, la *dimensión operativa*... Los indicadores para esta dimensión son *la coordinación, capacitación y supervisión*

Sobre la variable Supervisión de Personal existen diversos autores y se puede decir que la supervisión de personal es la acción de control del cumplimiento de funciones del personal y de la verificación de los logros en materia de metas establecidas.

(Robbins y Judge, 2009). Afirma "La supervisión se encarga de verificar el cumplimiento de las actividades, de acuerdo a como fueron planificadas, para su cumplimiento se requiere de personas preparadas y entrenadas para producir generando un clima laboral favorable para los colaboradores de la empresa". La supervisión del personal debe estar al frente de seres pensantes y con un espíritu emprendedor. (p.172).

(Scanlan, 2012) Supervisar implica programar, estructurar, dirigir, constantemente con dedicación y perseverancia. (p. 73)

En cuanto a las dimensiones de la supervisión del personal tenemos: Desarrollo humano, condiciones de trabajo y productividad, los indicadores del desarrollo humano tenemos: trabajo en equipo, habilidades personales y condiciones laborales, los indicadores de las condiciones de trabajo son: condiciones y clima laborales, los indicadores de la dimensión de la productividad son: horario de trabajo, cumplimiento de metas, rentabilidad y controlar el desempeño de la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

Tipo de investigación

El enfoque cuantitativo hace uso del recojo y análisis de datos para dar respuesta a las preguntas de investigación y de esta manera probar las hipótesis que se plantean previamente, confiando en la medición numérica y el uso asiduo de la estadística y el conteo, estableciendo así con exactitud patrones de comportamiento dentro de una población (Monje, 2011).

Por lo que podemos decir que nuestra investigación es de enfoque cuantitativo, porque busca las causas utilizando instrumentos para el recojo de datos como el cuestionario y producir para su análisis estadístico, los cuales son presentados mediante tablas, gráficas y figuras incluyendo su respectiva interpretación.

La investigación es Descriptiva – Propositiva, descriptiva porque se describirá las características de las variables en función al problema de investigación, y propositiva porque incluye actividades de aporte práctico para aclarar un problema de investigación (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

En esta investigación hemos descrito el problema y al mismo tiempo plantear su solución, proponiendo de esta manera un plan de supervisión de personal para mejorar la gestión operativa en el Hotel Danubio de la ciudad de Jaén.

Diseño de la Investigación

Por otro lado (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014). El diseño no experimental transversal, es considerado a la que se elabora sin la necesidad de manejar intencionadamente las variables, es una investigación donde las variables no se transforman, sino que la investigación no experimental lo que hace es examinar los elementos tal y como se dan en su ambiente natural, para que seguidamente puedan ser analizados

Como lo sostiene (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014), “La investigación transversal lo que hace es analizar y describir las variables y recolectar datos en un solo momento en un tiempo único”.

Con relación a lo anotado anteriormente en la presente investigación el diseño utilizado es el no experimental transversal, porque las variables no fueron

manipuladas, es decir, se estudiaron en su contexto natural, tal como se presentaron en la empresa Danubio Hotel E.I.R.L.

3.2 Operacionalización de variables

Variable dependiente: Gestión Operativa

La Gestión Operativa busca mejorar los procesos internos de la organización con el fin de aumentar su capacidad operativa, y otorgar valor agregado a sus servicios o productos. (Durango, Gestión Operativa y Táctica, 2014)

Variable independiente: Supervisión del Personal

La supervisión del personal se clasifica en las estrategias de las responsabilidades con facetas diferentes de una misma función en la cual se aplica los métodos y técnicas que contribuyen a lograr los objetivos de la institución, parte de la supervisión es evaluar las estrategias de las actividades básicas que realiza el personal técnico cuyas funciones son de asistencia directa a la función profesional. (Melinkoff, 2011)

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de la Variable Independiente

Variable Independiente	Definición conceptual (Según conceptos derivados de las teorías)	Definición Operacional	Dimensiones de la variable independiente	Indicadores	Ítems del instrumento	Técnicas del instrumento	Escala valorativa	
Supervisión de Personal	La supervisión de personal es la acción de control del cumplimiento de funciones del personal y de la verificación de los logros en materia de metas establecidas, y de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas. (Robbins y Judge, 2009)	El instrumento consta de 09 preguntas para medir las dimensiones de la variable Supervisión de Personal.	Dimensión Organizativa	Liderazgo efectivo	1,	Técnica: Encuesta	Escala de Likert 1.- Siempre 2.- Casi siempre 3.- A veces 4.- Casi nunca 5.- Nunca	
				Clima de confianza	2,			
				Creación de obligaciones	3,			
			Dimensión Operativa	Organización de recursos	4,			
				Aplicación de normas y reglamentos	5,			
				Aplicación de instrumentos de evaluación de desempeño laboral	6,			
			Dimensión Participativa	Establecer acuerdos	7,			Instrumento: Cuestionario
				Consenso de opiniones	8,			
				Comunicación	9,			

Tabla 2: Matriz de Operacionalización de la Variable Independiente

Variable Dependiente	Definición conceptual (Según conceptos derivados de las teorías)	Definición Operacional	Dimensiones de la variable dependiente	Indicadores	Ítems del instrumento	Técnicas del instrumento	Escala valorativa
Gestión Operativa	La Gestión Operativa, está compuesta por un conglomerado de acciones que están enfocados a la mejora de las organizaciones, con el fin de elevar la capacidad para conseguir los objetivos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos. (Durango, 2014)	El instrumento consta de 08 preguntas para medir las dimensiones de la variable gestión operativa.	Dimensión Estratégica	Planificación de actividades	10,	Técnica: Encuesta	Escala de Likert 1.- Siempre 2.- Casi siempre 3.- A veces 4.- Casi nunca 5.- Nunca
				Organigrama	11,		
				Evaluación y desempeño	12,		
			Dimensión Operativa	Control de trabajo	13,		
				Condiciones de trabajo	14,		
				Dimensión Económica	Remuneración del personal		
			Responsabilidad social		16,		
			Abastecimiento de equipo y materiales		17		

3.3 Población, muestra y muestreo

Población (N)

La población es el conjunto de elementos que se estudian, y que tienen características definidas, donde las unidades de la población tienen una característica en común que es estudiada, medida y cuantificada, las cuales dan origen de esta manera a los datos que se necesiten en la investigación (Tamayo y Tamayo, 1997).

La población de estudio en esta investigación está conformada por todos los colaboradores (11 trabajadores) de la empresa Danubio Hotel E.I.R.L.

Muestra (n)

La muestra en la investigación es una cantidad pequeña pero representativa del total del universo, que se toma para ser estudiado y analizado.

Cuando la población de estudio es menor a cincuenta individuos, la población es igual a la muestra (Castro 2003, p.69). En nuestro caso la muestra es igual a la población, es decir 11 trabajadores de la empresa Danubio Hotel E.I.R.L – Jaén.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

La encuesta permite la relación con las unidades de observación a través del instrumento establecidos de manera planificada (Tamaño y Silva, 2015), se tendrá en cuenta la técnica de la encuesta, aplicándose a los trabajadores de la empresa Danubio Hotel E.I.R.L. De la misma manera el instrumento está construido por la variable dependiente.

Instrumentos de recolección de datos:

El cuestionario está desglosado por 20 ítems con respecto a la variable de la calidad de servicio y relacionado a cumplir con su objetivo específico de evaluarla en esta investigación. (Tamayo y Silva, 2015)

Validez y confiabilidad

Todo instrumento de recolección debe ser válido y confiable.

Validez: El instrumento utilizado en la recolección de datos para nuestro trabajo de investigación ha permitido recoger información de las dos variables de estudio, los mismos que han sido validados por tres expertos.

3.5 Procedimiento

Se visitó la empresa y se entregó previo permiso del Gerente General, un cuestionario con las preguntas diseñadas en esta investigación, la cual durará 30 minutos, luego se procese al recojo para su posterior procesamiento, esto se realizó el 01 de Diciembre del 2019 a horas 11:30 am en la misma empresa; asimismo, se procederá a revisar las fichas de control del personal, tales como el registro de asistencia entre otros documentos que serán analizados para proponer un plan de supervisión del personal para mejorar la gestión operativa en el Hotel Danubio de la Ciudad de Jaén, Departamento de Cajamarca.

3.6 Método de análisis de datos

Se utilizó el método de la estadística descriptiva, porque los datos se tabularán en Excel para luego ser exportados al programa Estadístico SPSS Versión 24.0, en donde se programan las tablas y figuras en porcentajes y frecuencias, para su posterior interpretación.

3.7 Aspectos éticos

Tenemos los siguientes:

Medio ambiente: La valoración del Medio Ambiente se relaciona con el respeto a la naturaleza en el que vivimos, animales, plantas y todo aquello que hace posible la vida en el planeta, protegiendo el espacio para transformarlo en una mejor sociedad con calidad de vida.

Confidencialidad: La empresa garantiza que la información personal de los clientes y de sus colaboradores no será divulgada sin su consentimiento de la persona, por ser este es un principio ético.

Objetividad: Principio ético que permite la presentación del conocimiento de manera neutral y real de los contenidos que se presentan en una investigación donde su fin es presentar información.

Originalidad: La originalidad en un trabajo de investigación puede ser original por su tema, por su enfoque, por su presentación o por el contexto en el que se plantea.

Veracidad: Principio ético que se practica en la empresa donde el respeto se manifiesta en actitudes tan concretas como tener la capacidad para decir siempre la verdad y con franqueza.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo de resultados

Los resultados de la investigación que se obtuvo luego del análisis recogido de las 11 encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa DANUBIO HOTEL E.I.R.L., en la ciudad de Jaén fue el siguiente:

Presentación de tablas y figuras

A continuación, presentaremos en tablas y figuras las dimensiones y los indicadores de la variable independiente.

Variable: Supervisión de Personal

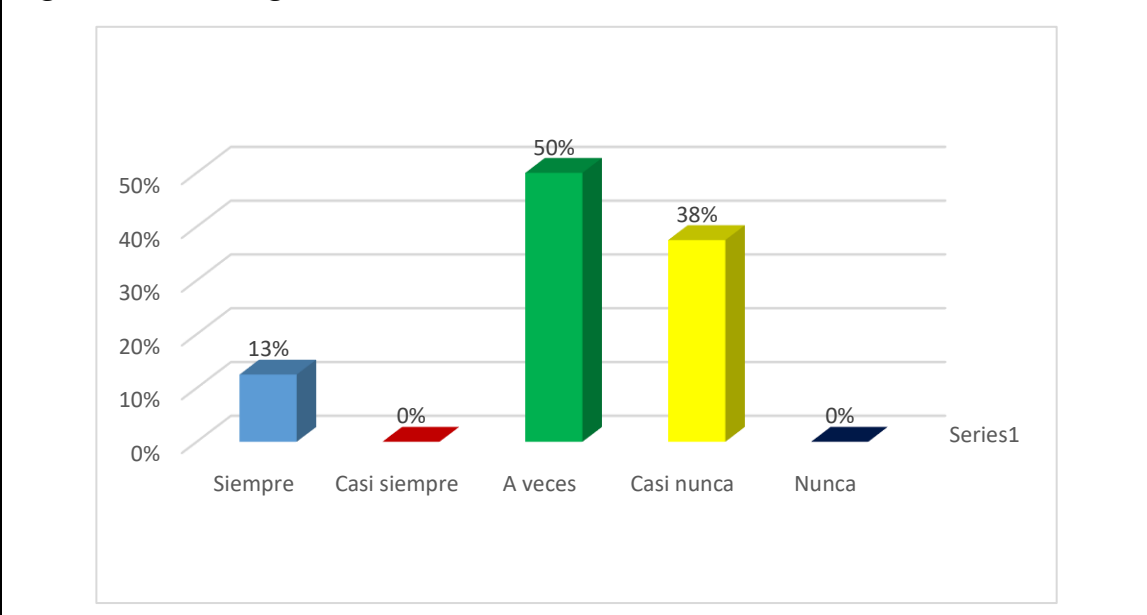
Dimensión: Organizativa

Tabla 3: Indicador 1: Liderazgo efectivo

Ítem 1	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
Existe liderazgo dentro de la empresa	0	1	4	3	0	8
	0%	13%	50%	38%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1: Liderazgo efectivo



Interpretación: Como se puede apreciar en la figura 1, el 50% de los trabajadores encuestados de la empresa Danubio Hotel E.I.R.L., manifiestan que a veces existe liderazgo dentro de la empresa, mientras que el 38% indica que casi nunca existe liderazgo, sin embargo, solo el 13% opinó que casi siempre existe liderazgo dentro de la empresa.

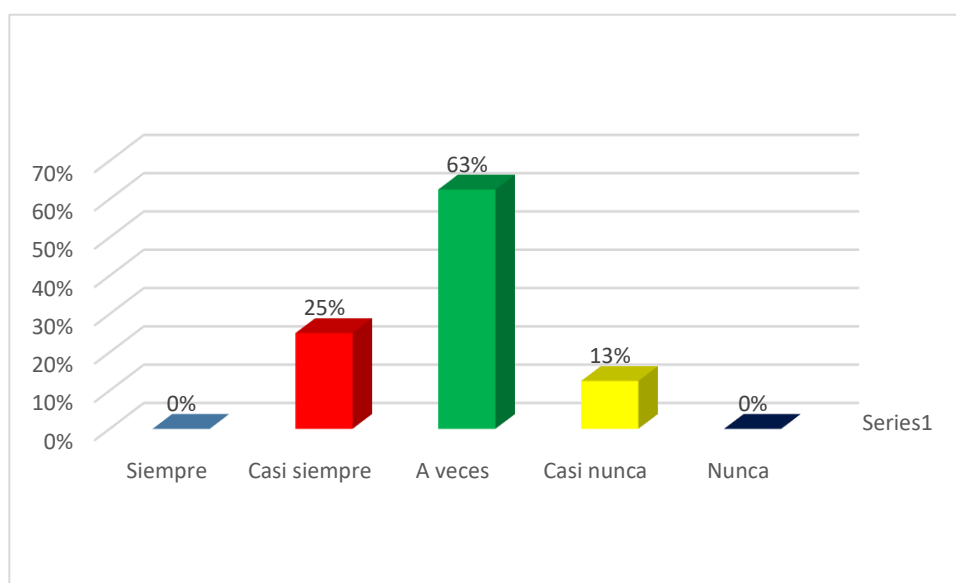
Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Danubio Hotel E.I.R.L

Tabla 4: Indicador 2: Clima de confianza

Ítem 2	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
Existe un clima de confianza dentro de la empresa	0	2	5	1	0	8
	0%	25%	63%	13%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Clima de confianza



Interpretación: Como se puede apreciar en la figura 2, el 63% de los trabajadores encuestados de la empresa Danubio Hotel E.I.R.L., manifiestan que a veces existe clima de confianza dentro de la empresa, mientras que el 25% indica que casi siempre existe clima de confianza, sin embargo, solo el 13% opinó que casi nunca existe clima de confianza dentro de la empresa.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Danubio Hotel E.I.R.L

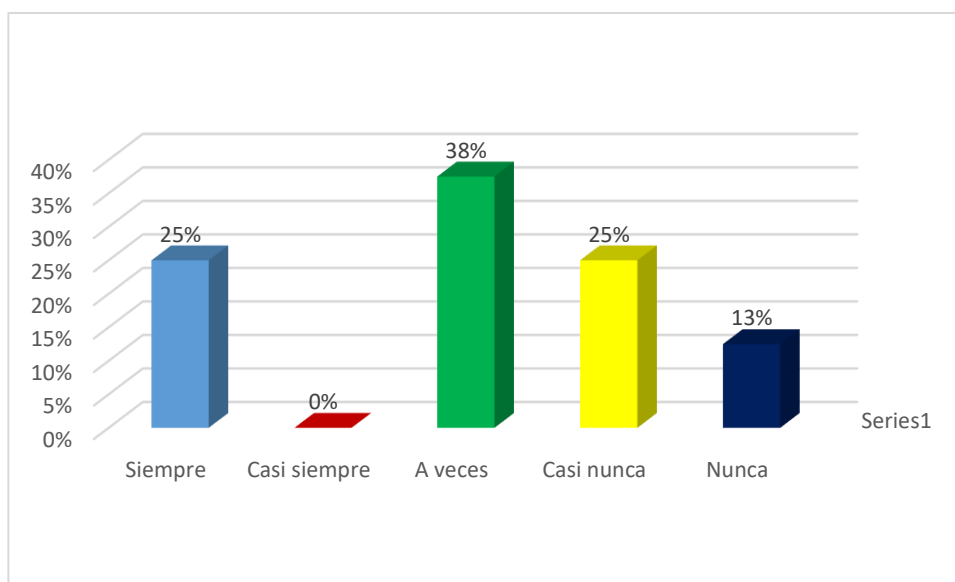
Tabla 5: Indicador 3: Creación de obligaciones

Ítem 3	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
--------	---------	--------------	---------	------------	-------	-------

Las obligaciones que crea la empresa te ayudan en tu desarrollo personal	2	0	3	2	1	8
	25%	0%	38%	25%	13%	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3: Creación de obligaciones



Interpretación: Como podemos observar en la figura 3, el 25% de los trabajadores encuestados de la empresa Danubio Hotel E.I.R.L., indican que siempre la creación de obligaciones dentro de la empresa los ayuda en su desarrollo personal, sin embargo, el 38% manifiesta que esto sucede a veces, no obstante otro 25% de los encuestados expresaron que casi nunca, y solo un 13% confirmó que nunca la creación de nuevas obligaciones dentro de la empresa los ayuda en su desarrollo personal.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Danubio Hotel E.I.R.L

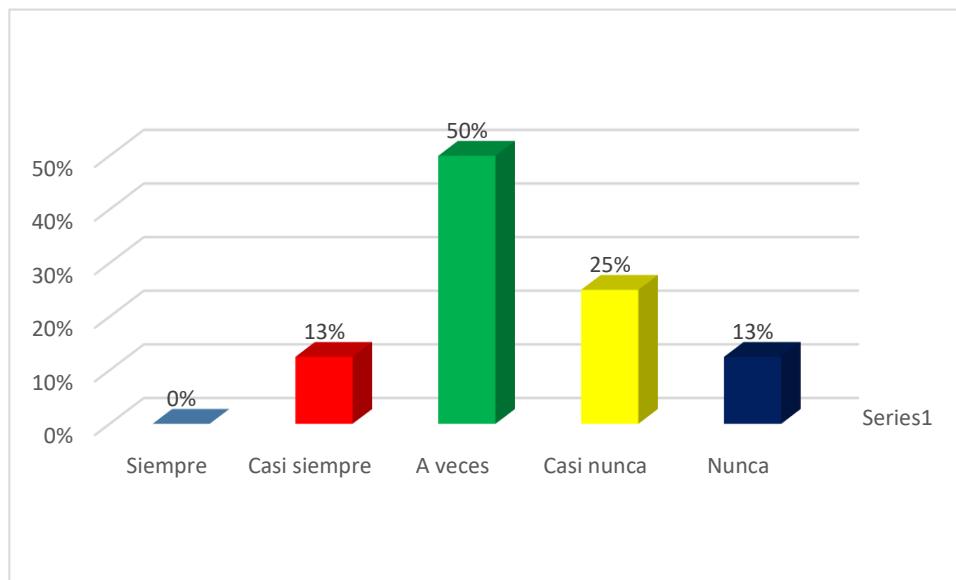
Dimensión: Operativa

Tabla 6: Indicador 4: Organización de recursos

Ítem 4	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
Los recursos dentro de la empresa se encuentran bien organizados	0	1	4	2	1	8
	0%	13%	50%	25%	13%	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4: Organización de recursos



Interpretación: Como podemos observar en la figura 4, el 50% de los trabajadores encuestados de la empresa Danubio Hotel E.I.R.L., opinaron que a veces los recursos de la empresa se encuentran bien organizados, por otro lado el 25% expresó que casi nunca se organizan los recursos dentro de la empresa, mientras que un 13% indica que casi siempre sucede esto, sin embargo otro grupo de trabajadores que representa un 13% manifestó que nunca los recursos de la empresa se encuentran bien organizados.

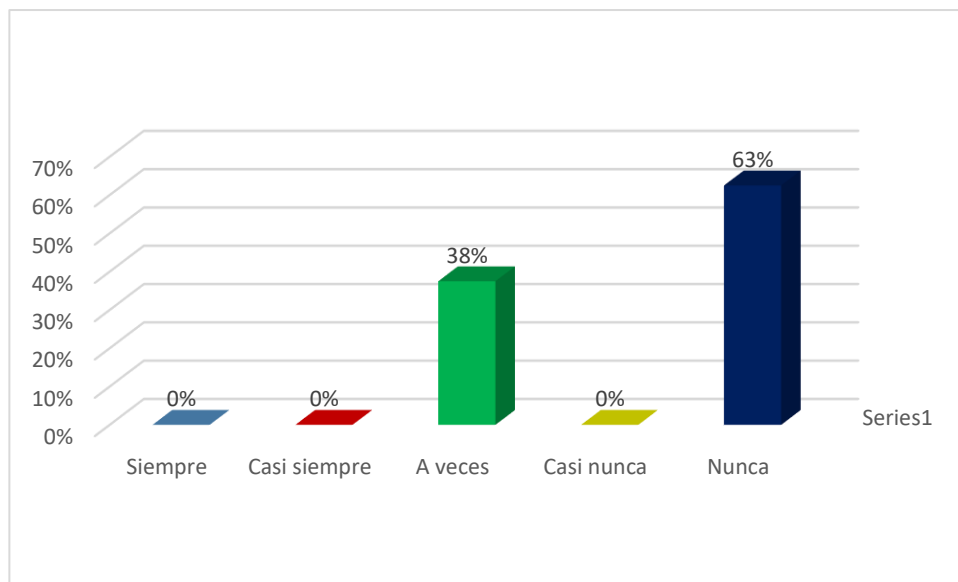
Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Danubio Hotel E.I.R.L

Tabla 7: Indicador 5: Aplicación de normas y reglamentos

Ítem 5	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
La empresa aplica las normas y los reglamentos establecidos	0	0	3	0	5	8
	0%	0%	38%	0%	63%	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5: Aplicación de normas y reglamentos



Interpretación: En la figura 5 se observa que el 63% de los trabajadores encuestados de la empresa Danubio Hotel E.I.R.L., afirman que nunca la empresa aplica las normas y los reglamentos establecidos, sin embargo, un 38% manifiesta que a veces.

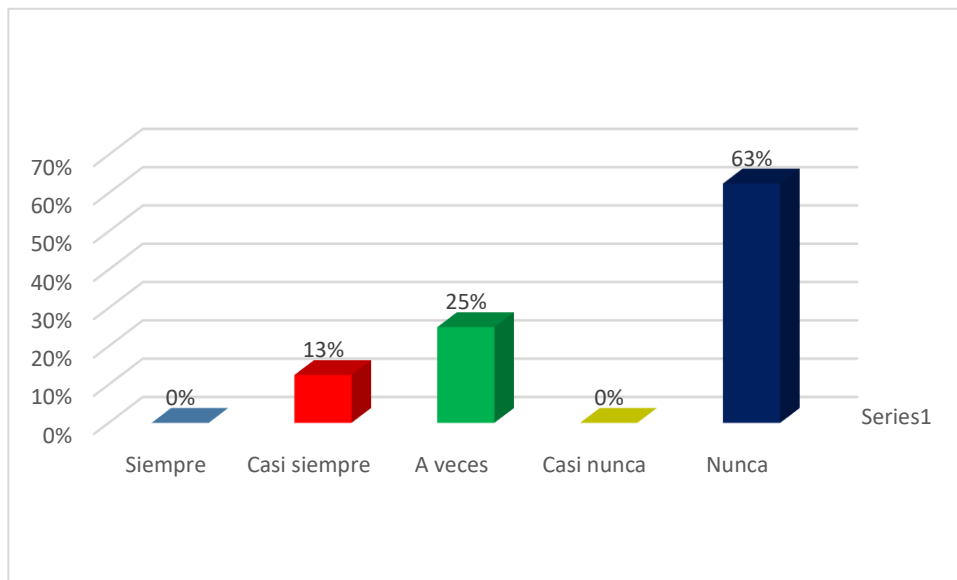
Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Danubio Hotel E.I.R.L

Tabla 8: Indicador 6: Aplicación de instrumentos de evaluación de desempeño laboral

Ítem 6	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
El Supervisor de la empresa aplica instrumentos de evaluación durante la supervisión del personal	0	1	2	0	5	8
	0%	13%	25%	0%	63%	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6: Aplicación de instrumentos de evaluación de desempeño laboral



Interpretación: En la figura 6 observamos que el 63% de los trabajadores encuestados de la empresa Danubio Hotel E.I.R.L., manifestaron que nunca el supervisor de la empresa aplica instrumentos de evaluación durante la supervisión al personal, sin embargo, el 25% opina que a veces lo hace, no obstante, un 13% expresó que casi siempre lo hace.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Danubio Hotel E.I.R.L

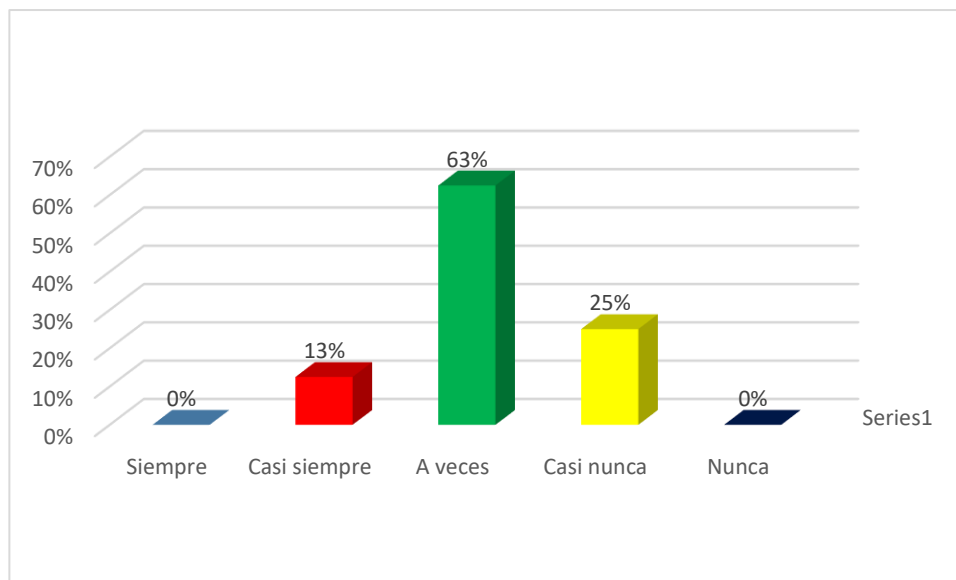
Dimensión: Participativa

Tabla 9: Indicador 7: Establecer acuerdos

Ítem 7	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
La empresa establece acuerdos con los trabajadores para un mejor desempeño laboral	0	1	5	2	0	8
	0%	13%	63%	25%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Establecer acuerdos



Interpretación: Como se puede observar en la figura 7 el 63% de los trabajadores encuestados de la empresa Danubio Hotel E.I.R.L., opinan que a veces la empresa establece acuerdos con los trabajadores para un mejor desempeño laboral, sin embargo, el 13% manifiesta que casi siempre, mientras que el 25% afirma que casi nunca lo hace.

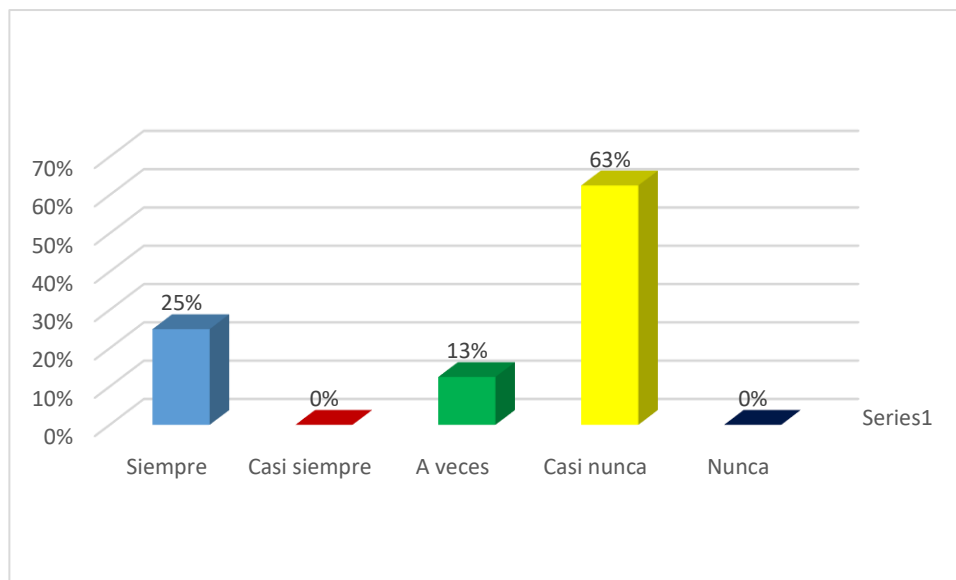
Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Danubio Hotel E.I.R.L

Tabla 10: Indicador 8: Consenso de opiniones

Ítem 8	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
Cuenta tu opinión en las decisiones de la empresa	2	0	1	5	0	8
	25%	0%	13%	63%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8: Consenso de opiniones



Interpretación: En la figura 8 se observa que el 25% de los trabajadores encuestados de la empresa Danubio Hotel E.I.R.L., indican que siempre la empresa toma en cuenta sus opiniones en las decisiones de la empresa, un 13% manifiesta que a veces, sin embargo, el 63% afirma que casi nunca se toma en cuenta sus opiniones.

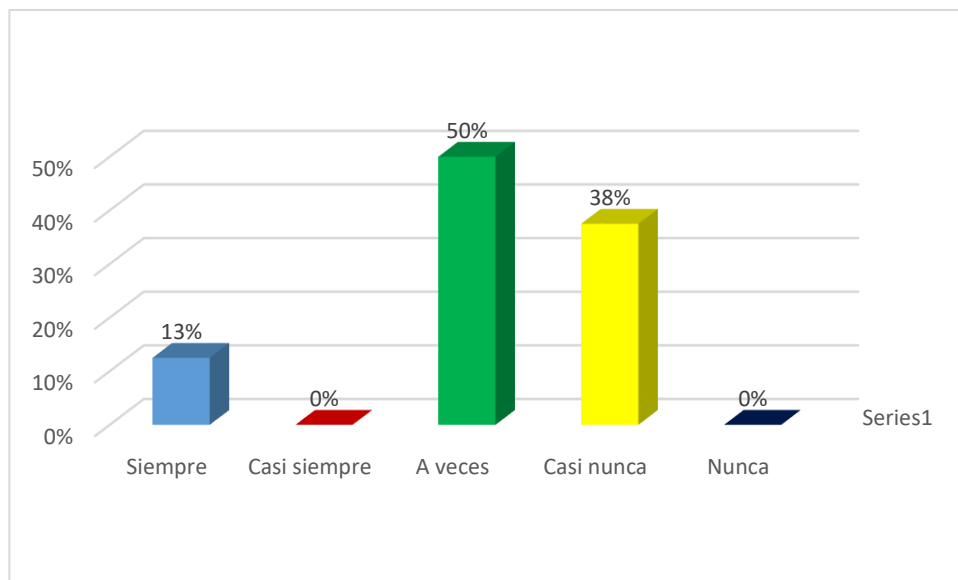
Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Danubio Hotel E.I.R.L

Tabla 11: Indicador 9: Comunicación

Ítem 9	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Total
Es asertiva la comunicación del supervisor de la empresa hacia los trabajadores	1	0	4	3	0	8
	13%	0%	50%	38%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9: Comunicación



Interpretación: Como se puede apreciar en la figura 9, el 50% de los trabajadores encuestados de la empresa Danubio Hotel E.I.R.L., indicaron que a veces es asertiva la comunicación del supervisor de la empresa hacia los trabajadores, sin embargo, el 38% manifiesta que casi nunca sucede esto, no obstante, el 13% opina que siempre es asertiva la comunicación por parte del supervisor de la empresa.

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Empresa Danubio Hotel E.I.R.L

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación realizada tiene por objetivo proponer un Plan de Supervisión de Personal para mejorar la Gestión Operativa de la empresa DANUBIO HOTEL E.I.R.L, de la Ciudad de Jaén, del cual después de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y la obtención de resultados se ponen a discusión, no sin antes recordar que nuestra propuesta se fundamenta en la teoría de Robbins y Judge, 2009, quien afirma que “La supervisión se encarga de verificar el cumplimiento de las actividades, de acuerdo a como fueron planificadas, para su cumplimiento se requiere de personas preparadas y entrenadas para producir generando un clima laboral favorable para los colaboradores de la empresa”.

En ese sentido se han trabajado tres dimensiones de la Supervisión del Personal: Organizativa, Operativa y Participativa

De los cuales se pone a discusión los indicadores de cada dimensión.

VI. CONCLUSIONES

Después de haber analizado los resultados producto de los instrumentos de recolección de datos aplicado a todos los trabajadores de la empresa DANUBIO HOTEL E.I.R.L Se llegó a las siguientes conclusiones:

1. En cuanto al objetivo general de esta investigación de proponer un Plan de Supervisión de Personal para mejorar la Gestión Operativa, se concluye que frente a la inexistencia de un Plan de Supervisión de personal en la empresa se propone un Plan con 09 acciones que deben ser implementadas en la organización.
2. Para el primer objetivo específico, producto del diagnóstico realizado a la empresa objeto de estudio, se concluye que la empresa no hace participar a sus colaboradores en la planificación de las actividades que programa la empresa, que a veces y casi nunca existe liderazgo dentro de ella, a veces existe un clima de confianza, que nunca se aplican normas y reglamentos establecidos, que nunca el supervisor aplica de instrumentos de evaluación de desempeño laboral,
3. Con respecto al segundo objetivo se concluye con diseñar un Plan de Supervisión de Personal para la empresa objeto de estudio, el cual incluye 09 acciones específicas a desarrollarse en el plan, con la finalidad de mejorar la Gestión Operativa de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

Después de haber analizado las conclusiones en el presente trabajo de investigación, se recomienda lo siguiente:

1. Implementar la propuesta de un Plan de Supervisión de personal para mejorar la Gestión Operativa dentro de la empresa.
2. Tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores de la empresa para planificar las actividades de la empresa, que se promueva un clima de confianza dentro de la empresa, que se aplique las normas y los reglamentos establecidos, que se aplique instrumentos de evaluación de desempeño laboral a los colaboradores.

VIII. PROPUESTA DE MEJORA

8.1 Resumen ejecutivo

El Hotel Danubio es una empresa que brinda servicios de alojamiento a los turistas, dicho negocio pertenece al rubro de hotelería, dentro de este rubro existen diversas clasificaciones y categorías, dependiendo del tipo de servicios que se presta, la empresa Danubio se encuentra en la clase Hotel con categoría 3 estrellas.

El Hotel Danubio ofrece Habitaciones matrimoniales, individuales, dobles y triples, con agua fría y caliente, ventilador, aire acondicionado, frió bar, wifi, intercomunicador, cabinas de Internet, garaje, sala de reuniones, cafeína y auditorio.

El Hotel Danubio se encuentra ubicado a 2 cuadras de la plaza mayor del Distrito y Provincia de Jaén, Departamento de Cajamarca, inicia sus actividades en el año 1958 con los esposos Oscar Duda Risco y Amanda Collazos Vega en un terreno de 960 M2 que lo compraron a la señora Clara torres Gallego quien lo había adquirido el terreno mediante compra a la Junta General de Misioneros de la Iglesia del Nazareno ubicado en la calle Manuel Prado hoy denominada Av. Villanueva Pinillos, quien en su primer momento se inició con 28 habitaciones con una construcción de adobe la parte delantera, la cual hasta la actualidad se mantiene, el 10 de Enero de 1986 el señor Juan Antonio Izquierdo Guerrero compra dicho inmueble quien a su vez amplía la construcción levantando un edificio en la parte del fondo del inmueble un edificio de tres pisos constituyéndose

así un Hotel con 55 habitaciones que hasta la actualidad existen, en el año 1989 el señor Juan Izquierdo deja de existir, desde ese entonces quedan como herederos del inmueble 6 hijos del señor Juan Izquierdo quienes continúan con el negocio hasta septiembre del año 2006 quienes vendieron la propiedad al señor Héctor Ocaña Izquierdo actual propietario, quien hizo una remodelación total del inmueble cambiando todo desde pisos, baños, ventanas, etc. Al mismo tiempo se recategorizó el Hotel a 3 estrellas quien en el momento de su compra se encontraba con categoría de Hostal.

La presente propuesta tiene como finalidad presentar un Plan de Supervisión de Personal para el hotel Danubio, teniendo en cuenta que el Hotel Danubio ha logrado posicionarse en el mercado hotelero, logrando obtener una cartera definida de clientes, sin embargo la empresa necesita contar con un plan de supervisión de personal para mejorar la gestión operativa, por lo que se recomienda en dicho plan capacitar a todos los colaboradores de la empresa para mejorar su desempeño en sus funciones, cabe mencionar que la supervisión al personal por parte del área de Recursos Humanos debe ser permanente.

En el presente plan señalaremos las intervenciones para mejorar la supervisión de personal, definiendo la responsabilidad de la intervención propuesta en los indicadores, también definiremos las estrategias por cada indicador, del mismo modo plantearemos el presupuesto que tiene el presente plan, así mismo evaluaremos los resultados.

Presentaremos también la matriz de plan de mejora en donde señalaremos los resultados esperados por cada indicador, así como las acciones.

Se espera que este plan de supervisión de personal sirva de referencia para futuras investigaciones.

8.2 Plan estratégico

Misión

“Convertirnos en una empresa con sólido prestigio hotelero a nivel local, nacional, fomentando el desarrollo turístico de la Provincia de Jaén; ofreciendo servicios personalizados que permitan el bienestar de nuestros clientes. Siempre comprometidos a través de la mejora continua dentro de un marco de cultura y hospitalidad”

Visión

“Ofrecer servicios hoteleros de excelencia, creando clientes leales y satisfechos que regresen al hotel por su calidad y servicio, ya que estos constituyen la clave

del éxito. Preocupándonos por contar con un personal altamente capacitado, que permita proporcionar un valor agregado a nuestros huéspedes con la única finalidad de complacer a nuestros visitantes”

Objetivos:

Objetivo general:

- Mejorar la gestión operativa mediante la propuesta de un plan de supervisión de personal para el Hotel Danubio.

Objetivos específicos:

- Señalar las intervenciones para mejorar la supervisión del personal.
- Definir la responsabilidad de cada intervención propuesta por los indicadores.
- Definir el tiempo de ejecución de las actividades por indicadores.
- Definir el presupuesto en la ejecución de actividades por indicadores.
- Evaluar los resultados.

8.3 Estrategias por indicadores

Variable	Indicadores	Ítem de OV	Resultados esperados	Acciones	Fecha	Responsable
Plan de Supervisión de Personal	Liderazgo efectivo	1	Lograr que los trabajadores participen en la planificación de las actividades de la empresa.	Invitar a los trabajadores para que participen en la planificación de actividades de la empresa.	2020	Aguilar Alberca, Gladys Yaquel
	Clima de confianza	2	Mejorar el clima de confianza dentro de la empresa con los trabajadores	Brindar capacitaciones en el ejercicio de sus funciones.	2020	Severino Melendres Pedro Cristóbal
	Creación de obligaciones	3	Mejorar el desarrollo personal de los trabajadores mediante la creación de nuevas obligaciones dentro de la empresa.	socializar con los trabajadores las nuevas obligaciones que implementará la empresa	2020	Severino Melendres Pedro Cristóbal
	Organización de recursos	4	Optimizar los recursos humanos, materiales y financieros.	Distribuir el personal necesario en cada área, distribuir los recursos materiales y financiero de manera óptima.	2020	Severino Melendres Pedro Cristóbal
	Aplicación de normas y reglamentos	5	Conocer las normas y los reglamentos de la empresa.	Socializar con los trabajadores las normas y reglamento que la empresa tiene.	2020	Aguilar Alberca, Gladys Yaquel

Aplicación de instrumentos de evaluación de desempeño laboral	6	Alternativas de solución a los problemas de desempeño laboral.	Realizar un análisis FODA de desempeño laboral.	2020	Severino Melendres Pedro Cristóbal
Establecer acuerdos	7	Mejorar el desempeño laboral de los trabajadores	Acuerdos y consenso para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.	2020	Severino Melendres Pedro Cristóbal
Consenso de opiniones	8	Mejorar el desempeño de los trabajadores llegando a tomar consensos.	Hacer que los trabajadores participen en la toma de decisiones de la empresa	2020	Aguilar Alberca, Gladys Yaquel
Comunicación	9	Mejorar la comunicación entre el supervisor y los trabajadores	Llegar acuerdos para mejorar la comunicación entre el supervisor y los trabajadores	2020	Severino Melendres Pedro Cristóbal

8.4 Presupuesto del plan de mejora

Indicador	Acción	Descripción del gasto	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	Costo T/U	Rubro presupuestal	Total S/
Liderazgo efectivo	Invitar a los trabajadores para que participen en la planificación de actividades de la empresa.	Papelotes.	1	Docena	0.50	6.00	Autofinanciado	6.00
		Plumones	3	Unidad	2.00	6.00	Autofinanciado	6.00
Clima de confianza	Brindar capacitaciones en el ejercicio de sus funciones.	Alquiler de proyector.	1	Unidad	200	200	Autofinanciado	200
		Contratación del expositor.	1	Unidad	150	150	Autofinanciado	150
Creación de obligaciones	socializar con los trabajadores las nuevas obligaciones que implementará la empresa	Papelotes.	1	Docena	0.50	6.00	Autofinanciado	6.00
		Plumones.	2	Unidad	2.00	4.00	Autofinanciado	4.00
		Cartulinas.	6	Unidad	0.50	3.00	Autofinanciado	3.00
Organización de recursos	Distribuir el personal necesario en cada área, distribuir los recursos materiales y financiero de manera óptima.	Papelotes.	1	Docena	0.50	6.00	Autofinanciado	6.00
		Cartulinas.	6	Unidad	0.50	300	Autofinanciado	3.00
		Papelotes.	6	Unidad	0.50	3.00	Autofinanciado	3.00
Aplicación de normas y reglamentos	Socializar con los trabajadores las normas y	Regalos sorpresas.	1	Docena	30.00	360.00	Autofinanciado	200

	reglamento que la empresa tiene.							
Aplicación de instrumentos de evaluación de desempeño laboral	Realizar un análisis FODA de desempeño laboral.	Alquiler de proyector.	1	Unidad	200	200	Autofinanciado	200
Establecer acuerdos	Acuerdos y consenso para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.	Fotocopias.	1	Ciento	0.10	10.00	Autofinanciado	10.00
Consenso de opiniones	Hacer que los trabajadores participen en la toma de decisiones de la empresa	Papelotes.	1	Docena	0.50	3.00	Autofinanciado	3.00
		Plumones.	2	Unidad	2.00	4.00	Autofinanciado	4.00
Comunicación	Llegar acuerdos para mejorar la comunicación entre el supervisor y los trabajadores	Papelotes.	1	Docena	0.50	3.00	Autofinanciado	3.00
		Plumones.	2	Unidad	2.00	4.00	Autofinanciado	4.00
TOTAL S/.								973.0

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(s.f.).

Amundarain, A. (26 de Enero de 2017). <https://www.monografias.com>. Obtenido de <https://www.monografias.com>.

Amundaraín, A. (26 de Enero de 2017). <https://www.monografias.com>. Obtenido de <https://www.monografias.com>.

Amundaraín, A. (26 de Enero de 2017). *monografias.com*. Obtenido de *monografias.com*.

Arguelles, J. (16 de Octubre de 2014). Supervisión Hotelera. *GESTIOPOLIS*, 28. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com>.

Botero Pinzón, L. D. (2014). Internacionalización y Competitividad. *Ciencias Estratégicas*, 196.

CALTUR. (s.f.). SISTEMA DE APLICACIÓN DE BUENAS PRACTICAS. LIMA, PERÚ.

Darder, P. (2010). *Métodos para medir la satisfacción del cliente*. España: AENOR Ediciones.

Durango, M. (2014). *Gestión Operativa y Táctica*. Medellín: Esumer.

Durango, M. (2014). *Gestión Operativa y Táctica*. Medellín: Esumer.

Durango, M. (2014). *Gestión Operativa y Táctica*. Medellín: Esumer.

Ferrer, J. (Julio de 2010). <http://metodologia02.blogspot.com.pe>.

Ferrer, J. (Julio de 2010). <http://metodologia02.blogspot.com.pe>.

Ferrer, M. (2016). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca*, 2016. Cajamarca.

- Freytang, A. (21 de Octubre de 2019). L a Hoteleria en el Mundo. (G. Y. Alberca, Entrevistador) Obtenido de <https://www.gestiopolis.com>.
- Goñi, E. Z., & Mayne, J. (1995). *Nuevas perspectivas para el control de gestión y medición de resultados*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública .
- Gutierrez, L. (31 de Octubre de 2017). <https://blog.elinsignia.com>.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2014). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. TIPOS DE INVESTIGACIÓN Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN*. Mc Graw Hill.
- Isotools. (26 de Marzo de 2015). <https://www.isotools.org>. Obtenido de <https://www.isotools.org>.
- JLL. (21 de Enero de 2016). <https://www.jll.es/es/analisis-y-tendencias/inversion/un-viaje-en-el-tiempo-asi-ha-evolucionado-la-industria-hotelera>. Obtenido de <https://www.jll.es/es/analisis-y-tendencias/inversion/un-viaje-en-el-tiempo-asi-ha-evolucionado-la-industria-hotelera>.
- Kotler y Armstrong. (2008). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson Educación.
- Lefcovich, M. (2009). *Satisfacción del consumidor*. Argentina: El Cid Editor.
- Melinkoff, R. (2011). *Los Procesos Administrativos*. Caracas: Zurb.
- Merino, M. (2017). *Supervisión del personal y efectividad laboral del*. Santa Anita - Lima.
- Montenegro, M. A. (2017). *Sistema de Gestión de la calidad en Hoteleria. Horeca*, 20.

- Navarro Arvizu, E. M. (2014). *MODELO DE GESTIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO INDIVIDUAL EN UNA ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL DE LA CIUDAD DE OBREGÓN*. MÉXICO.
- Nizama, G. (2017). *LA CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO HOTELERO Y SU RELACIÓN EN LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE*, MIRAFLORES, 2017. .
Lima.
- Ñaupas, Mejia, Novoa, & Villagómez. (2013). *Metodología de la Investigación Científica Y Elaboración de Tesis*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Olmos, E. (2013). "Asimilación del proceso de Supervisión como un componente que enriquece la Formación Académica". Argentina.
- PACHECO, R. (2019). *SUPERVISIÓN EFECTIVA EN LA HOTELERIA. ENTORNO TURISTICO*.
- Palacios, M. (2015). *MODELAMIENTO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN PARA*.
Piura.
- Pallares, M. R. (2016). *PROPUESTA CONCEPTUAL DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CONTENIDOS Y DEL CONOCIMIENTO EN LA EMPRESA RADIOFÓNICA* . *Revista Española de DOCUMENTACIÓN CIENTIFICA* ,
Vol39,Nº2.
- Peláez Cachay, A. E. (2017). *La supervisión del personal y su incidencia en la productividad del área de fiscalización de la subgerencia de licencias y comercialización; Municipalidad Provincial de Trujillo, años 2016-2017*.
Independencia - Lima.

Rioja, J. (2018). *ESTRATEGIAS DE GESTIÓN HOTELERA PARA MEJORAR EL SERVICIO DEL HOSTAL LOS MANGOS PUCARÁ - JAÉN 2016.*

Pucará - Jaén .

Robbins y DeCenzo. (2008). *Supervisión*. México: Pearson Educación.

Robbins y Judge. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Robbins, S. (2008). *Supervisión*. México: Pearson Educación.

Rubio, J. (2019). Gestión Hotelera. *Excelencia del Mercado hotelero*, 40.

Obtenido de <https://www.ihcshotelconsulting.com/es/>.

Salazar, B. (2014). *"ESTILO DE SUPERVISIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE UN GRUPO DE PROMOTORES DE TARJETAS DE CRÉDITOS DE UNA INSTITUCIÓN BANCARIA DE LA CIUDAD DE GUATEMALA.*

Guatemala.

Saucedo, P. (2008). *PROPUESTA DE MEJORA EN CALIDAD DEL SERVICIO PARA EL DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN DE UN HOTEL DE GRAN TURISMO. MÉXICO.*

Scanlan, B. (2012). *Principios de la dirección y conducta organizacional*. Limusa, 1978.

Sevilla, A. (2019). *Haciendo facil la economía*.

TIGANI, D. (2006).

TIGANI, D. (2006). *EXELENIA EN SERVICIO*.

Vigodski, J. (10 de Julio de 2010). Metodología de la Investigación.

ANEXOS

Anexo 02



DANUBIO HOTEL E.I.R.L
AV. VILLANUEVA PINILLOS N° 429 – JAÉN
RUC: 20480050551



EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DANUBIO HOTEL E.I.R.L. – JAÉN

AUTORIZA:

A los señores: **PEDRO CRISTOBAL SEVERINO MELENDRES**, con DNI. N° 45247941, Código 7000963773, y **GLADYS YAQUEL AGUILAR ALBERCA**, con DNI N° 44989238 , Código 7001034181, alumnos de la Universidad César Vallejo sede Chiclayo de la Facultad de Ciencias Empresariales del IX ciclo, para que en el marco de su trabajo de investigación se brinde las facilidades para que apliquen instrumentos de recolección de datos para la realización de su trabajo de investigación titulado “PROPUESTA DE PLAN DE SUPERVISIÓN DE PERSONAL PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA EN EL HOTEL DANUBIO – JAÉN”.

Se expide la presente **AUTORIZACIÓN** a solicitud de la parte interesada para los fines que crea conveniente.

Jaén, 06 de Diciembre 2019

Atentamente,


DANUBIO HOTEL E.I.R.L.
RUC: 20480050551
Héctor E. Ochoa Izquierdo
TITULAR GERENTE

ANEXO 03
Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición	Metodología	Población
¿De qué manera un plan de supervisión de personal mejoraría la gestión operativa en el Hotel Danubio de la ciudad de Jaén?	Objetivo General	Si se propone un plan de supervisión de personal entonces mejoraría la gestión operativa en el Hotel Danubio, Jaén 2019.	V.I	La Gestión Operativa, se define como un modelo de gestión compuesto por un conjunto de tareas y procesos enfocados a la mejora de las organizaciones internas, con el fin de aumentar su capacidad para conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos. (Durango, 2014)	Enfoque	La población es el conjunto total de individuos, objetos o instituciones que tienen finalidad de estudio y que poseen características comunes observables en un lugar y momento determinado. (Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, 2013)
		Proponer un plan de supervisión de personal para mejorar la gestión operativa en el Hotel Danubio, Jaén 2019.	Gestión Operativa		Tipo	
	Objetivos Específicos	Si NO se propone un plan de supervisión de personal entonces NO mejoraría la gestión operativa en el Hotel Danubio – Jaén.	V.D	La supervisión de personal es la acción de control del cumplimiento de funciones del personal y de la verificación de los logros en materia de metas establecidas, y de regular actividades	Diseño	No experimental
	1.- Diagnosticar el estado de la supervisión del personal en el Hotel Danubio – Jaén. 2.- Diseñar un plan de supervisión de personal para mejorar la Gestión Operativa en el Hotel Danubio – Jaén.	Supervisión de Personal	Técnica			
					La encuesta	
					Instrumento	

Danubio, Jaén
2019,

que aseguren que se
están cumpliendo como
fueron planificadas.
(Robbins y Judge,
2009)

Cuestionario

ANEXO N° 03

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO A APLICAR

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

2. TÉCNICA:

Encuesta

3. FINALIDAD:

Diagnosticar el estado de la supervisión del personal en el Hotel Danubio – Jaén 2019.

4. DIMENSIONES POR EVALUAR:

Variable Independiente:

Dimensión Organizativa

Dimensión Operativa

Dimensión Participativa

Variable Dependiente:

Dimensión Estratégica

Dimensión Operativa

Dimensión Económica

5. INDICADORES A EVALUAR:

Liderazgo efectivo, clima de confianza, creación de obligaciones, organización de recursos, aplicación de normas y reglamentos, aplicación de instrumentos de evaluación de desempeño laboral, establecer acuerdos y consenso de opiniones.

6. POBLACIÓN:

Todos los colaboradores de la empresa (11 trabajadores)

7. APLICACIÓN:

El instrumento se aplicó de manera individual.

8. DURACIÓN: Entre 20 y 25 minutos

ANEXO N° 04
ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DEL HOTEL DANUBIO

A continuación, te presentamos un conjunto de preguntas que están orientadas a recoger información para nuestro trabajo de investigación titulado “Propuesta de un Plan de Supervisión de Personal para mejorar la Gestión Operativa del Hotel Danubio”, las primero 8 preguntas corresponden a la Gestión Operativa y las siguientes corresponden a la Supervisión de Personal dentro de la empresa, para ello debes responder con sinceridad cada una de ellas, considerando la siguiente escala:

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

Lea detenidamente y responda a todas las preguntas, recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas. Solo debe marcar una alternativa por pregunta.

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Organizativa						
1	Existe liderazgo dentro de la empresa					
2	Existe un clima de confianza dentro de la empresa					
3	Las obligaciones que crea la empresa te ayudan en tu desarrollo personal					
Operativa						
4	Los recursos dentro de la empresa se encuentran bien organizados					
5	La empresa aplica las normas y los reglamentos establecidos					
6	El Supervisor de la empresa aplica instrumentos de evaluación durante la supervisión del personal					
Participativa						
7	La empresa establece acuerdos con los trabajadores para un mejor desempeño laboral					
8	Cuenta tu opinión en las decisiones de la empresa					
9	Es asertiva la comunicación del supervisor de la empresa hacia los trabajadores					
Estratégica						
10	Participas en la planificación de las actividades de la empresa					
11	Te dan a conocer el organigrama de la empresa					
Operativa						
12	Se realiza la evaluación del desempeño laboral en la empresa					
13	Participas en el proceso del control de trabajo en la empresa					
14	Te dan las condiciones necesarias para realizar un buen trabajo en la empresa					
Económica						
15	Tu remuneración influye en tu desempeño laboral					
16	La empresa desarrolla actividades de responsabilidad social					
17	Te dan las condiciones necesarias para realizar un buen trabajo en la empresa					

ANEXO N° 05
Aplicación de instrumentos de recolección de datos



ANEXO N° 06
Lugar donde se realizó el trabajo de investigación



ANEXO N° 07
Validez de instrumentos de recolección de datos

Tabla 12

Validación de Expertos: Instrumento Plan de Supervisión de Personal

N°	Nombre del experto	Calificación
		Cuestionario
1	Joel Carrasco Tuanama	96.50%
2	Willy Noé Ramírez Ramírez	96.20%
3	Walter Hébert Prieto Maitre	96.40%

FUENTE: Elaboración propia.

Tabla 13

Validación de Expertos: Gestión Operativa

N°	Nombre del experto	Calificación
		Cuestionario
1	Joel Carrasco Tuanama	96.50%
2	Willy Noé Ramírez Ramírez	96.20%
3	Walter Hébert Prieto Maitre	96.40%

FUENTE: Elaboración propia.

ANEXO N° 08 VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (Cuestionario)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

PROPUESTA DE PLAN DE SUPERVISION DE PERSONAL PARA
MEJORAR LA GESTION OPERATIVA EN EL HOTEL DANUBIO -JAEN

1.2 Investigador (es):

Aguilar Albergia Gladys Ysaquel
Serrano Melendres Pedro Cristobal

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					97
Objetividad	Está expresado en conductas observables					98
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					97
Organización	Existe una organización lógica					98
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					98
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					96
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					96
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					99
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					98
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					100

PROMEDIO DE VALORACIÓN

97.70

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento se encuentra elaborado acorde a las variables y dimensiones del objeto de estudio, siendo este viable por su aplicación

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Joel Carrasco Tlanaama DNI: 41466240

Grado académico: Mg. Gestión Pública Centro de Trabajo: Municipalidad Provincial de Jaén

Firma:  Fecha: 12-12-2019

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(NOMBRE DEL INSTRUMENTO)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Propuesta de plan de supervisión de personal para mejorar la gestión operativa en el Hotel Banatú - Jata.

1.2 Investigador (a) (es): Dr. Aguilar Alarcá Gladys Yagui

Dr. Severino Meléndez Pedro Cristóbal

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					93
Objetividad	Está expresado en conductas observables					98
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					89
Organización	Existe una organización lógica					100
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					100
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					90
Consistencia	Basado en aspectos técnicos científicos					100
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					100
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					94
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					94

PROMEDIO DE VALORACIÓN

96.20

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento es aplicable

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Milly Noe Ramirez Ramirez DNI: 41785518

Grado académico: Mg. Administración Negocios Centro de Trabajo: Occp. Sot. & safe

Firma: 

Fecha: 12/12/19

Milly Noe Ramirez Ramirez
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
N° 052-036086

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
(Cuestionario)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

PROPOSTA DE PLAN DE SUPERVISIÓN DE FERIA PARA MEJORAR
LA GESTIÓN OPERATIVA EN EL HOTEL DANUSIO - JAEN

1.2 Investigador (es):

SEUSRINO MELENDEZ PEDRO CRISTOBAL
AGUILAR ALBERCA GLADYS YARDEL

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					96
Objetividad	Está expresado en conductas observables					96
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					98
Organización	Existe una organización lógica					96
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					94
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias					99
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos					99
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					95
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					95
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación					97

PROMEDIO DE VALORACIÓN

96.50

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

Instrumento aplicable

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: WALTER HEBERT PACHO MAITRE DNI 27748366

Grado académico: Maestro en Gestión Pública Centro de Trabajo: GERENTE EMPRESA MASAS.R.L

Firma:  Fecha: 12-12-2019

ANEXO 09

PRESUPUESTO DE LA TESIS "PROPUESTA DE UN PLAN DE SUPERVISIÓN DE PERSONAL PARA MEJORAR LA GESTIÓN OPERATIVA DEL HOTEL DANUBIO - JAÉN 2020

Nº	DETALLE DEL GASTO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
01	Estudio del problema a investigar	100.00	-	-	-	-	-	-	100.00
02	Alquiler de equipos de cómputo durante el tiempo que dure la investigación	2,000.00	-	-	-	-	-	-	2,000.00
03	Asesoramiento durante la investigación	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	150.00	1,050.00
04	Compra de útiles de escritorio	30.00	80.00	-	-	-	-	-	110.00
05	Recursos para la elaboración y recojo de la información.	-	-	-	50.00	80.00	80.00	80.00	290.00
06	Material bibliográfico	50.00	50.00	80.00	80.00	-	-	-	260.00
07	Fotocopias	10.00	10.00	10.00	15.00	15.00	15.00	-	75.00
08	Papelería	-	-	-	22.00	22.00	22.00	-	66.00
09	Viaje de estudio a la Ciudad de Chiclayo	200.00	200.00	100.00	-	-	-	-	500.00
10	Impresiones	-	-	15.00	30.00	50.00	100.00	100.00	295.00
11	Encuadernación	-	-	-	-	-	-	100.00	100.00
12	Presupuesto del plan de mejora	-	-	-	-	-	966.00	-	966.00
		2,540.00	490.00	355.00	347.00	317.00	1,333.00	430.00	5,812.00