

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



**GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS PARA LA TOMA DE
DECISIONES DE INVERSIÓN Y FINANCIAMIENTO EN EL
HOSPEDAJE “REAL’S” DE CHICLAYO 2021 – 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

MARIFER YADIRA JACINTO LAVADO

ASESOR

LUIS ANTONIO MONTENEGRO PEREZ
<https://orcid.org/0000-0002-0512-5422>

Chiclayo, 2023

**GESTIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS PARA LA TOMA
DE DECISIONES DE INVERSIÓN Y FINANCIAMIENTO EN
EL HOSPEDAJE “REAL’S” DE CHICLAYO 2021 – 2022**

PRESENTADA POR
MARIFER YADIRA JACINTO LAVADO

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

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

Maribel Carranza Torres
PRESIDENTE

Rosita Catherine Campos Díaz
SECRETARIO

Luis Antonio Montenegro Perez
VOCAL

Dedicatoria

Este trabajo de investigación es dedicado a mis padres por todo su apoyo brindado a lo largo de mi vida, demostrando su confianza hacia mi persona. A Dios por guiarme en cada paso que he dado y por permitirme culminar mi carrera. A la vez, a toda mi familia por creer en mí e inspirarme en todo momento.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por guiarme en todo momento tanto en mi carrera profesional y en mi vida, brindándome esa fortaleza en todo momento difícil. A mis padres y hermanos por confiar plenamente en mí.

TESIS - MARIFER JACINTO

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %
INDICE DE SIMILITUD

20 %
FUENTES DE INTERNET

1 %
PUBLICACIONES

3 %
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	8 %
2	docplayer.es Fuente de Internet	4 %
3	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	3 %
4	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
6	www.codece.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
8	1library.co Fuente de Internet	<1 %
9	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote	<1 %

Índice

Resumen	10
Abstract	11
I. Introducción	12
II. Revisión de Literatura	14
2.1. Antecedentes.....	14
2.2. Bases Teóricas Científicas.....	16
2.2.1. Gestión	16
2.2.2. Procesos Operativos	16
2.2.3. Inversión.....	17
2.2.4. Financiamiento	18
III. Metodología	19
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	19
3.2. Diseño de Investigación.....	19
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Población, muestra y muestreo	20
3.5.1. Técnicas de investigación.....	21
3.5.2. Instrumentos de investigación	21
3.6.1. Procedimiento.....	22
3.6.2. Procesamiento de datos	22
IV. Resultados y Discusión	24
4.1. Resultados.....	24
4.1.1. Descripción de los aspectos generales del Hospedaje Real's de Chiclayo 2021.....	24
4.1.1.1. Aspectos Generales de la Empresa	25
4.1.2. Análisis de los Procesos operativos y determinación de los indicadores de Gestión del Hospedaje Real's de Chiclayo 2021.	30
4.1.2.1. Descripción de los procesos de Recepción	31
Figura 3	33
Figura 4	35
4.1.2.2. Determinación de los indicadores de Gestión del Hospedaje Real's de Chiclayo 2021.	38
4.1.3. Presentación del presupuesto de Inversión y las alternativas de financiamiento del Hospedaje Real's de Chiclayo 2022.	40
4.1.3.1. Presupuesto de Inversión	40
4.1.3.2. Alternativas de Financiamiento	41

4.1.4. Elaboración de los Estados Financieros proyectados para ver el retorno de la inversión del Hospedaje Real's de 2021 - 2022.....	45
4.2. Discusión.....	47
V. Conclusiones.....	48
VI. Recomendaciones.....	49
VII. Referencias.....	50
VIII. Anexos.....	51

Lista de tablas

Tabla 1 Factores de Inversión	18
Tabla 2 Operacionalización de Variables.....	20
Tabla 3 Matriz de Consistencia.....	23
Tabla 4 Consideraciones éticas	24
Tabla 5 Procesos Operativos	30
Tabla 6 Papeleta de los procesos del padrón de ingreso para el huésped	32
Tabla 7 Papeleta de los procesos del padrón de salida para el huésped.....	34
Tabla 8 Papeleta de los procesos de control para el acceso a las habitaciones.....	36
Tabla 9 Presupuesto de Inversión en el Área de Recepción	40
Tabla 10 Presupuesto de Inversión en el Área de Alojamiento	40
Tabla 11 Detalle y resumen de las Empresas Financieras	44
Tabla 12 Entidad a Financiar	45
Tabla 13 Método Francés de la Amortización anual del Préstamo.....	46
Tabla 14 Estado de Resultados proyectado.....	46

Lista de Figuras

Figura 1 Organigrama de la entidad	27
Figura 2 Flujograma del padrón de Ingreso para el huésped	31
Figura 3 Flujograma del padrón de Salida para el Huésped	33
Figura 4 Flujograma del Control para el acceso a las habitaciones	35

Lista de Anexos

Anexo 1 Guía de Entrevista	51
Anexo 2 Método Francés de la Amortización del préstamo	52

Resumen

Los Procesos Operativos en las empresas Hoteleras se muestran como las principales actividades que genera que todo funcione y desarrolle movimiento obteniendo así un servicio completo hacia el cliente. A su vez, se muestra que es fundamental que el sector hotelero tenga que estimar y calificar el proceso operativo que se realiza en el servicio de estadía hacia los clientes logrando satisfacer sus necesidades; sin embargo, hay empresas hoteleras que no toman en cuenta la gestión de procesos operativos afectando así en las decisiones que se tome a futuro en los servicios a brindar. Como objetivo general que presenta el trabajo de investigación es evaluar la Gestión de Procesos Operativos para la toma de decisiones de Inversión y Financiamiento en el Hospedaje “Real’s” De Chiclayo de los períodos 2021 – 2022. Para eso se tomó en cuenta la metodología de enfoque cualitativa, de tipo aplicada, teniendo un nivel descriptivo y teniendo un diseño no experimental.

Se concluyó que la distribución de la organización de la entidad Real’s es un poco sencilla del cual limita que se obtenga un aprovechamiento al máximo demostrando su potencial. Además, sus indicadores de gestión sostienen un resultado tolerable ya que muestra un adecuado desempeño, no obstante, son aún óptimos. Sin embargo, también se determinó que la entidad no prepara sus propios indicadores que les beneficiaría a ellos mismos ya que pueden medir su desempeño de su organización. Finalmente, en las alternativas identificadas del financiamiento que fueron evaluadas se mostró 4 empresas financieras que ofrecen diferentes tasas de interés en el mismo plazo que son tres años, del cual se señaló que la mejor alternativa que le conviene a la empresa en el financiamiento mixto, es decir con su capital propio de sus directivos y el financiamiento por parte del banco.

Palabras clave: Gestión, Procesos Operativos, Inversión, Financiamiento.

Abstract

The Operative Processes in the Hotel companies are shown as the main activities that make everything work and develop movement, thus obtaining a complete service for the client. At the same time, it is shown that it is fundamental that the hotel sector has to estimate and qualify the operational process that is carried out in the service of stay towards the clients, managing to satisfy their needs; however, there are hotel companies that do not take into account the management of operational processes, thus taking into account the decisions that are made in the future regarding the services to be provided. The general objective presented by the research work is to evaluate the Management of Operational Processes for making Investment and Financing decisions in the Chiclayo "Real's" Lodging for the periods 2021 - 2022. For this, the methodology was taken into account. qualitative approach, applied type, descriptive level and with a non-experimental design.

It was concluded that the distribution of the organization of the Real entity is a bit simple, which limits the maximum use to be obtained, demonstrating its potential. In addition, its management indicators maintain an acceptable result since it shows adequate performance, however, they are even better. However, it will also be foreseen that the entity does not prepare its own indicators that benefit them since they can measure the performance of their organization. Finally, in the identified financing alternatives that were evaluated, four financial companies were shown that offer different interest rates in the same three-year term, of which it was pointed out that the best alternative that suits the company in mixed financing, that is, with its directors' own capital and bank financing.

Keywords: Management, Operational Processes, Investment, Financing.

I. Introducción

En el país el departamento hotelero ha obteniendo un crecimiento importante según como los menciona el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015) lo cual indica en los periodos 2011 y 2015 que a nivel nacional se ha incorporado 4,800 nuevos establecimientos de hospedaje con un desarrollo del 33% en dicho año, obteniendo así un total de 19,609 establecimientos de hospedajes.

Es por ello que este trabajo de investigación es debido a los requerimientos del mercado hotelero, teniendo como obligación seguir estando en un nivel alto muy desarrollado y competitivo en la calidad que brindan sus servicios de estadía, como también conservar a sus huéspedes dichosos y satisfechos conforme a la demanda del mercado hotelero.

Es de suma importancia que el establecimiento hotelero deba estar completamente evaluado su proceso operativo del servicio que brinda a sus huéspedes, de tal manera que se pueda medir su actividad y así establecer todos sus beneficios que se puedan dar en la toma de decisiones a futuro, ya sea en su financiamiento e inversiones con el fin de mejorar el hospedaje en la implementación de sus servicios.

Una gestión óptima en todas las entidades hoteleras hace que pueda planificar y enfrentarse a estrategias que encaminen hacia la mejora de los procesos para la toma de decisiones, de esa manera pueda contribuir en el crecimiento de la eficiencia y calidad del servicio que se brinda a los clientes. De igual forma un aumento de beneficio económico (Martínez, 2009).

En la entidad Real's S.A.C. el motivo de la investigación es que muestra la falta de infraestructura que no les permite a los directivos obtener mayor transparencia en los procesos operativos de los servicios brindados, también quisieran acoplar el hospedaje como un alojamiento turístico, modificar las habitaciones, colores murales en las paredes, ya sea en la recepción y cafetín. Sin embargo, desconocen los beneficios a futuro que se ocasionaría ante cualquier toma de decisiones en la inversión y financiamiento. Es por ello que se formuló la siguiente pregunta problemática ¿Cómo una eficiente gestión de Procesos Operativos incide en la toma de decisiones de Inversión y Financiamiento en el Hospedaje “Real's” de Chiclayo 2021 – 2022?

Se tiene como base teórica sobre la Gestión que viene hacer un beneficioso para la empresa, en otras palabras, quiere decir que la gestión son estrategias y medidas del cual tiene como objetivo mejorar la productividad y competitividad de la entidad. Asimismo, se menciona

que esta función la desempeñan los encargos como consultores, directivos y los gerentes (Valera, 2020). Los procesos operativos vienen hacer todos esos procesos del cual se pueden implementar para lograr una optimización en el funcionamiento interno de la empresa. Además, es la entrada de una serie de actividades que se vinculan para así poder generar un resultado final (Quiroa, 2021). La financiación es el desarrollo de la entidad que capta fondos, de igual forma se menciona que cualquier tipo de financiamiento del que se obtiene puede involucrar una obligación a futuro (Westreicher, 2020).

Por ende, en esta investigación se determina como objetivo general es Evaluar la Gestión de Procesos Operativos para la toma de decisiones de Inversión y Financiamiento en el Hospedaje “Real’s” De Chiclayo 2021 – 2022. Para ello se ha tenido que conocer primero todo su desarrollo y los aspectos importantes en general de la empresa, tener el análisis de los Procesos operativos y determinación de los indicadores de Gestión, presentación del presupuesto de Inversión y las alternativas de financiamiento y la Elaboración de los Estados Financieros proyectados para ver el retorno de la inversión del Hospedaje Real’s de 2021 - 2022.

Finalmente, mi trabajo de investigación se dirige a los directivos del hospedaje Real’s de Chiclayo con el único fin de hacer factible sus decisiones en su financiamiento y en la inversión para la remodelación de la recepción, en las paredes, en las habitaciones, en el cafetín, entre otros espacios del hospedaje respecto a la temática del turismo realizando murales relacionado a lo que nos identifica como Chiclayanos y Lambayecanos. De igual manera, se realizó un análisis de los indicadores de gestión dando a conocer la ocupación del hospedaje, la cantidad de huéspedes que ocupan habitaciones y los ingresos totales obtenidos por las habitaciones ocupadas; se determinó que el 98 % en promedio los clientes están satisfechos con el servicio del Hospedaje Real’s de Chiclayo y que el 95% muestra el buen desempeño de las reservaciones de forma efectiva, asimismo en el presupuesto de inversión por las dos áreas establecidas se ha demostrado en el Estado de Resultados proyectado, una utilidad operativa anual óptima para que se pueda cubrir los pagos de los prestamos financiados, del cual vendría hacer un beneficio para la empresa ya que su utilidad neta anual son rentables.

II. Revisión de Literatura

2.1. Antecedentes

Arenas. (2016) en su investigación de la tesis “Hotel Plaza Real que permita determinar la rentabilidad del negocio. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña-Colombia”. Concluyó: que en su presente estudio se analizó su hotel Plaza Real del cual se redactó que, su área contable no realiza cálculos de costos de los servicios que brinda su hotel, que de determinó que al no conocer el valor real de su costo genera dificultades para su identificación en la rentabilidad de cada uno de sus servicios. Asimismo, se menciona que actual el Hotel Plaza Real no cuenta con una implementación de Sistemas de costos, ya que solo lleva a cabo una relación total de costos y gastos generan pérdida a la empresa.

Guzhnay. (2013) en el desarrollo de su investigación “Determinación de gestión de los servicios hoteleros: caso práctico Hotel Manantial, Ecuador” señalaron que en realidad no hay un sistema conforme a las necesidades que requiere el hotel, del cual hay una falta de control ya sea en sus inventarios de los materiales adquiridos ocasionándole así pérdidas generales a la entidad.

Altamirano & Arévalo. (2012). En su investigación manifestaron que la contabilidad del Hotel La Casona recopila y registra actualmente información monetaria, y que dicha información monetaria son las operaciones mercantiles de la entidad. Es por ellos que ellos han desarrollado una contabilidad más compleja demostrando así los valores precios de los costos y gastos que debe tener en realidad el Hotel. Asimismo, de esa manera puedan tomar decisiones a futuro los directivos y que vayan de la mano en relación a la realidad de la empresa. Considerando además que se basaron en todos los costos para saber la realidad del servicio brindado, como son los salarios, los gastos de la televisión, el internet y los servicios básicos, eso depende del área de cada departamento y por habitaciones.

Phala (2015) en su investigación mostró la rentabilidad económica de la entidad en el año 2009 con 1.81% y en el año 2010 con 0.6%, eso fue por cada nuevo sol que invirtió la empresa. Así, se desarrolló una comparación por los dos periodos para poder identificar el problema surgido en la rentabilidad del cual disminuyó el 1.21% que corresponde al año 2009. Asimismo, se menciona que esos resultados obtenidos han permitido aseverar esos márgenes de la rentabilidad han sido muy bajos y perjudiciales para la entidad.

Ribero & López. (2013) en el desarrollo de su investigación identificaron que no se ha llevado a cabo un buen control de manera eficaz en los gastos de indirectos, ya que han sido registrados en hojas sueltas sin ningún orden ni responsabilidad para del área encargada. Asimismo, toda esa información registrada en las hojas movibles ha sido genéricas, es decir que no ha visto una precisión en dicha información, han sido muy básicas, sin mostrar los procesos operativos que las actividades por brindar a los clientes, como también el desorden de los suministros en el almacén, teniendo como consecuencia un mal manejo en sus departamentos laborables.

Horna, (2015) en el desarrollo de su investigación tiene como objetivo principal determinar la calidad del servicio percibido a todos los trabajadores, también en las instalaciones y en la organización del Hotel Casa Andina Select. Finalmente se concluye que ese establecimiento hotelero muestra que dentro de la política organizativa brinda el servicio contratado y la corrección de los datos de la estadía del huésped. Asimismo, los servicios que ofrecen tienen a funcionar de manera rápida y hay personal encargado para solucionar cualquier inconveniente que hay por parte del cliente.

2.2.Bases Teóricas Científicas

2.2.1. Gestión

a. Definición

Varela (2020). El concepto de Gestión es beneficioso para cualquier empresa, en otras palabras, son estrategias que tiene como fin buscar la mejor producción y actuar de manera competitiva con la entidad. Ese cargo lo desempeñan los directivos, consultores y los gerentes.

Asimismo, el éxito y el triunfo de una empresa está sujeta en mayor parte de una eficiente gestión, sobre todo de un oportuno nivel de comunicación que a su vez ayude a evaluar los elementos que intervienen de manera más conveniente al resultado de la empresa, así poder a hallar los problemas y se pueda solucionar a tiempo.

b. Funciones de la gestión

– Planificación

En este punto básico de la gestión, se redacta que se tiene claro lo que se va a realizar, saber cómo cumplirlo y donde elaborarlo. Así, no deja a la eventualidad las tareas que realizan por parte de la empresa. Es la manera de disposición previa de los objetivos a alcanzar.

– Organización

Se puede definir que agrupa todos los recursos de una entidad y así poder aprovecharlos de manera más conveniente, pudiendo conseguir un trabajo muy competente.

– Comunicación

Como concepto se obtiene que este paso es mayormente en el intercambio de datos y de información de manera relevante entre las distintas partes de la anterior función como es la organización.

– Control

En este siguiente punto, se infiere que es para verificar si se está llevando a cabo con todas las metas y/o objetivos marcados en los métodos y observar los comportamientos de los empleados. Como también son las decisiones estratégicas que se toman en base a las dinámicas de la retroalimentación de la información del proceso productivo del mismo.

2.2.2. Procesos Operativos

a. Definición

Según Lon Kan (2015) tiene como concepto que los procesos operativos están vinculados con el desarrollo del producto o servicio, y a su vez inciden de forma directa para poder satisfacer las necesidades de todos los clientes.

b. Importancia

Es fundamental los procesos operativos para una entidad lo cual se va a mencionar lo siguiente:

- Impactan en la satisfacción del cliente.
- Al respecto del proceso operativos, depende la rentabilidad y el éxito de empresa.
- Incorporar valor a los clientes.
- Sirven de base a otros tipos de procesos que se desarrollan en la entidad.

c. Fases

- Preparación de los productos.
- Interés y brindar servicio a los clientes.
- Estructura de los productos y sus servicios.
- Estudios de la competencia de los mercados.
- Administración de la demanda

2.2.3. Inversión

a. Definición

López (2018) según el autor define que la Inversión es una actividad o un conjunto de mecanismos que se basa en ofrecer medios y recursos con el fin de lograr una ganancia de diferente tipo. Asimismo, en el momento que se realiza una inversión se lleva a cabo un costo de oportunidad y ceder esos medios en la actualidad, para así poder alcanzar el aprovechamiento en el futuro.

b. Clasificación de Inversión

Se define que la división por las inversiones consigue realizarse o distintos sus puntos de criterio. Como también, existen varias, sin embargo, todas son válidas y útiles según el entorno.

Las principales son las siguientes:

- Inversiones temporales: Se define que vienen hacer todas aquellas que se realizan de manera transitoria con el único propósito de seguir produciendo los ingresos excesivos de los recursos a lo largo del cierto periodo que no son mayor de un año. Mayormente, esos medios o recursos son opuestos a los valores de alta facilidad y calidad de llevar a cabo en cualquier situación dada.
- Inversiones de un período de largo plazo: Son aquellas que persiguen metas distintas acerca de cómo emplear recursos excesivos para así producir ciertos intereses agregados de manera instantáneo. Asimismo, su periodo es superior a un año de sus actividades.

- Conforme el objeto de la inversión: Se refiere al grupo industrial, a las entidades completas, patentes de invenciones o materias primas.
- Conforme el sujeto que la desarrolla: Se da a conocer que puede ser Privada o Pública.

c. Factores

Según el autor López (2018) infiere que para conocer como marcha una inversión es fundamental saber el concepto económico de la inversión, asimismo sea cual sea sus tipos, se menciona que se dirige bajo 4 factores principales como es rentabilidad, liquidez, riesgo y el plazo.

Tabla 1.
Factores de Inversión

Factores	Definición
Rentabilidad	Se infiere que este factor es lo que se obtiene a cambio de llevar a cabo la inversión; generalmente se determina en términos de rentabilidad o beneficios, no obstante, no tiene por qué ser así.
Riesgo	Se determina como referencia a la indecisión, de igual forma se menciona que en la economía nada es acertado al 100%. Por lo que se debe trabajar constantemente con riesgos razonables por si la inversión podría salir como no se espera al final.
Liquidez	En este factor tiene la posibilidad de cambiar una determinada inversión en dinero con daños mínimas relacionado a su valor
Plazo	El plazo es una variable primordial, por eso es que se puede esperar un determinado beneficio. Sin embargo, eso depende del tiempo que se tarde en conseguirlo.

Nota: López (2018)

2.2.4. Financiamiento

a. Definición

El autor Westreicher (2020) define el financiamiento como el desarrollo durante la entidad capte sus fondos, a su vez se infiere que ya sea el cualquier financiamiento involucrado puede traer consigo un cargo en el futuro.

b. Tipos de Financiamiento

El financiamiento se puede desarrollar de diferentes maneras:

- Según su procedencia. Respecto a ello obtenemos los siguientes:

Fondos ajenos, que se le conoce como endeudamiento. Asimismo, se define que es el capital extraído de personas particulares o entidades financieras. A modo de ejemplo se menciona el financiamiento de préstamos por parte de los bancos.

En los fondos propios se define que vendrían hacer los aportes que brindan los socios de la entidad, y en el momento que se quiera adquirir de más recursos del mismo modelo se realiza una propuesta notoria de adquisición.

- Según el plazo que es pactado para su devolución:

En el periodo de corto plazo. Se desarrolla que el tiempo de financiamiento en si es igual o a su vez menor a un año establecido. Además, se acostumbra que mayormente se trate de préstamos a próximamente reducidos. Un claro ejemplo es el consumo de bienes no perdurable.

En el periodo de largo plazo. Se define al tiempo de financiamiento por mayores años así logrando englobar incluye más de veinte años. Un ejemplo sería los créditos hipotecarios.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

- **Tipo: Aplicada**

Esta investigación plantea adquirir mejor la gestión, basándose en los conocimientos adquiridos, aplicando técnicas y métodos, presentando una propuesta de inversión y financiamiento con el fin de tomar decisiones en el Hospedaje Real's de Chiclayo.

- **Niveles: Descriptiva**

El nivel de investigación será descriptivo porque se detallará la realidad actual en la que se encuentra el Hospedaje Real's.

3.2. Diseño de Investigación

Esta actual investigación comprende un diseño no experimental por el motivo del fundamenta en la observación, de la misma manera su entorno natural podrá examinarlos con orden y posterioridad.

3.3. Población, muestra y muestreo

Referente a la población de mi investigación estará establecida por el Hospedaje Real's de la ciudad de Chiclayo. La muestra específica será los procesos operativos.

3.4. Población, muestra y muestreo

Tabla 2

Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<u>Variable Independiente:</u> Gestión	Varela (2020). El concepto de Gestión es beneficioso para cualquier empresa, en otras palabras, son estrategias que tiene como fin buscar el mejoramiento de la productividad y competitividad de la entidad. Ese cargo lo desempeñan los directivos, consultores y los gerentes.	En la variable de Gestión, se logran obtener diversos desarrollos para poder tomar las mejores decisiones.	Funciones	Planificación
				Organización
				Comunicación
				Control
<u>Variable dependiente:</u> Procesos Operativos	Según Lon Kan (2015) tiene como concepto que los procesos operativos están vinculados con el desarrollo del producto o servicio, y a su vez inciden de manera directa en la satisfacción de los clientes.	En el desarrollo la variable, se puede obtener diferentes formas de obtener los procesos operativos, para lograr mejorar la empresa.	Fases	Preparación de los productos.
				Interés y brindar servicio a los clientes.
				Estructura de los productos y sus servicios.
				Estudios de la competencia de los mercados.
				Administración de la demanda.
<u>Variable dependiente:</u> Inversión	López (2018) según el autor define que la Inversión es una actividad o un conjunto de mecanismos que se basa en ofrecer medios y recursos con el fin de lograr una ganancia de diferente tipo.	La Inversión se consideró mediante la elección de una alternativa con el propósito de poder tomar decisiones en la inversión realizada.	Clasificación	Inversión Temporales
				Inversión a largo plazo
				Objeto de Inversión
				Sujeto que la realiza
<u>Variable Dependiente:</u> Financiamiento	El autor Westreicher (2020) define el financiamiento como el desarrollo durante la entidad capte sus fondos, a su vez se infiere que ya sea el cualquier financiamiento involucrado puede traer consigo un cargo en el futuro.	La variable Financiamiento es especificado según la opción de alguna alternativa establecida con el único objetivo de que el financiamiento sea mejor.	Factores	Rentabilidad
				Riesgo
				Liquidez
				Plazo
			Según su procedencia	Fondos ajenos
				Fondos propios
			Según su periodo	Corto plazo
Largo plazo				

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según el autor Carlos, S. (1992) menciona que es una herramienta en la cual recopila datos desde el inicio, distintos recursos de que se vale el observador o investigador a fin de aproximarse a los fenómenos y así poder extraer información de ellos. Es por ello que el dispositivo extrae toda investigación de la labor anticipada; a su vez sintetiza todas las participaciones del marco teórico al elegir datos que retribuyen a los indicadores por ende se dice que los conceptos que se ha utilizado especifican todo lo que tiene empíricamente nuestro objeto de estudio que comprende por medio de las técnicas de recolección del que se utiliza, el diseño determinado y elegido para el trabajo.

Para el autor Arias, F. (1999) comenta que se redacta a los mecanismos como medios materiales al cual se utilizan para recolectar y juntar la información.

3.5.1. Técnicas de investigación

Las técnicas que se utilizaron para la recolección de información son:

- La entrevista. En esta técnica será empleada con el fin de obtener la información de la entidad por medio de una conversación o diálogo con el entrevistador y el entrevistado.
- La observación Directa. Permitirá examinar fijamente la materia de la investigación que serán inscritos a lo largo del proceso de investigación para su siguiente estudio.
- De igual forma toda información extraída permitirá completar varios contenidos para que sea útil en el actual trabajo de investigación.

3.5.2. Instrumentos de investigación

Se hace mención que la investigación se elaboró de forma documental eso quiere decir que los datos documentales se alcanzaron de manera directa con la realidad de la empresa, por medio de informes, el estado de resultados y referencias de donde se ha obtenido importancia en la investigación.

El método que se ha empleado es la **Ficha de entrevista**.

Asimismo, se empleó el método Teórico ya que se permitió tener información directa de la empresa a través de la observación. Es por ello que se obtuvo información de la entidad con el único fin de comprender el efecto de la situación que se presenta actualmente, por ende, se efectuó el análisis correspondiente.

3.6. Procedimientos y procesamientos de datos

3.6.1. Procedimiento

El desarrollo de recopilación de datos se ejecutará mediante entrevistas, las fichas de observación el cual permitirá obtener conclusiones generales que nos conducirán hacia el fin determinado.

3.6.2. Procesamiento de datos

Acercas de los primeros objetivos se utilizará la técnica de la ficha de observación y la entrevista, del cual se obtendrá un resultado para obtener información sobre la gestión de la entidad con el fin de poder evaluar la gestión de los procesos operativos para la toma de decisiones en la Inversión y el Financiamiento en el Hospedaje Real's. Asimismo, se empleará en los dos últimos objetivos el Microsoft Office Excel con la finalidad de obtener el procesamiento de datos.

3.7. Matriz de consistencia

Tabla 3

Matriz de Consistencia

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	
¿Cómo una eficiente gestión de Procesos Operativos incide en la toma de decisiones de Inversión y Financiamiento en el Hospedaje “Real’s” de Chiclayo 2021 – 2022?	Evaluación de la Gestión de Procesos Operativos para la toma de decisiones de Inversión y Financiamiento en el Hospedaje “Real’s” De Chiclayo 2021 – 2022.	Esta investigación no tiene hipótesis debido a que se rige a la gestión de procesos operativos para la toma de decisiones de Inversión y Financiamiento	<u>Variable Independiente:</u> Gestión	Funciones	Planificación	
					Organización	
	Comunicación					
	Control					
	Objetivos Específicos		<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de los aspectos generales del Hospedaje Real’s de Chiclayo 2021. - Análisis de los Procesos operativos y determinación de los indicadores de Gestión del Hospedaje Real’s de Chiclayo 2021. - Presentación del presupuesto de Inversión y las alternativas de financiamiento del Hospedaje Real’s de Chiclayo 2022. - Elaboración de los Estados Financieros proyectados para ver el retorno de la inversión del Hospedaje Real’s de 2021 - 2022. 	<u>Variable dependiente:</u> Procesos Operativos	Fases	Preparación de productos. Brindar servicio a los clientes. Estructura de sus servicios. Estudio de los mercados. Administración de la demanda
						<u>Variable dependiente:</u> Inversión
	Gestión de ventas					
	Objeto de Inversión					
	<u>Variable Dependiente:</u> Financiamiento		Según su procedencia	Factores	Sujeto que la realiza	
					Rentabilidad	
					Riesgo	
					Liquidez	
Según su periodo	Según su periodo	Factores	Plazo			
			Fondos ajenos			
Fondos propios						
Corto plazo						
Largo plazo						
Diseño y tipo de Investigación	Población, muestra y muestreo	Procedimiento y procedimiento de datos				
Tipo de Investigación: Aplicada	Población: La población estará conformada por el Hospedaje Real's de Chiclayo.	*Recolectar y planificar la información general del hospedaje.				
Enfoque de la investigación: Cualitativa		*Recoger información de los procesos operativos.				
Nivel de la Investigación: Descriptivo	Muestra: La muestra será los procesos operativos.	*Se utilizará como técnica la entrevista y la ficha de observación				
Diseño de la Investigación No experimental		*Se utilizará las herramientas de Microsoft Office Excel para el procesamiento de datos.				
		Técnicas: Observación Directa Entrevista Análisis Documental	Instrumentos: Datos documentales Datos estadísticos	Informes Estados Financieros Guía de entrevista.		

3.8. Consideraciones éticas

La información que se ha obtenido es por motivos de investigación profesional del cual se ha realizado un desarrollo teórico respetando los derechos de autor de las fuentes que se han consultado. A la vez, cuidando que la información brindada por el Hospedaje Real's de Chiclayo, sea tratada de manera adecuada. Se considera de confidencialidad y no puede ser manipulada por terceros, sin embargo, solo es para efectos de investigación.

Se elaboró lo que es un cuadro informativo resaltando lo principal de las consideraciones éticas que se utiliza.

Tabla 4
Consideraciones éticas

Consideraciones éticas	Contexto
Confiabilidad	Es preciso mencionar que toda información establecida es verídica.
Responsabilidad	El hospedaje Real's de Chiclayo es responsable de otorgarnos toda la información necesaria para poder desarrollar mi tema de investigación, por ejemplos el Estado de Resultados, cuáles son sus procesos operativos, que servicio brinda y entre otros tipos de documentos que sean necesarios.
Reserva de información	Finalmente se redacta que la información brindada que nos otorgó el hospedaje Real's es simplemente para el desarrolla de mi tesis

Nota: En base a los datos obtenidos (2021)

IV. Resultados y Discusión

4.1. Resultados

4.1.1. Descripción de los aspectos generales del Hospedaje Real's de Chiclayo 2021.

Se realizó la técnica de la entrevista que fue dirigida para el Gerente, establecida el día 14 de octubre del 2021, con el fin de poder conocer todos los aspectos comunes y general que tiene el hospedaje, asimismo describir las funciones que tienen las diferentes áreas dentro de la entidad. De igual manera poder determinar e identificar como es la situación real de la entidad del área operativa de los servicios brindados.

4.1.1.1. Aspectos Generales de la Empresa

a. Historia

El Hospedaje REAL'S S.A.C. se dedica a la actividad hotelera brindando servicios de estadía en Chiclayo. Asimismo, en su ficha RUC menciona como nombre comercial y su razón social es Real's SAC teniendo como RUC N° 20607885809 que se encuentra en la Calle Saénz Peña – Chiclayo, exactamente a 4 cuadras de la Plaza Central de la ciudad de Chiclayo. Se menciona que la idea de formalizar la empresa es por el gerente general que quería tener un legado para su familia. Su inicio de sus actividades se empezó el 25 de mayo del 2018.

Todo el servicio de alojamiento es dirigido a la población sin excepciones debido a que los precios que se generan en el hospedaje por cada habitación son accesibles para que puedan visitar las familias, parejas, promociones, en sí personas en general.

Por ende, se menciona que el hospedaje Real's de Chiclayo tiene todas instalaciones en agradable estado, debido que por motivos de pandemia no ha estado en funcionamiento, teniendo así que mejorar sus habitaciones el hospedaje cuando se incorporó de nuevo en el mercado.

De igual forma se redacta que el hospedaje se destaca por su limpieza en todos los espacios de las habitaciones, como en la recepción. También tiene sostiene una infraestructura extensa de 5 pisos. En el interior de su equipamiento sostiene en cada piso luces de emergencia, extintores, wifi, televisores, cable. Además, se hace referencia de los servicios del hospedaje que actualmente está brindando:

- En cada habitación cuenta con baños independientes
- Habitaciones amplias
- Sala de espera
- Cámaras de seguridad

El hospedaje muestra como objetivo a largo plazo, es decir en dos años tener una mejor ampliación de su infraestructura del quinto piso. También desea adicionar sus habitaciones y todos los espacios del hospedaje al turismo, colocando y pintando murales relacionado a las culturas de Chiclayo y Lambayeque. Asimismo, ambiciona en amoblar su cafetín para todos sus visitantes.

b. Servicios a ofrecer

Son una organización que brinda el servicio de alojamiento satisfaciendo sus necesidades de los huéspedes, a través de un trato individualizado por trabajadores que estén motivados en buscar las expectativas de los visitantes. Contribuyendo de esta forma en el crecimiento de nuestro país de la manera más efectiva posible.

c. Valores

- Ética:

Para nosotros es identificarnos por lo que en realidad somos, demostrando con nuestras actuaciones y decisiones se basen de manera profesional, el respeto a todas las personas que lleguen al hospedaje mostrando lealtad e integridad moral.

- Puntualidad:

Nos impulsamos con más perfección en el desempeño laboral ya que nos permite como empresa la planeación y organización del trabajo, impulsando así un ambiente de respeto y sobre todo el buen trabajo que se realiza en equipo.

- Innovación:

Para el desarrollo de nuestra mejora nos enfocamos mediante nuevas expectativas y nuevas técnicas para alcanzar la máxima calidad. Así, demostrando el potencial de mejoramiento que tenemos como empresa para el beneficio de todos.

- Compromiso con las personas:

En todo momento nos impulsamos por el desarrollo y bienestar por cada uno de nuestros empleados. Demostrando el buen ambiente laboral y el respeto mutuo en el equipo de trabajo.

- Orientación al cliente:

Nos inclinaremos en brindar nuestros conocimientos con el fin de poder satisfacer todas las necesidades que se requiera por parte de nuestros huéspedes, formalizando nuestros compromisos con ellos.

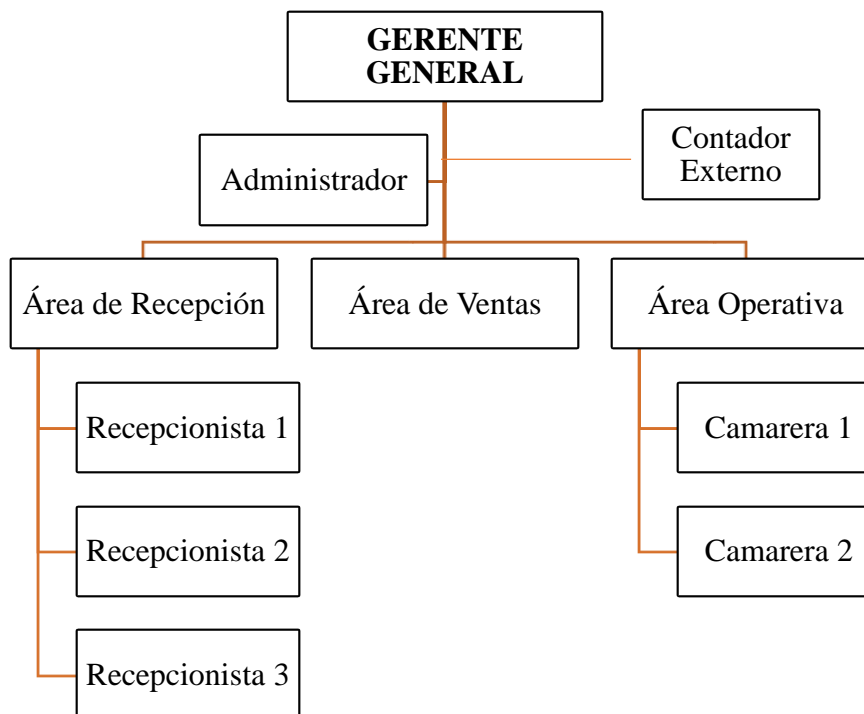
- Seguridad y salud:

Impulsamos una cultura de prevención para mejorar las condiciones del área de seguridad incluyendo a todos los empleados que apoyan a la entidad, a su vez a nuestros huéspedes.

d. Organigrama de la empresa

Figura 1:

Organigrama de la empresa.



Nota: En base a los datos obtenidos del hospedaje en el año 2021.

e. Funciones

Gerente General

- Proponer y diseñar todos los objetivos que tiene la política organizacional, los objetivos, las planificaciones, presupuestos para sus proyectos y planes para que se desarrollen en la empresa.
- Controlar la dirección financiera de la empresa.
- Planificar, guiar, orientar y además evaluar todo el desarrollo de las actividades que se realizan en la entidad cumpliendo así con todos los objetivos por cada área.
- Plantear al Directorio, la aprobación de las normas en el área administrativa, área financiera y en toda la organización que se necesaria para tener un adecuado desarrollo en sus operaciones generales.
- Ejercer la importancia y el rol como representante legal de la organización.
- Presentar al director general para sus aprobaciones de los documentos de la gestión de la empresa, como también los manuales y todo tipo de reglamento de la organización.

Contador Externo

El contador es el que se encarga de llevar la contabilidad del hospedaje, así también por hacer los pagos ante Sunat sobre los impuestos que está sujeto la empresa. Además, es el que proporciona toda información contable y financiera, del cual sus funciones son las siguientes:

- Formular, plantear, analizar y ejecutar políticas de venta que ayuden a mejorar los ingresos de la empresa.
- Tiene que estar al día con todos los libros auxiliares que se solicita para hacer los registros contables sobre las actividades que se realizan.
- Velar por que tener todos los EE. FF mensuales que deben emitidos en la fecha establecida.
- Disponer de todos los estados financieros en las fechas encargadas y poder así establecer los resultados de operación del movimiento de la empresa.
- Como encargado del Área Contable de estar actualizado y tener conocimientos de todas las leyes e información que se brinda sobre los pagos de los Impuestos ante Sunat.
- Cuantificar y calcular al final del ejercicio contable de cómo serán las utilidades que se repartirán entre los empleados.
- Estudiar los estados financieros y sus análisis.

Administrador

- En esta área se encarga de proyectar, planear, evaluar, examinar y a su controlar todas las actividades que realiza la empresa.
- Supervisa todos los procesos técnicos por cada área de trabajo en la organización del personal, tesorería, presupuesto, logística y cualquier trámite documental que tiene la entidad.
- Dirigir las actividades y operaciones que tiene la empresa hotelera, asimilando también todo el punto de vista de la organización, planificación y funcionamiento interno.
- Preparar y consignar todas las acciones de control previsto con una adecuada función administrativo.
- Tramitar y gestionar la los recursos financieros para poder realizar los pagos de las obligaciones que tiene la empresa.
- Orientar y examinar el desarrollo de las actividades del personal colaborativo de la Institución.
- Expresar y plantear al Área alta, en otras palabras, a la Gerencia General las pautas que se tiene sobre el adecuado funcionamiento por parte de los sistemas administrativos.

- Ejecutar la política remunerativa de la empresa.
- Sustentar, renovar y ordenar todos los contratos legales de los trabajadores y toda documentación de la entidad.
- Formular la gestión del archivo documentario de la empresa.

Recepcionista

- Reportar diariamente los ingresos obtenidos a gerencia y al área administrativa.
- Tramitar de manera eficaz todas las reservaciones de los clientes con el objetivo de poder lograr mayor índice de ocupación de habitaciones, también identificar cuáles son las expectativas de los clientes.
- Organizar, apoyar y controlar los padrones de ingresos y las salidas de los clientes o cualquier otro solicitante.
- Destinar sus habitaciones que le corresponda a los huéspedes y dar las llaves de acceso a los clientes.
- Observar y escuchar todos los requerimientos que hacen los huéspedes todas las veces que sea necesario y siempre estando con una buena actitud de amabilidad y respeto hacia ellos.
- Suministrar los servicios que ofrece el hospedaje informando sobre que horarios y precios tienen establecidos.
- Cuando se retiren los visitantes debe el recepcionista de mostrar agradecimiento con aprecio genuino por su alojamiento en el hospedaje.
- Tener el control y asegurarse de haber recuperado todas las llaves que tienen acceso a las habitaciones y los controles del televisor brindado.
- Atender y escuchar todos los puntos de vista de los clientes referente a al servicio ofrecido y el alojamiento en el hospedaje.

Camarera

- Tener que realizar la limpieza de las todas habitaciones tomando en cuenta y respetando siempre la intimidad y las cosas de los huéspedes.
- Estar pendiente para el cambio de sabanas correctamente limpias.
- Garantizar que los baños independientes por cada habitación estén con todos los elementos de higiene y bien aseados. Considerando también de que no debe faltar productos higiénicos en el almacén.
- Limpiar todos los pasadizos del hospedaje.

- Si en caso los clientes desean que le laven su ropa, están encargados de que ese servicio de lavandería sea atendido, ya que se cobraría algo adicional.
- Garantizar y responder todas las necesidades que tienen los clientes.
- Si los huéspedes olvidaron algún objeto de valor, tendrán que entregarlo al área al departamento apropiado.
- Tienen la obligación de dar a conocer cualquier tipo de problema que se dé con los clientes y/o en las habitaciones.
- Mantener limpio las escaleras del hospedaje, es necesario barrer y trapear.

4.1.2. Análisis de los Procesos operativos y determinación de los indicadores de Gestión del Hospedaje Real's de Chiclayo 2021.

El trabajo de investigación presentado son los resultados demostrados de los análisis del desarrollo de los procedimientos en los procesos operativos que realiza en el hospedaje Real's, que se encuentra ubicado en la ciudad de Chiclayo.

Tabla 5
Procesos Operativos

	Procesos	Sub procesos
PROCESOS OPERATIVOS	Recepción (reservas)	Padrón de Ingreso para el huésped Padrón de Salida para el huésped Control para el acceso a las habitaciones Control de las reservaciones
	Productos y Bebidas	Servicio a las Habitaciones Servicio de venta de productos

Nota: En base a los datos obtenidos del hospedaje (2021)

4.1.2.1.Descripción de los procesos de Recepción

Figura 2

Flujograma del Padrón de Ingreso para el huésped

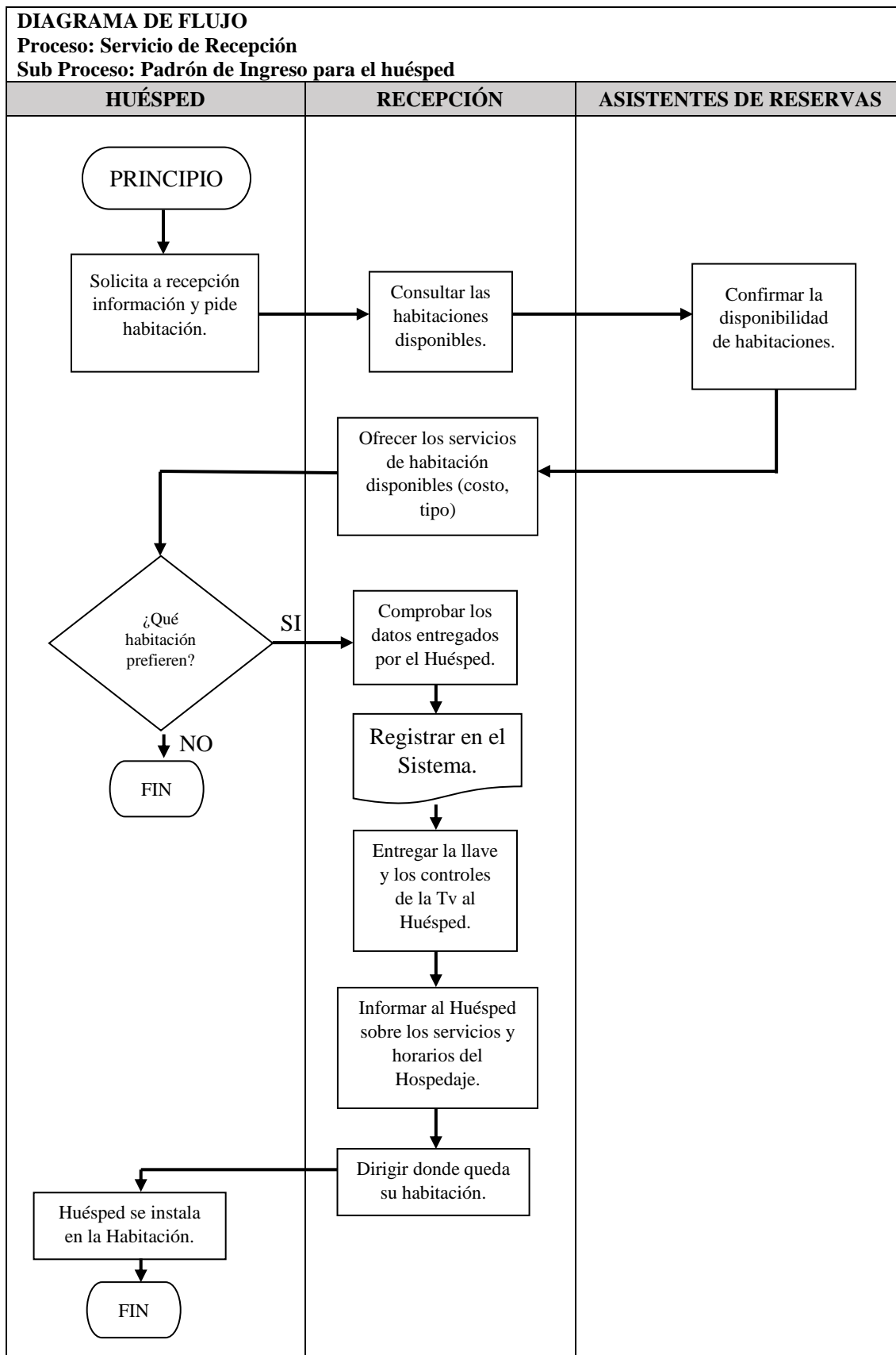


Tabla 6

Papeleta de los procesos del padrón de ingreso para el huésped.

PAPELETA DE PROCESOS		CÓDIGO N°	CCC-058
PLANEAR	PROCESO: Servicio del Área de recepción	ÁREA:	Recepción
	SUB PROCESO: Padrón del Ingreso para el Huésped		
	OBJETIVO: * Dar los datos que desea el cliente para su alojamiento en el hospedaje * Ofrecer el soporte técnico por parte del recepcionista * Prevenir los disgustos a los huéspedes.		
	IMPORTANCIA: * Comienza. El ingreso por parte del huésped al hospedaje. * Comprende. Brindar información al cliente sobre los servicios que brinda el hospedaje. * Culmina. El cliente se instala en la habitación del hospedaje.		
	PROVEEDOR: * Cliente exterior * Diferentes áreas en el hospedaje * Reservaciones	CLIENTE: * Cliente externo * Visitas * Distintas áreas en el hospedaje	
HACER	INGRESOS: * Identificar al huésped * Llave de la habitación y control de tv * Previsiones de demanda	SALIDAS: * Ficha del cliente * Servicio prestado * Informes habitaciones disponibles	
	REGISTROS: * Formulario para registrarse * Formulario de cierre de caja * Formulario de correspondencia	INSPECCIONES (que se realizan mensualmente) * Inspección de abastecimiento de insumos y operatividad de equipos. * Inspección de la publicidad de los servicios.	
VERIFICAR	VERIFICACIÓN: * Inspecciones con frecuencia mensual * Auditorías Internas semestrales	VARIABLES A CONTROLAR: * Satisfacción del cliente * Política comercial * Formación del personal	
	INDICADORES: I.1 Encuesta para saber la Satisfacción de los clientes I.2 Eficacia de la organización		
ACTUAR	MEJORAR EL SERVICIO DE RECEPCIÓN: * Revisar los objetivos planteados por parte de la Dirección de Recepción. * Revisar y analizar de indicadores * Implementación de acciones preventivas y correctivas (mejora continua).		
Elaborado por: <i>Edilberto Cruz Duran</i> <i>Ing. Comercial</i>		Revisado por:	Fecha: <i>22/06/2021</i>

Figura 3
Flujograma del Padrón de Salida para el Huésped

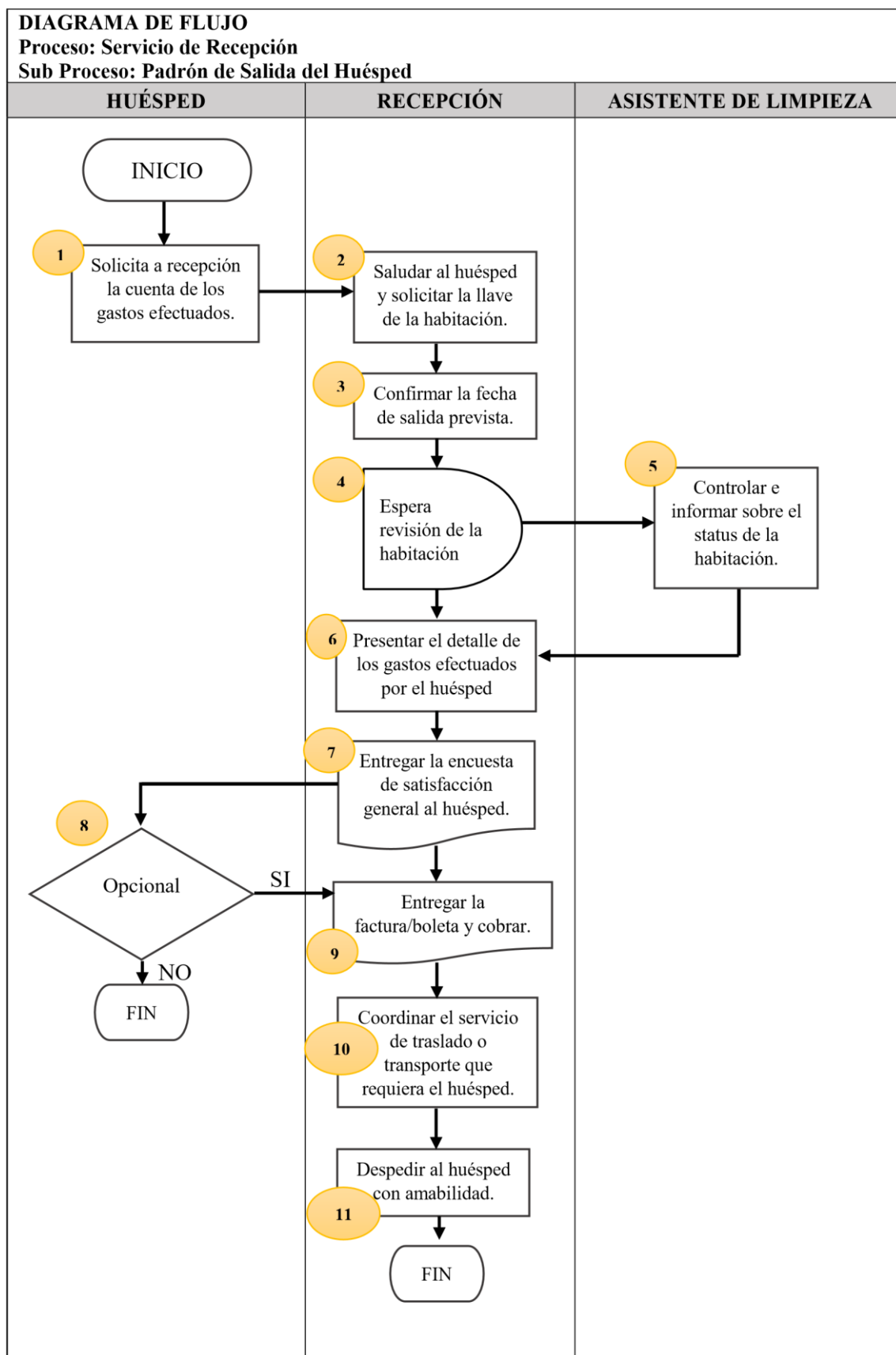


Tabla 7

Papeleta de los procesos del padrón de salida para el huésped

FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO N°	CCC-061
PLANEAR	PROCESO: Servicio de Recepción	ÁREA:	Recepción
	SUB PROCESO: Registro de Salida del Huésped		
	OBJETIVO: * Dar toda la información que requiera el huésped para su salida en el hospedaje * Brindar soporte técnico al recepcionista. * Prevenir inconformidades de los huéspedes		
	ALCANCE: * Empieza: Con la entrega de la llave de habitación. * Incluye: Detalle de los gastos, averiguar la satisfacción del huésped, cobro del servicio y traslado. * Termina: Con la salida del huésped del hospedaje.		
	PROVEEDOR: * Cliente externo * Asesores de Limpieza	CLIENTE: * Cliente externo * Otras áreas del hospedaje	
HACER	ENTRADAS: * Status de Habitación * Encuesta de Satisfacción General * Detalle de los gastos/consumo	SALIDAS: * Cargo de gastos en el sistema * Calificación de los servicios y sugerencias * Factura y/o boleta	
	REGISTROS: * Formulario de pago * Formulario de control de útiles de oficina * Formulario de cierre de caja * Formulario de Encuestas * Registros derivados del proceso y mejora continua	INSPECCIONES (Mensuales): * Inspección de los registros de salida * Inspección de abastecimiento de insumos y operatividad de equipos. * Inspección de la publicidad de los servicios. * Inspección de los Formularios de Encuestas	
VERIFICAR	VERIFICACIÓN: * Inspecciones con frecuencia mensual * Auditorías Internas semestrales	VARIABLES A CONTROLAR: * Satisfacción del cliente * Política comercial * Formación del personal	
	INDICADORES: I.1 Encuesta de Satisfacción General I.2 N°. de actividades realizadas/N°. de actividades salidas I.3 Eficacia de la Planificación = N°. de actividades planeadas/N°. de actividades en proceso		
ACTUAR	MEJORA DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN: * Revisión de los objetivos y metas de la Dirección de Recepción. * Revisión y análisis de indicadores * Implementación de acciones preventivas y correctivas (mejora continua).		
Elaborado por: Edilberto Cruz Duran Ing. Comercial		Revisado por:	Fecha: 22/06/2021

Figura 4
Flujograma del Control para el acceso a las habitaciones

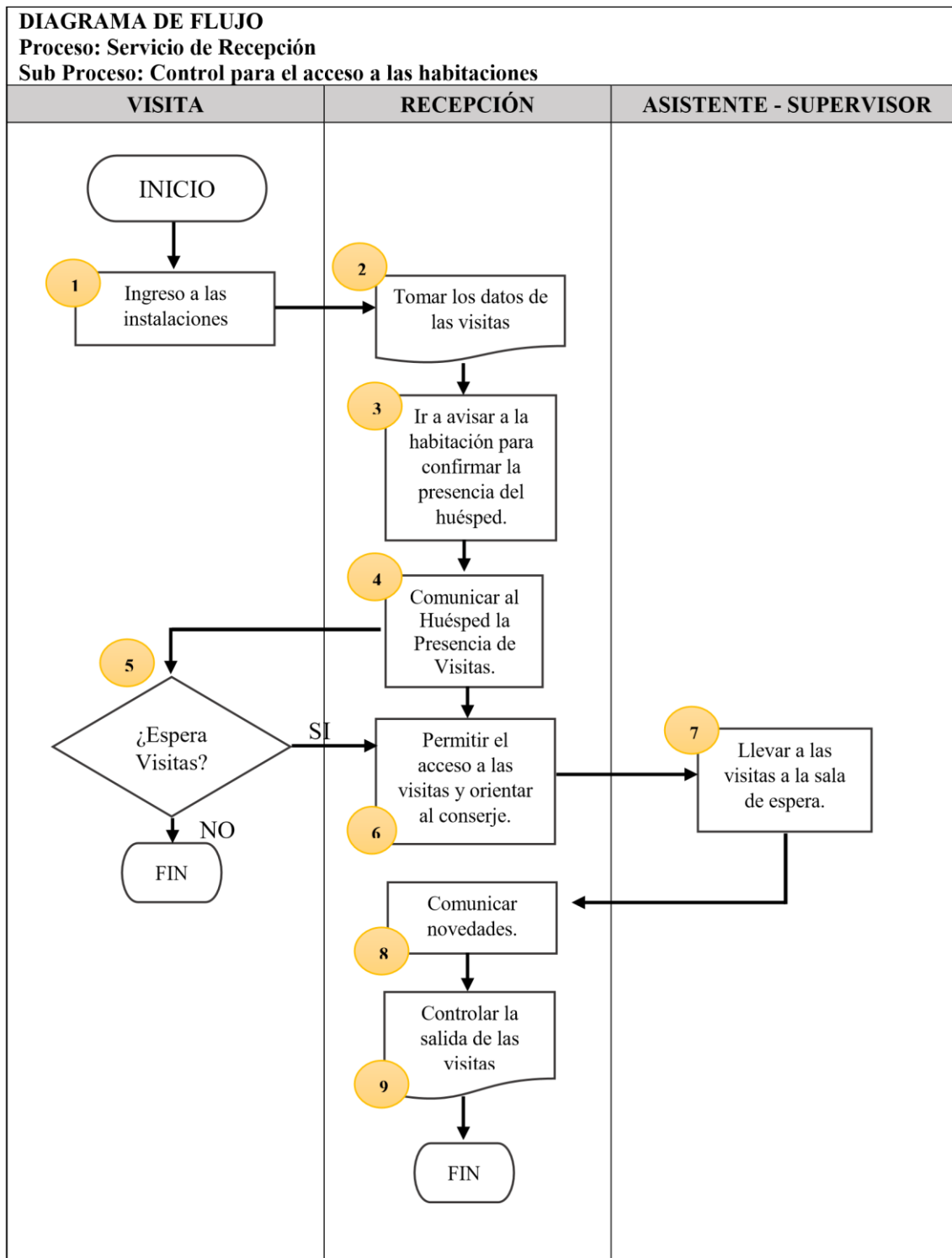


Tabla 8

Papeleta de los procesos de control para el acceso a las habitaciones

FICHA DE PROCESOS		CÓDIGO N°	CCC-065
PLANEAR	PROCESO: Servicio de Recepción	ÁREA:	Recepción
	SUB PROCESO: Control del acceso a las habitaciones		
	OBJETIVO: * Cuidar la seguridad y privacidad del cliente y del hospedaje. * Brindar soporte técnico al recepcionista. * Controlar el acceso de las visitas al hospedaje		
	ALCANCE: * Empieza: Con el ingreso de las visitas al hotel. * Incluye: Controlar el ingreso y supervisar su estancia. * Termina: Con la salida de las visitas del hospedaje.		
	PROVEEDOR: * Visitas * Seguridad	CLIENTE: * Registros de visitas * Avisar a la habitación	
HACER	ENTRADAS: * Status de Habitación * Encuesta de Satisfacción General * Detalle de los gastos/consumo	SALIDAS: * Cargo de gastos en el sistema * Calificación de los servicios y sugerencias * Factura y/o boleta	
	REGISTROS: * Registros de Visitas * Informe de tarifas diarias * Formulario de Encuestas * Registros derivados del proceso y mejora continua.	INSPECCIONES (Mensuales): * Inspección de los registros y soportes. * Inspección de la operatividad en los sistemas de alarma. * Inspección de la publicidad de los servicios.	
VERIFICAR	VERIFICACIÓN: * Inspecciones con frecuencia mensual * Auditorías Internas semestrales	VARIABLES A CONTROLAR: * Satisfacción del cliente * Política comercial * Formación del personal	
	INDICADORES: I.2 N°. de actividades realizadas/N°. de actividades salidas I.3 Eficacia de la Planificación = N°. de actividades planeadas/N°. de actividades en proceso		
ACTUAR	MEJORA DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN: * Revisión de los objetivos y metas de la Dirección de Recepción. * Revisión y análisis de indicadores * Implementación de acciones preventivas y correctivas (mejora continua).		
Elaborado por: Edilberto Cruz Duran Ing. Comercial		Revisado por:	Fecha: 22/06/2021

Seguidamente se va a detallar sobre los requerimientos que solicita la Norma Técnica Hotelera Sectorial (NTHS) del cual tiene como clasificación el desarrollo del alojamiento en el hospedaje. Los requisitos normativos son los cuales se encargan de cumplir como mínimo el Hospedaje Real's así poder postular a la aplicación de la norma y posterior a la obtención del certificado de calidad como Sector Hotelero.

En los Factores de Planta

– Factor de Recepción.

En este punto se menciona que se posee un registro de mantenimiento de corrección, además de ser preventivo para el sector mobiliario. Asimismo, en el ingreso que se hace desde el exterior hasta las habitaciones brindadas es alcanzable. El espacio del exterior está en un estado limpio y muy iluminada, no contando con obstáculos que pueden dificultar el acceso hacia el establecimiento.

– Planta del edificio.

En las edificaciones. Se hace mención que cuenta con registros anuales en el mantenimiento de corrección y prevención. Se muestra las señalizaciones de seguridad y arquitectónica. Tienen escaleras con rampas y son accesibles para el ingreso principal. En la entrada del servicio, se redacta que es la entrada compartida con la de los clientes.

– Pasillos del edificio.

Se tiene una iluminación de ocho Luxes, contando también con señalizaciones requeridas por el ARP que significa Aseguradora de Riesgos Profesionales; se muestra la indicación de las salidas de emergencia; se muestra con claridad las ubicaciones de las habitaciones como los baños higiénicos.

– Las habitaciones:

Se muestra seguridad, en la puerta de ingreso, se tienen mirillas; su climatización, cuenta con una ventilación natural y/o mecánica. En los pisos se encuentran en buen estado de mantenimiento. En las ventanas se tienen cortinas que no presentan manchas ni roturas.

4.1.2.2. Determinación de los indicadores de Gestión del Hospedaje Real's de Chiclayo 2021.

A. Indicador de eficiencia

A.1. Eficiencia de operación

$$\text{Eficiencia de operación} = \frac{\text{Utilidad 2021} - \text{Utilidad 2020}}{\text{Utilidad 2020}} \times 100$$

$$\text{Eficiencia de operación} = \frac{18000 - 1500}{1500} \times 100$$

$$\text{Eficiencia de operación} = 20\%$$

El Hospedaje Real's de Chiclayo, se muestra una buena gestión de operación de manera aceptable debido a que al compáralo con la utilidad del año 2020 y el 2021 se tuvo como resultado que hubo un desarrollo de la rentabilidad del 20%.

A.2. Alojamiento

$$\text{Alojamiento} = \frac{\text{Número de reservaciones no canceladas}}{\text{Número total de reservaciones}} \times 100$$

$$\text{Nivel de alojamiento} = \frac{95}{100} \times 100$$

$$\text{Nivel de alojamiento} = 95\%$$

En este indicador se indica el agradable desempeño que hay en las reservaciones que se desarrolla en el Hospedaje Real's de Chiclayo debido hay un porcentaje del 95% de reservaciones efectivas.

B. Indicador de eficacia

B.1. Nivel de comercialización

$$\text{Nivel de comercialización} = \frac{\text{Venta en hospedaje}}{\text{Ventas Totales}} \times 100$$

$$\text{Nivel de comercialización} = \frac{102000}{125000} \times 100$$

$$\text{Nivel de comercialización} = 82\%$$

Se puede inferir que se obtuvo como porcentaje el 82 % de las ventas totales del hospedaje, así se demostró mayor eficacia en el Hospedaje Real's de Chiclayo.

B.2. Nivel de ventas de hospedaje con reservaciones

$$\text{Nivel de ventas de hospedaje Con reservaciones} = \frac{\text{Venta en hospedaje con reservas}}{\text{Ventas Totales Hospedaje}} \times 100$$

$$\text{Nivel de ventas de hospedaje Con reservaciones} = \frac{35000}{102000} \times 100$$

$$\text{Nivel de ventas de hospedaje con reservaciones} = \mathbf{34 \%}$$

Se da a conocer que el 34% de sus ventas generales ha sido por las reservaciones dadas por parte de los huéspedes, obteniendo una alta eficiencia del sistema para que así incrementen las ventas totales, y no estar dependiendo totalmente de las ventas en la misma recepción de la entidad

B.3. Nivel de costo de publicidad

$$\text{Nivel de costo de publicidad} = \frac{\text{Costo de venta de publicidad en hospedaje}}{\text{Ventas Totales Hospedaje}} \times 100$$

$$\text{Nivel de costo de publicidad} = \frac{2000}{102000} \times 100$$

$$\text{Nivel de costo de publicidad} = \mathbf{1,96 \%}$$

En este nivel de costo de publicidad se representa un cálculo de 1,96% de las ventas totales del cual se demuestra que es considerable de manera eficaz para este indicador.

C. Indicador de calidad

C.1. Satisfacción del cliente

$$\text{Satisfacción del cliente} = \frac{\text{Número de clientes en hospedaje satisfechos}}{\text{Número total de clientes en hospedaje}} \times 100$$

$$\text{Satisfacción del cliente} = \frac{4000}{4100} \times 100$$

$$\text{Satisfacción del cliente} = \mathbf{98 \%}$$

Se obtuvo un 98 % de que los clientes si están satisfechos con el servicio que brinda el Hospedaje Real's de Chiclayo por lo que se demuestra un excelente desempeño, así también podemos observar que casi todos sus clientes se muestran satisfechos por los servicios ofrecidos, es otras palabras si se está cumpliendo con todas las respectivas de los clientes de acuerdo a sus precios y servicios ofrecidas.

4.1.3. Presentación del presupuesto de Inversión y las alternativas de financiamiento del Hospedaje Real's de Chiclayo 2022.

4.1.3.1. Presupuesto de Inversión

Tabla 9

Presupuesto de Inversión en el Área de Recepción

<i>Área de Recepción</i>			
Descripción	Cantidad	Precio	Total
Laptop	1	2,100.00	2,100.00
Celular	1	900.00	900.00
Monitor	1	360.00	360.00
Silla para Recepción	1	250.00	250.00
Folder	2	3.00	6.00
Bancos	3	11.00	33.00
TV	1	730.00	730.00
Rand	1	30.00	30.00
Fofo de muebles	1	500.00	500.00
Pintura – pared	1	1,000.00	1,500.00
Cubrir recepción (plástico)	1	500.00	500.00
Lavadora de 20K	1	3,000.00	3,000.00
Vitrina de Turismo	1	300.00	300.00
TOTAL			10,209.00

Nota: En base a los datos obtenidos del hospedaje (2021)

Tabla 10

Presupuesto de Inversión en el Área de Alojamiento

<i>Área de Alojamiento</i>			
Descripción	Cantidad	Precio	Total
Directv	18	25.00	450.00
Cortinas de baño	18	25.00	450.00
Mesas para Hab.	17	65.00	1,105.00
Sillas	34	28.50	969.00
Sábanas 1. 1/2 pl	13	35.00	455.00
Sábanas 2 pls	9	40.00	360.00
Edredones	20	90.00	1,800.00
Cama 2 pls	1	700.00	700.00
TV	10	730.00	7,300.00
Rand	10	30.00	300.00
Toallas	20	16.00	320.00
Trapeador	3	45.00	135.00
Espejos	4	9.00	36.00
Almohadas	20	20.00	400.00
Pintura para remodelación de cuartos	18	250.00	4,500.00
Tapas para baños	18	30.00	540.00
TOTAL			19,820.00

Nota: En base a los datos obtenidos del hospedaje (2021)

4.1.3.2. Alternativas de Financiamiento

Al mostrar las alternativas de financiamiento, primero se tomó en cuentas los bancos más resaltantes del mercado:

A. BBVA Continental

En primer lugar, los servicios que da a conocer el Banco BBVA Continental para sus financiamientos se destacan los que se mostraran a continuación:

- **Los Préstamos Comerciales**

En este punto se menciona que es más flexible en su sistema de crédito empresarial, debido a que se le otorga el flujo efectivo para el capital de trabajo, es decir que son fondos tanto mediano como largo plazo para cualquier tipo de inversiones ya sea máquina, locales comerciales, equipos, realizar infraestructura, entre otros. A su vez teniendo en cuenta que su forma de pago es según su base de flujos proyectados.

Como características se menciona los pagos que se realiza mensualmente, trimestralmente o semestralmente, teniendo cuotas fijas, sus tasas de interés son competitivas y sus plazos son comerciales y a periodo de gracias. Asimismo, cuenta con reprogramaciones de pagos.

Finalmente, en sus beneficios que concede es la estacionalidad y flexibilidad de las ventas, sus comodidades de pago automático ya sea a cuenta, con seguridad absoluta.

- **Descuento en letras**

La entidad financiera abona en la cuenta corriente el monto de las letras acortadas, sin embargo, no se muestran los intereses que se corresponden en su determinado plazo que se viene a restar hasta el vencimiento establecido.

Las características que muestra este banco es que tiene límites de fecha de vencimientos, las tasas de interés que brinda son adelantadas, tiene plazos del financiamiento. Asimismo, entre sus beneficios que concede es la liquides, la destreza, agilidad y comodidad de como efectuar el pago que realizan los clientes.

B. CAJA PIURA

En este banco sus servicios de financiamiento que brinda se destacan los siguientes puntos:

- **Créditos Empresariales**

Se hace mención que los créditos para las empresas que se encuentre en el Pyme se facilita lo siguiente:

Como es el cobro sin comisiones y portes, brindando además un cronograma de pagos conforme al flujo de ingresos la entidad, y sus créditos si pasan por una evaluación.

- **En los Créditos Hipotecarios**

En este punto se hace mención que se pueden utilizar para diferentes funciones como comprar, construir, o remodelar cualquier vivienda que quiera realizar el cliente. A la vez cuenta con diferentes formas de pagos de manera parcial o cancelar de forma anticipada el préstamo, y tener una cobertura del seguro que muchos conocen como Desgravamen y también el Seguro contra todo riesgo.

Asimismo, se dice que tiene facilidad este financiamiento hasta un 90% de su valor de la vivienda o a su vez sobre el valor de tasación, que está incluido el Impuesto General a las Ventas, es decir que se adiciona a lo que se resulta menor. Se menciona que realizan prestamos hasta S/500000 o puede ser equivalente en dólares, y que sus cuotas a pagar son iguales y tienen hasta diez años para poder cancelar.

C. MI BANCO

En esta empresa se redacta que tiene demasiadas posibilidades para poder tener un crédito de forma rápida y de diferente tipo de financiamiento, sin embargo, siempre y cuando dependiendo de la necesidad por parte del cliente. En sí lo más puntal de esta empresa es que encuentre alguna entidad que brinde servicios o productos con una buena seguridad de poder brindar el financiamiento sin ningún riesgo.

- **Préstamo de Consumo Personal**

Estamos frente a un tipo de crédito en el cual el dinero que usted recibe puede ser destinado a todo lo que usted precise, es decir, no tiene impedimentos o restricciones. Todos sus gastos personales pueden ser afrontados con el capital que reciba por medio de esta operación.

Los requisitos actualmente que tienen los trabajadores dependientes son: contar con antigüedad laboral no menor a 12 meses, presentar últimos recibos de un servicio, no tener deudas con la institución o en el sistema financiero, DNI con la copia del mismo, 3 últimas boletas de pago, y fotocopias relativos a documentos de domicilio. Los requisitos actualmente que tienen los trabajadores dependientes son: contar con antigüedad laboral no menor a 12 meses, presentar últimos recibos de un servicio, no tener deudas con la institución o en el sistema financiero, DNI con la copia del mismo, 3 últimas boletas de pago, y fotocopias relativos a documentos de domicilio.

- **Préstamo de Casa Propia**

En caso de que sea dependiente, va a tener muy buenos detalles como, por ejemplo, sólo tener que realizar el pago de una cuota inicial del 10 % ya que se financia hasta el 90 % del valor total de la vivienda que desee. Los montos propiamente dichos pueden ser desde S/. 5, 000 o bien, USD 2, 000. Para cancelar, tenemos plazos mínimos que pueden ser de 12 meses y los máximos pueden llegar hasta 180 meses.

D. BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ (BCP)

Entre los servicios de financiamiento que brinda el Banco de Crédito, podemos destacar los siguientes:

- **Mediano y largo plazo**

Financiamiento tanto con recursos propios como líneas de créditos captadas de terceros, tales como COFIDE, CAF, IFC, DEG, FMO, entre otros. También ofrecen aval en respaldo de operaciones crediticias del plazo arriba indicado.

Adicionalmente, se presta asesoría sobre la modalidad más conveniente para el financiamiento de tus proyectos de inversión, así como para la reestructuración o sustitución de obligaciones corrientes contraídas para el financiamiento de la adquisición de activos.

- **Capital de trabajo**

Modalidad conveniente para hacer frente a los requerimientos financieros corrientes, te proporciona liquidez a corto plazo en soles y dólares.

Las ventajas que ofrece son disponibilidad inmediata de fondos, Intereses vencidos y adelantados, Pre pago permitido.

Tabla 11
Detalle y resumen de las Entidades Financieras

EMPRESAS FINANCIERAS	REQUISITOS	BENEFICIOS	TASA DE INTERES
BBVA Continental	<ul style="list-style-type: none"> - Debe de contar con 2 años de antigüedad. - Debe estar en el Régimen especial o General. 	<ul style="list-style-type: none"> - El banco muestra una tasa de interés muy óptima para sus clientes 	TEM. 1.02% TEA. 13.00% Plazo. 03 años
Caja Piura.	<ul style="list-style-type: none"> - Su entidad debe ser propia. -Mostrar sus garantías de las Hipotecas. -Será calificado mediante el sistema, del cual debe ser un 100% normal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando se hace la aprobación, realizan el desembolso de forma inmediata -Hay mucha flexibilidad en la forma de pago. 	TEM. 1.10% TEA. 14.00% Plazo. 03 años
Mi Banco	<ul style="list-style-type: none"> - El Representante Legal debe de mostrar su DNI. - Se debe mostrar la garantía ya sea un Bien Inmueble por pare de los accionistas - Será calificado mediante el sistema, del cual debe ser un 100% normal. - Se debe de sustentar dicha inversión. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tienen una seguridad Multirriesgo - Actúan de forma inmediata con el desembolso. 	TEM. 1.17% TEA. 14.98% Plazo. 03 años
Banco de Crédito del Perú (BCP)	<ul style="list-style-type: none"> - Piden garantía por la inversión. - Se debe tener una Cta. Cte. - Deben estar limpios en el sistema financiero. 	<ul style="list-style-type: none"> - Firmeza. - Actúan de forma inmediata con el desembolso. 	TEM. 2.28% TEA. 31.00% Plazo. 03 años

Nota: En base a los datos obtenidos de las Entidades Financieras (2021)

En conclusión, con lo examinado de las alternativas de financiamiento que nos están ofreciendo las cuatro empresas financieras como es el banco BBVA Continental, Caja Piura, Mi Banco y el Banco de Crédito del Perú (BCP) tienen diferentes tasas de interés anual de 13%, 14%, 14.98% y 31% respectivamente, tomando en cuenta que es el mismo plazo para todos, sin embargo, son distintas sus tasas en las entidades financieras mostradas.

4.1.4. Elaboración de los Estados Financieros proyectados para ver el retorno de la inversión del Hospedaje Real's de 2021 - 2022.

El hospedaje Real's de Chiclayo ha tomado la decisión de financiarse con una combinación de dos alternativas de financiamiento: Capital Propio y préstamo Bancario.

Así mismo se dedujo que la estructura de inversión cuenta con un total de S/. 30,029.00, para ello se requerirá canalizar financiamiento de Bancos por S/. 25,629.00 equivalente al 85.35% de la inversión total. A su vez el hospedaje Real's se puede financiar con un solo Banco porque el monto total de dicho préstamo no es muy alto, por ende, se optará a financiarse con una entidad que ofrezcan una tasa de Interés conveniente para acceder al total del financiamiento, la cual es la siguiente:

- **BBVA Continental; con una tasa efectiva Anual (TEA) de 13.00%,**

La entidad escogida para financiarse es cancelable a un plazo de 3 años en cuotas mensuales. Siendo así el total de 36 cuotas. Con la entidad seleccionada, el BBVA se vio conveniente un préstamo de S/. 26,000.00 por contar con una tasa inferior en relación con las demás entidades, como se puede ver en la siguiente tabla.

Tabla 12
Entidad a Financiar

BANCO	Préstamo S/.	Plazos establecidos	Meses	TEA
BBVA	S/ 26,000.00	3	36	13%

Nota: En base a los datos obtenido de la Entidad Financiera (2021)

Posteriormente, se presentará la tabla de amortización del préstamo identificado según los pagos anuales calculados.

- **Financiamiento con el banco BBVA Continental**

Tabla 13

Método Frances de la Amortización anual del préstamo

AÑO	AMORTIZACIÓN	INTERES	CUOTA
1	S/. 7,631.57	S/ 2,773.70	S/ 10,405.27
2	S/ 8,623.68	S/ 1,781.59	S/ 10,405.27
3	S/ 9,744.75	S/ 660.52	S/ 10,405.27
TOTAL	S/ 26,000.00	S/ 5,215.81	S/ 31,215.81

Nota: En base a los datos obtenido de la Entidad Financiera (2021)

Para visualizar mejor cada detalle de préstamo ver Anexo N° 02

Ya haber examinado y analizado el cuadro del préstamo bancario se determina que anual se pagara las cuotas de un total de S/. 10,405.27 por los 3 años sucesivos.

Tabla 14

Estado de Resultados proyectado

<i>Estado de Resultados</i>			
Tipo de Habitación	Año 1	Año 2	Año 3
Simple	S/19,702.86	S/21,881.05	S/22,098.13
Doble	S/20,237.92	S/19,268.77	S/21,333.64
Matrimonial	S/18,877.97	S/20,335.94	S/18,809.03
Triple	S/17,708.80	S/19,854.19	S/18,037.38
Total, Ingresos Brutos	S/76,527.55	S/81,339.95	S/80,278.18
Costo de Ventas	S/28,331.05	S/29,867.07	S/27,420.78
Utilidad Bruta	S/48,196.50	S/51,472.88	S/52,857.40
Gastos Administrativos	S/14,880.00	S/14,880.00	S/14,880.00
Utilidad Operativa	S/33,316.50	S/36,592.88	S/37,977.40
Gastos Financieros	S/10,405.27	S/10,405.27	S/10,405.27
Utilidad antes del I.R.	S/22,911.23	S/26,187.61	S/27,572.13
Impuesto a la Renta (29.5%)	S/6,758.81	S/7,725.34	S/8,133.78
Utilidad Neta	S/16,152.42	S/18,462.27	S/19,438.35

Nota: En base a los datos obtenidos del hospedaje (2021)

4.2. Discusión

En los procesos operativos la empresa Real's de Chiclayo mostró ciertas deficiencias en su gestión, se hace mención que la actividad organizativa de la entidad hubo como resultados cuatro deficiencias y en el proceso de entrega por los servicios brindados fueron en realidad cinco. Por el cual las debilidades del control de gestión de los procesos operativos recaen en la evaluación de información y supervisión del monitoreo del Área que administra y debe estar dependiente de ello, para que pueda evaluar así un exacto control de gestión.

Los indicadores de gestión aplicados a la entidad Real's de Chiclayo se desarrolló un análisis de los indicadores de gestión donde da a conocer la ocupación del hospedaje, la cantidad de huéspedes que ocupan habitaciones y los ingresos totales obtenidos por las habitaciones ocupadas; se determinó que el 98 % en promedio los clientes están satisfechos con el servicio del Hospedaje Real's de Chiclayo y que el 95% muestra el buen desempeño de las reservaciones de forma efectiva.

Se elaboró y demostró mediante un presupuesto para las diferentes áreas, obteniendo cual sería el total de inversión para la empresa. Asimismo, se mostró el financiamiento sus alternativas brindadas fueron de cuatro empresas financieras del cual se ha mostrado las diferentes tasas de interés con plazos de pago iguales tenemos el banco BBVA con una TEA del 13%; el banco Caja Piura tiene una TEA del 14%; la entidad Mi Banco muestra una TEA del 14.98% y BCP con una TEA del 31% del cual se tomó el banco que brinda menor tasa de interés. El financiamiento es el proceso por el cual la entidad o una persona capta fondos. Además, se menciona que cualquier financiamiento obtenido puede implicar una obligación en el futuro (Westreicher, 2020).

Asimismo, en el presupuesto de inversión por las dos áreas establecidas se ha demostrado en el Estado de Resultados proyectado por los próximos tres años, una utilidad operativa anual óptima para que se pueda cubrir los pagos de los préstamos financiados, del cual vendría hacer un beneficio para la empresa ya que su utilidad neta anual es rentable.

V. Conclusiones

Se muestra que la estructura organizativa de la empresa Real's SAC es muy sencilla del cual limita demostrar el buen desarrollo de sus actividades y no brindan su máximo potencial en la empresa, sin embargo, mostrando sus funciones en el reglamento los trabajadores muestran responsabilidades por sus áreas definidas ya que los clientes se sienten satisfechos por el servicio brindado.

Los indicadores de gestión en la entidad Real's S.A.C. se muestran resultados aceptables demostrando así un desempeño adecuado, pero aún pueden ser optimizables. De igual forma se mostró que la entidad no elabora sus propios indicadores para medir el desempeño de la empresa, siendo negativo para la empresa ya que dificulta su planeamiento y toma de decisiones para lograr una mejora continua.

En el financiamiento sus alternativas brindadas fueron de cuatro empresas financieras del cual se ha mostrado las diferentes tasas de interés con plazos de pago iguales tenemos el banco BBVA con una TEA del 13%; el banco Caja Piura tiene una TEA del 14%; la entidad Mi Banco muestra una TEA del 14.98% y BCP con una TEA del 31% del cual se tomó el banco que brinda menor tasa de interés.

Después de haber analizado las diferentes entidades de financiamiento se determinó que la mejor alternativa es el financiamiento mixto, es decir que vendría hacer el capital propio y financiamiento; donde los socios asumirán el monto de S/.5,000.00 (Cinco mil soles con 00/100) y con un préstamo total de S/. 26,000.00 (Veinte y seis mil soles con 00/100) con la entidad financiera BBVA Continental del cual fue seleccionada debido a que ofrece una mejor Tasa Costo Efectiva Anual (TCEA) menor en relación entre las entidades identificadas.

VI. Recomendaciones

En esta recomendación se plantea formalizar funciones que estén actas para que se desempeñen de forma óptima en sus áreas de trabajo, demostrando un buen desarrollo de manera positiva en sus actividades del proceso operativo, también es necesario realizar ciertas capacitaciones hacia el personal.

Asimismo, recomendamos llevar a cabo los controles internos ya que ayudará en el proceso de las actividades de operaciones, para poder también hallar un mejor resultados en las deficiencias del proceso del servicio de estadía y cumplir con el único fin de hacer factible la remodelación de la recepción, en las paredes, en las habitaciones, en el cafetín, entre otros espacios del hospedaje respecto a la temática del turismo realizando murales relacionado a lo que nos identifica como Chiclayanos y Lambayecanos.

Se sugiere que el financiamiento de los bancos deben ser las mismas tasas de interés no tan altas a las que están ofreciendo, a su vez se recomienda ver que otros bancos que sean de beneficio, con tasas de interés no muy elevadas pueden asociarse con la empresa.

Finalmente, también se le puede recomendar que para todo tipo de inversión se debe llevar a cabo primero un análisis que muestre si la inversión es rentable en el futuro, el VAN y la TIR puede ser indicadores que se deben tomar en conciencia para cualquiera decisión que se tome

VII. Referencias

- Adrianzen, A. (2014). Evaluación del control interno de los procesos operativos y de servicio para el mejoramiento de la rentabilidad del Gran Hotel San Ignacio – Cajamarca. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Altamirano & Arévalo. (2012). Propuesta de diseño de un sistema de contabilidad aplicado al hostel “La Casona” ubicado en la ciudad de Cuenca, Ecuador.
- Arenas. (2016). Hotel Plaza Real que permita determinar la rentabilidad del negocio. Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña-Colombia.
- Castilla, J. (2006). La gestión por procesos en la administración local. Orientación al servicio público de la ciudadanía.
- Cejas, C. (2012). Marco teórico de gestión por procesos. Recuperado el 17 de marzo de 2013, de <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/marco-teorico-gestionporprocesos.htm>
- Ferrer, M. & Gamboa, T. (2004). Indicadores para el control de gestión de procesos básicos en hoteles. Actualidad contable. Mérida, Venezuela.
- Franco, P. (3° ed.). (2004). Evaluación de estados financieros: ajustes por efecto de la inflación y análisis financiero. Perú: Centro de investigación de la universidad del Pacífico.
- Guzhnay. (2013). Determinación de gestión de los servicios hoteleros: caso práctico “Hotel Manantial”, Ecuador.
- Herrera Izurieta, Aracely Isabel. (2012) en su tesis “Auditoría de gestión aplicada al “HOTEL SOUTH PACIFIC”, dedicado al desarrollo turístico en Atacames, provincia de Esmeraldas – Ecuador” (Tesis de Pre Grado) Universidad Central Del Ecuador: Ecuador
- Horna, (2015). Herramientas Informáticas que dan Soporte a la Gestión Estratégica en el Sector Hotelero de Categoría Tres Estrellas. Caso Garza Hotel Chiclayo Perú.
- Kafka K. (1993) Evaluación estratégica de proyectos de inversión. Lima: Universidad del Pacífico.
- Phala (2015), Gestión de rentabilidad de hotelería e inversiones latino S.A. - hotel Tierra Mística Qalasaya de la Ciudad de Puno, periodos 2009 – 2010”.
- Ribero & López. (2013). Evaluación del servicio y su incidencia en la rentabilidad del hotel Nilas S.A.C en la ciudad de Tarapoto periodo 2013. Universidad Nacional de San Martín.

VIII. Anexos

Anexo 1

Guía de Entrevista



UNIVERSIDAD SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD

GUIA DE ENTREVISTA

Objetivo: Estimado señor gerente, reciba mi más grato y cordial saludo, la presente entrevista tiene la finalidad de recolectar información sobre cómo una eficiente gestión de Procesos Operativos incide en la toma de decisiones de Inversión y Financiamiento en el Hospedaje “Real’s” de Chiclayo 2021 – 2022. Le agradecemos contestar las siguientes preguntas y colaboración.


Objetivos:

- **Descripción de los aspectos generales del Hospedaje Real’s de Chiclayo 2021.**
- **Análisis de los Procesos operativos y determinación los indicadores de Gestión del Hospedaje Real’s de Chiclayo 2021.**

N°	Preguntas
1	¿Cuánto tiempo viene operando el hospedaje en Chiclayo?
2	¿Cuál cree que son las principales fortalezas y debilidades de la empresa? ¿Por qué?
3	¿Qué servicios presta el hospedaje?
4	¿Qué tipo de clientes llega habitualmente al hospedaje? Explique su procedencia.
5	¿Qué tipo de servicios el hospedaje no puede brindar habitualmente? ¿Por qué? Explique su procedencia.
6	¿Cuál ha sido el crecimiento económico y financiero en los últimos cinco años del hospedaje? Explique brevemente.
7	Su personal ha tenido algún tipo de capacitación para trabajar en este tipo de servicios. Explique.
8	¿Lleva algún control para su manejo de egresos e ingresos? Explique.
9	¿Ha utilizado algún financiamiento bancario anteriormente? ¿Por qué?
12	¿Tiene alguna necesidad de financiamiento a corto plazo en el hospedaje? Explique.
10	¿Qué fuentes de financiamiento desea usted utilizar? ¿Interna o Externa? ¿Por qué?
11	¿Cuáles son sus planes de inversión y crecimiento para los próximos cinco años? Explique.

Anexo 2

Método Frances de la Amortización del préstamo del Banco BBVA

PRÉSTAMO BBVA BANCO CONTINENTAL				
BASE				
	TEA	13%	PRECIO DEL BIEN	S/ 24,929.00
	TEM	1.02%	MONTO A FINANCIAR	S/ 15,300.00
	MESES	36	CUOTA S/.	S/ 510.26
Periodo	Saldo	Interés	Amortización	Cuota
0	S/ 26,000.00			S/ 867.11
1	S/ 26,000.00	S/ 266.16	S/ 600.95	S/ 867.11
2	S/ 25,399.05	S/ 260.01	S/ 607.10	S/ 867.11
3	S/ 24,791.95	S/ 253.79	S/ 613.31	S/ 867.11
4	S/ 24,178.64	S/ 247.51	S/ 619.59	S/ 867.11
5	S/ 23,559.05	S/ 241.17	S/ 625.94	S/ 867.11
6	S/ 22,933.11	S/ 234.76	S/ 632.34	S/ 867.11
7	S/ 22,300.77	S/ 228.29	S/ 638.82	S/ 867.11
8	S/ 21,661.95	S/ 221.75	S/ 645.36	S/ 867.11
9	S/ 21,016.60	S/ 215.14	S/ 651.96	S/ 867.11
10	S/ 20,364.63	S/ 208.47	S/ 658.64	S/ 867.11
11	S/ 19,706.00	S/ 201.73	S/ 665.38	S/ 867.11
12	S/ 19,040.62	S/ 194.92	S/ 672.19	S/ 867.11
13	S/ 18,368.43	S/ 188.03	S/ 679.07	S/ 867.11
14	S/ 17,689.36	S/ 181.08	S/ 686.02	S/ 867.11
15	S/ 17,003.34	S/ 174.06	S/ 693.05	S/ 867.11
16	S/ 16,310.29	S/ 166.97	S/ 700.14	S/ 867.11
17	S/ 15,610.15	S/ 159.80	S/ 707.31	S/ 867.11
18	S/ 14,902.84	S/ 152.56	S/ 714.55	S/ 867.11
19	S/ 14,902.84	S/ 145.24	S/ 721.86	S/ 867.11
20	S/ 13,466.43	S/ 137.85	S/ 729.25	S/ 867.11
21	S/ 12,737.18	S/ 130.39	S/ 736.72	S/ 867.11
22	S/ 12,000.46	S/ 122.85	S/ 744.26	S/ 867.11
23	S/ 11,256.21	S/ 115.23	S/ 751.88	S/ 867.11
24	S/ 10,504.33	S/ 107.53	S/ 759.57	S/ 867.11
25	S/ 9,744.75	S/ 99.76	S/ 767.35	S/ 867.11
26	S/ 8,977.40	S/ 91.90	S/ 775.21	S/ 867.11
27	S/ 8,202.20	S/ 83.96	S/ 783.14	S/ 867.11
28	S/ 7,419.06	S/ 75.95	S/ 791.16	S/ 867.11
29	S/ 6,627.90	S/ 67.85	S/ 799.26	S/ 867.11
30	S/ 5,828.64	S/ 59.67	S/ 807.44	S/ 867.11
31	S/ 5,021.20	S/ 51.40	S/ 815.70	S/ 867.11
32	S/ 4,205.50	S/ 43.05	S/ 824.05	S/ 867.11
33	S/ 3,381.44	S/ 34.62	S/ 832.49	S/ 867.11
34	S/ 2,548.95	S/ 26.09	S/ 841.01	S/ 867.11
35	S/ 1,707.94	S/ 17.48	S/ 849.62	S/ 867.11
36	S/ 858.32	S/ 8.79	S/ 858.32	S/ 867.11
TOTAL		S/ 5,215.81	S/ 26,000.00	S/ 31,215.81