



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CARACTERIZACIÓN DE ESTRATEGIAS DE
COMPETITIVIDAD PARA LA SOSTENIBILIDAD
EMPRESARIAL EN MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS,
RUBRO ALOJAMIENTO PARA ESTANCIAS CORTAS
(HOTELES) DE LA CIUDAD DE CHOTA, 2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

AGUILAR SANCHEZ, JUAN DE DIOS

ORCID: 0000-0001-5152-5665

ASESORA

ZENOZAIN CORDERO, CARMEN ROSA

ORCID: 0000-0001-6079-2319

TRUJILLO – PERÚ

2021

1. TÍTULO DE LA TESIS

Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en Micro y Pequeñas Empresas, Rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la Ciudad de Chota, 2020.

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Aguilar Sánchez, Juan de Dios
ORCID: 0000-0001-5152-5665

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Chiclayo, Perú

ASESOR

Zenozain Cordero, Carmen Rosa
ORCID: 0000-0001-6079-2319

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Chiclayo, Perú

JURADO

VÍCTOR HUGO VILELA VARGAS
ORCID: 0000-0003-2027-6920
Presidente

CARMEN ROSA AZABACHE ARQUINIO
ORCID: 0000-0001-8071-8327

VICTOR HUGO ESPINOSA OTOYA
ORCID: 0000-0002-7260-5581

3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Víctor Hugo Vilela Vargas

Presidente

Carmen Rosa Azabache Arquinio

Miembro

Víctor Hugo Espinosa Otoyá

Miembro

Zenozain Cordero, Carmen Rosa

Asesor

4. DEDICATORIA

A mi padre Juan Moisés Aguilar Cieza, quien desde el cielo guía mis propósitos de superación y mi madre María Susana Sánchez Campos, quienes, a pesar de su formación y cultura legada de campo, fueron perseverantes en la formación profesional de sus hijos, logrando darles educación como una herramienta de superación y desarrollo personal.

Juan de Dios

5. AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, por su amplitud a nivel nacional para brindar atención a la población estudiantil con la oferta de diversas carreras profesionales, evitando así la migración a la sede central y ahorrándoles tiempo y economía.

A los docentes que desarrollaron las diversas asignaturas del plan de estudios de la Escuela Profesional de Administración por compartir su sapiencia y experiencias profesionales, fortaleciendo las competencias y habilidades que contribuyeran al ejercicio profesional, que se pondrá al servicio de la comunidad.

A la Dra. Zenozain Cordero, Carmen Rosa, quien con su participación en la revisión y emisión de observaciones y/o sugerencias, ayudó a contextualizar la información requerida, permitiendo la subsanación inmediata y continuar con la tramitación del informe y concluir con la sustentación.

6. RESUMEN

El trabajo de investigación partió del objetivo principal: determinar las características de las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la Ciudad de Chota, 2020. Se utilizó como metodología el tipo descriptivo, cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, la población lo conformó 26 hospedajes, representado por una muestra intencionada de 26 administradores, quienes respondieron a un cuestionario validado por tres expertos, los resultados obtenidos indican que las estrategias de competitividad que utilizan las MYPES son la planificación estratégica que define objetivos y estrategias publicitarias; el aseguramiento de la calidad, la organización de trabajadores, servicio, ambientación y la certificación; en comercialización, las políticas de venta, la distribución de los servicios, la relación trabajador - cliente; en tecnología el uso de internet. Con los resultados se concluyó que las estrategias de competitividad vinculadas a la sostenibilidad empresarial de las MYPES mayormente son realizadas por los administradores y dueños, tal como lo detallan las respuestas del cuestionario, sirven de información para que los involucrados en la investigación, emprendan la implementación de estrategias de competitividad, de planificación estratégica, aseguramiento de la calidad, comercialización y uso de tecnología, vinculado al desarrollo sostenible económico, social y ambiental.

Palabras clave: Aseguramiento de la calidad, estrategias de competitividad, planificación estratégica y sostenibilidad empresarial.

7. ABSTRACT

The research work started with the main objective: to determine the characteristics of competitiveness strategies for business sustainability in Micro and Small Companies, accommodation for short stays (Hotels) of the City of Chota, 2020. The descriptive type was used as methodology , quantitative, non-experimental cross-sectional design, the population was made up of 26 lodgings, represented by an intentional sample of 26 administrators, who responded to a questionnaire validated by three experts, the results obtained indicate that the competitiveness strategies used by the MYPES are strategic planning that defines advertising objectives and strategies; quality assurance, worker organization, service, setting and certification; in marketing, sales policies, the distribution of services, the worker-client relationship; in technology the use of the internet. With the results, it was concluded that the competitiveness strategies linked to the business sustainability of MSEs are mostly carried out by administrators and owners, as detailed in the responses to the questionnaire, they serve as information for those involved in the research to undertake the implementation. competitiveness strategies, strategic planning, quality assurance, commercialization and use of technology, linked to sustainable economic, social and environmental development.

Key words: Quality assurance, competitiveness strategies, strategic planning and business sustainability.

8. CONTENIDO

1.	TÍTULO DE LA TESIS.....	ii
2.	EQUIPO DE TRABAJO	iii
3.	HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
4.	DEDICATORIA.....	v
5.	AGRADECIMIENTO	vi
6.	RESUMEN	vii
7.	ABSTRACT.....	viii
8.	CONTENIDO	ix
	Índice de figuras.....	xi
	Índice de tablas.....	xii
I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	REVISIÓN DE LITERATURA.....	10
	2.1. Antecedentes	10
	2.2. Bases teóricas de la investigación	23
	2.2.1. <i>Estrategias de competitividad en Micro y Pequeñas Empresas, Rubro</i> <i>Hoteles</i>	23
	2.2.2. <i>Sostenibilidad empresarial en Micro y Pequeñas Empresas, Rubro</i> <i>Hoteles</i>	49
	2.3. Marco conceptual	62
III.	HIPÓTESIS.....	64
IV.	METODOLOGÍA	66
	4.1. Diseño de la investigación	66
	4.2. Población y la muestra.....	67
	4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores.....	68

4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	69
4.5. Plan de análisis	69
4.6. Matriz de consistencia	70
4.7. Principios éticos.....	71
V. RESULTADOS	73
5.1. Resultados	73
5.2. Análisis de resultados	81
VI. CONCLUSIONES.....	107
Aspecto complementario	112
Referencias bibliográficas	112
Anexos	122
Anexo 1: Cronograma de actividades	122
Anexo 2: Presupuesto	123
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	124
Anexo 4: Otros	127
Consentimientos Informados de Administradores de Hoteles donde va a ejecutar el proyecto de investigación.	128
Reporte de turnitin.....	153

Índice de figuras

Figura 1. Características de los administradores de Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la Ciudad de Chota, 2021	73
Figura 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2020	75
Figura 3: Estrategias de competitividad que utilizan las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2020	77
Figura 4: Factores que favorecen la sostenibilidad empresarial en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2020	80

Índice de tablas

Tabla 1. Características de los administradores de Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la Ciudad de Chota, 2021.....	73
Tabla 2. Características de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2020.....	74
Tabla 3. Estrategias de competitividad que utilizan las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2020.....	76
Tabla 4. Factores que favorecen la sostenibilidad empresarial en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2020	79

I. INTRODUCCIÓN

El servicio de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) compuesto por un sector de hoteles en las diversas ciudades del mundo, constituye uno de los pilares fundamentales para la sostenibilidad del desarrollo de los pueblos, su sostenibilidad está determinado por el desarrollo turístico, el cual constituye un aporte económico y crecimiento de las pequeñas y medianas empresas de todos los sectores. La Organización Mundial de Turismo (2019) indica que la sostenibilidad de las MYPES del sector hotelero radica en el Turismo, en ese sentido, España lidera la actividad turística con 83 millones de visitantes al año, seguido por China con 63 millones, Italia con 62 millones y Turquía con 46 millones, si bien es cierto que en el sector de Hoteles haya grandes empresas, sin embargo, hay beneficio para las MYPES, puesto que la actividad deriva de la afluencia de visitantes que tienen los hoteles diariamente, no solo de extranjeros, sino de pasajeros provenientes de ciudades aledañas que benefician a este sector. Las Naciones Unidas (2018) en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos en la Agenda 2030, específicamente en el ODS N° 8 destaca que se debe: "... promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y equitativo y el trabajo decente para todos" (p. 9). Ello implica que el sector hotelero demanda de competitividad y que su crecimiento económico está condicionado por componentes o factores que limitan o favorecen su desarrollo, teniendo en cuenta que el rubro hotelero está compuesto por clasificaciones que le otorga el sector turismo, su sostenibilidad está sujeto a los ingresos que percibe y que lamentablemente como se puede percibir en la actualidad está siendo afectado por el factor pandemia COVID 19.

En el Perú la competitividad hotelera se desarrolla según la ubicación y posibilidades turísticas que presenta las diversas regiones y ciudades del país, se destaca la gran diversidad cultural y el legado histórico que moviliza a miles de turistas al día para disfrutar de sus bellos paisajes, centros arquitectónicos y atractivos naturales, así como el desarrollo de grandes festividades donde se expone la artesanía, los usos y las costumbres, que hacen del Perú un país con riqueza y tradición, moviliza a miles de turistas a nivel interno y del extranjero, cabe resaltar que para el mundo el principal destino turístico de Perú lo constituye la cuarta maravilla del mundo “Macchu Picchu” y la gran cantidad de arquitectura pre inca, incaica y colonial que se distribuye por las diversas regiones. La BBC New Mundo (2019) refiere que Perú ocupa el cuarto lugar en América Latina y puesto 49 en el ranking mundial de turismo, la razón hace que en todos los pueblos las MYPES construyan hoteles para albergar a los miles de turistas y visitantes que buscan alojamiento por diversos motivos. Robles (2019) manifiesta que los 10 lugares turísticos más visitados en Perú son: el valle sagrado de los incas, Macchu Picchu, Lago Titicaca, Playa de Pocitas en Máncora, Líneas de Nazca, Río Amazonas e Iquitos, Reserva Nacional de Tambopata, Valle del Colca, Ventanillas de Otuzco en Cajamarca y Parque Nacional del Huascarán en Ancash. En cada una de estas regiones el sector hotelero está clasificado por categorías que otorga el MINCETUR y su competitividad está condicionada por el servicio de alojamiento que se oferta.

La Región Cajamarca es turística no solo por estar ubicada en el noveno lugar de los principales destinos turísticos a nivel nacional, sino por la diversidad arquitectónica que ofrece, sus fiestas costumbristas como el carnaval que lo da la nominación de capital del carnaval peruano, la belleza de sus provincias, los bellos

paisajes rurales y las grandes ferias, son las que moviliza a miles de turistas y que sin lugar a dudas son el sostén de las MYPES que se dedican a la actividad hotelera. EL Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2018) textualmente manifiesta que: “las estadísticas de arribos de visitantes nacionales a establecimientos de hospedajes en la región Cajamarca, el año 2018 registró un crecimiento del 5,7% comparado al año anterior, siendo las provincias más visitadas Cajamarca con (47,9%), Jaén (11,4%), Chota y Celendín (8,3% c/u)” (p. 1). Se resalta que el año 2017 los establecimientos de hospedaje recibieron a 883 851 visitantes, de los cuales 862 705 fueron nacionales y 21 146 extranjeros, la atención estuvo cubierto por 2 162 personas; los datos estadísticos demuestran la importancia que tiene el sector hotelero para generar empleo y recursos económicos para los diversos sectores de la región.

En la provincia de Chota la instalación de infraestructura hotelera se está incrementando en los diversos distritos y con mayor arraigo en la ciudad sede de la provincia por ofrecer una pluralidad de bienes y servicios durante todo el año; se destaca que al mes de junio, como el que atrae mayor concurrencia de visitantes, por celebrarse la “Feria Internacional de San Juan Bautista”, julio, agosto, septiembre y octubre y diciembre por haber diversidad de fiestas en distritos y provincias cercanas, que moviliza miles de turistas nacionales y extranjeros, la capacidad hotelera aún es deficiente por lo que gran cantidad de visitantes, que incluso se tienen que ir a hospedar en pueblos cercanos como Bambamarca y Lajas a 45 y 20 minutos respectivamente. La Dirección de Comercio Exterior y Turismo Cajamarca (DICETUR, 2019) refiere que en Chota el año 2017 se registró una capacidad de 972 plazas cama disponibles y 239 plazas cama en establecimientos de 3 estrellas durante el mes de diciembre” (p. 98). Actualmente Chota cuenta con 26 establecimientos hoteleros que brindan el

servicio de hospedaje, y que en ciertos meses sus ingresos se ven disminuidos y entra a tallar la competitividad, ya que hay que tener en cuenta que mucha gente no mira a las clasificaciones y categorías que otorga MINCETUR Chota, sino que tiene que ver con el servicio que se oferta. Ante lo descrito, se investigó la caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro Hoteles de la ciudad de Chota, 2020.

A partir de los planteamientos, el problema quedó formulado de la siguiente manera: ¿Cuál es la caracterización de las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en Micro y Pequeñas Empresas, Rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la Ciudad de Chota, 2020?

Siguiendo la lógica y coherencia del problema, el objetivo principal fue: Determinar la caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la Ciudad de Chota, 2020.

Asumiendo que, para concretizar el objetivo general, se tiene que ayudar de acciones que conducen a los resultados, se formulan como objetivos específicos a los siguientes:

1. Identificar las características que presentan las administraciones de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2020.
2. Identificar las características de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2020.

3. Determinar las estrategias de competitividad que favorecen la sostenibilidad empresarial de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento de estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2020.
4. Identificar los factores que favorecen la sostenibilidad empresarial en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2020.

La justificación del desarrollo del trabajo de investigación, radica en la caracterización de estrategias de competitividad, las cuales condujeron al desarrollo de la sostenibilidad empresarial en MYPES del rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles), acción que llevó a contribuir con la producción de conocimientos a partir del análisis e interpretación de las variables que son aportes para gerentes, administradores o recepcionistas de los hoteles y en el futuro empiecen a implementar estrategias que conduzcan a la competitividad y sostenibilidad de las empresas.

El estudio se elaboró ante la necesidad de tener información teórica y práctica de la caracterización de las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en Micro y Pequeñas Empresas, rubro Hoteles de la ciudad de Chota, dado que el crecimiento de la ciudad, incrementa las posibilidades turísticas, sus actividades costumbristas y la feria internacional San Juan Bautista, son la fiel expresión de los usos y costumbres de los chotanos que favorece el desarrollo turístico, atraído por el concurso del reinado campesino “La flor del Chot”, la exhibición de caballos de paso, corridas de toros, juegos pirotécnicos, peleas de gallos, etc., atrae miles de turistas que favorece el desarrollo del sector hotelero y demás rubros de las MYPES en la ciudad y provincia en determinadas épocas del año, sin embargo teniendo en cuenta que la hospitalidad atrae a los clientes y que el servicio es una de las cartas de presentación

para la estadía de los visitantes, con la investigación se verificó el desarrollo de estrategias de competitividad que atraen al público dentro de un marco de desarrollo sostenible que le otorga ventaja frente a sus competidores a las MYPES del rubro hotelero.

Estudiar la caracterización de las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en Micro y Pequeñas Empresas, rubro Hoteles de la ciudad de Chota, fue importante, porque permitió tener el conocimiento de los aspectos favorables y desfavorables que condicionan a la competitividad y sostenibilidad de las MYPES del rubro hotelero y cuáles fueron los factores favorables que el turista o visitante eligió para su estadía en un determinado establecimiento; los resultados obtenidos fueron importantes para conocer a ciencia cierta cómo se están utilizando las estrategias competitivas articuladas a la sostenibilidad en cada establecimiento de estancia corta en la ciudad de Chota.

Por otra parte, la ventaja del trabajo desarrollado se fundamenta con el análisis e interpretación de la información obtenida, la cual condujo a describir las estrategias que están utilizando las MYPES del rubro hotelero en el desarrollo de sus actividades, los resultados sirvieron de apoyo para contrastarlo con los estudios hechos por otros investigadores y darle la consistencia y funcionalidad al desarrollo del estudio.

Sin lugar a dudas, que la viabilidad de la ejecución del trabajo se sustenta en el incremento de construcción de establecimientos dedicados a brindar alojamiento de estancias cortas, existen 26 hoteles formalizados según información brindada por DICETUR – Chota (2021) y que son lo suficiente para caracterizar las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en MYPES del rubro Hoteles y

claramente la información obtenida, condujo a tener una visión del manejo empresarial de este sector en la ciudad de Chota.

Por último siendo respetuoso del enfoque de investigación que persigue la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – ULADECH y sobre todo atendiendo la norma ética que profesa la institución, la elaboración de la investigación, inspecciona el efecto positivo de las estrategias de competitividad para el desarrollo sostenible de las MYPES del rubro de hoteles que promueven sus actividades en la ciudad de Chota, para que progresivamente se vayan implementando actividades que pongan en práctica la sostenibilidad de la empresa.

La realización de la investigación está sujeto a lineamientos metodológicos, en este caso, siguió el tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, puesto que, siguiendo los planteamientos de Hernández et al. (2014) los trabajos descriptivos: “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta al análisis” (p. 92). La descripción se limitan a las dimensiones del entorno de las variables estrategias competitivas y de sostenibilidad del sector hotelero de la ciudad de Chota, acción que llevó a la producción de conocimientos a partir del análisis e interpretación de categorías o conceptos que otorgan diversas investigaciones y que fueron aportes para la organización de la operacionalización de variables, que condujo a la elaboración del instrumento para la recolección de la información a través de la aplicación del cuestionario, las respuestas permitieron organizarlo en cuadros estadísticos, según respuestas dadas por los agentes seleccionados de la muestra, acorde a los objetivos planteados y que concluyen en el análisis e interpretación (Bernal, 2010).

La investigación tomó como población a los 26 establecimientos de las MYPES del rubro hotelero, destacando hoteles, hostales y hospedajes, según clasificación otorgada por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) que labora en la ciudad de Chota, la muestra fue censal e intencional ya que se trabajó con los 26 establecimientos, siendo los administradores quienes respondieron a un cuestionario; los resultados indican que las MYPES del sector hotelero en su mayoría se caracterizan por estar dirigidos por administradores, predomina el sexo masculino, cuyas edades se ubican entre los 41 a 55 años, con grado de instrucción secundaria completa. La mayoría de las MYPES, son hoteles de 2 estrellas, de propiedad unipersonal, que van funcionando de 1 a 10 años, teniendo en su mayoría un trabajador, predomina los ingresos de S/ 2501 a S/ 4000 mensuales.

Las estrategias de competitividad que favorecen la sostenibilidad empresarial de la mayoría de las MYPES son: en la dimensión planificación estratégica la definición de los objetivos del hotel según jerarquía de las necesidades competitivas, así como la utilización de estrategias publicitarias para ganar clientes; en la dimensión aseguramiento de la calidad se evidencia que la mayoría de encuestados tienen la documentación ordenada y cuentan con la certificación de MINCETUR, organizan a los trabajadores, hay seguridad en la ambientación e instalaciones para ofrecer comodidad y atraer clientes; en la dimensión comercialización se utiliza políticas de venta, distribución de servicios, la relación trabajadores - cliente que lo da el nivel de preferencia; en la dimensión uso de tecnología solo se evidencia que la mayoría de hoteles y hostales cuentan con servicio de internet.

En cuanto a los factores que favorecen la sostenibilidad empresarial en la mayoría de las MYPES, rubro alojamiento de la ciudad de Chota; en la dimensión

sostenibilidad económica se destaca el balance diario de ingresos y egresos que sirve para tomar decisiones, en base a la planificación del presupuesto considerando los precios acorde a los inventarios que asegura el abastecimiento; en la sostenibilidad social se percibe que la mayoría están estableciendo y promoviendo la práctica de valores ambientales, así como los éticos y morales en el cuidado de los bienes e infraestructura de los hoteles.

A partir de los resultados se concluye que las estrategias de competitividad vinculada a la sostenibilidad empresarial de las MYPES mayormente son realizadas por los administradores y dueños, tal como lo detallan las respuestas de cada ítem del cuestionario, sirviendo la información para que los involucrados en la investigación, emprendan la implementación de estrategias de competitividad de planificación estratégica, aseguramiento de la calidad, comercialización y uso de tecnología, vinculado al desarrollo sostenible económico, social y ambiental.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

En Colombia la tesis desarrollada sobre: “Nivel de competitividad de la PYMES del sector hotelero en Bogotá, un análisis de factores determinantes” realizado y sustentado por Alonso y Quijano (2019) con la intención de: “establecer la competitividad de las PYMES... a partir del análisis de sus factores determinantes” (p. 21). Siguió la metodología del enfoque mixto (cualitativo – cuantitativo), basado en la tipología descriptiva, emprendida con una población de 406 hoteles, de los cuales se determinó una muestra no probabilística de 31 administradores de establecimientos hoteleros ubicados en el rubro de PYME, según tipo de empleo, el grado de instrucción de 51,6% de los administradores es educación básica, su categoría se rige en la norma nacional, como “técnica e instrumento, se aplicó una entrevista estructurada con escala de Likert compuesta de 48 ítems” de acorde a la operacionalización de las variables. A partir de la información los autores concluyeron que: de los 31 establecimientos hoteleros seleccionados en la ciudad de Bogotá: 6 (19,4%) según el número de trabajadores corresponden a Medianas empresas y 25 (80,6%) a pequeñas. El 61% de las PYME del sector hotelero estudiado tienen nivel de competitividad medio alto dado que de los 27 índices que se propuso, 22 responden en dicho nivel y el 39% mediana competitividad. De acuerdo con el tamaño de PYME el 86% son de competitividad media – alta y el 76% compiten a nivel medio, los datos demuestran que la PYME de hoteles de Bogotá tienen perspectivas insatisfechas de sus clientes al no ser satisfechos con la infraestructura, ambientación y medios que ubican en las habitaciones, se percibe que los usuarios tienen altas exigencias con el servicio que se oferta. El

promedio de los niveles de los factores es de 4,32 razón que ubica a las medianas empresas hoteleras en el nivel medio y las pequeñas con 3,74 demuestra una diferencia en el nivel de competitividad entre las pequeñas y medianas empresas del sector hotelero estudiado.

En el artículo científico desarrollado por Castillo et al. (2019) con el título de: “Compromiso ambiental, desempeño ambiental y desempeño: un estudio exploratorio en hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas de cinco entidades de México”, trabajado con el propósito de analizar la relación de las variables, siguiendo los procesos del enfoque de investigación cualitativa, exploratoria y transversal, los datos se recopilaron mediante la aplicación de un cuestionario a 55 personas designadas por el responsable de la administración de los hoteles que operan en el “Estado de Quintana Roo” porque allí desarrollan sus actividades el 40% de las empresas de México y necesariamente los hoteles están obligados a desarrollar políticas ambientales; se destacan a jefes, gerentes, o coordinadores, la información destaca que el 56% de hoteles tienen la categoría de tres estrellas, y la diferencia correspondía a 4 y 5 estrellas, sus trabajadores son seleccionados de acuerdo al perfil de la demanda del servicio, la información obtenida permitió que los autores concluyan: que la prueba de hipótesis según el análisis bivariado de la correlación de Pearson, establece una relación positiva entre el (compromiso y desempeño ambiental) al obtener una significancia ($r = 0.482$, $p \leq 0.01$) el dato permitió aceptar la hipótesis planteada. El compromiso ambiental es un medio que permite al empresario alcanzar el desempeño ambiental dentro de los hoteles y que son variables indispensables para el desarrollo de la empresa. El desempeño ambiental tiene efectos en la ventaja competitiva, ya que el visitante durante su estancia en un hotel mira la limpieza y la higiene que se practica

para darle competitividad en los costos y niveles de preferencias. En cuanto al desempeño ambiental y desempeño del hotel se halla que la no significatividad de la relación, conduce a la incoherencia que se practican en los hoteles. Finalmente el estudio demuestra que en los hoteles no se está atendiendo a los temas ambientales y solo se están limitando a tomar acciones que permitan evitar y prevenir riesgos contaminantes y son practicadas de manera voluntaria.

En Ecuador la tesis titulada: “Estrategias empresariales y competitividad del Hotel Márquez de Río de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo”, desarrollada por Tene (2018) con el propósito de proponer estrategias que permitan mejorar la competitividad a partir de un diagnóstico utilizando el análisis FODA dado que el hotel viene funcionando por mas de 20 años, la finalidad fue: establecer acciones de mejora a la realidad problemática, el estudio en su desarrollo siguió la metodología descriptiva porque permitió la descripción de la situación encontrada, fue aplicada porque permitió proponer el uso de una estrategia empresarial que le de competitividad al negocio, el diseño seguido fue el correlacional, cuyo desarrollo llevo al investigador a aplicar una entrevista y un cuestionario a 183 personas muestreadas probabilísticamente, con los resultados la investigación concluye que: a través del análisis realizado al Hotel es necesario atender las expectativas de los turistas, ya que depende de la atención que se les brinde para garantizar el regreso del cliente y ello permitirá generar mayores ingresos a la empresa. Mediante el análisis FODA, se evidenció que cada día hay mayor competitividad por el incremento de hoteles que a fin de tener clientes ofertan sus servicios a precios más bajos, sin embargo el Hotel Marquez no está en condiciones de bajar los precios por tener que pagar los servicios del personal que labora en el Hotel. Fue importante la aplicación del “método

downsizing”para que el hotel maneje adecuadamente la administración y hacer que tenga posicionamiento en la región y país.

En la tesis desarrollada por Aguila y Llerena (2016) sobre: “Plan de marketing para el Hotel Boutique El Escalón de la ciudad de Guayaquil” con el fin de elaborar un plan que permita mejorar el servicio y competitividad a través del diseño de estrategias que promuevan la captación de turistas, el trabajo siguió la metodología del enfoque cuantitativo, utilizando como instrumentos de recojo de información un cuestionario; donde se destaca que la edad del administrador es de 45 años, los trabajadores del hotel han sido seleccionados acorde al perfil del puesto de trabajo y que para ejercer sus funciones son capacitados durante un día según las políticas de servicio que otorga el establecimiento; la información conllevó a identificar las necesidades, preferencias, gustos y expectativas de la preferencia turística extranjera y como el marketing aporta a la demanda de usuarios, en base a los resultados se concluyó que: la investigación es favorable porque brinda información relevante de la captación de turistas del Hotel, por lo que demanda al sector de establecer estrategias de marketing que permitan atraer a los turistas para tener una mejor sostenibilidad. Se comprobó que la clave del mercado turístico del Hotel Boutique está en los turistas provenientes de Estados Unidos, ya que en su mayoría vienen de vacaciones y sus viajes lo planifican y lo realizan utilizando agencias de viaje que promocionan los vuelos, estadia, alimentación y el traslado por los diversos circuitos turísticos. Se determino que la edad de los turistas Norte Americanos está entre los 25 y 64 años, por lo que, las estrategias planificadas está según las necesidades, gustos y preferencias de los clientes y para ello se demanda de establecer alianzas para ofertar servicios integrados.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Cruz et al. (2019) en la tesis: “Plan estratégico para el Hotel Escuela Boutique La Casa de don Ignacio” realizada siguiendo los procesos del enfoque mixto, con el objetivo de: “Elaborar un plan estratégico” que permita obtener mayores rentas y posicionamiento en la demanda hotelera, para tal efecto se partió del análisis de la visión, la misión y la jerarquización de valores que ostenta el Hotel, a su vez se hizo el análisis del entorno para verificar que fuerzas directa e indirectamente influyen en el negocio, entre las variables que se analizaron fueron en lo político, económico, cultural, social, tecnológico y ecológico, ya que son factores que directamente contribuyen al desarrollo del sector hotelero y esta relacionado con los proveedores y clientes que demandan su estadia en el Hotel, con la información se planificó la elaboración de un plan estratégico que ayude a las MYPES a jerarquizar su problemática y atenderlo de manera priorizada, destacando el cumplimientos de metas en función de la demanda hotelera, éstas, van de la mano con las fechas cívicas y el turismo que se desarrolla en la región, sin dejar de lado la promoción en trbajadores y usuarios la puesta en práctica de valores medio ambientales. Con los resultados el autor concluyó que: el turismo en el Cusco crece constantemente por la multiples posibilidades que ofrece cada año, se incrementa en un 3.5% dando diversas oportunidades de desarrollo al sector hotelero, entre la fortalezas que mas destacan al interior del Hotel se tiene la venta directa, la ubicación y la accesibilidad, así como la poca rotación de personal facilita el buen clima laboral. Entre los principales competidores que enfrenta el hotel son los precios, la calidad de servicio y las estrategias de emprendimiento, acciones que tiene que enmendarlo a trvás de la aplicación del plan estratégico.

Luna y Quispe (2018) realizó la tesis: “El uso de la tecnología de informática para el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en el rubro hotelero, del distrito de Magdalena del Mar, Lima - Perú, 2017” a fin de: “demostrar si hay influencia de la variable independiente sobre la dependiente”, siguiendo los procesos del enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, no experimental, de diseño correlacional, para lograr lo propuesto se seleccionó a 32 administradores de hoteles, de los cuales el 53.13% son hombres y 46,88% son mujeres, a ellos se aplicó una encuesta para obtener la información que requirió la investigación. Los datos estadísticos indican que el 46% de administradores tienen de 40 años más, seguido por el 31,3% que tienen de 36 a 40 años y la diferencia menos de 35 años, otro aspecto importante es el grado de instrucción, donde el 43% de administradores solo tienen secundaria, los ingresos que registran el 37,5% está entre 8,000 y 10,000 soles, el 56,3% siempre utilizan información y tecnología para apoyar la toma de decisiones; el 50% resaltan que toman siempre la mejores decisiones para desarrollar su empresa, el 59,4% establecen relaciones entre las web y las redes sociales en la toma de decisiones, el 62,5% encuentran diferenciación de la información tecnológica, el 46,9% analiza competencias para diferenciar las estrategias a ejecutar, el 43,8% es consiente que el personal capacitado contribuye a la generación de diferencias frente a sus competidores, el 68,8% utiliza constantemente a los costos como estrategias de liderazgo, el 71,9% coincide que un liderazgo en costos ayuda al crecimiento y rentabilidad de la empresa, el 50,0% atribuyen que el liderazgo en costos genera ventajas competitivas, el 59,4% señalan que se hace necesario la realización de un estudio de mercado antes de iniciar un negocio, el 50,0% admiten que la elaboración de un plan de marketing trae beneficios a la empresa, el 53,1% consideran que las

estrategias de marketing son esenciales para lograr el desarrollo, el 56,3% señalan que tener conocimiento de la competencia genera desarrollo, el 62,5% indican que aporta mejoramiento a la empresa, el 59,4% destaca la importancia del conocimiento al hacer estudio a la competencia, el 71,9% destaca “el afianzamiento del comercio electrónico” para desarrollar la empresa, el 50% refiere que la demanda de la utilización de las redes sociales genera crecimiento empresarial y el 68,8% precisa que la utilización de medios de pago online genera crecimiento empresarial; los resultados permitieron a los investigadores concluir: que la utilización de tecnologías es una herramienta que aporta al crecimiento y desarrollo de las MYPES del sector hotelero, permite difundir su marca via internet y redes sociales. La toma de decisiones y el uso de tecnología informática son el soporte fundamental del crecimiento de los hoteles. Finalmente el liderazgo como estrategia en la aplicatividad de los costos, es fundamental en el crecimiento de las MYPES.

En Sullana en la tesis titulada: “Caracterización de la competitividad y atención al cliente de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, rubro hoteles del casco urbano del distrito de Sullana” realizada por Carranza (2018) con el propósito de: “describir las características de las variables de estudio”, trabajó con el enfoque cuantitativo, siguió el diseño no experimental, descriptivo y transversal, la muestra elegida fue probabilística y estuvo integrada por 89 clientes de 18 a 65 años, quienes respondieron a un cuestionario de 28 preguntas. Los datos estadísticos indican que el 80% considera que los ingresos son productivos para ser competitivos, el 100% señalan que los servicios que ofrecen son diferentes a los de la competencia, el 80% consideran que los empleados tienen buen rendimiento en su empresa, 60% creen que la competitividad de la MYPES fortalece el crecimiento económico, 60% perciben que

el servicio ofrecido está de acorde a las políticas planificadas, el 80% creen que sus empresas enfrentan riesgos ante la competencia, el 80% indica que la competitividad de la empresa mejoraría si se tendría financiamiento, el 60% resalta que la infraestructura que ofrece la empresa genera competitividad, el 60% manifiesta que su empresa tiene seguridad, el 60% creen que están en capacidad de hacer frente a los cambios del entorno competitivo, el 60% dice que el recurso humano que labora en la empresa es competitivo, el 60% destaca la importancia del uso de las tecnologías, el 80% indican que el hacer uso de la innovación empresarial desarrolla el negocio, el 60% coinciden que la calidad del personal incrementa la competitividad y productividad de la empresa, el 80% refiere que, utilizan diversas estrategias frente a las que ofrece el mercado, el 80% indican que tienen ofertas y precios promocionados diferentes a su competencia, el 100% manifiestan que brindan servicio de calidad, el 80% utilizan estrategias para generar ingresos, el 100% indican que aprovechan las oportunidades que oferta su contexto, el 83% conocen las diferencias de ofertas que ofrece la competencia. Los datos estadísticos contribuyeron para que el autor concluya que: los factores de competitividad están determinados por los ingresos que se generan del servicio ofrecido, la infraestructura, la seguridad y la disposición para hacer frente a los cambios que plantea el desarrollo tecnológico. Por otra parte la competitividad hotelera está determinada por el empleo de personal calificado para la atención del servicio que se ofrece en las diversas instalaciones, la oferta de los precios y sobre todo la calidad de atención al cliente.

Ayllon (2018) en el trabajo de tesis titulada: “Evaluación de la gestión sostenible en hoteles de tres estrellas, Miraflores - Lima. Propuesta de gestión sostenible”, el propósito fue elaborar una propuesta de gestión a partir de la evaluación

de la gestión que están emprendiendo los hoteles tres estrellas para asegurar su sostenibilidad, dado que vienen funcionando por más de 15 años, en este marco el trabajo siguió el paradigma cualitativo, modelo de desarrollo sistémico, empírico, no experimental, por limitarse a recabar información de acuerdo a las variables, siguió el diseño de investigación acción, puesto que con la propuesta pretende resolver un problema cotidiano, se trabajó con 8 hoteles de categoría tres estrellas, sus administradores respondieron una entrevista, con la información se permitió concluir que: en que los hoteles 3 estrellas se nota que están buscando estrategias que conlleven a mejorar la rentabilidad y darle sostenibilidad a sus establecimientos. La información demuestra que el 100% de hoteles funcionan con autorización de MINCETUR y su categorización está en función de la norma de clasificación de hoteles, así mismo, los resultados impulsan a los hoteles 3 estrellas a generar competitividad, frente a las cadenas de hoteles para garantizar su sostenibilidad haciendo uso de prácticas de buen servicio. Dentro de los criterios de sostenibilidad ambiental se mencionan que los hoteles tienen que aplicar políticas que contribuyan a la conservación de flora y fauna, proponiéndose a desarrollar celebraciones importantes con los huéspedes como el día de la tierra, del agua, etc. En cuanto a sostenibilidad socio cultural se considera que dentro de las instalaciones se deben ubicar imágenes que propicien la divulgación de las tradiciones y culturas de cada país y en lo económico se resalta el interés de los administradores, de propiciar la sostenibilidad en los hoteles a fin de garantizar su solvencia económica.

2.1.3. Antecedentes locales

En la Pontificia Universidad Católica del Perú, Advincola et al. (2019) desarrollaron la tesis titulada: “Planeamiento estratégico para el Hotel Costa del Sol

de Cajamarca” con la finalidad de determinar los objetivos de largo plazo para lograr la competitividad en la ciudad, el estudio fue de enfoque mixto que permitió identificar la atracción de la industria turística que se desarrolla en la región, entre los resultados se destaca que cuenta con 45 colaboradores, dedicados a atender las campañas promocionales que ofrece el hotel, se tiene la semana del chilcano del 10 al 17 de enero, el día del Pisco Sour el 2 de febrero, San Valentín el 14 de febrero, carnaval de Cajamarca según fechas del calendario por cada año, día de la mujer el 8 de marzo, Semana Santa, día de la Secretaría 26 de abril, día del vendedor 29 de abril, día del trabajo 1 de mayo, día de la madre, día del padre y otros días feriados del calendario local y nacional, entre la disponibilidad de áreas de otros servicios se destaca al restaurante “Paprika, Karaoke, Walak Bar y Spa”, sus utilidades bordean los 113,6 millones al año, el medio de pago utilizado por el 50% de usuarios es la tarjeta de crédito, laboran 45 trabajadores entre las diversas áreas, mantiene un sistema fluido de comunicación e información sistematizada y digitalizada la información del huésped, tiene estandarizado el servicio de internet ya que de vez en cuando se dan fallas el soporte y mantenimiento está a cargo de una empresa especializada, que optimiza la planilla laboral, con los datos del estudio el autor concluye que: el hotel cuenta con una excelente ubicación y cercanía a los lugares turísticos, tiene la certificación ISO 9001:2008 en gestión de calidad e ISO 14001:2004 en gestión ambiental y trabaja cooperativamente con hoteles internacionales al contar con estándares internacionales de calidad. La misión, visión, valores y código de ética puesto en práctica por los trabajadores del Hotel Costa del Sol le permite liderar la preferencia de los turistas, acción que le otorga grandes rentabilidades. La evaluación externa del Hotel, permite establecer la utilización de estrategias que lo conduzcan a mejorar su rentabilidad,

debido que la demanda de turistas exige que se emprendan el desarrollo de estrategias claves para el éxito. El planteamiento de objetivos a largo plazo conducen al camino de alcanzar la visión propuesta, por lo que es aconsejable que se debe monitorear el logro de las estrategias planteadas. Los objetivos de corto plazo son medios que ayudan a concretizar los objetivos de largo plazo, ya que en la operacionalización de la atención de necesidades se tiene que priorizar su atención. El hotel Costa del Sol está bien posesionado y lidera el mercado de estadía no solo en la región sino en país.

En la Universidad Señor de Sipán de Lambayeque, Rioja (2018) realizó la tesis titulada: “Estrategias de gestión hotelera para mejorar el servicio del hostal Los Mangos Pucará – Jaén” con el objetivo de: “Elaborar estrategias de gestión hotelera” para ser aplicadas en el Hostal que forma la muestra de estudio, el estudio investigativo fue de paradigma cuantitativo, de tipo descriptivo, transversal, no experimental propositivo, para verificar la gestión emprendida se aplicó una encuesta a un (01) administrador y otra encuesta a 278 clientes, de los cuales el 65% son varones y el 35% mujeres, a partir de las cinco dimensiones que propone el modelo SERVQUAL, consta de 20 ítems (4 por dimensión), entre los resultados relevantes se tiene que el mayor porcentaje del 43% de los encuestados tienen de 30 a 39 años, el motivo que les llevo a hospedarse al 45% es por viaje en busca de trabajo, su ocupación del 35% de los huéspedes es dedicación minera y el 43% proceden de Cajamarca. La presentación de los datos estadísticos llevó a la autora a concluir que: se verificó la trascendencia del desarrollo de estrategias de gestión para el hostal por permitir que se organice la funcionalidad de cada una de las áreas. La aplicación de la encuesta permitió identificar las debilidades del servicio que se ofrece en el hostal, por lo que se verificaron once (11) estrategias de las cuales siete están relacionadas a la

administración, dos a la recepción, una a los alimentos y bebidas, la última adherida a housekeeping. Se reconoce que uno de los indicadores para la preferencia de hospedarse es la ubicación y la infraestructura del local, se percibe que la seguridad tiene menor relevancia. Finalmente, la propuesta diseña 5 estrategias en relación con los objetivos específicos y que orientan a la recepción, bebidas y alimentos, administración y housekeeping que conducen al desarrollo de actividades que motiven al personal asumir compromisos con la empresa para mejorar el servicio del hostel.

En la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca; Vásquez et al. (2018) trabajaron la tesis titulada: “Responsabilidad social interna y ventaja competitiva del capital humano en el sector hotelero de tres y cuatro estrellas de la ciudad de Cajamarca” que consistió en el análisis de las variables de estudio, la investigación se realizó bajo los parámetros del paradigma cuantitativo de diseño no experimental, se efectuó con 21 colaboradores entre propietarios, gerentes o administradores de 21 hoteles, de los cuales 3 son cuatro estrellas y 18 tres estrellas, entre los colaboradores respondieron a un cuestionario de 16 preguntas, se destaca que el 71,4 son administradores, el 19,0% dueños y el 9,5% gerentes, el 80% manejan inventarios para asegurar el abastecimiento en los hoteles, los ítems estuvieron acorde a las variables: responsabilidad social interna, en la dimensión organización el 60% tienen un nivel mediano y en la dimensión relación y persona el 80% tiene un nivel alto; la información del cuestionario de la variable ventaja competitiva del capital humano, que constó de 34 ítems, indica que el 80% de los encuestados señalan que la actitud, las competencias y el bienestar laboral se desarrolla en un nivel alto; con la respuestas mas relevantes los aures llegaron a concluir que: la significatividad obtenida de 0.000 es $<$ que 0.05 lo que acepta la hipótesis de investigación planteada, las

variables se relacionan directamente, lo que interpretativamente indica que a mayor nivel de responsabilidad social interna, mayor será la ventaja competitiva en los hoteles de 3 y 4 estrellas. Actualmente la competitividad empresarial depende del recurso humano, puesto que son determinantes para cumplir con las expectativas del sector servicio y que le otorga competitividad en el mercado.

En la Universidad Nacional de Cajamarca, Albarrán (2019) trabajó la tesis titulada: “Estudio comparativo de la percepción de calidad en hoteles de tres y cuatro estrellas de los turistas que visitan la ciudad de Cajamarca”, con la finalidad de: “comparar la percepción de calidad del servicio que brindan los hoteles”, para lograrlo se trabajó con el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transaccional que sigue la metodología descriptiva, seleccionando 123 turistas al azar que visitaron y se hospedaron en los diversos hoteles de la categoría 3 y 4 estrellas de la ciudad de Cajamarca, a los integrantes del grupo de estudio se le otorgó un cuestionario estructurado en función de los indicadores establecidos por el tipo SERVQUAL, destaca que el 48% de encuestado corresponde a turistas que se hospedaron en el Hotel Costa del Sol y el 52% en el Hotel Continental, en cuanto a la infraestructura el 55,9% indican que es bueno, para el 55,9% la visualización que ofrece los hoteles son atractivas, el 59,3% señala que existe una buena presencia de los empleados, el 61% destaca que es atractivo el material visual asociado al servicio, el 72,9% refiere que hay interés por solucionar el problema del huésped, el 76,3% indican que el servicio es bien realizado a la primera, el 69,5% confirman que los servicios solicitados son atendidos en el momento, el 79,7% tiene la comunicación exacta cuando se lleva a cabo el servicio, el 74,6% proporciona un servicio rápido, el 67,8% tiene buena disponibilidad para ayudar a los huéspedes, el 64,4% dispone de tiempo para responder

preguntas, al 83,1% les inspira buena confianza el comportamiento de los empleados, al 79,7% se transmite seguridad con los empleados, el 72,9% percibe que hay cortesía por parte de los trabajadores, el 64,4% indican que es bueno los conocimientos en la contestación de las preguntas, el 66,1% indican que hay buena atención individualizada, el 83,1% destacan que es bueno los horarios de atención en el hotel, para el 79,7% es bueno la atención personalizada, para 72,9% es bueno el interés de actuar de modo mas conveniente, para el 72,9% es bueno la comprensión de las necesidades específicas. Los datos estadísticos permitieron concluir que: los turistas tienen una alta percepción sobre los servicios que prestan los hoteles, así mismo hay una buena satisfacción con la atención en ambos hoteles, ya que las diferencias percibidas son mínimas, ambos hoteles tienen competitividad, a pesar de tener diferentes categorías, la atención que se brinda es parecida por lo que generan confianza y disfrute en la estadia de cada turista en los hoteles estudiados.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Estrategias de competitividad en Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Hoteles

Son procedimientos que las MYPES tienen que desarrollar a fin de competir con negocios similares a fin de alcanzar tener mercado y sobre todo la aceptación de los clientes que hacen uso del servicio. Orueta et al. (2017) definen a la estrategia empresarial como:

... un patrón de acciones o plan que alineado con las metas, políticas y valores de la empresa, tomándolos como un todo, permite la utilización de recursos para el fortalecimiento de competencias en un ambiente de negocios competitivo, donde los rivales enfocan sus esfuerzos al logro de ventajas competitivas. (p. 41)

En esa percepción las estrategias de competitividad son planes estructurados que las MYPES tienen que manejar y desarrollarlo en función de los logros que se quieran alcanzar a corto, mediano y largo plazo a fin de otorgarle competitividad dentro de los mercados a sus empresas, ello demanda de gestionar los recursos correspondientes para emprender la captación de recursos para generar la competitividad del negocio.

Hablar de las estrategias de competitividad, es hablar de gestión estratégica, la variable conduce a la obtención del conocimiento pleno sobre el manejo de dirección estratégica, apunta a que los representantes de las MYPES, deban interesarse por tener el intelecto de los elementos que intervienen en la planificación y gestión de las estrategias que les permita incrementar la competitividad en el mercado. Orueta et al. (2017) plantean que:

... necesariamente toda trayectoria de gestión estratégica debe abarcar un grupo de elementos de comportamiento tal, en cuanto a presencia que debe considerarse como un verdadero invariante la capacidad de perfilar la visión estratégica de la alta dirección que asumirá el proceso con total proactividad hacia el cambio y el perfeccionamiento continuo pues si hablamos de iniciar el proceso de dirección estratégica es indudable que iniciaríamos por demostrar la necesidad del cambio. (p. 4)

Lo expuesto sin duda conlleva a los representantes de las MYPES a planificar el uso de estrategias, que partiendo del diagnóstico se elaboren objetivos estratégicos que encaminen a establecer políticas que generen oportunidades de competitividad frente a las amenazas que tiene la organización, se aprovechen de las fortalezas para acabar con las debilidades y hacer que la toma de decisiones sea la más acertada con el único fin de alcanzar el éxito en la sostenibilidad de la empresa.

Una estrategia competitiva es un conglomerado de metas que concretiza la visión empresarial, establece los procesos que se tienen que seguir para lograrlo, ya que, el desarrollo de las estrategias en el tiempo tienen que ser sostenibles para ir aprovechando las oportunidades y fortalezas en la solución de las amenazas y debilidades. Porter (como se citó en Castro, 2010) las estrategias competitivas son definidas como: "... aquella estrategia que supone una acción ofensiva o defensiva con el fin de crear una posición defendible frente a las cinco fuerzas competitivas, para que se obtenga un resultado superior al promedio de las empresas competidoras del sector industrial" (p. 251). Lo expuesto implica que desde esa lógica, las estrategias competitivas buscan el posicionamiento de las empresas maximizando las habilidades que lo van a diferenciar de sus adversarios.

En el campo hotelero, la competitividad esta sujeto a la calidad de servicio que brinda a sus usuarios, es un sector del comercio que depende de la actividad turística y su capacidad de atención tiene que ver con infraestructura, disponibilidad de personal y amplitud a la atención de calidad. En el servicio de hoteles, se tiene que tener el ambiente competitivo para atraer a los turista que ingresan a los países y en su recorrido, necesitan de estadía, por que su atracción no solamente está en la calidad que se ofrece, sino que tienen que implementar estrategias que encaminen a publicitar los servicios y las comodidades que se ofrecen y que necesariamente tienen que estar enmarcados en ciertos estándares de calidad para garantizar la competitividad.

2.2.1.1. Tipos de estrategias competitivas en las empresas. Partiendo de la premisa que la sostenibilidad de las estrategias competitivas de las MYPES deben estar presentes en el tiempo en el mercado de hoteles. López et al. (2019) señalan que los principales 4 elementos estratégicos de una empresa son:

2.2.1.1.1. El campo de actividad. Esta relacionado con el conglomerado de mercancías y establecimientos que integran la labor económica de la MYPES, se destaca por integrar el uso de la tecnología con el producto y el mercado en las hoperaciones que desarrolla la empresa.

2.2.1.1.2. Vector de crecimiento. Integrado por la posible composición entre los actuales mercados y los productos que la empresa ofrece dentro de su establecimiento comercial. Se caracteriza por “identificar las oportunidades de crecimiento”, para ello tiene que desarrollar las acciones que demanda el vector de crecimiento. Este elemento demanda del desarrollo de 4 componentes:

a. La penetración de mercado. Es la estrategia que en el sector hotero buscaría captar la mayor cantidad de huespes provenientes de la actividad turística o personas que se alojan por la realización de diversas actividades, se caracteriza por estar vigilante de las acciones que desarrolla la competencia para incursionar en el mercado. Las acciones demanda a la empresa buscar mejoras de eficiencia, a través del uso de nuevas estrategias de marketing mix, que deben estar vinculados con la disminución de los precios del los sevicios que ofrece y que necesariamente tienen que ser publicitados.

b. El desarrollo de productos. La implementación de esta estrategia demanda de promocionar novedades en los productos que son ignorados por los clientes ganados dentro del negocio, ya que estos se convierten en un potencial de recomendación para captar mayores consumidores. En el campo hotelero pasa por el ofrecimiento de tecnologías, medios y materiales actualizados y sobre todo una infraestructura que garantice confianza en los huesped.

c. Desarrollo del mercados. Es una estrategia que permite a los empresarios ofrecer las novedades de la actualidad, entendiendo que el mercado es dinámico y se mueve en función del avance de la ciencia y tecnología, la apertura a nuevos mercados con productos o servicios conducen a emprender innovaciones en el sector que se desarrolla la empresa, la puesta en marcha de la implementación de marketing de un hotel a otros mercados de la región, país y el mundo, conduce a captar mayores huéspedes de la industria del turismo.

d. Diversificación de mercado. La autora lo concibe como una estrategia muy arriesgada, sin embargo tratándose de la incursión de nuevos productos en el mercado demanda a la empresa de segmentar el mercado para determinar la potencialidad de su producto, en el campo hotelero esta estrategia permitiría a las MYPES diversificar el servicio de hospedaje por habitaciones y precios para captar a los clientes de todas las condiciones sociales y así generar mayores ingresos.

2.2.1.1.3. Ventaja competitiva. Está definido por las diferentes cualidades que presenta la empresa para competir con sus adversarios, se caracteriza por ofertar mejores productos, bienes o servicios a fin defender su competitividad. A partir de los planteamientos de Porter (2009) la competitividad es una ventaja característica que diferencia a una empresa de otra, se utiliza para descubrir las potencialidades y ganar posicionamiento superior frente a sus competidores, eso se refleja en la aceptación del público usuario o consumidor de los servicios o productos ofrecidos, ocurre siempre a lo largo del tiempo, en la perspectiva descrita Potter (2009) establece como estrategias genéricas a las siguientes:

a. Liderazgo en costes. Es una estrategia basada en la venta de productos o servicios a costos o precios inferiores a los ofrecidos por otros productores, ello

implica que necesariamente los productos no siempre tienen que ser los mejores, sino una calidad suficiente para ser aceptado por los clientes, ya que muchos consumidores se dejan guiar por los precios. Partiendo que esta estrategia competitiva, solo es alcanzable por una empresa según sector que desarrolla sus actividades; es necesario que cada empresa cree economías que conduzcan a sus procesos empresariales a fin de evitar el riesgo de ser imitados por la competencia, lo expuesto conduce a renovar el servicio acorde a los avances tecnológicos, para captar los cambios de interés que buscan los consumidores y que relativamente va de acorde a los precios.

b. Estrategia de diferenciación. Es una estrategia que conduce a la empresa a diseñar planes que dirijan al comercio de productos o servicios diferenciados, cuya cualidad única lo otorgue posicionamiento e incluso a precios superiores de los que ofertan los competidores, la diferenciación es una única cualidad que se puede apoyar en las características del producto, es allí donde tiene que ver el diseño, la pericia, la técnica, la atención, la apertura, la calidad del producto y servicio, la rapidez en la atención y entrega de la producción, así como las ofertas. A diferencia de la estrategia del liderazgo de costes, esta estrategia puede ser utilizada por todas las empresas, para que cada organización gane mercado por cierta actividad, con la implementación de esta estrategia en el sector hotelero, el riesgo sería la imitación de los competidores y que la clientela no le de la creabilidad suficiente al producto que se ofrece.

c. Estrategia del enfoque. Esta estrategia tiene por misión centrarse en la oferta de un producto específico, es decir que segmenta el mercado, se caracteriza por hacer que las MYPES identifiquen el mercado, es decir que segmenten claramente que productos que faltan en determinado sector, para responder a las demandas de los consumidores, la acción de la estrategia permite que la empresa tenga apertura a los

pequeños mercados para aumentar la eficiencia. La aplicación de esta estrategia conduce a la empresa a buscar equilibrio entre la amplitud a mercados pequeños y mercados grandes, para hacer que la competencia no desarrolle economías a escala, el riesgo de la aplicabilidad de la estrategia del enfoque, es que los competidores se puedan dirigir a ofertar el mismo producto segmentado.

2.2.1.1.4. Efecto sinérgico. Utiliza la integración de los componentes de la estrategia con la actividad existente que se desarrolla en la empresa, a fin de lograr resultados trascendentes que den sostenibilidad a la empresa.

Desde la perspectiva de los cuatro elementos descritos las estrategias competitivas buscan el desarrollo sostenible de las MYPES y para verificarse, se desprende del planteamiento de preguntas que den versiones claras de la idoneidad de la empresa.

2.2.1.2. Dimensiones de las estrategias de competitividad. En el mundo de la competitividad existe una diversidad de estrategias que los empresarios la utilizan como componentes para ganar partida en la captación de clientes, quienes son los que persiven para preferir su estadía en un determinado establecimiento hotelero. Chase, Jacobs y Aquilano (como se citó en Narváez et al., 2018) establecen como dimensiones que se poseionan en la competitividad a las siguientes estrategias:

2.2.1.2.1. Costo o precio. Esta en relación con la producción que se oferta, tiene que ver con parametros de calidad del producto para captar la satisfacción del cliente.

2.2.1.2.2. Calidad. Es una dimensión articulada a los estandares de calidad, demanda de principal atención para ser persivido como una empresa que ofrece un excelente servicio.

2.2.1.2.3. Confiabilidad de entrega. Se concibe como el proceso que se sigue en la atención del cliente hasta lograr que el producto final sea recibido y verificado de acuerdo a la oferta prometida.

2.2.1.2.4. Afrontar cambios de la demanda. Es la acción de atender a los clientes en sus reclamos, en el caso de haber algún desperfecto con el producto o servicio que se oferta.

Otra clasificación de las dimensiones de las estrategias de competitividad empresarial proporciona, Ibarra et al. (2017) quienes lo clasifican en las siguientes:

- **Planificación estratégica.** Es la estrategia que permite verificar si las empresas cuentan con una planificación de: "...objetivos y metas a plazo, políticas para su cumplimiento y seguimiento" (Ibarra et al., 2017, p. 114). La cita indica que la empresa a realizado previamente el diagnóstico de su organización haciendo un análisis DAFO o FODA, los resultados del diagnóstico son precisamente los que conllevan a las empresas a establecer los objetivos estratégicos a través de la interrelación de las respuestas obtenidas, en tal sentido las MYPES hoteleras para emprender una verdadera planificación estratégica, pasa por adquirir los conocimientos que demanda la estrategia a estudiar en el entorno y las potencialidades que se le ofrece en el mercado.
- **Producción y operaciones.** Es una estrategia que conduce la empresa a descubrir los procesos que demanda su productividad de acuerdo a las complicaciones que enfrenta en los "procesos de producción", la actividad conduce a los empresarios utilizar medidas que lo permitan flexibilizarse y buscar la certificación y los medios para adquirir los insumos y materias haciendo uso de inventarios para poder

sobrellevar la competitividad de los precios y responder oportunamente a la dinámica del mercado.

- **Aseguramiento de calidad.** Es la dimensión que trata específicamente de verificar la aplicabilidad del marco legal en el funcionamiento del establecimiento comercial, esta emarcado en el control de la sostenibilidad de la empresa, se destaca por ofrecer producto de calidad es decir, que esa calidad está cumpliendo con las normas sanitarias y las certificaciones que lo conducen ser competente en el mercado. En la línea hotelera de las MYPES, esta estrategia aun pasa por desapercibida, por lo que es necesario que el negocio se encamine cumpliendo las normas de desarrollo sostenible, para adquirir competitividad y liderazgo en el mercado.
- **Comercialización.** Es una estrategia que lleva al empresario a utilizar procedimientos para colocar sus producto en el mercado, se destaca, por partir de la planificación de acciones que durante su ejecución lo dirigen al empresario a interrelacionarse con sus suministrados y consumidores, a fin de obtener su satisfacción. Ibarra et al. (2017) señalan que la comercialización es: "... la interacción con clientes y proveedores es esencial tanto para producir de manera eficiente como para distribuir y vender los productos entre los clientes de forma exitosa" (p. 115). Lo expuesto, busca en las MYPES del sector hotelero implementar el desarrollo de estrategias de comercialización para ir adquiriendo apertura en el mercado.
- **Contabilidad y finanzas.** Es una estrategia que investiga las operaciones económicas, que realiza la empresa en función a los servicios que ofrece. Ibarra et al. (2017) afirma que es la dimensión que analiza, si una empresa:

...tiene definida su estructura de costos, margen de ganancias, planeación y administración financiera, estrategias fiscales, pago de impuestos, etc. Gran parte del éxito o fracaso de las organizaciones se relaciona con el acceso al financiamiento y las estrategias para hacer uso adecuado e inteligente de los recursos económicos de las organizaciones. (p. 115)

La cita demuestra que la contabilidad y finanzas es un estrategia que orienta a las MYPES a estructurar sus operaciones, para identificar con facilidad la debilidades financieras y atenderlas oportunamente, dando movimiento a los medios económicos.

- **Recursos humanos.** Esta compuesto por los trabajadores de la empresa, son los que se encargan de desarrollar multiples operaciones a fin de darle sostenibilidad al funcionamiento del negocio. "... es esencial contar con un proceso riguroso de selección y contratación, programas de capacitación y adiestramiento, análisis de causas de rotación laboral, clima laboral y programas para remediarlos, sistemas de compensaciones, cumplimiento de aspectos de seguridad e higiene industrial (Ibarra et al., 2017, p. 115). Los procedimientos implica que la utilización de recursos humanos, demanda de una selección de capital humano para alcanzar la metas propuestas.
- **Gestión ambiental.** Es la estrategia que solicita principal atención en el desarrollo empresarial de todos los sectores, se caracteriza por promover la conservación del ambiente, en el campo de las MYPES del sector hotelero, si bien es cierto que se esta pasando por desapersivido, es necesario que se vaya implementando progresivamente a fin de tener sostenibilidad y buena percepción de los usuarios. Castellanos (como se citó en Ibarra et al., 2017) manifiesta que: "Una empresa competitiva analiza el uso de normas ambientales, crea programas en la materia,

tiene políticas de manejo de desechos, políticas de reciclaje, entre otras medidas” (p. 115). La propuesta busca que las MYPES del sector hotero, se preocupen por la implementación de las políticas expuestas, ya que es un sector que utiliza recursos tecnológicos, energía, agua, acumula residuos sólidos y tiene que velar por utilización sostenible.

- **Sistema de información.** En la actualidad la utilización de los medios informaticos se hacen inevitales en el desarrollo empresarial, mas aún, si se tiene en cuenta el panorama mundial del COVIC – 19, que en la actualidad a puesto en sosobra a la población y las empresas que están gestionando sus servicios vía delivery. Aragón et al, 2010 y otros (como se citó en Ibarra et al., 2017) destacan que: “Las organizaciones que son conscientes y adoptan las tecnologías de información y comunicación, cuentan con personal especializado, tienen un cierto grado de sistematización y generan planes de contingencia son ... más competitivas a escala no solo nacional sino internacional” (p. 115). Las razones demuestran que en la actualidad las MYPES del sector hotelero, mas que nunca tienen que estar anexados al servicio de los sistemas de información, para promocionar sus actividades y servicios que brinda a su potencial consumidor.

A partir de las dimensiones de las estrategias de competitividad establecidas por los autores citados, para efectos del desarrollo del presente trabajo de investigación las dimensiones a utilizar son las siguientes:

- **Planificación estratégica.** Definida como el conjunto de objetivos, metas, políticas, análisis del entorno y los planes de contingencia que se desarrollan en el sector hotelero

- **Aseguramiento de la calidad.** Definida como el cumplimiento de la normatividad, la organización y productividad de los trabajadores, y los procesos seguidos que acabaron con la certificación de la clasificación de la instalación hotelera.
- **Comercialización.** Es una dimensión articulada a las políticas de venta, la repartición de servicios, la relación con los huéspedes, y la percepción como una empresa que ofrece un excelente servicio en función al marketing.
- **Uso de tecnología.** Se define como la utilización de tecnologías de la información de manera sistemática y articulada a los planes de contingencia.

2.2.1.3. La MYPES del rubro hotelero. Son organizaciones constituidas por la representación de una persona “natural o jurídica” bajo la denominación de una empresa que funciona ofreciendo el servicio de alojamiento, con la denominación de hospedaje, hostel u hotel. Herrera (2019) establece que son micro y pequeñas empresas dedicadas al ofrecimiento de servicios, dando trabajo a personas según las demandas del servicio que se ofrece a los huéspedes. Lo expuesto determina que cualquiera fuera la denominación o clasificación de las MYPES del rubro hotelero, están dedicadas al ofrecimiento del servicio de hospedaje y que es el MINCETUR en este encargado de evaluar y otorgar la certificación con el número de estrellas correspondientes.

El Ministerio de la Producción de Perú (2019) a partir del “Decreto Supremo N° 013-2013-PRODUCE” las MYPES se define como: “toda unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objetivo desarrollar actividades ... de prestación de servicios” (p. 2). Se precisa que solo se destaca el sector servicios, porque la investigación se desarrolla con hostales y hoteles, cuyo rubro está dedicado a brindar servicio de hospedajes por tiempos determinados y reglamentados.

Las MYPES del rubro de hoteles, cualquiera fuera su denominación, organización o constitución empresarial, producen “rentas de tercera categoría” de acuerdo al marco normativo de la Ley del Impuesto a la Venta, su finalidad es lucrativa. Herrera (2019) precisa que estas organizaciones además de la persona natural o jurídica, involucra a sociedades conyugales, sucesiones indivisas, asociación de hecho profesional o afines, cuyos ingresos no sean mayores a las 1700 Unidades Impositivas Tributarias. Cabe precisar que lo expuesto, funciona para las MYPES del sector hotelero que no se hayan formalizado en función del código del “Nuevo Régimen Único Simplificado” (NRUS), cuyos tributos están en función de las ventas mensuales.

2.2.1.3.1. Clasificación de las MYPES en el Perú. El Ministerio de la Producción de Perú (2019) establece que para calificar como tal, cualquier fuera el rubro, en el Perú se tiene que tener en cuenta el número de trabajadores, acogerse al “régimen laboral Especial de las MYPES”, teniendo en cuenta las categorías que ostentan y está establecido según las ventas anuales que realizan:

- a. Microempresas.** Definada como una organización que cuenta con menos de 10 trabajadores y sus ventas anuales no deben superar las 150 UIT (Ministerio de la Producción de Perú, 2019).
- b. Pequeñas empresas.** Para el caso del rubro hotelero, se define como una organización que cuenta entre 11 y 30 trabajadores, percibiendo minimamente una remuneración mínima vital y sus ventas anuales no deben superar las 1700 UIT (Ministerio de la Producción de Perú, 2019).

2.2.1.3.2. Categorización de las MYPES del rubro hotelero en el Perú. De acuerdo al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2015) en el marco del artículo 3 referido a “clases y categorías de hospedaje” del Decreto Supremo

N° 001-2015-MINCETUR, las personas que cuenten con infraestructura y equipamiento para aperturar un establecimiento de hospedaje, debe solicitarlo ante el órgano competente de su jurisdicción la evaluación para obtener la clasificación y categoría, según verificación de requisitos para brindar el servicio, tal como se señala en los anexos del 1 al 4 del decreto indicado. Generalmente la norma precisa que los hospedajes están clasificados y/o categorizados de acuerdo a lo siguiente:

Clase	Categoría	Requisitos mínimos de equipamiento	Requisitos mínimos de servicio
Hotel	De una a 5 estrellas	Custodia de valores (individual en la habitación o caja fuerte común (obligatorio de 3 a 5 estrellas) Internet (obligatorio de 1 a 5 estrellas) En habitaciones frigobar (obligatorio en 4 y 5 estrellas) Televisor, telefono con comunicación nacional e internacional (obligatorio de 1 a 5 estrellas)	Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del hotel (obligatorio) Servicio de labado y planchado (obligatorio de 3 a 5 estrellas) Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis (obligatorio de 3 a 5 estrellas) Servicio de custodia de equipaje (obligatorio de 1 a 5 estrellas) Primeros auxilios (obligatorio en 4 a 5 estrellas y de 1 a 3 estrellas botiquin) Atención en habitación (room service) Cambio regular de sábanas y toallas como mínimo diario y cada cambio del huésped. (obligatorio) Personal calificado (obligatorio) Personal uniformado las 24 horas (obligatorio de 3 a 5 estrellas)
Apar hotel	De tres a 5 estrellas	Custodia de valores (individual en el departamento o caja fuerte común) (obligatorio de 3 a 5 estrellas) Internet (obligatorio) En las habitaciones televisor, teléfono con comunicación nacional e internacional (obligatorio)	Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Apar hotel (obligatorio) Servicio de custodia de equipaje (obligatorio) Primeros auxilios (obligatorio) En habitaciones cambio regular de sábanas y toallas como mínimo diario y cada cambio del huésped. (obligatorio) Personal calificado (obligatorio) Personal uniformado las 24 horas (obligatorio de 3 a 5 estrellas)
Hostal	De una a tres estrellas	Internet (obligatorio ***) Caja fuerte en recepción (obligatorio ***) Televisor en cada habitación (obligatorio ***) ** y * (no obligatorio)	Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del hostal (obligatorio) Servicio de custodia de equipaje (Obligatorio) Primeros auxilios (Botiquín) Cambio regular de sábanas y toallas (Obligatorio) Personal calificado (obligatorio) Personal uniformado las 24 horas (obligatorio ***)
Albergue	Hospedaje	Internet obligatorio	Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes (obligatorio) Primeros auxilios (Botiquín) Cambio regular de sábanas y toallas (Obligatorio)

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015)

2.2.1.4. Estrategia competitiva y cadena de valor. A partir de la visión del World Economic Forum (WEF, 2017) que en castellano significa el Foro Económico Mundial manifiesta que en la última década se está experimentando un crecimiento económico de 137 países del mundo, gracias al cambio positivo que se apuna en 12 estrategias de competitividad, que incluye la infraestructura, la economía y el contexto macroeconómico, desde esa visión la competitividad es una estrategia que concentra a las instrucciones para definir políticas y componentes que conducen al desarrollo de una cadena de valor del sector productivo de un país o institución empresarial.

La estrategia competitiva y la cadena de valor son dos variables que se interrelacionan en el desarrollo económico. Feria Online S. L. (s. f.) refiere que: “La cadena de valor es el conjunto interrelacionado de actividades creadoras de valor, que se extiende durante todos los procesos y que van desde la creación del producto o servicio hasta que este se retira del mercado” (p. 7). La acción de la cadena de valor tiene como principal propósito indagar la interrelación de los valores de la producción a fin de que las empresas sean mas competitivas a partir de la integración de sus esenciales componetes.

Desde la exposición elemental de la Feria Online S. L. (s. f.) el incremento de la competitividad y la cadena de valor en el contexto de los mercados, parte por el logro del producto competitivos que demanda de tres indicadores esenciales: “calidad, servicio y precio”; la calidad esta relacionado con el cumplimiento de los elemntos QS.9000 que esta integragado a los estándares de claidad y certificación de calidad de la producción proveida; el servicio que está ligado a la oportunidad, variedad y post venta y el precio que tiene que ver con optimización de costos; los tres elementos del

producto competitivo interactúan de manera integral para la supervivencia en el mercado y son los que promueven el continuo crecimiento.

2.2.1.5. Niveles de competitividad desde el enfoque sistémico. Millán y Gómez (2018) señalan que los niveles de la competitividad se caracterizan por delimitarse según el ámbito de influencia, ubicar los elementos que están implícitos en su jurisdicción para que a través del análisis correspondiente se implemente y de el horizonte que necesita para hacerlo competitivo, los niveles de competitividad son cuatro:

2.2.1.5.1. Nivel meta. Se destaca por el logro de los objetivos, para alcanzarlo se tienen que identificar los factores potenciales y los que afectan el desarrollo de la empresa, el nivel meta es un indicador que parte de la planificación estratégica, que conduce a la realización de un diagnóstico, el análisis FODA o DAFO del cual se obtienen los objetivos estratégicos que conduzcan a la empresa a jerarquizar la problemática para trazarse metas de atención y atenderlo con la implementación de presupuestos que conlleven al mejor servicio según rubro que se oferte en el mercado.

2.2.1.5.2. Nivel macro. Es el nivel que conduce al desarrollo de la empresa al sistema macroeconómico, es decir que la competitividad está sujeta a las reformas fiscales, políticas de presupuesto y de gasto que necesariamente beneficia a ciertas empresas como perjudica a otras, es el nivel que busca el aporte de claridad y estabilidad en los mercados. Se caracteriza por conglomerar indicadores que señalen la eficiencia del desarrollo de las estrategias utilizadas para cada tema.

2.2.1.5.3. Nivel meso. El desarrollo de este nivel, se concretiza con el conjunto de empresas que se dedican al desarrollo de una misma actividad y por consiguiente

se dedican a un campo de la industria; este nivel es el que conduce a las organizaciones a integrarse en redes a fin de integrarse en el desarrollo del comercio e incursionar en los diversos mercados, se caracteriza por el uso consecuente del avance de la ciencia y la tecnología.

2.2.1.5.4. Nivel micro. Es el nivel relacionado a la actividad comercial que desarrollan las MYPES frente a sus posibles competidores globales que minimizan los ciclos vitales de la productividad frente a los desafíos que demanda el uso de la tecnología para interrelacionarse con la potencialidad de los proveedores y futuros clientes, se destaca por ser un nivel que demanda la utilización de diversas estrategias que promuevan la competitividad entre empresas.

2.2.1.6. Factores que inciden en la competitividad del sector hotelero. El presente contenido aborda específicamente los aspectos relevantes de los factores micro que intervienen en la competitividad de la MYPES del sector hotelero, partiendo de los aportes de Juménez (como se citó en Millán y Gómez, 2018) menciona que a partir de la gestión emprendida por todo negocio, se tiene al frente la competitividad, cuyo nivel de desarrollo está determinado por los factores de: “... gestión comercial, gestión financiera, gestión de la producción, ciencia y tecnología, la internacionalización de la empresa y la gestión de la propia gerencia” (p. 8). El factor que más resalta para las MYPES es la “gestión de la propia gerencia” ya que está relacionado con las micro y pequeñas empresas, donde muchas veces el gerente es el mismo propietario y son los gerentes quienes asumen la responsabilidad de innovar estrategias que guían a la competitividad de la empresa.

En la perspectiva de Rubio y Aragón (como se citó en Millán y Gómez, 2018) los factores que inciden en la competitividad son cinco: “recursos tecnológicos,

innovación, capacidades de comercialización y de marketing, calidad de sus productos y servicios, así como la dirección de los recursos humanos” (p. 8). Como se puede apreciar los factores descritos están interrelacionados a las estrategias que se emprendan para lograr la competitividad de las MYPES del sector hotelero, ya son condicionantes para lograr su desarrollo.

Los factores son elementos que conducen al logro de resultados dentro de una empresa. Demuner et al. (como se citó en Millán y Gómez, 2018) indican que son dos los factores que condicionan la competitividad: “las acciones encaminadas a la gestión del conocimiento y los recursos en los que se invierte para lograr los objetivos empresariales” (p. 8). Si bien es cierto, que el desarrollo de los dos factores propuestos son globales ya que en su interior integra a otras acciones como la calidad, el marketing, el uso de la tecnología, la planificación estratégica, entre otros; necesariamente son incondicionales para alcanzar la satisfacción de las exigencias de los compradores.

A partir del análisis hecho a los autores citados, en el Perú los factores que inciden en la competitividad empresarial son diversos a nivel favorable y desfavorable, se enfrentan a múltiples circunstancias, especialmente a lo económico, sin embargo en un mercado competitivo y dinámico se adaptan a las exigencias de la competencia o empresas rivales. Rocca et al. (2016) en su estudio, toma como referencia cuatro factores: “La planificación, los sistemas de control de gestión y el rendimiento; la gestión de calidad y el rendimiento; la tecnología y el rendimiento, así como los recursos humanos y el rendimiento”, con los resultados demostraron que los factores que más se desarrollan en las MYPES son:

... los sistemas de control de gestión, utilizar una tecnología de sus procesos más avanzados, certificar la calidad de sus productos o servicios, y aplicar métodos de gestión de recursos humanos más avanzados. Adicionalmente, el tamaño de la mipyme y la experiencia del gerente tienen una relación positiva con el éxito competitivo. Desde el punto de vista multivariante, las mipymes peruanas que mayor probabilidad tienen de ser exitosas son las que combinan más apropiadamente la gestión de sus recursos humanos y disponen de sistemas de control de gestión en su organización más desarrollados. (p. 64)

La cita demuestra que las MYPES están condicionadas a utilizar la tecnología informática para promocionar su producción siguiendo estándares de calidad a fin de captar a los consumidores, quienes con la producción obtenida muestran satisfacción y se convierten en clientes fijos, más aún si se trata del sector hotelero cuya captación de usuarios está determinada por la infraestructura, la tecnología, el ambiente y tipo de servicio que se ofrece.

2.2.1.7. Ejes para impulsar la competitividad en las MYPES del sector hotelero. Entendiendo que los ejes de competitividad están determinados por factores que se integran para lograr emprender el desarrollo de una empresa. El Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2018) señala que entre los principales ejes para promover el desarrollo de la competitividad están: la infraestructura, la formación y acumulación de capital humano, el mercado laboral, el comercio exterior y cadenas logísticas, la ciencia - tecnología e innovación, las instituciones, el ambiente de negocios y el financiamiento. Como se aprecia en la propuesta del MEF, el nombre de los ejes se relacionan con las estrategias y los factores de la competitividad, ya que de una u otra manera son los temas que tienen que ir conociendo los representantes de MYPES, ya

que al ponerlo en practica en el desarrollo de la empresa, va dar la competitividad en el mercado que mueve su negocio.

En la competencia de las MYPES del sector hotelero se tienen que articular los ocho ejes que propone el MEF (2018) para propiciar el desarrollo sostenible, ello implica que para verificarlo, cada eje propone lo siguiente:

2.2.1.7.1. Infraestructura. Se inicia con el desarrollo de una planificación de inversiones que permitan cerrar las brechas de necesidades que demanda el desarrollo de la empresa, ello conduce a identificar las necesidades de infraestructura e implementarlo, ya que su desarrollo permite que la empresa tenga apertura en la implementación del negocio.

2.2.1.7.2. Formación y acumulación de capital humano. Para la implementación de este eje, es necesario que el personal que va atender el servicio, este preparado para asumir un desarrollo sostenible de la empresa.

2.2.1.7.3. Mercado laboral. La implementación de este eje, demanda a los administradores tener bien en claro la selección de personal acorde al desarrollo de las estrategias competitivas, ya que las MYPES albergan entre 1 y 10 trabajadores cuyo ingreso puede ser hasta 150 UIT al año y las Pequeñas Empresas concentran de 1 a 50 trabajadores con ingresos de hasta 850 UIT al año, las remuneraciones tienen que establecerse de acuerdo al regimen laboral general u especial establecidas en las leyes peruanas.

2.2.1.7.4. Comercio exterior y cadenas logísticas. Demanda que la empresa constituya: “.. una estructura comercial ágil y confiable, coadyuvando al aumento de los niveles de competitividad de las empresas del país” (MEF, p. 15). Lo expuesto hace

que los administradores busquen la integración de un mercado en red, para poder ofrecer sus productos, en el caso de las MYPES del sector hotelero tienen que implementar la integración en red con otros hoteles para ganar mercado de turistas.

2.2.1.7.5. Ciencia - tecnología e innovación. La implementación de este eje articula a la innovación constante de los medios tecnológicos, el sector hotelero más que nunca, demanda de la implementación de este eje, dado que necesita publicitar la diversidad de servicios que se ofertan en torno a la empresa.

2.2.1.7.6. Instituciones. Demanda asumir de manera responsable los derechos de propiedad y de marca, ello involucra que las MYPES del sector hotelero estén constituidas legalmente y cumplan con las normas de formalización para tener acceso financiero.

2.2.1.7.7. Ambiente y negocios. El desarrollo de este eje, pasa por la confianza del cliente para hacer negocios, es decir que una empresa tiene que estar regulada por el Estado para su funcionamiento, ello garantizará el empleo formal y confianza en el desarrollo económico de la empresa.

2.2.1.7.8. Financiamiento. La implementación de este eje se convierte en el más fundamental, debido que se trata de buscar los recursos económicos para implementar los ejes de competitividad empresarial. Lo descrito trae consigo, que toda MYPE para lograr emprender, necesita la implementación de ejes de desarrollo competitivo, lo primero que tiene que hacer es un balance de sus ingresos, egresos y utilidades que genera la empresa, para tener un conocimiento claro del potencial de financiamiento que cuenta.

2.2.1.8. Teoría de los recursos y capacidades en la competitividad del sector hotelero. Parte del conocimiento de la industria de hoteles como una actividad propia propiciada por el turismo revitalizando el trabajo y la economía del sector en un país, que desde la década de los ochenta la actividad fue ampliándose al sector empresarial tomando como ruta el desarrollo de la planificación estratégica. La sustentación de la teoría de los recursos y capacidades se basa en los aportes de Porter (como se cito en Narváez et al., 2017) al resaltar que en los negocios que desarrollan las empresas, se tienen que utilizar estrategias que orienten la puesta en práctica de reglas competitivas que lo permitan alcanzar las metas o resultados establecidos para lograr el éxito de la organización. El aporte de esta teoría se fue plasmado conforme fueron avanzando los años, ya que toda empresa para lograr competir en el mercado empezó a desarrollar planificaciones estratégicas que lo encaminen a tener apertura en los mercados y ventajas sobre las empresas competidoras.

Desde los aportes de la teoría de los recursos y la capacidad competitiva, las MYPES tienen la oportunidad de planificar sus actividades comerciales a partir de los recursos que poseen, ya que es un elemento importante para dar movimiento y funcionalidad a las empresas, los administradores de MYPES siempre deben de tener en cuenta que para lograr el desarrollo de la capacidad competitiva, lo primero que se tiene que indagar es la capacidad de recursos con la que cuenta la empresa, ya que acorde a esa potencialidad, se ira planificando el desarrollo de las actividades, o la aplicación de estrategias que orienten a lograr la amplitud del mercado. Desde el punto de vista descrito, las MYPES del sector hotelero en post de ser competitivos, tienen que tener una visión integral de lo que quieren lograr para su empresa a partir de los recursos que cuentan y captan, es decir que para implementar estrategias competitivas,

lo primero que se tiene que hacer es verificar el potencial de recursos, como humanos, económicos, tecnológicos, etc., y a partir del diagnóstico jerarquizar las actividades a desarrollar para lograr competitividad en el mercado.

2.2.1.9. Teoría general de sistemas. Para entender la competitividad de las MYPES del sector hotelero, es necesario conocer los aportes teóricos de la Teoría General de Sistemas (TGS) por ser un enfoque que aborda la interrelación de las empresas referente a las estrategias que planifican y lo están utilizando para la implementación del negocio. Beni (2000) distingue en el desarrollo del turismo tres líneas de acción: la primera relacionada con la variedad de producción que ofrece la empresa hotelera; la segunda vinculada directamente a la distribución de bienes y servicios al sector turístico, y la tercera encargada de reconocer e instaurar las rutas de viaje partiendo del medio de transporte que se va utilizar, el origen, la permanencia en un determinado lugar, la logística a brindar en la estadía, el circuito turístico, los gastos que demandaría y la elección de destino según estrato económico del consumidor.

Como se puede observar la implementación de las tres líneas propuestas por Beni (2000) para el desarrollo turístico, conducen a las MYPES del sector hotelero a identificar con qué potencialidad cuenta, para prestar el servicio, entendiendo que la implementación de la teoría de sistemas, demanda que los hoteles tengan integrada el ofrecimiento de sus operaciones en red, para cumplir y captar la mayor cantidad de turistas extranjeros posibles. En esa perspectiva el desarrollo de la TGS demanda a las MYPES del sector hotelero, identificar dos elementos esenciales: el objeto, que trata de implementar el ofrecimiento turístico, en función del viaje de la persona según el medio y la posibilidad turística que se ofrece; y el sujeto que tiene que ver con la persona que va viajar para hacer uso del servicio turístico que se ofrece.

A partir de los planteamientos expuestos se dice que las MYPES del sector hoteleto deben de tener bien en claro, el reconocimiento del objeto y sujeto como elementos primordiales para el desarrollo de la promoción turística. Beni (2000) manifiesta que el desarrollo de la actividad turística, se debe al turista y constituye una pieza fundamental en el sistema de producción, ya que esta directamente integrado con diversas actividades de la persona y que en el marco de la TGS demanda de un análisis transdisciplinar; la actividad de las MYPES hoteras se integra y participan directamente con el desarrollo de actividades políticas, sociales, económicas, ecológicas, culturales y tecnológicas; haciendo que la actividad empresarial conduzca a sus administraciones a implementarlo para tener mayor competitividad.

Para tener una mejor apertura de la implementación de la TGS, la actualidad demanda a la empresas, a contar con la implementación de los recursos tecnológicos que permita integrarse con otras empresas, para ofertar una diversidad de servicios; así se tiene por ejemplo, que las empresas de aviación ofrecen viajes turísticos incluido hoteles, por dos o tres días, ello significa que están integrados para ofrecer dichos servicios, otro ejemplo claro de la puesta en práctica de esta teoría son las empresas que ofertan servicios turísticos por el internet y las redes sociales. Ahora más que nunca, al estar viviendo en un mundo competitivo, donde el desarrollo de la ciencia y tecnología de la informática está a la orden del día; las MYPES del sector hotelero tienen que implementar sus servicios de manera integrada para garantizar su competitividad en el mercado.

2.2.1.10. Teoría general del turismo. Parte del desarrollo de la actividad turística como un elemento clave de una diversidad económica de los países, la Teoría General del Turismo (TGT), específicamente aborda la organización sistemática de los

conceptos que destacan el desarrollo del comportamiento del turismo y que se relaciona con el viaje, la estadia, el destino y los costos de viajes. Ibañez y Cabrera (2011) manifiestan que: "...los servicios de hospedaje y transportación son todos aquellos relacionados con la organización, facilitación, tramitación y administración del propio viaje" (p. 33). En consecuencia, asumiendo que en el marco de la implementación de la teoría expuesta, el sector hotelero MYPES tiene que implementar todos los servicios a fin de ganar competitividad y sostenibilidad en el mercado.

Desde lo abordado, se genera un conocimiento para hacer que la implementación de la TGT, no solo conduzca al movimiento o traslado de turistas para beneficiar al sector hotelero, sino que activa la economía de restaurantes, centros artesanales y demás actividades comerciales. Leiper y Cooper (como se citó en Ibañez y Cabrera, 2011) refieren que el turismo se concibe como: "... un sector de empresas y organizaciones individuales que se combinan para realizar y ofrecer viajes, es decir, la actividad turística es multidimensional y multifacética, puesto que involucra vidas y actividades económicas diversas" (p. 34). Por lo tanto, la actividad turística está desarrollada por empresas que ofrecen servicios integrados de traslado, estadia, alimentación y ruta turística según los días que disponga el turismo, es por eso, que no es extraño que las diversas empresas organizadas y dedicadas a la promoción del turismo, lo hacen de manera sistematizada según sus ofertas promocionadas en las redes sociales.

Teniendo en claro que el turismo es una industria ecológica y que sin contaminar genera ingresos y divisas para los diversos países del mundo, guía a las MYPES a organizarse e implementar estrategias que estén direccionadas a obtener

beneficios económicos y laborales de manera integrada. Vera (como se citó en Ibañez y Cabrera, 2011) señala que los factores claves para desarrollar el turismo contemporáneo son cuatro:

... primeramente, se menciona la conquista del tiempo libre, ésta se obtiene mediante la reducción de la jornada laboral y la consecución de un periodo de vacaciones pagadas; segundo, la conquista del espacio, que se debe básicamente a la reducción de distancias y superación de fronteras, mediante la accesibilidad de las personas a cualquier parte del mundo, todo esto por el avance de los medios de transporte (barco, ferrocarril, automóvil y avión); tercero, el aumento de rentas y capacidad del gasto turístico, el incremento de las rentas familiares y del nivel de vida de la población permitió un aumento de la capacidad de gasto, orientado al consumo de productos de ocio y turismo; finalmente la conversión de la vacación y del viaje turístico como necesidad básica, las sociedades desarrolladas han asumido el hecho de que el ocio (en la que hay que incluir el viaje turístico) constituye actualmente una función básica del hombre contemporáneo. (p. 45)

Lo manifestado permite actuar a las MYPES del sector hotelero, así como induce a tener en cuenta las posibilidades turísticas, el desplazamiento de turistas en las ciudades, el desarrollo de la diversidad de acciones culturales, deportivas, descanso, religión, diversión y esparcimiento, para que implementen estrategias de mejoramiento de infraestructura y oferten servicios de calidad para tener la acogida de los clientes.

2.2.2. Sostenibilidad empresarial en Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Hoteles

Son acciones que demanda desarrollar a las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) a fin de subsistir en el mercado. Rodríguez (2012) resalta que la sostenibilidad empresarial: "... es aquella que crea valor económico, medioambiental y social a corto y largo plazo, contribuyendo de esa forma al aumento del bienestar y al auténtico progreso de las generaciones presentes y futuras, en su entorno general" (párr. 1). Por esta razón, la sostenibilidad empresarial es una variable que integra al desarrollo de las dimensiones medioambientales, sociales y económicas; en esa perspectiva, en el desarrollo de las MYPES del sector hotelero, se tiene que inyectar políticas que enrumben al desarrollo integrado de la empresa.

Desde el punto de vista de la sostenibilidad de la empresa, la razón de articular los procesos ambientales, sociales y económicos en las MYPES hoteleras, esencialmente en la sostenibilidad, abarca el aspecto económico, ya que va a depender de las estrategias de competitividad que implemente para lograr subsistir en el tiempo. El Instituto de Sostenibilidad Turística (IST, 2011) define a los hoteles sostenibles como: "aquellos alojamientos que, aun no habiendo sido diseñados en sus inicios como tales, están tomando medidas adecuadas para cumplir los requisitos propios de la sostenibilidad" (párr. 2). De tal modo, la sostenibilidad de los hoteles busca mejorar sus ambientes para la captación de turistas, brindándole calidad de servicio para toda la sociedad presente y futura.

Deduciendo que la funcionalidad de una empresa está ligada al desarrollo de estrategias que conduzcan a la sostenibilidad, demanda conocer los procedimientos de la gestión ambiental, toda vez, que sostenibilidad es sinónimo de gestión ambiental, desde esa posición el desarrollo de las MYPES del sector hotelero tiene que estar

ligado a los procesos ambientales, sociales y económicos, dado que el servicio que se ofrece a los huéspedes está articulado a la implementación de tecnología, que necesariamente demanda tomar acciones de sostenibilidad empresarial a fin de atraer a sus clientes y darle competitividad a la empresa.

Hablando que el sector hotelero independientemente de la categoría o clasificación, está en la obligación de gestionar y diseñar principios estratégicos económicos, sociales, medioambientales y culturales, teniendo en cuenta que la ambientación del hotel es la carta de presentación al turismo, el empresario está obligado a integrar el servicio y su actuar servirá para captar la hospitalidad de los turistas y clientes que se hospedan con diversos fines. Rodríguez (2012) destaca que:

El Desarrollo Sostenible en la empresa es, esencialmente, la sostenibilidad económica del negocio, a largo y medio plazo, y para mantener la rentabilidad económica de sus actividades productivas, es necesario contemplar nuevos conceptos de riesgo y de oportunidad, asociados a los aspectos medioambientales y al impacto social de la producción o a la calidad de las relaciones laborales. (párr. 4)

Lo manifestado, guía el actuar de toda empresa, puesto que debe tener como visión el desarrollo de la sostenibilidad, ya que el objetivo no es solo captar las expectativas de los clientes, sino que se tiene que contribuir con el desarrollo de valores ambientales para garantizar la salud de los consumidores.

2.2.2.1. Importancia de la sostenibilidad empresarial. Desarrollar la sostenibilidad desde el interior de una empresa encausa a los empresarios a implementar la puesta en marcha de tres dimensiones importantes: “económico, social y medioambiental”. La Universidad ESAN (2018) destaca que:

En una compañía moderna, la sostenibilidad forma parte de la responsabilidad empresarial. Desde hace muchos años, grandes y medianas empresas deciden, como parte de sus planes anuales, operar en su sector sin dañar el medioambiente y con valores sociales y éticos. (párr. 3)

La cita claramente expresa como se desarrollan las empresas en el mercado, dejando de lado el desarrollo sostenible, y tal vez solo se preocupan por captar recursos económicos, descuidando la conservación del medio ambiente y la práctica de la ética en el desarrollo de la sociedad.

Es evidente que las MYPES del sector hotelero, no están integrando la implementación de la variable sostenibilidad, puesto que sus operaciones están directamente relacionadas al servicio de alojamiento y tal vez estén descuidando el uso racional de la energía en los medios tecnológicos, el agua al interior de cada habitación o en su defecto el manejo de los residuos sólidos, que hoy en día es trascendental para desarrollarse como una empresa competitiva. La Universidad ESAN (2018) textualmente puntualiza:

El desarrollo económico de las organizaciones, del Gobierno y de la sociedad debe ir de la mano con la sostenibilidad. Es un concepto que tomó importancia en el Informe Brundtland (1987) de la Asamblea de las Naciones Unidas, que señala que el desarrollo de las actividades actuales no tiene por qué comprometer a las futuras generaciones. Una compañía que daña un ecosistema o perjudica a

una comunidad también está dañando el futuro de las posteriores empresas que quieran trabajar en el mismo espacio y generar desarrollo. (párr. 4)

Desde la perspectiva descrita, la demanda del sector de las MYPES hoteleras están llamadas a implementar acciones relacionadas a la sostenibilidad, dado que estudios como los realizados por la propia Universidad ESAN, arrojan estadísticos importantes sobre la encuesta hecha a las 100 marcas más importantes que operan en el Perú, se destaca que el 34% se preocupan por los problemas sociales, 37% velan por lo económico y 29% se preocupan por los temas medioambientales; la reflexión de las empresas conduce a un 90% indicar que la sostenibilidad es una estrategia que se debe implementar para el éxito del negocio, más aún si en estos momentos de pandemia que conmociona al mundo, todo el sector empresarial tiene que tener apertura para implementar la sostenibilidad de su negocio.

A partir de las consideraciones previas siguiendo la propuesta de la Universidad ESAN (2018), desarrollar la sostenibilidad en las MYPES del sector hotelero es importante por las siguientes razones:

- Permite mejorar la imagen de la MYPES hotelera otorgándole ventaja competitiva ante sus competidores.
- Conlleva a incrementar la productividad y reducir costos. A pesar de concebirlo que poner en práctica la sostenibilidad genera mayores gastos en las MYPES, es una política que no perjudica al presupuesto, ya que reduce costo en el consumo de servicios tecnológicos, recursos hídrico y energético o manejo de residuos sólidos, basta preparar al recurso humano y elaborar una guía del servicio a los usuarios para ponerlo en práctica.

- Ayuda a la competitividad de las MYPES hoteleras, puesto que enfatiza la utilización de procesos ágiles, ingeniosos y sólidos.

Como se puede apreciar, desarrollar la sostenibilidad en las MYPES del sector hotelero no es cosa de otro mundo, solo se necesita de tener el conocimiento y poner en marcha su implementación para ser competitivos frente a la competencia.

2.2.2.2. Principios de la sostenibilidad. Hablar de principios de sostenibilidad, es hablar de la calidad de vida que merecen todas las personas a partir de la práctica ética y protección de la dignidad de la persona. Landa (2017) menciona que los principios del desarrollo sostenible están consagrados en la constitución:

... por un lado, reconoce que toda persona tiene derecho a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida, así como, a la paz, a la tranquilidad, al disfrute del tiempo libre y al descanso (artículo 2-22), y, por otro lado, establece que los recursos naturales, renovables y no renovables, son patrimonio de la Nación. (párr. 6)

Por lo tanto, con la implementación de la sostenibilidad se tiene que dinamizar el desarrollo de la biodiversidad con el único fin de complacer las exigencias de los clientes concurrentes y venideros.

Lo descrito, motiva a poner en práctica el desarrollo de la sostenibilidad de las MYPES del sector hotelero, articulando la responsabilidad social, medioambiental y económica, la funcionalidad está vinculado a la carta magna, de la cual se desprenden las normas legales, que lamentablemente en la mayoría de empresas no se están poniendo en práctica, más aún en el sector de las MYPES. El “Informe Bruntland de la Comisión Mundial del Medio Ambiente y el Desarrollo de la ONU” (como se citó en Landa, 2017) narra, que para poner en práctica el desarrollo sostenible es necesario

interrelacionar lo económico con lo ambiental, ponerlo en práctica con el fin de deleitar las exigencias de las generaciones actuales y futuras. En consecuencia a partir de los planteamientos de Estévez (2014) los principios del desarrollo sostenible son: necesidad, equidad, intergeneracionalidad y ecología global.

2.2.2.2.1. La necesidad. La aplicabilidad de este principio está relacionado a la “justicia social” es decir que se coge como centro de atención a la persona, que coincidentemente son los clientes que hacen uso del servicio de las MYPES del sector hotelero y que para satisfacerlo, es necesario trabajar por la conservación del medio ambiente para darle bienestar a las personas. De lo expuesto se infiere que abordar el principio de la sostenibilidad, busca que las MYPES del sector hotelero concentren su atención específicamente en las personas que hacen uso de los servicios.

2.2.2.2.2. Equidad. Este principio está relacionado al uso sostenible y racional de los recursos naturales, puesto que existe una enorme brecha entre los países pobres y ricos, las grandes empresas y las MYPES. Estévez (2014) resalta: “... el 20% de la población mundial de los países industrializados consumía el 86% de todos los recursos mundiales” (párr. 6). A ello se suma la diferencia abismal de ingresos de las personas que no satisfacen sus necesidades, en esa dirección las MYPES del sector hotelero tendrían que categorizar el servicio que ofrecen.

2.2.2.2.3. Intergeneracionalidad. Es un principio del futuro, que destaca la adopción del equilibrio a largo plazo “entre las exigencias presentes con las proles venideras”, trata de consolidar las necesidades reales de los clientes compensandolo con las habilidades que complacerían a las exigencias de la descendencia futura.

2.2.2.2.4. Ecologismo global. Es el principio que distingue al medio ambiente como una red holística, habita en constante actividad, se halla constituida por diversos

componentes, pero lamentablemente esta desprotegida, porque la explotación de los recursos naturales lo conducen a la propagación de residuos que son el efecto contaminante de la tierra y todos los seres vivos. Las MYPES del sector hotelero de ninguna manera pueden pasar por desapercibido la aplicabilidad de éste principio ecológico, puesto que su actividad utiliza exclusivamente medios y materiales provenientes de la industria y esta sujeto al manejo de recursos líquidos, sólidos, energéticos y tecnológicos que afectan a la contaminación del ambiente.

2.2.2.3. La sostenibilidad como eje articulador en el funcionamiento de hoteles. Deduciendo que en el funcionamiento de las MYPES se debe insertar la competitividad, la acción solicita que se debe tener en cuenta la articulación del eje de la sostenibilidad, que específicamente tiene que ver con el desarrollo integrado de lo económico, social y ambiental; dentro de un ámbito de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Rosales y Morillo (2018) publican que: "... el servicio de alojamiento y en especial de hotelería son componentes importantes del sistema turístico, dado que, de dichos servicios depende la percepción sobre el mismo, sobre la ciudad o país visitado ..." (p. 523). La nota supone que las MYPES del sector hotelero tienen que articular a los servicios que ofrecen, con estrategias que conduzcan al desarrollo financiero, colectivo y ecológico efectivo.

La prosperidad de la sostenibilidad en las MYPES del sector hotelero, impulsa manejar a los administradores la integración de la actividad turística con la divulgación de las actividades sociales generando impacto en el ambiente que se desarrolla. Rosales y Morillo (2018) precisan:

... para que se dé un verdadero y sostenido desarrollo y se consolide la calidad de vida en un ámbito dado, independientemente de las actividades económicas

que se generen, el aprovechamiento de los recursos debe ser racional, basado en la gestión y la planificación, contexto de total pertinencia del desarrollo de la infraestructura hotelera. (p. 524)

La cita conduce a asegurar que las MYPES del sector hotelero, deben propiciar el uso racional de los servicios que se ofrecen en las instalaciones, haciendo que los usuarios tomen conciencia de los recursos naturales que se aprovechan en los ambientes que ocupa, necesariamente son provenientes de la naturaleza y lo que interesa es contribuir o aportar a la ecología desde el lugar en que se desarrolla nuestros quehaceres diarios.

Siendo consientes que los representantes de las MYPES del sector, están exclusivamente dedicados a brindar el servicio hotelero, son los responsables de trabajar por la sostenibilidad empresarial, implementado políticas que pongan en práctica el manejo racional de los diversos recursos que aprovechan los huéspedes en su estadía, a fin de garantizar la conservación del medio ambiente. Rosales y Morillo (2018) puntualizan que: "... para lograr un desarrollo ecoturístico exitoso deben cumplirse aspectos a los que el equipamiento no escapa: protección del medio ambiente, desarrollo del producto turístico, infraestructura (equipamiento/hotelería), comercialización, promoción y compromiso de la industria turística" (p. 524). Por consiguiente ser MYPES del sector hotelero, busca implementar el equipamiento de una infraestructura que además de tener calidad debe ser diversificada para brindar un servicio acorde a los lineamientos de las promesas turísticas.

2.2.2.4. Dimensiones de la sostenibilidad empresarial

A partir de la experiencia de Rodríguez (2012) la sostenibilidad empresarial de un hotel está articulada a la creación del valor social, económico y ambiental, en ese

sentido Ayuso (2005) establece como dimensiones de la sostenibilidad al: “medio ambiente, la sociedad y la economía”, mientras que el Instituto de Sostenibilidad Turística (IST, 2011) establece que los hoteles deben de adoptar para su funcionamiento: “...los principios económico-estratégicos, medioambientales, sociales y culturales” (párr. 1). A partir de los puntos de vista de los autores citados, las tres dimensiones de la sostenibilidad son: la medioambiental, la social y la económica.

2.2.2.4.1. Dimensión ambiental. Se destaca por promover el uso racional de los recursos que utiliza las MYPES del sector hotelero en el servicio que ofrece a sus huéspedes, así como hacer que se tome conciencia de la conservación ecológica de los entes sociales que se desarrollan en torno al turismo.

2.2.2.4.2. Dimensión social. Se desarrolla en torno a la práctica de los valores éticos, morales y medioambientales según ámbito de desarrollo de la persona, demanda de asumir con responsabilidad las operaciones o servicios que se ofrecen a los clientes para mantener un clima equilibrado entre la aceptación de la sociedad y la satisfacción del usuario.

2.2.2.4.3. Dimensión económica. Diseñada para buscar mecanismos que encaminen a la captación de recursos, tanto para las MYPES del sector hotelero, como la mejora de calidad de vida del ámbito de pobladores que desarrollan actividades relacionadas a los movimientos turísticos (IST, 2011).

Analizando el estudio realizado por Pulido y López (como se citó en Monsalve y Hernández, 2015) el equilibrio de la sostenibilidad con el turismo, está integrado con el desarrollo de las dimensiones: “económica, ambiental y social”:

- **Económica.** Se caracteriza por promover el incremento del índice financiero a través de las actividades que desarrolla la empresa hotelera.
- **Ambiental.** Tiene como función mantener o incrementar el aprecio por los elementos que ofrece el entorno natural.
- **Social.** Que tiene por función incrementar el grado de crecimiento o aceptación por los servicios que ofrece a sus clientes, así como de velar por la calidad de vida de los pobladores que están vinculados a las actividades turísticas.

Tomando como referencia los planteamientos de Guitiérrez (2011) las dimensiones de la sostenibilidad hotelera son:

- **Ambiental.** Se define como la programación de manejo de residuos sólidos, implementación de políticas de reciclaje y el uso de la normatividad ambiental en los establecimientos de hoteles.
- **Social.** Se define como la satisfacción de las necesidades del cliente en función a los servicios que se ofrece en un hotel.
- **Económico.** Es la dimensión que está relacionada con el manejo de los recursos económicos para darle movimiento y desarrollo a las actividades hoteleras
- **Patrimonial.** Se define como la capacidad de manejar los recursos que posee la instalación hotelera de manera sostenida.
- **Cultural.** Definida como la propagación de los usos, costumbres, tradiciones y hábitos en las instalaciones de los hoteles.
- **Ética.** Se define como la posibilidad de informar a la ciudadanía para participar en acciones de sostenibilidad dentro de su entorno geográfico.

La explicación conduce al análisis de las dimensiones planteadas por autor, que naturalmente incluye las dimensiones patrimonial, cultural y ética, sin embargo, la

interpretación realizada conduce a indicar que la dimensión patrimonial está implícita en la dimensión económica y las dimensiones cultural y ética están englobadas en la dimensión social.

Hechas las aclaraciones correspondientes, a partir de los aportes de los diversos estudios citados, las dimensiones para el proceso de investigación propuesta son: Económica, social y ambiental:

Dimensión económica. Es la dimensión que permite hacer la medición de los balances y las finanzas a partir la estructura de costos, el manejo financiero, los procesos tributarios, fiscales y el manejo de inventarios.

Dimensión social. Vista como la encargada de articular los procesos de selección de personal, la preparación en la atención de los huéspedes, el manejo de la seguridad e higiene y el ejercicio de valores ambientales, éticos y morales en el cuidado de los bienes de los usuarios y la infraestructura del hotel.

Dimensión ambiental. Es una dimensión que está de acorde a la direccionalidad de las políticas de reciclaje, la manipulación de las escorias (desechos) siguiendo el contexto de la normatividad de desarrollo sostenible puesto en práctica en hoteles.

2.2.2.5. La cinco R's de la sostenibilidad hotelera. Para nadie es un secreto que desarrollar la sostenibilidad daría competitividad al desarrollo del sector de las MYPES dedicadas al servicio de hotelería, si bien es cierto, que no existen líneas claras que direccionen y homogenicen las acciones sobre la implementación de actividades que conduzcan a las prácticas ecología en los hoteles, es aconsejable que se integren labores que orienten el cuidado del entorno. Ballarin (2019) plantea que, para operar un hotel sostenible, se tiene que poner en práctica cinco R's: "Replantear, Reducir, Reutilizar, Reciclar y Respetar".

2.2.2.5.1. Replantear. La puesta en práctica de esta “R” dirige a las MYPES del sector hotelero a diseñar e implementar una estrategia de replanteo del establecimiento, articulando las dimensiones: “ambiental, social y económico” tal como lo resalta Ruiz representante del desarrollo sostenible de Hoteles Ilunion (Ballarin, 2019).

2.2.2.5.2. Reducir. Remarca el trabajo que tiene que emprender un hotel para disminuir el consumo de medios y materiales que dañen al medio ambiente o generen residuos en el hotel, la actividad de esta “R” debe ser la carta de presentación del funcionamiento de la MYPES hotelera.

2.2.2.5.3. Reutilizar. Remarca que la actividad de un hotel debe estar sujeta a la puesta en práctica de la reutilización de residuos que genera la actividad o servicio, ello implica que se debe impulsar acciones de manejo de residuos en el entorno de la actividad hotelera.

2.2.2.5.4. Reciclar. Esta cuarta “R” esta interrelacionada a la reducción y reutilización de los recursos que se ofrecen en la actividad hotelera, es decir que acorde a la capacidad instalada se tiene que implementar estrategias de recojo clasificado de los residuos sólidos para propiciar su reciclaje y en la comunidad el reciclaje del agua para propiciar la irrigación de parques y jardines e incluso en el uso de sanitarios.

2.2.2.5.5. Respetar. La implementación de la quinta “R” está vincula con el comportamiento de las personas, el valor por el medio ambiente, los usos y costumbres del contexto y el respeto a la biodiversidad, está vinculado a las acciones que desarrolla la sociedad sin contaminar el ambiente para tener un clima saludable como lo demanda el desarrollo de la dimensión social.

2.2.2.6. Teoría de las tres dimensiones del desarrollo sostenible. A partir de los principios de la sostenibilidad generados como práctica de la gestión ambiental existen diversas interpretaciones que inducen a tener una visión de la integración de las actividades que realiza en hombre para favoreces la defensa ecológica del entorno en el que realiza sus operaciones. Artaraz (2018) teoriza que la sostenibilidad está articulada al equilibrio de la triada: “ecológica, social y económica” cuyo punto medio representaría la estabilidad del manejo sustentable. La definición conduce a las organizaciones de los diversos sectores a replantear la competitividad de las empresas dentro de un entorno sostenible, mas aún si la investigación esta enfocada a visualizar las estrategias de competitividad para hacerlo sostenible a las MYPES del rubro hotelero, entendiendo que su servicio esta direccionado a la hospitalidad de sus clientes.

La labor sostenible de las MYPES del rubro de hoteles utiliza para su funcionamiento la diversidad de recursos, renovables y no renovables, los cuales demanda de tener la principal atención para poner en práctica hábitos de higiene y tener un ambiente propicio para los huéspedes. Artaraz (2018) precisa que para desarrollar la sostenibilidad se tienen que implementar: “... políticas y acciones para lograr crecimiento económico, se debe respetar el medio ambiente y ser socialmente equitativas para alcanzar la estabilidad financiera” (p. 2). El marco establecido de esta teoría conduce a que las empresas de cualquier rubro pongan en práctica estrategias que conduzcan al desarrollo sostenible ya que les dará mayor solvencia económica, entendiendo que la modernidad exige de hacer empresas ecológicas para evitar la contaminación de las personas que se alojan en estos tiempos que el mundo vive en zozobra por efecto del Covic – 19.

Desde el punto de vista del aporte teórico de las tres dimensiones del desarrollo sostenible, conviene que las MYPES del rubro hotelero analicen y tomen en cuenta los beneficios de desarrollar una empresa que contribuya a la defensa del medio ambiente, toda vez que se tiene que asumir con responsabilidad la aplicación del enfoque ambiental dentro de las actividades que encaminen a tener impacto ante la sociedad.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Alojamiento

Es la acción que permite a una persona alojarse de manera temporal en un establecimiento que brinda el servicio de hospedaje, puede ser en un hotel, hostel u hospedaje (Gutiérrez, 2011).

2.3.2. Competitividad

Son las acciones que desarrollan las empresas para alcanzar ubicaciones superiores frente a las de sus competidores, se caracteriza por generar ventajas en la apertura del mercado (Porter, 2009).

2.3.3. Desarrollo sostenible

Son acciones que conducen la satisfacción de las necesidades de los seres humanos del presente, sin comprometer los intereses que demanda el desarrollo de una vida digna de las futuras generaciones (Estévez, 2014).

2.3.4. Hospedaje

Es un establecimiento dedicado al alojamiento temporal para calificar como tal se necesita tener solo 4 habitaciones según clasificación del órgano correspondiente (MINCETUR, 2018).

2.3.5. *Hostal*

Es un establecimiento dedicado al hotelería, se caracteriza por tener categoría inferior a la de un hotel, y puede ofrecer servicios de alojamiento, como de restaurant, para clasificar como hostal se requiere mínimo tener 4 habitaciones y un máximo de 20 habitaciones, el número de estrellas que lo categoriza a cada establecimiento es otorgado por MINCETUR (MINCETUR, 2018).

2.3.6. *Hotel*

Es un establecimiento dedicado a brindar servicio de hotelería, cuenta con amplios espacios de recepción, ascensores y escaleras para facilitar el ingreso de sus huéspedes, tiene distribuciones que ofertan diversidad de servicios, su clasificación esta normada por el Ministerio de Comercio Exterior y turismo, debe de contar con más de 21 habitaciones, el número de estrellas va depender de los servicios que ofrezca (MINCETUR, 2018).

2.3.7. *Rubro de hoteles*

Se define como el rotulo de un establecimiento para diferenciarlo de las operaciones que realiza, el rubro de hoteles está determinado por la clasificación que lo otorga MINCETUR para ofrecer servicios de alojamiento y estadía de sus huéspedes (Narváez et al. 2017).

2.3.8. *Sector hotelero*

Se define como la clase de establecimiento según servicio que ofrece una empresa, el sector hotelero se define como los establecimientos que ofrecen el servicio de hospedaje o alojamiento de sus usuarios (Narváez et al. 2017).

2.3.9. Sostenibilidad

Es un sinónimo de desarrollo sostenible, su característica principal es asegurar la satisfacción de las exigencias de las personas del presente, garantizando el manejo responsable y aprovechamiento racional de los recursos sin afectar el respeto de la dignidad y calidad de vida de las generaciones venideras (Naciones Unidas, 2018).

2.3.10. Turismo

Definida como el conjunto de actividades que desarrollan los seres humanos haciendo viajes y estancias en distintos lugares de contexto en periodos de tiempo determinados con motivo de vacacionar, realizar negocios o motivos de diversión (IST, 2011).

III. HIPÓTESIS

Analizando la información de libros de metodología de investigación, muchos coinciden que los trabajos descriptivos, pueden o no llevar hipótesis y si se lo formula solo deben de limitarse hacer las descripciones correspondientes. Bernal (2010) por ejemplo asegura que las hipótesis: "... se guían por las preguntas de investigación que se formula el investigador; cuando se plantean hipótesis en los estudios descriptivos, éstas se formulan a nivel descriptivo y se prueban esas hipótesis" (p. 113). A partir de la fundamentación, la expresión de hipótesis en los trabajos descriptivos, solo se limitan a responder a las interrogantes y hacer la descripción de la información que se obtenga, visto desde el modesto análisis, como se trata de un trabajo básico, donde el estudiante está sentando las bases para hacer la investigación, estos tipos de trabajo no llevan hipótesis.

Por lo tanto, a partir del enfoque puesto de manifiesto, la investigación abordada se fundamenta en los procesos de una investigación descriptiva, la cual no está sujeta, ni condicionada para enunciar hipótesis.

3.1. Variables

La variable de estudio está determinada por las estrategias de competitividad, que para efectos del desarrollo del presente estudio las dimensiones a utilizar son las siguientes:

3.1.1. *Planificación estratégica*

Definida como el conjunto de objetivos, metas, políticas, análisis del entorno y los planes de contingencia que se desarrollan en el sector hotelero

3.1.2. *Aseguramiento de la calidad*

Definida como el cumplimiento de la normatividad, la organización y productividad de los trabajadores, y los procesos seguidos que acabaron con la certificación de la clasificación de la instalación hotelera.

3.1.3. *Comercialización.*

Es una dimensión articulada a las políticas de venta, la repartición de servicios, la relación con los huéspedes, y la percepción como una empresa que ofrece un excelente servicio en función al marketing.

3.1.4. *Uso de tecnología*

Se define como la utilización de tecnologías de la información de manera sistemática y articulada a los planes de contingencia.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

Está relacionado con los procedimientos que se siguió en la ejecución del trabajo. Hernández y otros (como se cita en Carrasco, 2007) manifiestan que: “El diseño señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, contestar las interrogantes que se ha planteado y analizar con certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular” (p. 58). En esa perspectiva el diseño es no experimental, transaccional, propio que siguen los estudios descriptivos

El desarrollo del estudio se desenvuelve en el tipo descriptivo con enfoque cuantitativo, transversal, buscó analizar la información recogida en una sola oportunidad en concordancia con los planteamiento de Domínguez (2019). Descriptiva, por limitarse a delinear o explicar la información que se obtenga de la muestra. Bernal (2010) apunta que las investigaciones de tipo descriptiva tienen como función principal: “...seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto” (p. 113). Para el caso del trabajo, se han seleccionado las dimensiones de las variables “estrategias de competitividad y sostenibilidad empresarial” en Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Hoteles de la Ciudad de Chota, las mismas que fueron medidas a través de la aplicación de encuestas a la muestra establecida.

El estudio adoptó el nivel de investigación descriptiva, precisa que está abocada a describir las: “... características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad en un momento y tiempo histórico concreto y determinado” (Carrasco, 2007, p. 42). El análisis implica que la

investigación obtendrá la información según entorno de las variables y se describen tal como se manifiestan en el contexto.

4.2. Población y la muestra

La población estuvo representada por los 26 administradores de los 26 establecimientos entre hoteles, hostales y hospedajes, según clasificación otorgada por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) y que operan en la ciudad de Chota, la población lo constituyeron los mismos 26 administradores de establecimientos de las MYPES del sector hotelero, al igual que la muestra que fue no probabilística censal e intencional, ya que se trabajó con los 26 administradores de los establecimientos señalados.

Balestrini (2006) define que una muestra censal está determinada por la totalidad de un conjunto de sujetos que tienen las mismas características y que específicamente operan en una determinada actividad.

4.3. Definición y operacionalización de las variables e indicadores

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición	Indicadores	Escala de medición
Estrategias de competitividad	Porter, (1985) (como se citó en Castro, 2010) lo define como: "... aquella estrategia que supone una acción ofensiva o defensiva con el fin de crear una posición defendible frente a las cinco fuerzas competitivas, para que se obtenga un resultado superior al promedio de las empresas competidoras del sector industrial" (p. 251). Lo expuesto implica que desde esa lógica las estrategias competitivas buscan el posicionamiento de las empresas maximizando las habilidades que lo van a diferenciar de sus adversarios.	Planificación estratégica	Definida como el horizonte que engloba al conjunto de objetivos, metas, políticas, análisis del entorno y los planes de contingencia que se desarrollan en el sector hotelero.	Cumplimiento de objetivos, metas, políticas, análisis del entorno y los planes de contingencia	Dicotómica
		Aseguramiento de la calidad	Definida como el cumplimiento de la normatividad, la organización y productividad de los trabajadores, y los procesos seguidos que acabaron con la certificación de la clasificación de la instalación hotelera.	Verificación de aplicabilidad de las normas en la organización y resultados de los trabajadores, así como la certificación obtenida.	
		Comercialización	Es una dimensión articulada a las políticas de venta, la repartición de servicios, la relación con los huéspedes, y la percepción como una empresa que ofrece un excelente servicio en función al marketing.	Identificación de habilidades en los precios según habitaciones y uso de los huéspedes según percepción del marketing	
		Uso de tecnología	Se define como la utilización de tecnologías de la información de manera sistemática y sobre todo el cumplimiento de planes de contingencia.	Manejo de los recursos tecnológicos en la sustentación de los servicios articulado al desarrollo de planes de contingencia.	
Sostenibilidad empresarial	El Instituto de Sostenibilidad Turística (2011) define a los hoteles sostenibles como: "aquellos alojamientos que, aun no habiendo sido diseñados en sus inicios como tales, están tomando medidas adecuadas para cumplir los requisitos propios de la sostenibilidad" (párr. 2).	Económica	Es la dimensión que permite hacer la medición de los balances y las finanzas a partir la infraestructura, estructura de costos, el manejo financiero, los procesos tributarios, fiscales y el manejo de inventarios.	Manejo de costos en función de la infraestructura haciendo los balances de ingresos y egresos en los inventarios.	Dicotómica
		Social	Vista como la encargada de articular los procesos de selección de personal, la preparación en la atención de los huéspedes, el manejo de la seguridad e higiene y el ejercicio de valores ambientales, éticos y morales en el cuidado de los bienes de los usuarios y la infraestructura.	Integración de los procesos utilizados por el talento humano en el manejo de las actividades que demanda la infraestructura, ambientes y práctica de valores en la atención de los huéspedes.	
		Ambiental	Es una dimensión que está de acorde a la direccionalidad de las políticas de reciclaje, la manipulación de las escorias (desechos) siguiendo el contexto de la normatividad de desarrollo sostenible puesto en práctica en hoteles.	Manejo de políticas de reciclaje, residuos sólidos e implementación de las normas ambientales.	

4.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

La técnica que se utilizó para recoger la información según variables, dimensiones e indicadores fue la encuesta, ya que facilitó elaborar un conjunto de preguntas, las que fueron contestados por los administradores de hoteles que integraron la muestra. Bernal (2010) indica que: “La investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental” (p. 113). Asumiendo los planteamientos de Bernal (2010): “La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p. 194).

4.4.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizó para recabar la información entorno al estudio fue el cuestionario con respuestas dicotómicas (Sí, No), estuvo compuesto de 20 ítems (5 por dimensión) para la medición de las estrategias de competitividad y 15 ítems (5 por dimensión) para el caso de la variable sostenibilidad empresarial.

4.5. Plan de análisis

Para el análisis de la información obtenida de los cuestionarios, se utilizó las técnicas de la estadística descriptiva, que sirvieron para tabular los datos e ir estableciendo las tablas de frecuencias y porcentajes de acuerdo a la direccionalidad de los objetivos utilizando el software estadístico Excel; luego fueron analizados e interpretados según presentación de tablas y figuras que se presentan en los resultados por objetivo, tal como lo establece la variable y dimensiones que permiten describir las estrategias competitivas para la sostenibilidad de las MYPES del sector hotelero que se desarrolla en la ciudad de Chota.

4.6. Matriz de consistencia

Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en Micro y Pequeñas Empresas, Rubro Hoteles de la Ciudad de Chota, 2020

Problema	Objetivos	Variab les	Metodología y diseño de la investigación	Instrumento y procesamiento
General ¿Cuál es la caracterización de las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2020?	General Determinar la caracterización de las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2020. Específicos 1. Identificar las características que presentan las administraciones de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2021. 2. Identificar las características de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2021. 3. Determinar las estrategias de competitividad que favorecen la sostenibilidad empresarial de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento de estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2021. 4. Identificar los factores que favorecen la sostenibilidad empresarial en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2021.	Estrategias de competitividad	Tipo de investigación: Enfoque cuantitativo, transaccional que busca analizar la información recogida en una sola oportunidad en concordancia con Domínguez (2019) Nivel de la investigación: Descriptiva, puesto está abocada a describir: “características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad en un momento y tiempo histórico concreto y determinado” (Carrasco, 2007, p. 42). Diseño de la investigación: No experimental Población y muestra Lo integran las 26 MYPES del rubro hotelero que opera en la ciudad de Chota.	La técnica a utilizará es la encuesta El instrumento que se utilizará es del cuestionario Dicotómicas
		Sostenibilidad empresarial		

4.7. Principios éticos

Los principios éticos en la que se respaldó la investigación están explícitos en las normas que sustentan el estricto respeto a los derechos humanos y plasmados en los lineamientos de la ética sobre investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, que en concordancia con las ideas de Dalla (2018) explica que la práctica de la justicia, beneficencia y respeta al ser humano. De conformidad con las normas éticas de la práctica de la investigación de La Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (2021) que expresamente cita los siguientes principios:

El principio de protección de la persona, expreso en la protección de la “identidad, dignidad, diversidad, confidencialidad, privacidad, creencia y religión” de quienes participan en el estudio.

Precisa la “libre participación y derecho a estar informado”, recalcando que previa recolección se información se hará el informe previo para que sus respuestas sean libres y voluntarias.

En cuanto al principio de “beneficencia y no-maleficencia” se sustenta en el riesgo beneficio del trabajo, respetando el derecho a la vida, demostrando responsabilidad en la interacción personal, sin causar daño, disminuir efectos y sobre todo buscar los mejores beneficios para las personas que participan en el estudio.

Por otra parte, la investigación interviene en el cuidado del medio ambiente y respeto a la biodiversidad, dado que se trata de la línea de sostenibilidad, que no solo busca conservar ambientes saludables, sino que induce a tomar medidas preventivas a los dueños de hoteles para atender en un ambiente armónico a sus clientes.

En el campo de la justicia, la investigación pregona el bien común, desde la perspectiva de la identificación de las estrategias de competitividad para desarrollar la

sostenibilidad, resultados que permiten tomar decisiones para otorgar un servicio justo y de calidad a los clientes.

Los principios anteriores, se precisan en la lealtad, destacando que la información obtenida es resultados de la participación activa de los sujetos de la muestra, entendiendo que se siguió los procesos que demanda el desarrollo de la investigación científica.

Por otra parte, la investigación se destaca por presentar información real, propia del deleite de los entrevistados, rescatando los valores éticos del investigado, para tal efecto se hizo el informe correspondiente a los administradores de los hoteles, quienes voluntariamente firmaron el consentimiento informado y voluntariamente decidieron responder el instrumento de recojo de información (cuestionario).

Finalmente se asume el compromiso de registrar los resultados obtenidos como producto de la investigación haciendo el análisis e interpretación correspondiente, los cuales son manejados con la privacidad y el secreto correspondiente.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados

Tabla 1

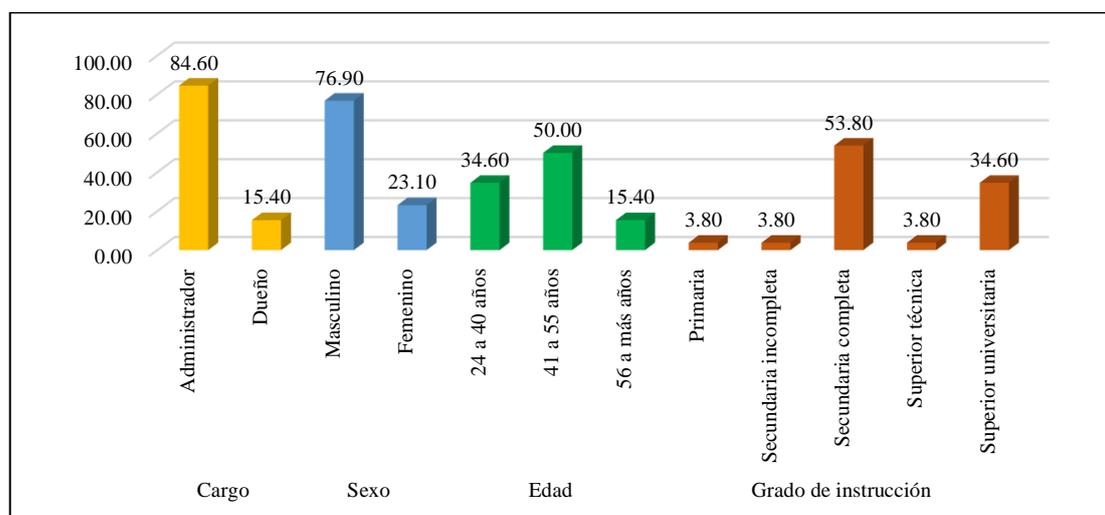
Características de los administradores de Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la Ciudad de Chota, 2020

Datos generales	N	%
Cargo		
Administrador	22	84,60
Dueño	4	15,40
Total	26	100,00
Sexo		
Masculino	20	76,90
Femenino	6	23,10
Total	26	100,00
Edad		
24 a 40 años	9	34,60
41 a 55 años	13	50,00
56 a más años	4	15,40
Total	26	100,00
Grado de instrucción		
Primaria	1	3,80
Secundaria incompleta	1	3,80
Secundaria completa	14	53,80
Superior técnica	1	3,80
Superior universitaria	9	34,60
Total	26	100,00

Fuente. Información obtenida del cuestionario aplicado a los administradores de hoteles de Chota (2020).

Figura 1

Características de los administradores de Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la Ciudad de Chota, 2021



Fuente. Tabla 1

Interpretación

Los datos consignados en la tabla 1 indica que predomina el cargo de administrador en el 84,60% de MYPES; el sexo masculino en el 76,90%; la edad distribuida entre 41 y 55 años en el 50%; en el grado de instrucción secundaria completa en el 53%.

Tabla 2

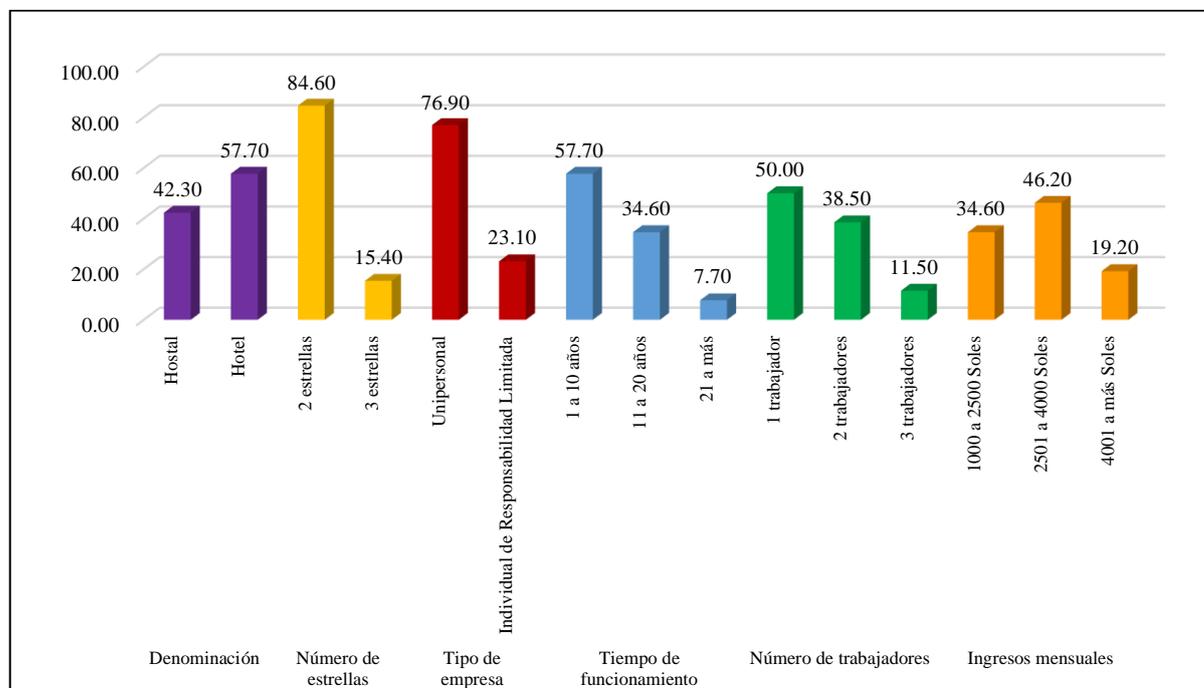
Características de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2020

Datos generales	N	%
Denominación		
Hostal	11	42,30
Hotel	15	57,70
Total	26	100,00
Número de estrellas		
2 estrellas	22	84,60
3 estrellas	4	15,40
Total	26	100,00
Tipo de empresa		
Unipersonal	06	76,90
Individual de Responsabilidad Limitada	20	23,10
Total	26	100,00
Tiempo de funcionamiento		
1 a 10 años	15	57,70
11 a 20 años	9	34,60
21 a más	2	7,70
Total	26	100,00
Número de trabajadores		
1 trabajador	13	50,00
2 trabajadores	10	38,50
3 trabajadores	3	11,50
Total	26	100,00
Ingresos mensuales		
1000 a 2500 Soles	9	34,60
2501 a 4000 Soles	12	46,20
4001 a más Soles	5	19,20
Total	26	100,00

Fuente. Información obtenida del cuestionario aplicado a los administradores de hoteles de Chota (2020).

Figura 2

Características de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2021



Fuente. Tabla 2

Interpretación

La información consignada en la tabla 2 indica que predomina la denominación de hotel en el 57,70% de MYPES; la clasificación 2 estrellas en el 84,60%; el tipo de empresa unipersonal en el 76,90%; vienen funcionando entre 1 a 10 años el 57,70%; tienen 1 trabajador el 50,00% y los ingresos mensuales va de S/ 2501 a S/ 4000 al mes en el 46,20%.

Tabla 3

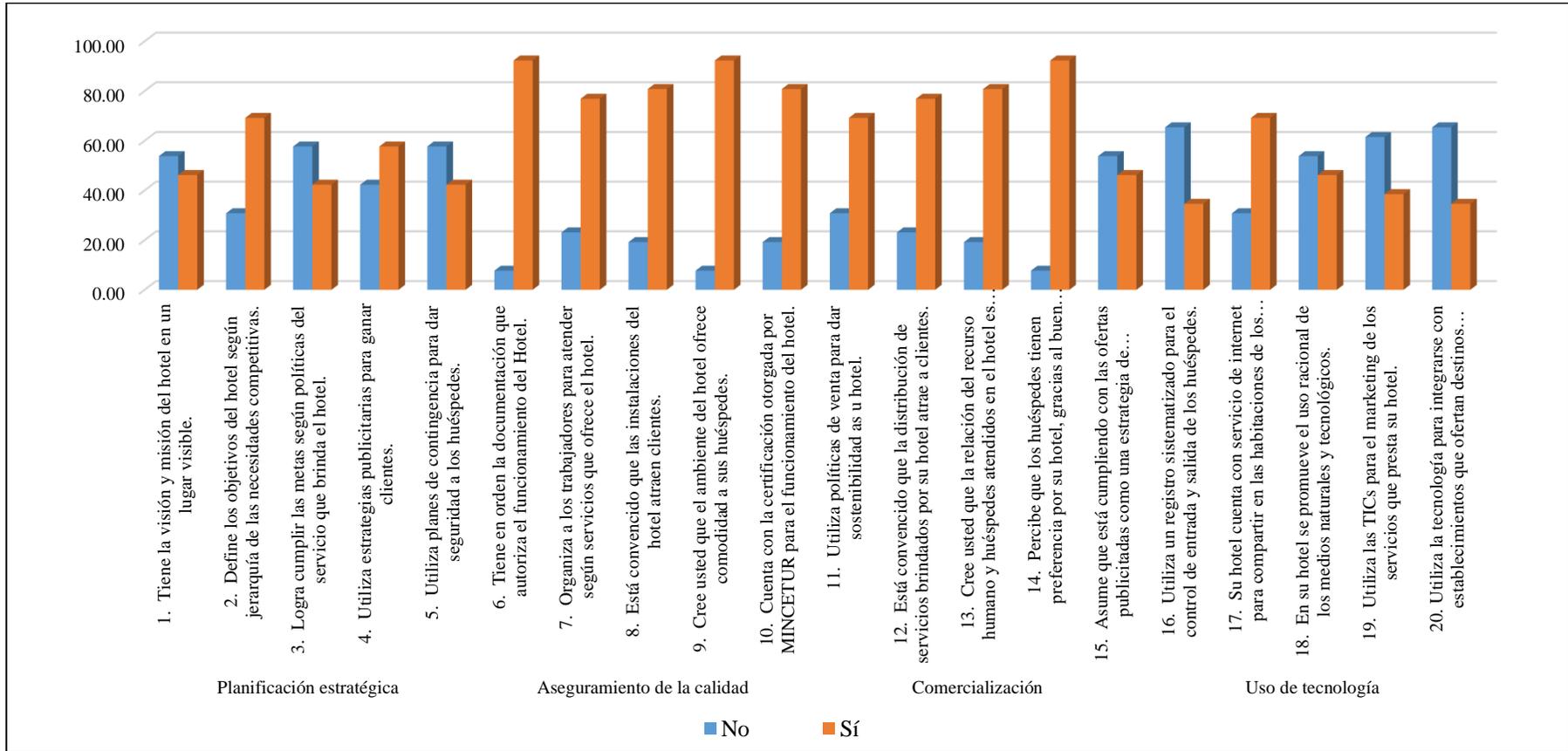
Estrategias de competitividad que utilizan las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2020

Dimensiones	Ítems	No		Sí		Total	
		N	%	N	%	N	%
Planificación estratégica	1. Tiene la visión y misión del hotel en un lugar visible.	14	53,80	12	46,20	26	100,00
	2. Define los objetivos del hotel según jerarquía de las necesidades competitivas.	8	30,80	18	69,20	26	100,00
	3. Logra cumplir las metas según políticas del servicio que brinda el hotel.	15	57,70	11	42,30	26	100,00
	4. Utiliza estrategias publicitarias para ganar clientes.	11	42,30	15	57,70	26	100,00
	5. Utiliza planes de contingencia para dar seguridad a los huéspedes.	15	57,70	11	42,30	26	100,00
Aseguramiento de la calidad	6. Tiene en orden la documentación que autoriza el funcionamiento del Hotel.	2	7,70	24	92,30	26	100,00
	7. Organiza a los trabajadores para atender según servicios que ofrece el hotel.	6	23,10	20	76,90	26	100,00
	8. Está convencido que las instalaciones del hotel atraen clientes.	5	19,20	21	80,80	26	100,00
	9. Cree usted que el ambiente del hotel ofrece comodidad a sus huéspedes.	2	7,70	24	92,30	26	100,00
	10. Cuenta con la certificación otorgada por MINCETUR para el funcionamiento del hotel.	5	19,20	21	80,80	26	100,00
Comercialización	11. Utiliza políticas de venta para dar sostenibilidad a su hotel.	8	30,80	18	69,20	26	100,00
	12. Está convencido que la distribución de servicios brindados por su hotel atrae a clientes.	6	23,10	20	76,90	26	100,00
	13. Cree usted que la relación del recurso humano y huéspedes atendidos en el hotel es recomendable para atraer a más clientes.	5	19,20	21	80,80	26	100,00
	14. Percibe que los huéspedes tienen preferencia por su hotel, gracias al buen servicio que ofrece.	2	7,70	24	92,30	26	100,00
	15. Asume que está cumpliendo con las ofertas publicitadas como una estrategia de marketing para atraer clientes.	14	53,80	12	46,20	26	100,00
Uso de tecnología	16. Utiliza un registro sistematizado para el control de entrada y salida de los huéspedes.	17	65,40	9	34,60	26	100,00
	17. Su hotel cuenta con servicio de internet para compartir en las habitaciones de los clientes.	8	30,80	18	69,20	26	100,00
	18. En su hotel se promueve el uso racional de los medios naturales y tecnológicos.	14	53,80	12	46,20	26	100,00
	19. Utiliza las TICs para el marketing de los servicios que presta su hotel.	16	61,50	10	38,50	26	100,00
	20. Utiliza la tecnología para integrarse con establecimientos que ofertan destinos turísticos a Chota	17	65,40	9	34,60	26	100,00

Fuente. Información obtenida del cuestionario aplicado a los administradores de hoteles de Chota (2020).

Figura 3

Estrategias de competitividad que utilizan las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2021



Fuente. Tabla 3

Interpretación

La información descrita en la tabla 3 indican que en la dimensión planificación estratégica la mayoría de respuestas no cumplen las acciones indicadas distribuyéndose entre 53,80% y 57,70% a excepción de los ítems 2 y 4 que son positivos con el 69,20% y 57,70%. En la dimensión aseguramiento de la calidad predomina el con distribución del 76,90% al 92,30%; en la dimensión comercialización predomina la respuesta sí distribuyendo entre el 76,90% al 92,30% a excepción del ítem 15 que tiene respuesta no para el 53,80%; en la dimensión uso de tecnología predomina la respuesta no con porcentajes entre 53,80% y 65,40% a excepción del ítem 17 que tiene como respuesta sí en el 69,80%.

Tabla 4

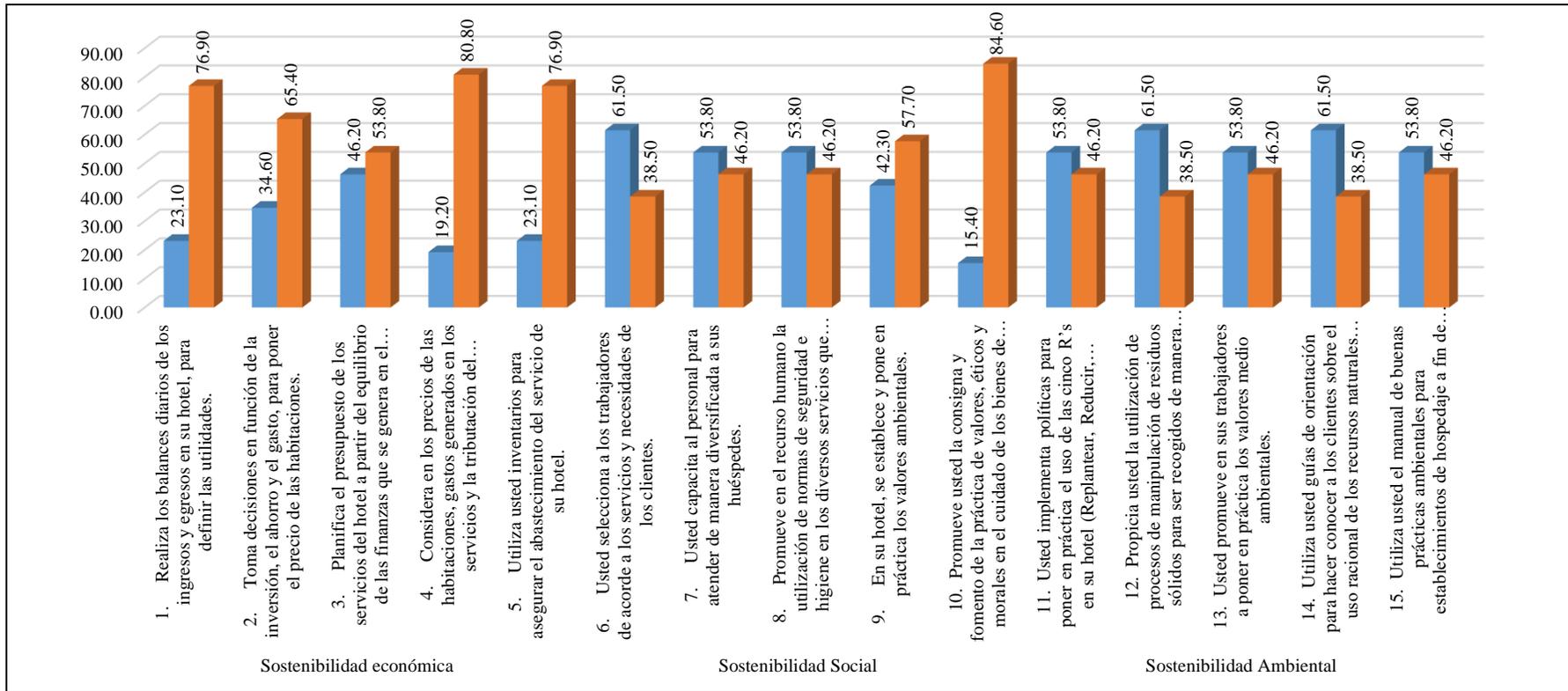
Factores que favorecen la sostenibilidad empresarial en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2020

Dimensiones	Ítems	No		Sí		Total	
		N	%	N	%	N	%
Sostenibilidad económica	1. Realiza los balances diarios de los ingresos y egresos en su hotel, para definir las utilidades.	6	23,10	20	76,90	26	100,00
	2. Toma decisiones en función de la inversión, el ahorro y el gasto, para poner el precio de las habitaciones.	9	34,60	17	65,40	26	100,00
	3. Planifica el presupuesto de los servicios del hotel a partir del equilibrio de las finanzas que se genera en el servicio.	12	46,20	14	53,80	26	100,00
	4. Considera en los precios de las habitaciones, gastos generados en los servicios y la tributación del funcionamiento de su hotel.	5	19,20	21	80,80	26	100,00
	5. Utiliza usted inventarios para asegurar el abastecimiento del servicio de su hotel.	6	23,10	20	76,90	26	100,00
Sostenibilidad Social	6. Usted selecciona a los trabajadores de acorde a los servicios y necesidades de los clientes.	16	61,50	10	38,50	26	100,00
	7. Usted capacita al personal para atender de manera diversificada a sus huéspedes.	14	53,80	12	46,20	26	100,00
	8. Promueve en el recurso humano la utilización de normas de seguridad e higiene en los diversos servicios que ofrece su hotel.	14	53,80	12	46,20	26	100,00
	9. En su hotel, se establece y pone en práctica los valores ambientales.	11	42,30	15	57,70	26	100,00
	10. Promueve usted la consigna y fomento de la práctica de valores, éticos y morales en el cuidado de los bienes de los usuarios e infraestructura del hotel.	4	15,40	22	84,60	26	100,00
Sostenibilidad Ambiental	11. Usted implementa políticas para poner en práctica el uso de las cinco R's en su hotel (Replantear, Reducir, Reutilizar, Reciclar y Respetar).	14	53,80	12	46,20	26	100,00
	12. Propicia usted la utilización de procesos de manipulación de residuos sólidos para ser recogidos de manera clasificada en su hotel.	16	61,50	10	38,50	26	100,00
	13. Usted promueve en sus trabajadores a poner en práctica los valores medio ambientales.	14	53,80	12	46,20	26	100,00
	14. Utiliza usted guías de orientación para hacer conocer a los clientes sobre el uso racional de los recursos naturales que se proporciona en el hotel.	16	61,50	10	38,50	26	100,00
	15. Utiliza usted el manual de buenas prácticas ambientales para establecimientos de hospedaje a fin de ganar competitividad.	14	53,80	12	46,20	26	100,00

Fuente. Información obtenida del cuestionario aplicado a los administradores de hoteles de Chota (2020).

Figura 4

Factores que favorecen la sostenibilidad empresarial en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2021



Fuente. Tabla 4

Interpretación

La información consignada en la tabla 4 demuestra que en la dimensión sostenibilidad económica prevalece la respuesta sí entre el 53,80% y 80,80% indicando que realizan las acciones indicadas en los ítems; en la dimensión sostenibilidad social prevalece la respuesta no en los ítems 6, 7 y 8 con porcentajes distribuidos entre el 53,80% y 61,50% a excepción de los ítems 9 y 10 que prevalece la respuesta sí en el 57,70% y el 84,60%. En la dimensión sostenibilidad ambiental predomina la respuesta no, el cual indica que no se cumple con las acciones que demanda cada ítem, las respuestas se distribuyen entre el 53,80% y el 61,50%.

5.2. Análisis de resultados

Objetivo general: Determinar la caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la Ciudad de Chota, 2020.

Los datos consignados en la tabla 1 indica que predomina el cargo de administrador en el 84,60% de MYPES; el sexo masculino en el 76,90%; la edad distribuida entre 41 y 55 años en el 50%; en el grado de instrucción secundaria completa en el 53%. La información consignada en la tabla 2 indica que predomina la denominación de hotel en el 57,70% de MYPES; la clasificación 2 estrellas en el 84,60%; el tipo de empresa unipersonal en el 76,90%; vienen funcionando entre 1 a 10 años en el 57,70%; tienen 1 trabajador el 50,00% y los ingresos mensuales oscila entre 2501 a 4000 soles al mes en el 46,20%. La información descrita en la tabla 3 indican que en la dimensión planificación estratégica la mayoría de respuestas no cumplen las acciones indicadas distribuyéndose entre 53,80% y 57,70% a excepción

de los ítems 2 y 4 que son positivos con el 69,20% y 57,70%. En la dimensión aseguramiento de la calidad predomina el con distribución del 76,90% al 92,30%; en la dimensión comercialización predomina la respuesta sí distribuyendo entre el 76,90% al 92,30% a excepción del ítem 15 que tiene respuesta no para el 53,80%; en la dimensión uso de tecnología predomina la respuesta no con porcentajes entre 53,80% y 65,40% a excepción del ítem 17 que tiene como respuesta sí en el 69,80%. La información consignada en la tabla 4 demuestra que en la dimensión sostenibilidad económica prevalece la respuesta sí entre el 53,80% y 80,80% indicando que realizan las acciones indicadas en los ítems; en la dimensión sostenibilidad social prevalece la respuesta no en los ítems 6, 7 y 8 con porcentajes distribuidos entre el 53,80% y 61,50% a excepción de los ítems 9 y 10 que prevalece la respuesta sí en el 57,70% y el 84,60%. En la dimensión sostenibilidad ambiental predomina la respuesta no, el cual indica que no se cumple con las acciones que demanda cada ítem, las respuestas se distribuyen entre el 53,80% y el 61,50%.

Los datos estadísticos tiene similitud con el informe hecho por Carranza (2018), al encontrar que el 80,00% de MYPES de Hoteles del distrito de Sullana, equilibran los ingresos y egresos diarios para evaluar la productividad y tomar decisiones; el reporte confirma el estudio hecho por Monsalve y Hernández (2015) quienes argumentan que en la dimensión económica las empresas del rubro, tienen que hacer los balances y finanzas a partir de la estructura de costos, el manejo financiero y los procesos tributarios, fiscales. Los datos concuerdan con la investigación de Carranza (2018) al hallar que el 80,00% utiliza estrategias en función de las inversiones realizadas y éstas sirven para tomar decisiones y generar ingresos; así mismo se ve fortalecido el trabajo de Millán y Gómez (2018) donde explican que el

nivel macro, conduce al desarrollo de la empresa al sistema macroeconómico, es decir que la competitividad esta sujeta a las reformas fiscales, políticas de presupuesto y gasto, que benefician a ciertas empresas dandole claridad y estabilidad en los mercados; con la información se confirma los planteamientos teóricos de Rocca et al. (2016) quien en su estudio: “factores determinantes del éxito competitivo en las MYPES” toma como referencia cuatro factores: “la planificación, los sistemas de control de gestión y el rendimiento; la gestión de calidad y el rendimiento; la tecnología y el rendimiento, y los recursos humanos y el rendimiento”. Así mismo los datos contradice el estudio ejecutado por Ballarin (2019), quien plantea que, para operar un hotel sostenible, tiene que poner en práctica cinco R’s: “Replantear, Reducir, Reutilizar, Reciclar y Respetar”. La información destaca que la administración de las MYPES tiene que hacer balances de los ingresos y egresos diariamente, para definir sus utilidades y emprender la toma de decisiones a fin de mejorar el servicio; se precisa que las MYPES están condicionadas a utilizar la tecnología informática para promocionar su producción, siguiendo estándares de calidad a fin de captar a los consumidores, demostrando así que, para desarrollar la sostenibilidad dentro de los hoteles, es aconsejable integrar labores orientadas al cuidado del entorno, siendo esencial la puesta en práctica de las cinco R’s, por ser un indicador sostenible y que daría competitividad a las MYPES del futuro.

Objetivo específico 1: Identificar las características de los administradores de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la Ciudad de Chota, 2020.

El cargo de los representantes de las MYPES del rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota que contestaron la encuesta, indica

que el 84.60% son administradores. Los resultados son similares con los datos encontrados por Vásquez, Maldonado y Delgado (2018) al indicar que, de los 21 colaboradores de hoteles de 3 y 4 estrellas, el 71,40% fueron administradores; también existe concordancia con la investigación desarrollada por Ayllon (2018) al destacar que participaron en el desarrollo del estudio 8 administradores de hoteles de categoría tres estrellas. La información presentada confirma que, el cargo en la administración de los hoteles cualquiera fuera su denominación, está bajo la responsabilidad de una persona de confianza del dueño, dado que la línea del negocio demanda de conocimiento y tener la capacidad de planificar las mejores estrategias que conduzcan al establecimiento a ser competitivo.

En la administración de las MYPES de estudio, predomina el sexo masculino, representado por un 76,90%. La información obtenida se acerca a la investigación desarrollada por Luna y Quispe (2018) quienes encuentran que de la selección de 32 administradores que formó la muestra el 53,13% son de sexo masculino, los resultados tienen acercamiento con el trabajo realizado por Rioja (2018) quien encuentra que de los 278 integrantes de su muestra el 65,00% fueron de sexo masculino. Como se puede observar en la información presentada, la administración de los hoteles, en su mayoría está conducida por personas de sexo masculino, debido que la atención a los usuarios generalmente demanda de exigencia, carácter, tiempo y dedicación para realizar las diversas actividades que hacen competitiva a la empresa hotelera.

La edad del 50,00% de administradores de las MYPES del sector de hoteles, está ubicado entre los 41 a 51 años. El dato estadístico es concordante con la investigación que trabajó Luna y Quispe (2018) al señalar que el 46,00% de administradores del rubro hotelero de Magdalena del Mar – Lima, tienen de 40 años a

más, por otra parte, existe similitud con el trabajo realizado por Aguila y Llerena (2016) al definir que el administrador del Hotel Boutique de Guayaquil tenía 45 años. Los resultados demuestran que la administración de los hoteles es ejecutada por personal mayor de 40 años, dado a la responsabilidad que demanda la administración y sobre todo la experiencia que se necesita para la conducción del negocio.

El grado de instrucción del 53,80% de administradores de las MYPES del sector hotelero tienen secundaria completa. La información tiene similitud con la investigación hecha en Colombia por Alonso y Quijano (2019), al encontrar que de 31 administradores el 51,60% tienen educación básica, que análogo con el Perú está la educación primaria y secundaria, otra concordancia se encuentra con la tesis de Luna y Quispe (2018) al demostrar que el grado de instrucción de la mayoría de los responsables que atienden en los hoteles del distrito de Magdalena del Mar, son personas que tienen solo educación secundaria. La información demuestra que los dueños de los hoteles contratan a personas con grado de instrucción media, a fin de generar ahorro en el pago, muchas veces vulnerando los derechos de los trabajadores y apenas cancelándoles el sueldo mínimo vital.

Objetivo específico 2. Identificar las características de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2020.

El 57,70% de las MYPES del rubro de alojamiento de Chota, tienen la denominación de hoteles. La investigación tiene relación con los resultados encontrados por Castillo, Sánchez, y Ramírez (2019) quienes destacan que la categoría de hoteles en México está clasificado y categorizado según el número de habitaciones que ofrece a sus clientes, también existe coincidencia con el estudio de Carranza

(2018) quien trabajó con el sector hotelero del distrito de Sullana; otra coincidencia es la investigación de Tene (2018) realizada en el Hotel Márquez de la ciudad de Río Bamba. Los datos demuestran que la diferencia entre un hotel, hostel u hospedaje, está en el número de habitaciones, tal como lo establece el MINCETUR (2020) al enfatizar que para que una MYPES de alojamiento tenga el rubro de hotel, mínimamente tiene que tener mas de 21 habitaciones, para hostel de 9 a 20 habitaciones y hospedaje de 4 a 8 habitaciones. Como se ve, la infraestructura es la que determina la denominación de las MYPES hoteleras, haciendo mención que las habitaciones tienen que cumplir con las dimensiones mínimas establecidas por las normas de construcción, para garantizar un buen servicio y amplitud según la habitación que el hotel ofrezca a sus clientes.

En cuanto al número de estrellas, el 84,60% de MYPES del rubro de hoteles en la ciudad de Chota, tienen categoría de 2 estrellas. El resultado contradice el estudio hecho por Castillo, Sánchez y Ramírez (2019) al encontrar que el 56,00% de hoteles tenían la categoría de tres estrellas, la razón se debe, a que la investigación se desarrolló en el Estado de Quintana – México, cuya población es de 1'858,000 habitantes, donde opera el 40% de las empresas, mientras Chota es una ciudad que según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2020) cuenta con 48 810 personas. Así mismo existe diferencia con la investigación de Ayllon (2018), realizada en hoteles 3 estrellas de miraflores. Los resultados demuestran que el servicio de los hoteles va depender de la categoría que ostentan, ya que el MINCETUR (2020) establece que para tener la categoría de 2 estrellas basta con tener 20 habitaciones, para tres estrellas cualquier sea la denominación aparte de cumplir con los requisitos descritos en el parrafo anterior, deben tener sevicio de cochera, restaurante, etc, mientras que para la

categoría 4 estrellas se exige una implementación mayor como gimnasio, piscina, sala de eventos, etc. El análisis de la información demuestra que la categoría de una MYPES hotelera va estar determinada por la amplitud de las habitaciones, el servicio que ofresca, el sistema de comunicación, y sobre todo los espacios de diversión para hacer que sus huéspedes se sientan cómodos.

En el tipo de empresa, el 76,90% de MYPES manifiestan que son unipersonales, característico y típico de una microempresa. El resultado concuerda con la investigación hecha por Alonso y Quijano (2019) trabajado con 31 PYME del sector hotelero de los cuales el 80,60% por el número de trabajadores son pequeñas empresas, de igual manera hay similitud con la investigación ejecutada por Carranza (2018) en el rubro MYPES de hoteles, cuyo tipo de empresas estudiadas son unipersonales. Como se observa, las MYPES del sector hotelero, en su mayoría es de un solo dueño. Los resultados expuestos demuestran que el tipo de MYPES del sector hotelero es individual y generalmente se ubica en el rubro de micro o pequeña empresa, su denominación va depender del número de trabajadores, tal como lo establece la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT, 2008): de 1 a 10 trabajadores Microempresa y puede generar ventas anuales de hasta 150 UIT y de 1 a 100 trabajadores son Pequeñas empresas que pueden generar ventas de hasta un máximo de 1,700 UIT. En tal sentido el tipo de empresa está condicionada por el número de trabajadores y razón social que maneja los registros públicos, la SUNAT y la entidad que autoriza su funcionamiento.

En lo referente al tiempo de funcionamiento de las MYPES del sector hotelero de la ciudad de Chota, el 57,70% indican que lo están haciendo de 1 a 10 años. Los resultados se contradicen con el estudio hecho por Tene (2018) al remarcar que el

Hotel Marquez de la ciudad de Río Bamba esta en funcionamiento por mas de 20 años, por otra parte hay diferencias con los estudios hechos por Ayllon (2018) quien puntualiza que los hoteles tres estrellas de miraflores estudiados estan operando más de 15 años. Los resultados demuestran que en la ciudad de Chota se está incrementando la construcción de hoteles, y específicamente están siendo adecuados de acorde a la modernidad, si bien es cierto que sus operaciones iniciaron como hostales, con el transcurrir del tiempo están incrementando su infraestructura y cambiando su denominación a hoteles, obteniendo la categoria de 3 estrellas, siendo un buen indicador para mejorar el desarrollo sostenible ya que el turismo se está ampliando a la ciudad de Chota como parte del circuito de la región Cajamarca.

En lo concerniente al número de trabajadores, el 50,00% de MYPES tienen 1 trabajador. El resultado tiene parecido al trabajo emprendido por Rioja (2018) quien delimita que el hotel Los Mangos de Jaén está dirigido por un administrador; sin embargo, los resultados contradicen al estudio hecho por Advincola, Asenjo y Celis (2019) quienes en su investigación realizada en el Hotel Costa del Sol de Cajamarca, que consta de 45 trabajadores y que por el número de empleados ocupa el rubro de pequeña empresa. La información obtenida sirve para clasificar el tipo de empresas del sector hotelero y que están definidas por el número de trabajadores, sin embargo están en el rubro de las MYPES.

En cuanto a los ingresos mensuales, el 34,60% de hoteles perciben entre 1000 y 2500 soles y el 46,20 entre 2501 a 4000 mil soles al mes. Los datos se acercan a la información obtenida por Carranza (2018), quien en su estudio afirma que las MYPES del rubro hotelero de Sullana, registran ingresos entre 2500 y 3500 mensuales; los datos encontrados tienen contradicción con la tesis de Luna y Quispe (2018) donde el

37,50% registran ingresos por encima de los 8000 mil soles. Como se puede observar los ingresos que registran las MYPES del sector hotelero de la ciudad de Chota es bajo en comparación a las MYPES de otras regiones, el detalle se debe a la baja población, y la cantidad de empresas del rubro que desempeñan sus actividades en la ciudad.

Objetivo específico 3. Determinar las estrategias de competitividad que utilizan las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2020.

El 53,80% de hoteles no tienen la visión y misión del hotel en un lugar visible. El resultado refuta al estudio realizado por Advincola, Asenjo y Celis (2019) al recalcar que la misión, visión, valores y código de ética puesto en práctica por los trabajadores del Hotel Costa del Sol de Cajamarca, la acción, permite liderar la preferencia de los turistas, acción que le otorga grandes rentabilidades. Así mismo fortalece los aportes teóricos de Vilariño y Rodrigo (2007) al distinguir que la visión estratégica de la administración de una empresa permite darle la productividad hacia el cambio, lo cual implica ingresar a un proceso de planificación; otra coincidencia fundamental, es la que se encuentra en los aportes de Castro (2010) al manifestar que la visión y la misión son dos estrategias de planificación que conducen al logro de resultados. El reporte desarrolla la capacidad de las administraciones y colaboradores de los hoteles, quienes deben tener bien clara la misión y visión que persiguen y estas deben estar ubicadas en un lugar visible para ser visto por trabajadores y usuarios.

El 69,20% de los encuestados definen los objetivos de su hotel según jerarquía de las necesidades competitivas. El dato estadístico valida el estudio hecho por Cruz, López y Valdeiglesias (2019) quien en la tesis: “Plan estratégico para el Hotel Escuela

Boutique La Casa de don Ignacio”, demostró que la elaboración de un plan estratégico ayuda a las MYPES a jerarquizar su problemática y atenderlo de manera priorizada. El reporte realizado está de acorde a la propuesta de Millán y Gómez (2018) quienes en su compendio: “Factores e indicadores de competitividad hotelera” precisan que el nivel meta de una empresa, se destaca por el logro de los objetivos, que parte de la identificación de los factores potenciales y los que afectan el desarrollo de la empresa. En tal sentido, la definición de los objetivos en las MYPES hoteleras, están en concordancia con el nivel meta, que es un indicador que parte de la planificación estratégica, que conduce a la realización de un diagnóstico, el análisis FODA o DAFO, que sirve para obtener los objetivos estratégicos, a partir de la jerarquización de la problemática, según rubro que se oferte en el mercado.

El 57,70% de los administradores de hoteles, responden que no logran cumplir las metas según políticas de servicio que brinda el hotel. El dato porcentual se aleja de la indagación de Cruz, López y Valdeiglesias (2019), quienes en su tesis afirman que el cumplimiento de metas establecidas en una MYPES hotelera, está en función de la planificación, y está, va de la mano con las fechas cívicas y el turismo que se desarrolla en la región. La información se articula con los lineamientos expuestos por Ibarra, Gonzáles y Demuner (2017) quienes en su obra: “Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas”, predicen que la planificación estratégica es una herramienta que permite verificar si las empresas cuentan con una planificación de: “objetivos y metas a plazo, políticas para su cumplimiento y seguimiento”. Sin lugar a dudas, en el campo de las MYPES de rubro de hoteles, las administraciones tienen que poner en práctica los procesos de planificación para ganar amplitud ante sus competidores y alcanzar las metas que se quiere lograr.

El 57,70% señalan que utilizan estrategias publicitarias para ganar clientes. El dato porcentual concuerda con la investigación ejecutada por Luna y Quispe (2018), al hallar que el 53,10% de respuestas de los representantes de hoteles de Magdalena del Mar, consideran que las estrategias de marketing son esenciales para lograr el desarrollo; las referencias expuestas dan credibilidad a Redondo (2018) quien en su estudio: “organización de empresas”, destaca que la penetración en el mercado es una estrategia que buscaría en el sector hotelero captar la mayor cantidad de huéspedes provenientes de la actividad turística. La información permite afirmar que el diseño de estrategias de publicidad en los diversos medios tecnológicos, son herramientas que pone en contacto a al negocio con la población, y que en el futuro permite captar mas clientes.

El 57,70% de administradores de hoteles, no utilizan planes de contingencia para dar seguridad a sus huéspedes. El reporte difiere de los planteamientos de Ibarra, Gonzáles y Demuner (2017) quienes en su trabajo desarrollado sobre: “competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas”, claramente resaltan que las MYPES hoteleras que utilicen planes de contingencia, son más competitivas, no solo en el ámbito nacional, sino a nivel internacional. El análisis del dato predice que la utilización sistemática de medios naturales o tecnológicos en los hoteles, tienen que estar integrados a planes de contingencia a fin de garantizar la seguridad de los trabajadores y usuarios.

El 92,30% de administradores tienen en orden la documentación que autoriza el funcionamiento del Hotel. El resultado se asemeja a la tesis: “Evaluación de la gestión sostenible en hoteles de tres estrellas, Miraflores – Lima”, desarrollada por Ayllon (2018), allí demuestra que el 100,00% de establecimientos funcionan con

autorización de MINCETUR y su categorización está en función de la norma de clasificación de hoteles; por otra parte la investigación fortalece a los planteamientos del MINCETUR (2020) que es el encargado de autorizar el funcionamiento de hoteles, a partir de las normas nacionales, sin dejar de lado la licencia de funcionamiento que otorga la municipalidad del lugar donde funciona el establecimiento. Las referencias presentadas, demuestran que el funcionamiento de una MYPES del sector hotelero, esta sujeto a normas, se consolida en el ordenamiento de la documentación solicitada por los entes encargados de autorizar su apertura, y funcionar ofreciendo los servicios como tales.

El 76,90% destacan que organizan a los trabajadores para atender según servicios que ofrece el hotel. El dato estadístico es afín con los resultados hallados por Albarrán (2019) quien en su tesis: “estudio comparativo de la percepción de calidad en hoteles de tres y cuatro estrellas de los turistas que visitan la ciudad de Cajamarca”, el 69,50% confirman que los servicios solicitados son atendidos en el momento, según el trabajo distribuido al personal; por otra parte la información contrasta con el estudio hecho por el MEF (2018) al destacar que en el mercado laboral las MYPES tienen que establecerse de acuerdo al régimen laboral general u especial establecidas en las leyes peruanas. Los resultados permiten afirmar que la administración de los hoteles, tienen que organizar a sus trabajadores, según los servicios que ofrezca, destacando el trabajo que desempeñan.

El 80,80% está convencido que las instalaciones del hotel atraen clientes. El reporte concuerda con los resultados hallados por Carranza (2018), al considerar que el 60,00% de administradores, enfatizan que la infraestructura que ofrece la empresa genera competitividad, los reportes consolidan el trabajo de Torres (2019) quien en su

informe de: “estimación de crecimiento del sector hotelero para el año 2019”, señaló que para tener mayor competitividad se tiene que innovar las instalaciones y los servicios de los hoteles a fin de dinamizar y atender las exigencias de los clientes. Como se observa, la información aconseja a los administradores de las MYPES hoteleras a poner en práctica la ampliación de infraestructura moderna con medios y materiales que atraiga y llame la atención de los clientes, para ganar amplitud en el comercio.

El 92,30% de encuestados creen que el ambiente del hotel ofrece comodidad a sus huéspedes. El reporte está distante de la tesis realizada por Albarrán (2019), donde en su: “Estudio comparativo de la percepción de calidad en hoteles de tres y cuatro estrellas de los turistas que visitan la ciudad de Cajamarca”, registra que el 55,90% de los entrevistados visualizan que los hoteles ofrecen ambientes e instalaciones atractivos; el aporte contribuye al trabajo de Castro (2010) al manifestar que, en el servicio de hoteles se tiene que tener ambientes que generen competitividad, y se destaquen por atraer a los turistas que ingresan al país y la región. Por lo tanto, el reporte demuestra que mucho tiene que ver el ambiente o instalaciones que ofrecen los hoteles, ya que son centros de atracción de los huéspedes, a ello se suma la diversidad de servicios que ofrezca.

El 80.80% de hoteles cuenta con la certificación otorgada por MINCETUR para el funcionamiento del hotel. Los resultados son contundentes con la mayoría de los antecedentes, ya que generalmente realizaron sus investigaciones en un hotel u hoteles de categoría de 3 o 4 estrellas, y que específicamente la categorización es otorgada previa evaluación, para el caso de Perú por MINCETUR. La investigación demuestra que hay una diferencia de hoteles que no tienen la certificación, lo que

supone que están funcionando de manera informal, o tienen su licencia de funcionamiento de la municipalidad. Cabe indicar que el único responsable de certificar el funcionamiento de un hotel es MINCETUR.

El 69,20% de hoteles utiliza políticas de venta para dar sostenibilidad a su hotel. El reporte tiene diferencia con los resultados de Alonso y Quijano (2019), quienes en su informe: “nivel de competitividad de la PYMES del sector hotelero en Bogotá, un análisis de factores determinantes”, afirman que de acuerdo al tamaño de PYME el 86,00% son de competitividad media – alta y el 76,00% compiten a nivel medio. Los resultados fortalecen a la visión del World Economic Forum (WEF, 2017) que en castellano significa: “Foro Económico Mundial”, al manifestar que en la última década se está experimentando un crecimiento económico de las MYPES en 137 países del mundo, gracias al cambio positivo que se apunta en 12 estrategias de competitividad, incluyendo la infraestructura, la economía y el contexto macroeconómico. Desde esa visión la competitividad de las MYPES hoteleras está en función de las políticas de venta y cuidado del medio ambiente, que es una estrategia que concentra a las instituciones para definir políticas y componentes que encaminan al desarrollo de una cadena de valor del sector productivo empresarial.

El 76,90% de MYPES están convencidos que la distribución de los servicios que brinda su hotel atrae a los clientes. El dato porcentual favorece al estudio de Rosales y Morillo (2018), quien en su estudio sobre: “hotelería sostenible, una aproximación a la economía social como factor de competitividad de destinos turísticos”, manifiestan que, el servicio de alojamiento y en especial de hotelería son componentes importantes del sistema turístico, dado que de dichos servicios depende la percepción sobre el mismo y sobre la ciudad o país visitado. Ello implica que las

MYPES del sector hotelero tienen que articular a los servicios que ofrecen, estrategias que conduzcan al desarrollo financiero, colectivo y ecológico.

El 80,80% creen que la relación del recurso humano que atiende en el hotel con los huéspedes es recomendable para atraer a más clientes. La información es distante del trabajo ejecutado por Carranza (2018), al encontrar que el 60% de los entrevistados, dicen que el recurso humano que labora en la empresa hotelera es competitivo; sin embargo tiene similitud con la investigación promovida por Vásquez, et al. (2018), al destacar que el 80% de los encuestados señalan que la actitud, las competencias y el bienestar laboral se desarrolla en un nivel en el sector hotelero de tres y cuatro estrellas de la ciudad de Cajamarca. Los resultados reportados aportan al estudio hecho por Ibarra et al. (2017), quien en su trabajo: “competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas”, manifiestan que los recursos humanos están compuesto por los trabajadores de la organización, quienes son los encargados de desarrollar múltiples operaciones, a fin de darle sostenibilidad al funcionamiento del negocio. Lo expuesto demuestra que el vínculo entre trabajador y huésped en el sector hotelero, es fundamental para atraer clientes y otorgarles seguridad en el servicio.

El 92,30% de administradores perciben que los huéspedes tienen preferencia por su hotel, gracias al buen servicio que ofrece. El reporte tiene relación positiva con la tesis de Albarrán (2019), donde encontró que el 76,30% de clientes precisan que el servicio es bien realizado a la primera, así como el 69,50% confirman que los servicios solicitados son atendidos al momento en los hoteles de tres y cuatro estrellas de la ciudad de Cajamarca; la información puntualiza el estudio hecho por Rosales y Morillo (2018), quien en su artículo: “hotelería sostenible, una aproximación a la economía social como factor de competitividad de destinos turísticos”, remarca que:

para lograr un desarrollo ecoturístico exitoso deben cumplirse aspectos de equipamiento, protección del medio ambiente, desarrollo del producto turístico, infraestructura (equipamiento/hotelería), comercialización, promoción y compromiso de la industria turística. Por consiguiente las MYPES del sector hotelero, tienen que implementar la infraestructura y equipamiento de sus establecimientos, no solo para darle calidad, si no para dar una atención diversificada en cada servicio que ofrece, de acorde a los lineamientos de las promesas turísticas y tener la preferencia de sus clientes.

El 53,80% de MYPES hoteleras, asumen que no se está cumpliendo con las ofertas publicitadas como una estrategia de marketing para atraer clientes. El dato porcentual está distante de los resultados encontrados por Carranza (2018), al demostrar que el 80,00% de MYPES del distrito de Sullana, desarrollan ofertas y precios promocionados diferentes a su competencia; el reporte sostiene al trabajo: “Estrategias y dimensiones competitivas de las empresas”, desarrollado por Narváez, Guerrero y Villaprado (2017) en México, quien afirma que, la demanda del servicio hotelero, hace que muchas MYPES incursionen en la actividad por ser una ciudad turística, su identificación está clasificada y su funcionamiento corresponde a un conjunto de herramientas informáticas, que permiten medir de manera estandarizada, confiable y objetiva, las variables relacionadas con la categoría de los establecimientos hoteleros del país. Las referencias predicen que la competitividad hotelera, está en la implementación del diseño de ofertas publicitarias del servicio que ofrecen, éstas deben de estar de acorde al calendario turístico local, regional y nacional, por ser fechas que promueven el desarrollo del turismo y son esenciales para atraer a más clientes.

El 65,40% de MYPES no utilizan un registro sistematizado para el control de entrada y salida de los huéspedes. La cifra se diferencia con el informe hecho por Advincola, Asenjo y Celis (2019) al reportar que el Hotel Costa del Sol Cajamarca, mantiene un sistema fluido de comunicación e información sistematizada y digitalizada del huésped; la información contribuye a los planteamientos de Ibarra, Gonzáles y Demuner (2017) quienes señalan que los sistemas de información, en la actualidad se hacen inevitables en el desarrollo empresarial, ya que permiten publicitar las actividades que se ofertan por diversos medios y redes sociales. Los reportes sirven a las MYPES para implementar un registro sistematizado de entrada y salida de sus usuarios, minimizando el tiempo de atención e identificación, haciendo uso de la tecnología informática y digital.

El 69,20% de administradores indican que su hotel cuenta con servicio de internet para compartir en las habitaciones de los clientes. El dato se acerca a la investigación hecha por Luna y Quispe (2018) al apuntar que “el uso de la tecnología de informática para el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en el rubro hotelero, del distrito de Magdalena del Mar, Lima, es de 50,00%, refiere que la demanda de la utilización del internet genera crecimiento empresarial, así mismo afirma que la utilización de tecnologías es una herramienta que aporta al crecimiento y desarrollo de las MYPES del sector hotelero. Lo expuesto permite a las MYPES del rubro hotelero a articular los servicios ofrecidos con el uso de internet, que al ser compartidos en las habitaciones, hace que los clientes accedan a redes sociales, e incluso soliciten servicios de delibery.

El 53,80% de MYPES hoteleras no promueven el uso racional de los medios naturales y tecnológicos. El resultado coincide con los planteamientos realizados por

la Universidad ESAN (2018) quien en su obra: “La importancia de la sostenibilidad para una empresa actual” registra que solo 29,00% de MYPES se preocupan por los temas medioambientales; así mismo hay oposición con el estudio hecho por Landa (2017) al inducir a las MYPES a emprender el desarrollo de la sostenibilidad a fin de dinamizar el uso de la biodiversidad, con el único propósito de complacer las exigencias de los clientes concurrentes y venideros. La tarea que queda a las MYPES del sector hotelero es promover el uso racional de los recursos naturales y tecnológicos que utilizan en sus instalaciones, asumiendo que la sostenibilidad es una variable que contribuye a la defensa del medio ambiente.

El 61,50% de MYPES no utilizan las TICs para el marketing de los servicios que presta su hotel. El reporte difiere de la investigación trabajada por Luna y Quispe (2018), al registrar que 53,10% de MYPES del rubro hotelero del distrito de Magdalena – Lima, consideran que las estrategias de marketing son esenciales para lograr el desarrollo de la empresa. Por otra parte la información fortalece los aportes de Narváez, Guerrero y Villaprado (2017) quienes refieren que la utilización de tecnologías de la información de manera sistemática y articulada, ayuda a desarrollar las ventas y los servicios que ofrecen las empresas. Como se aprecia, las administraciones de las MYPES hoteleras tienen que utilizar las TICs para propagandizar el servicio que ofrecen en sus empresas, y así generar expectativas y competitividad con la competencia.

El 65,40% de hoteles no utilizan la tecnología para integrarse con establecimientos que ofertan destinos turísticos a Chota. La información contradice a la investigación de Luna y Quispe (2018), al manifestar que el uso de la tecnología de informática para el desarrollo de las MYPES del rubro hotelero, del distrito de

Magdalena del Mar en Lima, en un 71,90% afianza el comercio electrónico” para desarrollar la empresa, el 50,00% refiere que el negocio demanda de la utilización de redes sociales para generar el crecimiento empresarial, el 68,80% destaca que la utilización de medios de pago online, genera crecimiento empresarial. La información contribuye a la administración de las MYPES del sector hotelero, a organizarse e integrarse con empresas de otras regiones del ámbito nacional e internacional, para utilizar la tecnología como medios de venta de servicios, no solo para asegurar la presencia de huéspedes, sino para integrarse con otros hoteles y establecer redes de negocio.

Objetivo específico 4. Identificar los factores que favorecen la sostenibilidad empresarial en las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2020.

El 76,90% de MYPES del rubro de hoteles de la ciudad de Chota, realizan los balances diarios de los ingresos y egresos en su hotel, para definir las utilidades. La referencia tiene similitud con el informe hecho por Carranza (2018), donde describe que el 80,00% de MYPES de Hoteles del distrito de Sullana, equilibran los ingresos y egresos diarios para evaluar la productividad y tomar decisiones; el reporte ayuda a Monsalve y Hernández (2015) quienes en su estudio: “gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles”, argumentan que en la dimensión económica las empresas del rubro, tienen que hacer los balances y finanzas a partir de la estructura de costos, el manejo financiero y los procesos tributarios, fiscales. La información destaca que la administración de las MYPES tiene que hacer balances de los ingresos y egresos diariamente, para definir sus utilidades y emprender la toma de decisiones a fin de mejorar el servicio.

El 65,40% toman decisiones en función de la inversión, el ahorro y el gasto, para el precio de las habitaciones. El dato concuerda con el trabajo realizado por Carranza (2018), al encontrar que el 80,00% utilizan estrategias en función de las inversiones realizadas y éstas sirven para tomar decisiones y generar ingresos; los resultados fortalecen el trabajo de Millán y Gómez (2018), quien al hablar de nivel macro, conduce al desarrollo de la empresa al sistema macroeconómico, es decir que la competitividad esta sujeta a las reformas fiscales, políticas de presupuesto y gasto, que benefician a ciertas empresas dándole claridad y estabilidad en los mercados. El reporte demanda a las MYPES, tomar decisiones en función de la inversión, el ahorro y el gasto para la producción de servicios de calidad, estos contribuyen a generar los precios y evitar pérdidas.

El 53,80% planifican el presupuesto de los servicios del hotel a partir del equilibrio de las finanzas que se genera en el servicio. El reporte se asemeja al estudio de Carranza García (2018) al afirmar que en las MYPES hoteleras del distrito de Sullana, el 60,00% perciben que el servicio ofrecido está de acorde a las políticas planificadas y están en el presupuesto que se genera a partir del equilibrio de las finanzas; la data está de acorde a los planteamientos teóricos de Rocca, García y Gómez (2016) quien en su estudio: “factores determinantes del éxito competitivo en las MYPES” toma como referencia cuatro factores: “la planificación, los sistemas de control de gestión y el rendimiento; la gestión de calidad y el rendimiento; la tecnología y el rendimiento, y los recursos humanos y el rendimiento”. La información precisa que las MYPES están condicionadas a utilizar la tecnología informática para promocionar su producción, siguiendo estándares de calidad a fin de captar a los consumidores.

El 80,80% de MYPES consideran en los precios, gastos que generan los servicios y la tributación del funcionamiento de su hotel. El dato estadístico es concordante con la tesis de Carranza (2018), al encontrar que el 80% tienen ofertas y precios promocionados diferentes a su competencia; por otra parte, los datos son afines a los planteamientos de Tene (2018), quien plantea que mediante el análisis FODA se evidencia la competitividad por el incremento de hoteles, viéndose estos a ofertar servicios a precios más bajos, sin descuidar los gastos de los servicios y las tributaciones que generan. Los resultados, dan entender a las MYPES del sector hotelero, considerar en el precio: los servicios, ofertas, los gastos tributarios, el costo de insumos y márgenes de ganancia para tener ventaja frente a sus competidores.

El 76,90% utilizan inventarios para asegurar el abastecimiento del servicio hotelero. El resultado coincide con la investigación de Vásquez, Maldonado y Delgado (2018) al identificar en el estudio: “ventaja competitiva del capital humano de los hoteles de Cajamarca”, encuentra que el 80,00% manejan inventarios para asegurar el abastecimiento de los hoteles; el informe contribuye al aporte realizado por Monsalve y Hernández (2015) quienes al estudiar la: “gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles”, las MYPES hoteleras tienen que manejar inventarios para tener conocimiento del precio de los insumos y ser considerados dentro de los costos de servicios que brinda la empresa. Sin lugar a duda, las MYPES hoteleras tienen que utilizar inventarios para asegurar el abastecimiento de los servicios que ofrecen y así no tener problemas ante la demanda de los clientes.

El 61,50% no seleccionan a los trabajadores de acorde a las necesidades de los clientes. El resultado contradice a Castillo, Sánchez y Ramírez (2019) quienes en su

tesis: “compromiso ambiental, desempeño ambiental y desempeño: un estudio exploratorio en hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas de cinco entidades de México”, precisan que sus trabajadores son seleccionados de acuerdo al perfil que demanda el servicio; así mismo contradice la investigación de Aguila y Llerena (2016), quienes en su: “plan de marketing para el Hotel Boutique "El Escalón" de la ciudad de Guayaquil” encuentran que los trabajadores del hotel han sido seleccionados de acorde al perfil del puesto de trabajo. Lo descrito, supone que las MYPES del rubro de hoteles, tienen que seleccionar su personal según el perfil del trabajo, esto hará que la atención y el servicio esté de acorde a las exigencias de los clientes.

El 53,80% no capacitan al personal para atender de manera diversificada a sus huéspedes. La información se diferencia del estudio realizado por Aguila y Llerena (2016), quienes describen que una de las políticas del Hotel Boutique de Guayaquil, es capacitar por un día a sus trabajadores para ejercer sus funciones según las políticas de servicio que otorga el establecimiento; así mismo contradice a Cruz, López y Valdeiglesias (2019) quienes destacan que: “el plan estratégico para el Hotel Escuela Boutique La Casa de don Ignacio” en Cusco, jerarquiza su problemática y atiende de manera priorizada y diversificada a sus huéspedes, destaca el cumplimiento de metas en función de la demanda hotelera, las cuales, van de la mano con las fechas cívicas y el turismo que se desarrolla en la región. El reporte permite abrir los ojos a las MYPES del sector hotelero, incitando a los administradores a capacitar a sus trabajadores para atender de manera individualizada las necesidades de atención a sus clientes.

El 53,80% no promueven en el recurso humano la utilización de normas de seguridad e higiene en los diversos servicios que ofrece su hotel. El dato porcentual consolida el trabajo hecho por Ibarra, Gonzáles y Demuner (2017) quienes en su

estudio sobre: “Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas”, afirman que el aseguramiento de la calidad de las instalaciones hoteleras está en cumplimiento de las normas sanitarias y las certificaciones que lo conducen a ser competentes en el mercado. Desde la perspectiva descrita, las MYPES del rubro hoteles tienen que promover en sus trabajadores y clientes la utilización de las normas de seguridad e higiene, por ser un indicador que otorga calidad a una empresa sostenible.

El 57,70% de MYPES establecen y ponen en práctica los valores ambientales. El resultado está de acorde al estudio realizado por Cruz, López y Valdeiglesias (2019) quienes en el: “plan estratégico para el Hotel Escuela Boutique La Casa de don Ignacio” de Cusco, se establece la jerarquización de valores que ostenta el Hotel; la información se relaciona con el “Informe Bruntland de la Comisión Mundial del Medio Ambiente y el Desarrollo de la ONU” (como se citó en Landa, 2017), al destacar que para poner en práctica el desarrollo sostenible, es necesario interrelacionar lo económico con los valores ambientales, ponerlo en práctica con el fin de deleitar las exigencias de las generaciones actuales y futuras. El reporte demanda a las MYPES hoteleras a poner en práctica los valores ambientales, estableciéndolo como normas de convivencia entre colaboradores y usuarios, para hacer de la empresa sostenible.

El 84,60% promueven consignas y fomentan la práctica de valores, éticos y morales en el cuidado de los bienes de los usuarios e infraestructura del hotel. El resultado está distante del aporte de Castillo, Sánchez y Ramírez (2019) quienes en su artículo científico: “compromiso ambiental, desempeño ambiental y desempeño en hoteles de México”, precisan que el 40,00% de las empresas dedicadas al servicio hotelero están obligados a desarrollar políticas ambientales; así mismo fortalece al

reporte hecho por el Instituto de Sostenibilidad Turística (IST, 2011), al precisar que en la dimensión social, la práctica de los valores éticos, morales y medioambientales según ámbito de desarrollo de la persona, demanda de asumir con responsabilidad, las operaciones o servicios que se ofrecen a los clientes, para mantener un clima equilibrado entre la aceptación de la sociedad y la satisfacción del usuario. La temática, llama a la reflexión de los administradores de hoteles a promover consignas medioambientalistas en sus instalaciones, a fin de fomentar la práctica de valores éticos, morales y medioambientales al interior de las MYPES.

El 53,80% no implementan políticas entre trabajadores y usuarios, para llevar a la práctica el uso de las cinco R's en su hotel (Replantear, Reducir, Reutilizar, Reciclar y Respetar). El dato estadístico contradice el estudio ejecutado por Ballarin (2019), quien plantea que, para operar un hotel sostenible, tiene que poner en práctica cinco R's: "Replantear, Reducir, Reutilizar, Reciclar y Respetar". La información, demuestra que, para desarrollar la sostenibilidad dentro de los hoteles, es aconsejable integrar labores orientadas al cuidado del entorno, siendo esencial la puesta en práctica de las cinco R's, por ser un indicador sostenible y que daría competitividad a las MYPES del futuro.

El 61,50% no propician la utilización de procesos de manipulación de residuos sólidos, para ser recogidos de manera clasificada en su hotel. El dato contradice con Gutiérrez (2011), quien en su informe: "cómo medir la responsabilidad social de un producto hotelero", refiere que la dimensión ambiental, en las empresas, tienen que estar de acorde a la direccionalidad de las políticas de reciclaje, la manipulación de las escorias (desechos) siguiendo el contexto de la normatividad de desarrollo sostenible puesto en práctica en hoteles. El reporte induce a los administradores de las MYPES

hoteleras a propiciar procesos de manipulación de residuos sólidos, para ser recogidos de manera clasificada, como parte de las políticas ambientales que desarrolla un hotel sostenible.

El 53,80% de las MYPES hoteleras, no promueven en sus trabajadores poner en práctica los valores medio ambientales. La información contradice a Cruz, López y Valdeiglesias (2019) al señalar en su tesis: “plan estratégico para el Hotel Escuela Boutique La Casa de don Ignacio” de Cusco, que las políticas ambientales van de la mano con las fechas cívicas y el turismo que se desarrolla en la región, sin dejar de lado la promoción en trabajadores y usuarios, sobre la puesta en práctica de valores medio ambientales. Lo descrito, invita a los administradores de las MYPES de hoteles a promover en trabajadores y usuarios, la práctica de los valores medioambientales, los cuales deben estar impresos como normas de convivencia, ubicados en un lugar visible y al interior de las habitaciones.

El 61,50% de hoteles no utilizan guías de orientación para hacer conocer a los clientes sobre el uso racional de los recursos naturales que se proporciona en el hotel. El dato estadístico es alarmante para la sostenibilidad de las empresas hoteleras, ya que contradice el reporte hecho por la Universidad ESAN (2018), al precisar que el sector hotelero, no está integrando la implementación de la variable sostenibilidad, puesto que sus operaciones están directamente relacionadas al servicio de alojamiento y están descuidando el uso racional de la energía en los medios tecnológicos, el uso del agua al interior de las habitaciones o en su defecto el manejo de los residuos sólidos, que hoy en día es trascendental para desarrollarse como una empresa competitiva. La información orienta a las MYPES a utilizar guías que hagan conocer

a los clientes y entorno el uso racional de los recursos naturales y tecnológicos como parte del servicio en los hoteles, a fin de mantener ambientes limpios y saludables.

El 53,80% de hoteles no utilizan el manual de buenas prácticas ambientales de establecimientos de hospedaje para ganar competitividad. El reporte estadístico contradice el estudio hecho por Artaraz (2002), quien en su estudio sobre la: “teoría de las tres dimensiones del desarrollo sostenible” destaca que las MYPES del rubro de hoteles, tienen que utilizar el manual de buenas prácticas ambientales para establecimientos de hospedaje, que explica la diversidad de recursos, renovables y no renovables que se utilizan, y que los encargados deberían tener conocimiento para poner en práctica hábitos de higiene en el marco de un ambiente propicio para los huéspedes. La información precisa que la labor de los dueños y administradores de hoteles, dependiendo de su categoría o servicios que ofrecen, deben conocer e implementar las políticas que demanda el manual de buenas prácticas ambientales, para contribuir al desarrollo sostenible de sus empresas.

VI. CONCLUSIONES

Las administraciones de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, en su mayoría se caracterizan por estar dirigidos por administradores, predomina el sexo masculino, cuyas edades se ubican entre los 41 a 55 años, con grado de instrucción secundaria completa. Lo manifestado sustenta las características que presentan los administradores y dueños de las MYPES del sector hotelero, quienes están encargados de desarrollar las acciones que demanda el servicio que ofrecen a sus huéspedes. La información es necesaria para tener una visión de las características que presentan los administradores y dueños de los hoteles que desarrollan sus actividades en la ciudad de Chota, haciendo que busquen los mecanismos para mejorar su grado de instrucción y emprender el desarrollo de las capacidades administrativas.

La mayoría de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES), rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, son hoteles de 2 estrellas, de propiedad unipersonal, que van funcionando de 1 a 10 años, teniendo en su mayoría un trabajador, predomina los ingresos entre los S/ 2501 a los S/ 4000 mensuales. Lo descrito, expresa las características que presentan los hoteles y hostales en función a sus servicios que ofrecen en la ciudad de Chota, partiendo de su categorización que es la que determina la calidad de rubro. Lo referido ayuda a los administradores y dueños a distinguir la categoría del hotel u hostal para ir adoptando estrategias de competitividad que permitan ampliar progresivamente la infraestructura, los medios, recursos y materiales que necesita la ampliación del servicio, para darle competitividad y sostenibilidad al emprendimiento.

Las estrategias de competitividad que favorecen la sostenibilidad empresarial a la mayoría de las MYPES del rubro alojamiento de estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, en la dimensión planificación estratégica, definen los objetivos del hotel según jerarquía de las necesidades competitivas, así como la utilizan estrategias publicitarias para ganar clientes; en la dimensión aseguramiento de la calidad, se evidencia que la mayoría de encuestados tienen la documentación ordenada y cuentan con la certificación de MINCETUR, se organiza a los trabajadores, hay seguridad que la ambientación e instalaciones que ofrece comodidad y atrae clientes; en la dimensión comercialización, hay utilización de políticas de venta, distribución de servicios, relación entre trabajadores y huéspedes lo cual lo da el nivel de preferencia; en cuanto a la dimensión uso de tecnología, solo se evidencia que la mayoría de hoteles y hostales cuentan con servicio de internet. La interpretación da entender que, si bien es cierto que la mayoría de MYPES hoteleras están utilizando algunas estrategias según ítems de las cuatro dimensiones, hay indicadores preocupantes que cada hotel debe tener en cuenta para ir atendiéndole progresivamente. La indagación realizada conduce a evidenciar que las MYPES tienen que utilizar estrategias competitivas de planificación, comercialización y sobre todo la utilización de tecnologías por no estar cumpliendo con cuatro de los ítems propuestos.

Los factores que favorecen la sostenibilidad empresarial en la mayoría de las MYPES, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, en la dimensión sostenibilidad económica, es el balance diario de ingresos y egresos que sirve para tomar decisiones, en base a la planificación del presupuesto considerando los precios de acorde a los inventarios que asegura el abastecimiento; en la sostenibilidad social se percibe que la mayoría están estableciendo y promoviendo la

práctica de valores ambientales, así como los éticos y morales en el cuidado de los bienes e infraestructura de los hoteles. Los resultados dan entender que en parte se está cumpliendo con las acciones que demanda la sostenibilidad en los establecimientos hoteleros, tal como que se establecen en los ítems que derivan de las dimensiones establecidas. La investigación da entender que los administradores y dueños de hoteles, que para ser sostenibles se debe tener en cuenta el reforzamiento de la dimensión social y ambiental, según la demanda de los ítems que no se está cumpliendo.

Las estrategias de competitividad vinculada a la sostenibilidad empresarial de las MYPES mayormente son realizadas a plenitud por los administradores y dueños del rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la Ciudad de Chota. Lo explicado se sustenta en las respuestas que otorgan los encargados de responder las encuestas, según ítems de cada dimensión articulada la variable y línea de investigación. La información obtenida, sirve para que los involucrados en la investigación, emprendan la implementación de estrategias de competitividad de planificación estratégica, aseguramiento de la calidad, comercialización y uso de tecnología, vinculado al desarrollo sostenible económico, social y ambiental.

RECOMENDACIONES

Reforzar la implementación de las estrategias de competitividad en sus dimensiones de planificación estratégica estableciendo una visión y misión de acorde al servicio que se desea ofrecer, establecer estrategias para cumplir las metas de atención según el servicio que brinda y utilizar planes de contingencia para dar seguridad a los huéspedes, sin dejar de atender las necesidades jerarquizando las actividades, sin descuidar la publicidad que es fundamental para alcanzar los objetivos programados.

Asegurar la calidad del servicio como estrategia de planificación, ya que es una dimensión que si bien es cierto la mayoría lo están cumpliendo, hay una minoría que no debe descuidar las acciones establecidas en los ítems, ya que hay una minoría de MYPES que no lo están poniendo en práctica. En la dimensión comercialización asumir con responsabilidad el cumplimiento de las ofertas publicitadas como estrategia de marketing, ya que es fundamental para atraer a los huéspedes.

Implementar la dimensión tecnología con un registro sistematizado para el control de la entrada y salida de los clientes, promocionar en los huéspedes el uso racional de los medios naturales y tecnológicos que utilizan en las habitaciones, hacer uso de las TICs para promocionar los servicios e integrarse en red con hoteles de otras regiones y países para ofertar los destinos turísticos y darle la sostenibilidad la empresa.

Reforzar la dimensión sostenibilidad económica según ítems planteados ya que existe una minoría de MYPES que no lo llevan a cabo; trabajar el desarrollo de la sostenibilidad social seleccionando a los trabajadores de acorde a la demanda de los clientes, capacitarlos de manera diversificada para promover la utilización las normas

de seguridad, así como los valores ambientales; y en la dimensión sostenibilidad ambiental implementar el uso de las cinco R's para propiciar la manipulación de los residuos sólidos, la práctica de los valores ambientales a través de guías específicas que provengan del manual de buenas prácticas ambientales para establecimientos de hospedajes, todo con el propósito de ganar competitividad.

Aspecto complementario

Referencias bibliográficas

- Advincola, J. L., Asenjo, E. H., & Celis, R. J. (2019). *Planeamiento estratégico para el Hotel Costa del Sol Cajamarca*. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/15078/ADVINCULA_ASENJO_PLANEAMIENTO_HOTEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aguila, T. R., & Llerena, G. E. (2016). *Plan de marketing para el Hotel Boutique "El Escalón" de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5572/1/T-UCSG-PRE-ESP-CIM-150.pdf>
- Aguilera, L., González, M., & Rodríguez, R. (2011). Estrategias empresariales para la competitividad y el crecimiento de las PYMES. Una evidencia empírica. *Investigación y Ciencia*, 19(53), 39 - 48. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/674/67421408005.pdf>
- Albarrán, C. A. (2019). *Estudio comparativo de la percepción de calidad en hoteles de tres y cuatro estrellas de los turistas que visitan la ciudad de Cajamarca*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3360/Estudio%20Coparativo%20de%20la%20Percepcio%C3%B3n%20de%20Calidad%20en%20Hoteles%20de%20Tres%20y%20Cuatro%20Estrellas%20de%20los%20Turi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Alonso, S. G., & Quijano, C. C. (2019). *Nivel de competitividad de la PYMES del sector hotelero en Bogotá, un análisis de factores determinantes*. Bogotá D. C., Colombia: Universidad Santo Tomás. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/17440/2019susanalonso1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Artaraz, M. (2018). Teoría de las tres dimensiones del desarrollo sostenible. *Ecología y Medio Ambiente*(3). Obtenido de <https://revistaecosistemas.net/index.php/ecosistemas/article/viewFile/614/580>
- Ayllon, C. F. (2018). *Evaluación de la gestión sostenible en hoteles de tres estrellas, Miraflores - Lima. Propuesta de gestión sostenible*. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porras. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4113/ayllon_mcfefe.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Ayuso, S. (2005). *Gestión sostenible en la industria turística*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4954/sas2de4.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Caracas: BL.
- Ballarin, E. (2019). *Estrategias de sostenibilidad hotelera*. Obtenido de <https://www.evaballarin.com/estrategia-de-sostenibilidad-hotelera-bases-del-hotel-sostenible/>
- BBC New Mundo. (4 de Septiembre de 2019). Los 10 destinos turísticos más competitivos de América Latina. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-49585344>
- Beni, M. C. (2000). *Análisis estructural do turismo*. Saopablo: Secac.

- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Bogotá D. C. Colombia: Pearson.
- Carranza, X. S. (2018). *Caracterización de la competitividad y atención al cliente de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, rubro hoteles del casco urbano del distrito de Sullana, 2018*. Sullana, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4514/ATENCION%20AL%20CLIENTE%20_COMPETITIVIDAD_CARRANZA_GARCIA_XIOMARA_STIFANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Castillo, D. Y., Sánchez, P., & Ramírez, J. (2 de Julio de 2019). Compromiso ambiental, desempeño ambiental y desempeño: un estudio exploratorio en hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas de cinco entidades de México México. *Ciencia ergo-sum*, 26(2). Obtenido de <https://cienciaergosum.uaemex.mx/article/view/9026/9717>
- Castro, E. (2010). Las estrategias competitivas y su importancia en la buena gestión de las empresas. *Ciencias Económicas*, 1(28), 247 - 276. Obtenido de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/download/7073/6758/>.
- Cruz, J. S., López, C. J., & Valdeiglesias, C. S. (2019). *Plan estratégico para el Hotel Escuela Boutique La Casa de don Ignacio*. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8818/3/2019_Cruz-Espinoza.pdf
- Dalla, M. P. (2018). *La ética en la investigación en gestión: relevancia, principio y lineamientos para su aplicación*. Lima: Pontificia Universidad Católica del

Perú. Obtenido de
<http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/54912/Cuaderno%20de%20Trabajo%20V4%20VF.pdf?sequence=8>

Dirección de Comercio Exterior y Turismo Cajamarca. (2019). *Plan Estratégico Regional de Turismo Cajamarca 2019 - 2025*. Obtenido de
https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/pertur/PERTUR_CAJAMARCA.pdf

Domínguez, J. B. (2019). *Manual de metodología de la investigación científica*. Obtenido de
https://campus.uladech.edu.pe/pluginfile.php/787322/mod_resource/content/1/Manual%20de%20metodolog%C3%ADa%20%28MIMI%29.pdf

Estévez, R. (09 de Mayo de 2014). *El desarrollo sostenible: principios*. Obtenido de eointeligencia:
<https://www.eointeligencia.com/2014/05/el-desarrollo-sostenible-principios/>

Feria Online S. L. (s. f.). *Comercio exterior*. Obtenido de educagua.com:
<http://www.educagua.com/apuntesde/comercio/extrategiacompetitiva.pdf>

Gutiérrez, F. (05 de Abril de 2011). *Cómo medir la responsabilidad social de un producto hotelero. Índice de actuación responsable hotelera*. Obtenido de
<https://www.gestiopolis.com/como-medir-la-responsabilidad-social-de-un-producto-hotelero/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

Herrera, S. (2019). Mejora de la calidad de servicio ofrecido en las MYPES de hospedaje ubicadas en destinos emergentes del Perú utilizando el Sistema de

- aplicación de buenas prácticas. *Industrial Data. Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 22(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/816/81661270005/html/index.html>
- Ibañez, R. M., & Cabrera, C. (2011). *Teoría general del turismo: un enfoque global y nacional*. México: Universidad Autónoma de Baja California Sur. Obtenido de https://uabcs.mx/difusion2017/files/libros/pdf/184_20160908023838.pdf
- Ibarra, M. A., Gonzáles, L. A., & Demuner, M. R. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios Fronterizos*, 35(18), 107 - 130. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/estfro/v18n35/2395-9134-estfro-18-35-00107.pdf>
- Instituto de Sostenibilidad Turística. (Septiembre de 2011). *¿Qué es un hotel sostenible?* Obtenido de <http://hotelessostenibles.com/que-es-un-hotel-sostenible/>
- Landa, C. (29 de Abril de 2017). *El principio constitucional del desarrollo sostenible*. Obtenido de Enfoque: <https://www.enfoquederecho.com/2017/04/29/el-principio-constitucional-del-desarrollo-sostenible/>
- López, E., López, G., & Agudelo, S. (2019). Relación entre estrategias competitivas y tipos de aprendizaje organizativo en empresas colombianas. *Revista Información Tecnológica*, 30(5), 191-202. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v30n5/0718-0764-infotec-30-05-00191.pdf>
- Luna, G. K., & Quispe, G. A. (2018). *El uso de la tecnología de informática para el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en el rubro hotelero, del*

distrito de Magdalena del Mar, Lima - Perú, 2017. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilazo de la Vega. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2627/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Millán, C. H., & Gómez, M. R. (2018). Factores e indicadores de competitividad hotelera. *Compendium*, 21(40). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200021/88055200021.pdf>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (08 de Junio de 2015). Reglamento de establecimientos de hospedaje. *El Peruano*, págs. 554647-554655. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-reglamento-de-establecimientos-de-hospedaje-decreto-supremo-n-001-2015-mincetur-1248181-2/>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2018). *Movimiento turístico en Cajamarca*. Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/estadisticas/ReporteTurismoRegional/TR_Cajamarca.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2020). *Relación de Hoteles y Restaurantes en la ciudad de Chota*. Ciudad de Chota.

Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). *Principales ejes para impulsar la competitividad y productividad*. Obtenido de [mef.gob.pe: https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/competitividad_productividad.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/competitividad_productividad.pdf)

Ministerio de la Producción de Perú. (2019). *Régimen laboral especial de la Micro y Pequeña Empresa*. Lima. Obtenido de

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/289278/Art%C3%ADculo_REMYPE_-_Enero_2019.pdf

Monsalve, C., & Hernández, S. I. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *EAN*(78), 160 - 173. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n78/n78a11.pdf>

Naciones Unidas. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe*. Santiago: Naciones Unidas. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf

Narváez, G., Guerrero, C., & Villaprado, O. (2017). La competitividad del sector hotelero a partir de la teoría de los recursos y capacidades. *Revista Internacional Administrativa & Finanzas*, 93 - 105. Obtenido de https://www.theibfr.com/download/riaf/2017_riaf/riaf_v10n2_2017/RIAF-V10N2-2017-8.pdf

Narváez, L. T., Avilez, R. M., & Galeas, E. E. (2018). Estrategias y dimensiones competitivas de las empresas. orientaciones metodológicas. *Opuntia Brava*, 10(4). Obtenido de <http://200.14.53.83/index.php/opuntiabrava/article/download/617/589/>.

Organización Mundial de Turismo. (2019). *Desarrollo del talento humano para la mejora de la competitividad de los destinos*. Madrid, España. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420766>

- Orueta, I., Echagüe, M., Bazerque, P., Correa, A., García, C., García, D., . . .
 Rodríguez, S. (2017). *La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales en Iberoamérica*. Madrid, España: CYAN. Proyectos Editoriales. S. A. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/09E7377781F0EB740525828F0072A3D0/\\$FILE/LaFinanciaci%C3%B3nDeLasMicroPeqMedEmpresas.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/09E7377781F0EB740525828F0072A3D0/$FILE/LaFinanciaci%C3%B3nDeLasMicroPeqMedEmpresas.pdf)
- Porter, M. E. (2009). *Estrategias competitivas*. Madrid, España: Piramide.
- Rioja, J. C. (2018). *Estrategias de gestión hotelera para mejorar el servicio del hostel Los Mangos Pucará - Jaén*. Chiclayo, Perú: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4696/Rioja%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robles, D. (30 de Diciembre de 2019). Los 10 mejores lugares turísticos del Perú. *Diario el Correo*. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/peru/los-10-mejores-lugares-turisticos-de-peru-para-visitar-en-2018-824011/>
- Rocca, E., García, D., & Gómez, A. D. (2016). Factores determinantes del éxito competitivo en las mypes: un estudio empírico en empresas peruanas. *Contabilidad y negocios*, *II*(22), 52 - 58. Obtenido de <http://www.revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/download/16431/16815+&cd=1&hl>
- Rodríguez, C. (20 de Mayo de 2012). *Sostenibilidad en las empresas*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/carollirenerodriguez/2012/05/20/sostenibilidad-en-las-empresas/>

- Rosales, M. A., & Morillo, M. C. (2018). Hotelería sostenible, una aproximación a la economía social como factor de competitividad de destinos turísticos. *Científica Hermes*(22), 513 - 539. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/327983763_Hoteleria_sostenible_u na_aproximacion_a_la_economia_social_como_factor_de_competitividad_d e_destinos_turisticos
- Tene, D. B. (2018). *Estrategias empresariales y competitividad del Hotel Márquez de Río de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*. Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4718/1/UNACH-EC-FCP-GEST-GEST-TUR-2018-0007.pdf>
- Torres, A. (26 de Febrero de 2019). Estiman mayor crecimiento del sector hotelero para este 2019 por eventos deportivos. *La Republica*. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/1420736-estiman-crecimiento-positivo-sector-hoteler-2019/>
- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. (2016). *Código de ética para la investigación*. Chimbote: Comité de ética en Investigación. Obtenido de <https://www.uladech.edu.pe/imagenes/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Universidad ESAN. (26 de Abril de 2018). *La importancia de la sostenibilidad para una empresa actual*. Obtenido de conexionesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/04/la-importancia-de-la-sostenibilidad-para-una-empresa-actual/>

Vásquez, M. A., Maldonado, P. F., & Delgado, V. H. (2018). *Responsabilidad social interna y ventaja competitiva del capital humano en el sector hotelero de 3 y 4 estrellas de la ciudad de Cajamarca*. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/399/19.%20Tesis%20Vasquez%20_%20Maldonado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

World Economic Forum. (27 de Septiembre de 2017). *Estas son las 10 economías más competitivas del mundo*. Obtenido de <https://es.weforum.org/https://es.weforum.org/agenda/2017/09/estas-son-las-10-economias-mas-competitivas-del-mundo/>

Anexos

Anexo 1: Cronograma de actividades

Cronograma de actividades																	
N°	Actividades	Año 2020								Año 2021							
		Semestre 2020 I				Semestre 2020 II				Semestre 2021 I				Semestre 2021 II			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto.	X	X	X	X												
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.			X	X												
3	Aprobación del proyecto por el jurado de investigación.				X												
4	Exposición del proyecto al jurado de investigación				X												
5	Mejora del marco teórico y metodológico.					X											
6	Elaboración y validación del instrumento de recolección de información.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado.						X										
8	Recolección de datos.							X									
9	Presentación de resultados.								X								
10	Análisis e interpretación de los resultados.									X							
11	Redacción del informe preliminar.										X	X					
12	Revisión del informe final del proyecto por el jurado de investigación.												X	X			
13	Aprobación del informe final del proyecto por el jurado de investigación.													X	X		
14	Presentación de ponencias en jornada de investigación.															X	
15	Redacción de artículo científico																X

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Presupuesto

Presupuesto Desembolsable del investigador			
Categoría	Base	CANTIDAD	TOTAL S/.
Suministros			
VII. Papel bond	25.00	2	50.00
VIII. Fotocopias	0.50	200	100.00
IX. Tinta de impresión	60.00	3	180.00
X. Impresión	0.10	2000	200.00
XI. Empastado	100.00	5	500.00
XII. Otros			200.00
Servicios			
Uso del turnitin	50	3	150.00
Sub total			1380.00
Gastos de viaje			
XIII. Pasajes para recoger información	1.50	10	15.00
Sub total			15.00
Total de presupuesto desembolsable			1395.00
Presupuesto no desembolsable por la universidad			
Categoría	Base	CANTIDAD	TOTAL S/.
Servicios			
XIV. Uso de internet (laboratorio de aprendizaje digital – LAD)	30	4	120.00
XV. Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
XVI. Soporte informático (módulo de investigación del ERP University – MOIC).	40	4	160
XVII. Publicación de artículo en repositorio institucional.	50	1	50
Sub total			40.00
Recurso humanos			
XVIII. Asesoría personalizada (5 horas semanales)	63	4	252
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
TOTAL			2047.00

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

El desarrollo y aplicación del cuestionario tiene por finalidad recolectar los datos que demanda el desarrollo de la investigación titulada: Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en Micro y Pequeñas Empresas, Rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la Ciudad de Chota, 2021

I. INSTRUCCIONES

Apreciado administrador (a) de la empresa hotelera que representa, sabiendo que su trabajo está orientado a la implementación de estrategias que conduzcan a la competitividad y sostenibilidad del negocio, en esta oportunidad se presenta un conjunto de interrogantes para que sean respondidas según los procesos que se realizan habitualmente en las instalaciones de la empresa que usted dirige.

Tenga en cuenta que solo se marca una opción, a partir de la siguiente escala:

1= No	2= Sí
-------	-------

II. REFERENCIAS DEL REPRESENTANTE DE LA MYPES

- 2.1. Cargo :
- 2.2. Sexo :
- 2.3. Edad :
- 2.4. Grado de instrucción :

III. REFERENCIAS DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LA MYPES

3.1. Clasificación

Denominación de la MYPES (Hotel/Hostal/Hospedaje)	Número de Estrellas

3.2. Tipo de empresa

Unipersonal	Individual de Responsabilidad Limitada	Sociedad Anónima	Otros

3.3. Tiempo de funcionamiento :

3.4. Ingresos mensuales :

3.5. Número de trabajadores :

IV. PREGUNTAS SEGÚN VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable	Dimensiones	Ítems	Escala	
			1	2
Estrategias competitivas	Planificación estratégica	1. Tiene la visión y misión del hotel en un lugar visible.		
		2. Define los objetivos del hotel según jerarquía de las necesidades competitivas.		
		3. Logra cumplir las metas según políticas del servicio que brinda el hotel.		
		4. Utiliza estrategias publicitarias para ganar clientes.		
		5. Utiliza planes de contingencia para dar seguridad a los huéspedes.		
	Aseguramiento de la calidad	6. Tiene en orden la documentación que autoriza el funcionamiento del Hotel.		
		7. Organiza a los trabajadores para atender según servicios que ofrece el hotel.		
		8. Está convencido que las instalaciones del hotel atraen clientes.		
		9. Cree usted que el ambiente del hotel ofrece comodidad a sus huéspedes.		
		10. Cuenta con la certificación otorgada por MINCETUR para el funcionamiento del hotel.		
	Comercialización	11. Utiliza políticas de venta para dar sostenibilidad a su hotel.		
		12. Está convencido que la distribución de servicios brindados por su hotel atrae a clientes.		
		13. Cree usted que la relación del recurso humano y huéspedes atendidos en el hotel es recomendable para atraer a más clientes.		
		14. Percibe que los huéspedes tienen preferencia por su hotel, gracias al buen servicio que ofrece.		
		15. Asume que está cumpliendo con las ofertas publicitadas como una estrategia de marketing para atraer clientes.		
	Uso de tecnología	16. Utiliza un registro sistematizado para el control de entrada y salida de los huéspedes.		
		17. Su hotel cuenta con servicio de internet para compartir en las habitaciones de los clientes.		
		18. En su hotel se promueve el uso racional de los medios naturales y tecnológicos.		
		19. Utiliza las TICs para el marketing de los servicios que presta su hotel.		
		20. Utiliza la tecnología para integrarse con establecimientos que ofertan destinos turísticos a Chota		
Sostenibilidad	Económica	21. Realiza los balances diarios de los ingresos y egresos en su hotel, para definir las utilidades.		
		22. Toma decisiones en función de la inversión, el ahorro y el gasto, para poner el precio de las habitaciones.		
		23. Planifica el presupuesto de los servicios del hotel a partir del equilibrio de las finanzas que se genera en el servicio.		
		24. Considera en los precios de las habitaciones, gastos generados en los servicios y la tributación del funcionamiento de su hotel.		

		25. Utiliza usted inventarios para asegurar el abastecimiento del servicio de su hotel.		
	Social	26. Usted selecciona a los trabajadores de acorde a los servicios y necesidades de los clientes.		
		27. Usted capacita al personal para atender de manera diversificada a sus huéspedes.		
		28. Promueve en el recurso humano la utilización de normas de seguridad e higiene en los diversos servicios que ofrece su hotel.		
		29. En su hotel, se establece y pone en práctica los valores ambientales.		
		30. Promueve usted la consigna y fomento de la práctica de valores, éticos y morales en el cuidado de los bienes de los usuarios e infraestructura del hotel.		
	Ambiental	31. Usted implementa políticas para poner en práctica el uso de las cinco R's en su hotel (Replantear, Reducir, Reutilizar, Reciclar y Respetar).		
		32. Propicia usted la utilización de procesos de manipulación de residuos sólidos para ser recogidos de manera clasificada en su hotel.		
		33. Usted promueve en sus trabajadores a poner en práctica los valores medio ambientales.		
		34. Utiliza usted guías de orientación para hacer conocer a los clientes sobre el uso racional de los recursos naturales que se proporciona en el hotel.		
		35. Utiliza usted el manual de buenas prácticas ambientales para establecimientos de hospedaje a fin de ganar competitividad.		

¡Muchas gracias!

Nota: El cuestionario fue validado por tres expertos, luego se aplicó una prueba piloto a 09 administradores hoteles elegidos al azar para precisar la confiabilidad.

Anexo 4: Otros

Relación de hoteles, hostales y hospedajes que operan en la ciudad de Chota

N°	DENOMINACIÓN	DIRECCIÓN	ADMINISTRADOR	N° Teléfono
1	Barza Hotel	Jr. Cajamarca N° 579	Albiter Barboza Bautista	914867695
2	Mery Hotel	Jr. Anaximandro Vega N° 358	Marcial Acevedo Llamo	969876777
3	Hotel Charub	Jr. Mariscal Castilla N° 301	Carlos Ermitanio Tenorio Vásquez	961168155 Correo
4	Gran Hotel las Zarzas	Jr. Ramón Castilla 490	Joel Herrera Tarrillo	945049661
5	Hotel el Vizcaíno	Jr. 30 de agosto N° 560	Díaz Vera Albert	968652494
6	Hotel el Jakal	Pasaje Mario Díaz Sobrado 168	Leoncio Chávez Marrufo	979031088
7	Hotel Marly	Jr. 27 de noviembre 479	Roberto Acuña Díaz	936225972
8	Hotel el Rey I	Jr. Mariscal Castilla 204	Hernán Imaña Tafur	959006611
9	Amadeus Hotel	Jr. 27 de noviembre 870	Amadeo Imaña Núñez	985731900
10	Hotel y Casino Plaza Chota	Jr. Inca Garcilaso de la Vega 105	Alvaro Jesús Riós Vásquez	933731292
11	Hostal Señor de los Milagros	Av. Anaximandro Vega 148	Maicol Jeiner Tarrillo Agip	975507175 Correo
12	Hostal Gallardo	Jr. 27 de noviembre	Austrajilda Bautista Gallardo	954472915
13	Hotel el Roble	27 de noviembre 225	José Gonzales Coronel	943683773
14	Hostal Anaximandro Vega	Jr. Anaximandro Vega N° 473	German Barboza Tapia	947535607
15	Parker Hotel	Av. Inca Garcilaso de la Vega 151	Lesly Gálvez Bernal	987577685
16	Hotel Nuvit	Jr. Mariscal Castilla 312	Kevin Armando Segura Rimarachín	937503556
17	Robínn Hotel	Jr. 30 de Agosto 204	Sergio Díaz Ruiz	976997603
18	Ruba Hotel	Jr. 30 de Agosto 305	Mayoli Galvez Bernal	949158614
19	Hostal JAE	Jr. José Salinas N° 301	Jhan Josusep Aguilar Gálvez	928951907
20	Hostal Chota	Jr. Mariscal Castilla N° 161	Juvildo Vásquez Becerra	918336181
21	Hostal Dulce Amanecer	Jr. Cajamarca N° 585	José Idrogo Collantes	939389286
22	Hostal el Finito	Av. Todos los Santos 815	Jeiden Revilla Arce	915956398
23	Hostal el Rondero	Av. Todos los Santos 1302	César Marrufo Zorrilla	945481959
24	Hostal Saamadi	Jr. Anaximandro Vega 236	Alejandro Saavedra Guevara	949488689
25	Hostal Santa Clara	Jr. Santa Clara N° 560	Doris Esperanza Rodríguez Bernal	944418837
26	Hotel El Cedro	Jr. Fray José Arana N° 259	Edilsa Flor Llalle Regalado	

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2020)

Consentimientos Informados de Administradores de Hoteles donde va a ejecutar el proyecto de investigación.

1. Consentimiento informado del Administrador del Barza Hotel



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula "Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021" y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta online que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Albino Barba Barba

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: agor@barza.com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma manuscrita]

2. Consentimiento informado del Administrador del Hotel Mery



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula "*Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021*" y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta online que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2811181027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Marcial Acosta Llano

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: seguracatolica@gmail.com

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

3. Consentimiento informado del Administrador del Hotel Charub



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula *"Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021"* y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta *online* que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Carlos Antonio Tenorio Vasquez

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: carlos.tenorio434@gmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

4. Consentimiento informado del Administrador del Gran Hotel las Zarzas



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula "Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021" y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta online que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2511191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: José Herrera Tarrillo

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: Jose ht 26 @ hot mail .com

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma manuscrita]

5. Consentimiento informado del Administrador del Barza Hotel Turístico El Vizcaíno



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula "*Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021*" y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una *encuesta online* que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Diáz Vera Albert

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

6. Consentimiento informado del Administrador del Hotel El Jakal



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula "*Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021*" y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta online que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Leoncio Chávez Manzo

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

7. Consentimiento informado del Administrador del Hotel Marly



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula "*Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021*" y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una *encuesta online* que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Roberto Huamán Díaz

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: Carl

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

8. Consentimiento informado del Administrador del Hotel El Rey



**PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula "*Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021*" y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una *encuesta online* que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

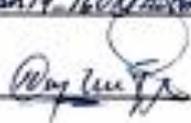
Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Herovan Imara Núñez

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: herovan191609@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

9. Consentimiento informado del Administrador del Hotel Amadeus



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula *"Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021"* y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una *encuesta online* que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Amadeo Imaña Núñez

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

10. Consentimiento informado del Administrador del Hotel y Casino Plaza Chota



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula "*Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021*" y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta online que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

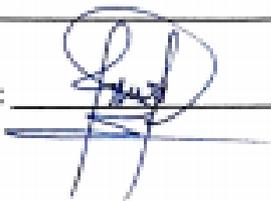
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: ALVARO JESÚS RÍOS VASQUEZ

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

11. Consentimiento informado del Administrador del Hotel Señor de los Milagros



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula "*Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021*" y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una *encuesta online* que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: _____

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: MaicaTarrillo@gmail.com

Firma del participante:  _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información):  _____

12. Consentimiento informado del Administrador del Hostal Gallardo



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula "*Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021*" y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una *encuesta online* que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Austrajilda Bautista Gallardo

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

13. Consentimiento informado del Administrador del Hotel el Roble



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula *"Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021"* y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una *encuesta online* que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Fosé González Coronel

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: Fosé González Coronel

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

14. Consentimiento informado del Administrador del Hostal Anaximandro Vega



**PROCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS
(Ciencias Sociales)**

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula "*Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021*" y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una *encuesta online* que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: German Barboza Tejada

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: hostal.anaximandrovega@hotmail.com

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

15. Consentimiento informado del Administrador del Parkert Hotel



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el Investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula *"Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021"* y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante Investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta *online* que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: LESLY GALVEZ BERNAL

Fecha: 25 de enero de 2021

Correo electrónico: LESLIE.GALVEZ10@GMAIL.COM

Firma del participante: _____

Firma del Investigador (o encargado de recoger información): _____

16. Consentimiento informado del Administrador del Hotel Nuvit



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula "*Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021*" y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta online que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Kevin Leonardo Segura Rivasachón

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

17. Consentimiento informado del Administrador del Robinn Hotel



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula "*Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021*" y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una *encuesta online* que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: SERGIO DÍAZ RUIZ

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

18. Consentimiento informado del Administrador del Ruba Hotel



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el Investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula "*Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021*" y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante Investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta online que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: MAYOLI GALVEZ BERNAL

Fecha: 25 de enero de 2021

Correo electrónico: MGB.15.GT@GMAIL.COM

Firma del participante:

Firma del Investigador (o encargado de recoger información):

19. Consentimiento informado del Administrador del Hostal JAE



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el Investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula "*Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021*" y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante Investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta online que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Jhan Josusep Aguilar Gálvez

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: hostaljae@gmail.com

Firma del participante: _____

Firma del Investigador (o encargado de recoger información): _____

20. Consentimiento informado del Administrador del Hostal Chota



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula "*Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021*" y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta *online* que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Sweldo Vaquez Becerra

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

21. Consentimiento informado del Administrador del Hostal Dulce Amanecer



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula *"Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021"* y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una *encuesta online* que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uadach.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: José Idrogo Collantes

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: [Firma manuscrita]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma manuscrita]

22. Consentimiento informado del Administrador del Hostal El Finito



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula "*Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021*" y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta online que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

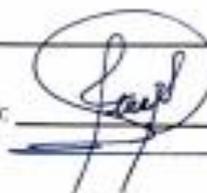
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Leiden Revilla Ace

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: 

Firma del investigador (o encargado de recoger información): 

23. Consentimiento informado del Administrador del Hostal el Rondero



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula "*Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021*" y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta online que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: César Morraño Ferrilla

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: [Firma]

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

24. Consentimiento informado del Administrador del Hostal Saamadi



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula *"Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021"* y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una *encuesta online* que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Alejandro Saavedra Quevedo

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: Alejandro Saavedra

Firma del investigador (o encargado de recoger información): [Firma]

25. Consentimiento informado del Administrador del Hostal Santa Clara



PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales, es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula *"Caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota, 2021"* y es dirigido por Aguilar Sánchez Juan de Dios, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El propósito de la investigación es: es recopilar información de los Administradores para describir las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (hoteles) de la ciudad de Chota.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta *online* que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 2611191027@uladech.edu.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Doris Esperanza Rodríguez Bernal

Fecha: 18 de enero de 2021

Correo electrónico: _____

Firma del participante: Doris Esperanza Rodríguez Bernal

Firma del investigador (o encargado de recoger información): Juan de Dios Aguilar Sánchez

26. Consentimiento informado del Administrador del Hostal El Cedro

Reporte de turnitin

Universidad Católica | x | Erp University | x | Área personal | x | Curso: NP-202101-AD | x | Pre informe - Uso turni | x | Feedback Studio | x | +

ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&student_user=1&lang=es&u=1087952396&o=1606504791

Aplicaciones | Gmail | YouTube | Maps | Lista de lectura

turnitin | JUAN DE DIOS AGUILAR SANCHEZ | TALLER INVEST III -D-JaguilarS-Preinforme-2021-01

BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

AUTOR
AGUILAR SÁNCHEZ, JUAN DE DIOS
ORCID: 0000-0001-5152-5665

ASESOR
CENTURIÓN MEDINA, REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928

TRUJILLO – PERÚ
2021

Resumen de coincidencias X

0 %

No existen fuentes coincidentes para este informe.

Página: 1 de 76 | Número de palabras: 23502 | Text-only Report | High Resolution | Activado

Informe de proyecto.pdf | INFORME con 0%...pdf

Escribe aquí para buscar | 16:40 | 14/06/2021

INFORME CORREGIDO

INFORME DE ORIGINALIDAD

0%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 4%

Excluir bibliografía

Activo