



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA ORIENTAR LA
COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DEL HOSPEDAJE SELECTO
E.I.R.L. PIURA, AÑO 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

DE DIOS GANOZA, HEROINA GLADYS

ASESORA

DRA. RODRÍGUEZ DE PEÑA, NÉLIDA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANIFICACIÓN

PIURA – PERÚ

2016

Página del jurado

Dra. Nélide Isabel, Rodríguez De Peña.

Presidente

Dr. Freddy William, Castillo Palacios.

Secretario

Mg. Juan Pablo, León Lerggios.

Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a Dios por haberme brindado la sabiduría y fortaleza para seguir adelante en este largo caminar.

A mis padres que a pesar de las adversidades estuvieron en todo momento apoyándome. A mis hermanas que son principal motivo para seguir avanzando.

A mis profesores que con sus enseñanzas me supieron orientar en el ámbito académico.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por haberme mantenido con vida, salud y fortaleza para hacer que logre este objetivo, a mis padres Jorge y Heroína, por brindarme su apoyo y amor incondicional. A mis hermanas por su comprensión y su compañía durante todo este proceso.

A mi asesora Dra. Nélida Rodríguez De Peña, por brindarme todo su apoyo y comprensión necesaria para poder hacer posible el desarrollo de esta investigación.

Quiero expresar mi mayor agradecimiento a la Universidad César Vallejo - Piura por haberme impartido una educación de clase y haber formado en mí una profesional completa.

Declaración de autenticidad

Yo, De Dios Ganoza, Heroína Gladys con DNI N° 73939254, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 18 de Diciembre del 2016



De Dios Ganoza, Heroína Gladys

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada; “Lineamientos estratégicos para orientar la competitividad empresarial del Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016 con el objetivo general de proponer un diseño de lineamientos estratégicos que permitan orientar la competitividad de la empresa.

En el Capítulo I: Introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación y por último los objetivos.

En el Capítulo II: Método, se da a conocer el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el Capítulo III y IV: Se dan a conocer los resultados arrojados a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación, se desarrolla la propuesta de lineamientos estratégicos, respectivamente.

En el Capítulo V, VI, VII: Se presentan las conclusiones, recomendaciones, se presentan las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y los anexos utilizados, respectivamente.

Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Administrador. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

Índice de contenido

	Pág.
CARATULA.....	1
PÁGINA DEL JURADO	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaración de autenticidad	5
Presentación	6
Índice.....	7
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Trabajos previos.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del problema.....	26
1.5 Justificación del estudio	27
1.6 Objetivos	28
II. MÉTODO	29
2.1 Diseño de investigación	29
2.2 Variables, operacionalización.....	30
2.3 Población y muestra.....	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	35
2.5 Método de análisis de datos.....	37
2.6 Aspectos éticos	37
III. RESULTADOS.....	38
IV. Discusión y Propuesta.....	43
4.1 Discusión de resultados	43
4.2 Propuesta	49
V. Conclusiones	76
VI. Recomendaciones	77
VII. Referencias	78
Anexo N° 1: Cuestionario al personal de la empresa.....	81
Anexo N° 2: Cuestionario a los clientes de la empresa.....	83

Anexo N° 3: Guía de entrevista al gerente de la empresa	86
Anexo N° 4: Tablas, análisis e interpretación de resultados	87
Anexo N° 5: Informe de guía de entrevista.....	96
Anexo N° 6: Constancia de validación de jueces expertos	98
Anexo N° 7: Matriz de consistencia.....	101
Anexo N° 8: Matriz de instrumentos.....	103
Anexo N° 9: Acta de autenticidad.....	107
Anexo N° 10: Declaración de autoría	108

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de variables.....	31
Tabla 2. Relación de personal del Hospedaje SELECTO E.I.R.L.	32
Tabla 3. Relación de ventas registradas en el Hospedaje Selecto E.I.R.L....	32
Tabla 4. Composición de la muestra	34
Tabla 5. Realidad del plan estratégico existente en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., Piura.	38
Tabla 6. Aspectos que intervienen en el análisis estratégico de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., Piura.	39
Tabla 7. Situación en la competitividad interna que presenta la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., Piura.	40
Tabla 8. Situación en la competitividad externa que presenta la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., Piura.	41
Tabla 9. Situación de los lineamientos estratégicos y competitividad empresarial.....	42
Tabla 10. Cronograma de capacitación del grupo estratégico	62
Tabla 11. Cronograma de capacitación del nuevo plan estratégico	66
Tabla 12. Resumen de las estrategias y costos	73
Tabla 13. Ingreso de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. ejercicio del período 2015	73
Tabla 14. Egresos de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. ejercicio del período 2015	74
Tabla 15. Resumen de ingresos y egresos de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., ejercicio del periodo 2015-2016-2017	75
Tabla 16. Beneficio – Costo	75
Tabla 17. Aspectos que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., debe tener en cuenta en relación a su razón de ser.....	87
Tabla 18. Aspectos que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., debe tener en cuenta para mejorar su direccionamiento.....	87
Tabla 19. Valores que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., debe considerar para un mejor servicio de atención.....	88
Tabla 20. Aspectos que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., mantiene dificultad para cumplir con sus objetivos trazados.....	88
Tabla 21. Factores que conforman las fortalezas de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.....	89
Tabla 22. Factores que conforman las oportunidades para empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.	90

Tabla 23. Factores que conforman las debilidades para la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.....	90
Tabla 24. Factores que conforman las amenazas para la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.....	91
Tabla 25. Aspectos que debe poseer el personal de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., para brindar un buen servicio	92
Tabla 26. Equipos tecnológicos que debería adquirir la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., para mejorar la eficiencia de sus actividades	93
Tabla 27. Factores que debería tener en cuenta la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., para administrar adecuadamente sus utilidades	93
Tabla 28. Factores que han permitido a la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., incrementar su tasa económica	94
Tabla 29. Aspectos que han aprovechado eficientemente la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., respecto a la economía en el sector... ..	95
Tabla 30. Factores que han favorecido el incremento de la demanda de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.....	95

Resumen

La investigación tuvo como principal objetivo general “Establecer una propuesta de lineamientos estratégicos que permita orientar la competitividad empresarial del Hospedaje Selecto E.I.R.L., Piura, Año 2016”. El tipo de estudio fue aplicado, de acuerdo a la temporalidad fue transversal y cuantitativa, de acuerdo al diseño, fue descriptivo, debido a que se realizó un análisis descriptivo de los lineamientos estratégicos y competitividad empresarial. Las técnicas de análisis de datos aplicados fueron; la encuesta aplicada al cliente y personal, entrevista al gerente. La muestra para los clientes fue de tipo aleatorio simple y para el personal se realizó un censo, correspondiente al período 2015. Se concluyó que respecto al plan estratégico, análisis estratégico, competitividad interna y externa, demuestran que existen factores principalmente relacionados con la falta de una misión, visión, valores y objetivos adecuados, la falta de inversión de equipos tecnológicos, servicios de calidad y capacidad de atención de nivel medio, por el contrario existe competencia y estabilidad económica en el sector, así mismo el personal en ocasiones no cumple eficientemente las labores diarias debido a la falta de direccionamiento y capacidad, además que no se aprovecha el crecimiento del sector, a pesar de que la tasa de crecimiento ha mejorado la calidad de la empresa.

Palabra clave: Plan estratégico, análisis estratégico, competitividad interna y externa.

Abstract

The main objective of the research was to "Establish a proposal for strategic guidelines to guide the business competitiveness of Hospedaje Selecto E.I.R.L., Piura, Year 2016". The type of study was applied, according to the temporality was transversal and qualitative, according to the design, was descriptive, due to a descriptive analysis of the strategic guidelines and business competitiveness. The applied data analysis techniques were; the survey applied to the client and staff, interviews the manager. The sample for the clients was simple random type and for the staff a census, dates to the period 2015. It was concluded that regarding the strategic plan, strategic analysis, internal and external competitiveness, show that there are factors mainly related to the lack Of a mission, the vision, the appropriate values and objectives, the lack of investment of technological equipment, quality services and capacity of attention of means, on the contrary the competition and the economic stability in the sector, as well the personnel Often does not efficiently meet daily work due to lack of address and capacity, and not to take advantage of the growth of the sector, despite the fact that the growth rate has improved the quality of the company.

Keyword: Strategic plan, strategic analysis, internal and external competitiveness.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

En los últimos años, Perú mostró una expansión económica favorable, que mantuvo un liderazgo a nivel latinoamericano en términos de crecimiento económico que representó una tasa de 4,1% a mediano plazo debido esencialmente al desarrollo de los diferentes sectores macro y microeconómicos, que se enfocó al desarrollo de las principales empresas comerciales de la región (MEF, 2016)

La región de Piura fue influenciado por este crecimiento, donde se dio realce principalmente al sector hotelero, siendo privilegiado fundamentalmente por el incremento de turistas y transeúntes que demandan frecuentemente de los servicios de alojamiento o estadía, generando rentabilidad en las empresas dedicadas a este rubro y aumentando su competitividad.

El crecimiento económico en el sector trajo consigo problemas o conflictos enfocados a la planeación de las empresas u organizaciones, debido al surgimiento de nuevas empresas en el entorno y a las exigencias de clientes relacionados en obtener una mayor calidad en los servicios habitacionales.

De acuerdo a Francés & Indacochea (2006) expresó que los lineamientos estratégicos están directamente enfocados a la mejora en la gestión de las empresas de acuerdo a las prácticas y normativas generales establecidas durante todo el proceso de planeación estratégica que guardan una relación considerable con lo que ocurre en el entorno.

Por su parte Uribe (2011) manifestó que la competitividad empresarial es una filosofía enfocada principalmente en la satisfacción del cliente mediante los servicios que se ofrece en un determinado segmento de mercado a través de la mejora continua de la organización.

Por otro lado de continuar con esta situación problemática en los cambios empresariales de acuerdo a los elementos que intervienen en la planeación estratégica de la empresa, dificultó fundamentalmente a mantener una adecuada estructuración de la misión, visión, valores y objetivos, además de tener un grado de conocimiento eficiente respecto a los aspectos que intervienen en el análisis interno y externo en relación a la alta competitividad.

Es por ello que se buscó determinar como tema de investigación los lineamientos estratégicos que permitan orientar la competitividad de la empresa, que se valore más la importancia de contar con un adecuado desarrollo en los elementos que lo conforman, cumplir con las necesidades y expectativas de los huéspedes.

La empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. se encontró en un sector con un nivel de competitividad alto, donde se reflejó en el crecimiento de inversiones que realizaron las empresas del entorno para poder captar un mayor grado de demanda y mejorar sus servicios, siendo un factor que afectó directamente a la empresa, además que ésta presentó diversas dificultades entre las cuales se destacan principalmente;

La falta de una misión adecuadamente establecida y estructurada, basado a la razón de ser de la empresa, así mismo de una visión, valores y objetivos bien definidos en función a lo que se pretende alcanzar a un corto y largo plazo, según la normatividad de la empresa, que se refleja en el bajo conocimiento del personal sobre estos elementos. A todo esto se suma, la ausencia de una evaluación periódica por parte del personal de las áreas administrativas, gerenciales y accionistas en relación a identificar los factores internos; fortalezas y debilidades, así también de los factores externos; oportunidades y amenazas que intervienen en la empresa, que de una u otra forma contribuyan a tomar una decisión que permita obtener una gestión excelente y así determinar los niveles de ventajas competitivas para captar una mayor cantidad de huéspedes, mediante estrategias a futuro.

1.2 Trabajos previos

La presente investigación se fundamentó con antecedentes a nivel internacional, nacional y local sobre las variables; Lineamientos estratégicos y competitividad que a continuación se detallan:

Dentro de los antecedentes internacionales se consideró a Contreras & Vivas (2006) en su investigación denominada “Lineamientos estratégicos para optimizar el clima organizacional en las áreas de administración y mantenimiento de la empresa Benton Vinccler C.A., Maturín, Estado Monagas” en la Universidad del Oriente de Venezuela. Su objetivo general fue; “Proponer lineamientos estratégicos para optimizar el clima organizacional en la Empresa Benton Vinccler C.A.”. Dentro de las principales conclusiones se determinó que la empresa cuenta con estrategias de planeación que le permiten reforzar el clima organizacional a través del análisis de los procesos internos con el entorno global, por el contrario los colaboradores de las áreas administrativas nunca participan en el proceso de toma de decisiones dificultando directamente a la planificación de los objetivos establecidos en la empresa.

Heredia (2015) en su investigación denominada “Lineamientos estratégicos para el fortalecimiento de la cultura y el clima organizacional en los centros de distribución de consumo masivo de empresas de alimentos y bebidas no alcohólicas” en la Universidad de Carabobo. Su objetivo general fue; “Proponer lineamientos estratégicos para el fortalecimiento de la cultura y el clima organizacional en los centros de distribución de la comercializadora Snacks S.R.L del Estado Zulia”. Dentro de las principales conclusiones se determinó que en relación a los lineamientos, estos fortalecieron la cultura y el clima organizacional de la empresa enfocada en agilizar los procesos y actividades de las distintas áreas y equipos de trabajos, además dichos lineamientos obedecen a las debilidades y áreas estratégicas identificadas que contribuyen considerablemente a la consolidación de la cultura empresarial, así como la mejora fundamentalmente en el clima de trabajo.

Dentro de los antecedentes nacionales se consideró a Santander, (2013) en su investigación denominada “Estrategias para inducir la formalidad de la mype de la INDUSTRIA GRÁFICA- OFFSET por medio de gestión competitiva” en la Universidad Católica del Perú. Su objetivo general fue; “Propuesta de enfoque competitivo para la formalidad de la mype de la INDUSTRIA GRÁFICA- OFFSET”. Dentro de las principales conclusiones se determinó que la competitividad empresarial es la habilidad que posee una empresa para diferenciarse de sus competidores en el entorno y de esta forma conseguir un posicionamiento que garantice el éxito en todos los diferentes niveles, además que las estrategias de competitividad en relación al manejo de costo, marketing, administración, contabilidad, innovación tecnológica son conocimientos que posee una empresa competitiva que permiten dar ventajas para la formalización de las microempresas.

Portocarrero (2010) en su investigación denominada “Planeamiento Estratégico para incrementar el nivel de competitividad del Restaurant Big Ben” en la Universidad Nacional de Trujillo. Su objetivo general fue; “Aplicar el planeamiento estratégico en Restaurant Turístico Big Ben”. Dentro de sus principales conclusiones se determinó que para lograr una mejora en los niveles de posición competitiva, se debe realizar una evaluación interna y externa para poder analizar la competitividad del micro y macro entorno, posteriormente implantar las estrategias de diferenciación, desarrollo de mercado, desarrollo de producto, diversificación concéntrica y ofensiva de mercadotecnia para alcanzar los niveles eficientes en todos los ambientes de la empresa.

Dentro de los antecedentes locales se consideró a Espinoza (2014) en su investigación denominada “Lineamientos estratégicos para la empresa la Casa del Perno Piura S.A.C.” en la Universidad César Vallejo de Piura. Su objetivo general fue; “Proponer los lineamientos estratégicos que requiera la empresa La Casa del Perno Piura S.A.C.”. Dentro sus principales conclusiones se determinó que los lineamientos estratégicos a nivel funcional en el área comercial permitió crear alianzas con otras empresas de acuerdo a la misión, visión y objetivos establecidos, además de satisfacer la

brecha de demanda sobrante en un mercado cada vez más competitivo y poder cubrir proyectos constructivos mediante el plan estratégico establecidos a un largo plazo, entre sus principales estrategias se definió mantener la satisfacción y expectativas del cliente mediante la capacitación semestral de sus colaboradores para mejorar los procesos de servicio de atención.

Castro (2014) en su investigación denominada “Lineamientos estratégicos para la empresa Artika” en la Universidad César Vallejo de Piura. Su objetivo general fue; “Identificar los lineamientos estratégicos que emplea la empresa Artika”. Dentro de sus principales conclusiones se determinaron que la planificación y la organización en la empresa se desarrollan de manera deficiente, debido a que no se desarrollan de manera adecuada de acuerdo a los procedimientos en la asignación de los recursos, así también no cuenta con una visión y misión bien definida, además en el micro entorno, la empresa cuenta con un nivel deficiente en la infraestructura y tecnología, por otro lado en el macro entorno en aspectos económicos, se encuentra en promedio favorable, por el contrario los directivos muestran un grado de debilidad en la gestión de la empresa dando como resultado niveles bajos de planeación, organización y control.

Petrone (2014) en su investigación denominada “Estrategias Empresariales para Orientar la Competitividad en el Restaurant el Rincón del Chef en Paita” en la Universidad César Vallejo de Piura. Su objetivo general fue; “Diseño de Estrategias Empresariales para Orientar la Competitividad en el Restaurant el Rincón del Chef en Paita”. Dentro sus principales conclusiones se determinaron que el análisis empresarial en relación a la competitividad mostró que la situación externa e interna se encuentra en las escalas positivas por el contrario también existen factores negativos que afectan directamente la eficacia de la empresa, como el surgimiento de amenazas pero en relación a los clientes, es por ello que la empresa mantiene un grado alto de fidelización que se ve influenciado por el fortalecimiento del capital humano en el desarrollo continuo de la empresa, además de mejorar constantemente en mantener una competitividad adecuada en el mercado.

1.3 Teorías relacionadas al tema

En este acápite se tomarán en cuenta las teorías de los diferentes autores que permitan dar fundamento a la investigación de acuerdo a las variables de estudio, a continuación se mencionan:

En relación a los lineamientos estratégicos, varios autores lo relacionan directamente con la planeación estratégica.

De acuerdo a Francés & Indacochea (2006) lo define como principios basados en los aspectos estratégicos de una determinada empresa u organización en las prácticas y normativas establecidas en relación a los procesos de planificación estratégica.

Por otro lado Münch (2010) expresa que es el factor que determina la dirección o rumbo hacia al que se pretenda dirigir la empresa y los resultados que se desean obtener a través de un análisis del entorno, minimizando riesgos y alcanzando una mayor probabilidad de éxito.

Por su parte Koontz, Heinz, & Cannice (2012) menciona que es la base de todas las funciones a nivel gerencial o directivo que consiste fundamentalmente en seleccionar la misión y objetivos adecuados en relación a las acciones necesarias que permitan tomar decisiones en cumplimiento de los objetivos de la empresa u organización.

Respecto a la importancia de los lineamientos estratégicos enfocados en la planeación estratégica empresarial; esta mantiene la dirección de una determinada empresa en relación a promover la eficiencia y optimizar los recursos en consideración de los costos que permita de una u otra forma incrementar la productividad al establecer resultados por alcanzar, identificando alternativas de solución para posibles problemas que se presentan a futuro, reducir al mínimo las amenazas, aprovechando las oportunidades del entorno, convirtiendo las debilidades en fortalezas y estableciendo bases para efectuar un adecuado control (Münch, 2010)

Koontz, Heinz & Cannice (2012) mencionan que los procedimientos para la planeación estratégica se enfocan en ocho principios los cuales son:

Estar atentos a las oportunidades; Se basa en el entorno externo e interno de la empresa o organización, donde los altos niveles jerárquicos deben analizar las posibles oportunidades futuras respecto de las fortalezas y debilidades que permitan dar solución a las problemáticas que se presenten, estableciendo objetivos realistas mediante el diagnóstico situacional de las oportunidades. Establecer objetivos; es implantar los principales objetivos que rijan en la empresa y en cada área de trabajo pensando a un corto y largo plazo, los objetivos especifican los resultados esperados e indican esencialmente el punto final de lo que se hace, donde debe colocarse el interés primario y que es lo que se debe lograr con las estrategias planteadas, políticas, reglas, procedimientos, presupuesto y programas. Desarrollar premisas; es la lógica planeación, divulgar y lograr el acuerdo de las premisas en la planeación decisivas como en los pronósticos, las políticas y los diferentes planes existentes.

Además de determinar cursos alternativos; es buscar y examinar los diferentes cursos de acción alternativos, fundamentalmente en los que no son muy evidentes. Evaluar cursos alternativos; después de establecer cursos alternativos, se analizan sus puntos fuertes y débiles, permitiendo identificar los cursos más rentables y favorables para la empresa. Seleccionar un curso; este principio se adopta el plan, el punto de la decisión, en ocasiones dos o más suelen ser aconsejables seleccionar y los directivos o gerentes pueden decidir utilizar varios. Formular planes derivados; se toman la decisión necesaria en relación al plan de planeación que está debidamente completa en ocasiones se necesitan planes derivados para fundamentar el apoyo del plan base. Cuantificar los planes mediante presupuestos; posteriormente de haber tomado las decisiones y establecidos los planes, el paso final es cuantificarlos y convertirlos en presupuestos.

En relación a los tipos de planeación de acuerdo a los lineamientos estratégicos, Torres (2014) expresa que de acuerdo al ámbito de la organización la planeación puede ser:

Planeación estratégica; se realiza fundamentalmente los niveles mas altos de la organización que se da en un intervalo de tiempo que va desde un mediano y largo plazo que tiene como finalidad elaborar los distintos planes en referencia al nivel de la empresa. La planeación táctica o funcional; se realizan o elaboran en cada área de la empresa con la finalidad de lograr eficientemente un plan estratégico. La planeación operativa; se enfoca a diseños en función de planes tácticos que se realiza en los diferentes niveles operativos.

Por su parte Münch (2010) expresa que la planeación estratégica se divide en tres principales dimensiones que permiten determinar los niveles de lineamientos que presenta la empresa u organización, las cuales se mencionan a continuación;

La primera dimensión que esta enfocado al plan estratégico; que está conformado por los indicadores, tales como la misión que es la razón de ser de una empresa, que mantiene un propósito o motivo por el cual existe, la visión que es el estado futuro que se pretende alcanzar direccionando y proyectándose al futuro de la empresa, los valores que son conductas o comportamientos de los diferentes clientes internos que deben practicarse frecuentemente y por último, los objetivos que son los resultados que se desean llegar, además que son medibles y cuantificables.

La segunda dimensión que esta relacionado con el análisis estratégico que se enfoca a la evaluación externa; que consiste en la identificación de cuatro indicadores esenciales, tales como las fortalezas que son puntos fuertes que facilitan el logro de los objetivos establecidos, las oportunidades que se enfocan a factores externos en cumplimiento con los objetivos, Las debilidades que son barreras que obstaculizan el logro de los objetivos y por último las amenazas que son factores externos del entorno

que afectan contundentemente a la empresa. Evaluación interna; que presenta los indicadores basados en la capacidad directiva que se enfoca con los recursos que el individuo tiene para organizar, delegar y supervisar con la finalidad de mantener un adecuado desempeño en sus labores, la capacidad del talento humano que surge de factores derivados con los conocimientos, experiencias, motivación, interés, actitudes y habilidades que poseen al realizar sus labores diarias, por último la capacidad tecnológica que esta constituida esencialmente por los conocimientos y habilidades.

En relación de las herramientas de la planeación estratégica, Münch (2010) menciona también que existen varias técnicas que pueden ser cuantitativas o cualitativas que por lo general permiten apoyar a la toma de decisiones a nivel corporativo y funcionales cuando se utilizan en cada área de la empresa entre las principales técnicas cuantitativas se tienen; redes CPM y Pert, análisis del entorno, estados financieros, punto de equilibrio, presupuesto, justo a tiempo, pronóstico e inventario de recursos humanos y encuestas, en relación a técnicas cualitativas se tienen; delphi, tormenta de ideas, focus group, entrevista, encuesta, mezcla de mercadotecnia, investigación de mercados, diagrama de procesos, diagrama de flujos, evaluación del desempeño, opiniones, clima y análisis de puesto, por lo general es de gran importancia que las empresas tomen en cuenta estas herramientas que permiten resolver los diferentes conflictos.

Respecto a los beneficios de la planeación estratégica Amaru (2009) menciona que ésta se estructura a través de los beneficios financieros; que se enfocan a que las empresa utilizan conceptos de planeación estratégica que son mas rentables y exitosas de aquellos que lo utilizan o usan, además que esto permite obtener un mayor rendimiento que se refleja en el cumplimiento de los objetivos a un largo plazo. Los beneficios no financieros; que son en su mayoría amenazas externas que se basan a las estrategias de los competidores, incremento notable de la productividad de los empleados, menor resistencia y un rendimiento eficiente, aumenta la capacidad de solución de problemas aprovechando las oportunidades a través de las disciplinas y formalización de la administración.

En relación a la competitividad empresarial Porter (2008) lo define específicamente que esta determinada por la productividad en función al valor generado de un servicio fundamentalmente por una unidad de trabajo o de capital.

Por otro lado Rubio & Baz (2015) lo define esencialmente como la capacidad de poder competir exitosamente en un determinado mercado, influyendo en los factores cuantitativos como niveles de empleo y desempleo, así también de la tasa de crecimiento económico de la empresa.

Además Uribe (2011) expresa que la competitividad empresarial es una filosofía gerencial que está enfocada principalmente en la satisfacción del cliente mediante los servicios que se le ofrece en un determinado segmento de mercado a través de la mejora continua de la organización.

Así mismo Vicente (2009) menciona que la competitividad empresarial está basada en un marco competitivo en relación a la visión estratégica, precios, canal de distribución en consecuencia de los servicios que se brindan sus diferentes clientes en cumplimiento con su normatividad.

Por su parte Guarneros (2014) lo define como un factor estratégico en la cual determina el tiempo de vida, permanencia o muerte de una empresa, donde se demuestra que el alto índice de competitividad permitiendo brindar un nivel de calidad eficiente en sus servicios.

Respecto a la importancia de competitividad empresarial, esta mantiene un papel predominante en un entorno cada vez más globalizados, donde la mejora de las empresas se basan específicamente en contar con una mayor calidad en sus servicios, basados por la diferenciación e innovación que mediante estrategias, las empresas tales como liderazgo en costos, alta segmentación y entre otros, pueden alcanzar un nivel competitivo óptimo a diferencia de sus competidores, alcanzando una rentabilidad económicamente eficiente que se centran en los lineamientos estratégicos de la empresa (Porter, 2008)

En relación a las capacidades de la competitividad empresarial Uribe (2011), menciona que esta dividida en tres capacidades fundamentales, las cuales son:

Dominar su mercado; representa una posición de liderazgo en relación a la innovación y la productividad frente a sus competidores, además las empresas que dominan el mercado siempre están en mejora continua constante, manteniendo una posición proactiva. Obtener utilidades y generar valor; las empresas que dominan el mercado, obtienen como consecuencia un nivel de rentabilidad adecuada, alcanzando fondos superiores a sus competidores que generan cada vez una mayor utilidad que son reinvertidos, generando valor agregado en todas las niveles económicos de la empresa. Sin embargo estas dos capacidades deben estar orientados a satisfacer a sus clientes; quienes son los que reconocen el grado de competitividad y de calidad en los servicios que se brindan.

De acuerdo al diagnóstico de competitividad organizacional, Uribe (2011) también menciona que la competitividad empresarial se puede medir a través de diagnósticos, que poseen cuatro posibilidades, posteriormente a su análisis la empresa debe enmarcar una de aquellas posibilidades; solamente la que describa el comportamiento del factor en la empresa, al final se obtiene la frecuencia de cada posibilidad en las cuales se establecen cuatro etapas primordiales de evolución y madurez competitiva; Control de calidad convencional, el equipo directivo o gerencial asume la responsabilidad de prepararse para cambiar el rumbo desfavorable de la empresa a través de la formalización de los objetivos, política, misión, valores y procedimientos tales como en la toma de decisiones. Normalización, la organización debe consolidar sus estatus de estabilidad para cumplir con los compromisos del mercado. Mejora, la cultura organizacional en las áreas se caracteriza por el cuestionamiento de los objetivos, acciones y actividades. Excelencia, la empresa si se encuentra en un excelente nivel de competitividad, debe necesariamente anticiparse ante cualquier cambio.

De acuerdo Rubio & Baz (2015) mencionan que la competitividad empresarial se clasifica fundamentalmente en dos dimensiones, las cuales se nombran a continuación:

La competitividad interna; se basa en que las empresas compiten en función a los servicios que brindan y cuyo éxito dependen de la eficiencia de sus procesos, identificándose indicadores que participan en la competitividad interna tales como el personal, la tecnología y el capital. La competitividad externa; se basa fundamentalmente a las influencias externas que afectan directamente a la empresa, tales como el gobierno y el entorno que reducen notablemente la calidad de los servicios de la empresa, en las cuales se identificaron los indicadores que participan en el sector externo tales como la evaluación del mercado, dinamismo de la demanda y estabilidad económica considerando.

Por otro lado Uribe (2011) establece algunas estrategias importantes para incrementar el nivel de competitividad empresarial que siempre es necesario que la empresa tome acciones de mejoramiento que permitan dar realce al nivel de competitividad, las cuales se recomiendan algunas estrategias;

Eliminar vulnerabilidades; se basan en que la empresa debe identificar sus debilidades que pueden afectar o ser sujeto de ataques efectivos de su competencia. Rediseñar sistemas; se enfoca a que los niveles directivos o gerenciales deben realizar los procedimientos adecuados en relación a las preferencias de los consumidores mediante uno de tecnologías duras y blandas. Posicionarse agresivamente en sus ventajas competitivas; es necesario que el entorno, mercado, clientes y en general conozcan el nivel de ventaja competitiva que mantiene la empresa. Lograr la calidad en sus servicios; la empresa debe realizar los esfuerzos posibles para que los diferentes tipos de clientes puedan percibir la calidad que refleja el servicio que se le brinde. Incrementar los resultados de la organización “visión, misión y objetivos”; la empresa no debe bajar la guardia, por el contrario debe proponerse a manera organizacional, nuevos retos, nuevos

objetivos que tengan relación con la visión y misión con la finalidad de alcanzar una mayor participación o incremento del mercado objetivo.

Además respecto a los elementos determinantes de la competitividad Uribe (2011) menciona que por lo general existen tres elementos claves que contribuyen a determinar el nivel de competitividad de una empresa, las cuales son:

La estrategia; una estrategia empresarial es un plan de asignación de recursos con el fin de poder mantener un equilibrio competitivo participan las estrategias de diferenciación, bajos costos en factores, innovación y métodos eficientes favorables para la empresa. Productividad micro; que es la medida interna de una empresa u organización que brinda el soporte necesario para el desarrollo de una competitividad más eficiente, estableciéndose la productividad como un indicador que permite medir el desempeño organizacional siendo positivo para los enfoques de trabajo. Productividad macro; es el único elemento que determina la competitividad que no esta bajo el dominio del empresario, es un elemento no controlable por la organización, además las empresas sacan provecho solamente de las oportunidades y más aún se protegen de las amenazas que resultan del entorno que conforman la mayor parte de la productividad macro.

En relación a los beneficios de la competitividad empresarial Porter (2008) menciona que la competitividad crea ventajas comparativas que permiten sostener y mejorar el posicionamiento de la empresa de acuerdo a los niveles socio-económicos al que pertenecen, entre los principales beneficios están; la reducción de tiempos, automatización de los procesos de servicios, incremento considerable de la productividad de los colaboradores, reducción de los costos de los recursos, minimización de errores y/o de rechazos, cumplir con las especificaciones de los servicios a diferencia de la competencia y aumente notablemente el profesionalismo de la empresa.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿De qué manera una propuesta de lineamientos estratégicos permite orientar la competitividad empresarial del Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016?

1.4.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la realidad del plan estratégico existente en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016?
- ¿Cuáles son los aspectos que intervienen en el análisis estratégico de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016?
- ¿Cuál es la situación en la competitividad interna que presenta la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016?
- ¿Cuál es la situación en la competitividad externa que presenta la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016?

1.5 Justificación del estudio

La presente investigación se justificó de manera económica debido a que en la última década, el crecimiento económico en el sector hospedaje, fue un aspecto afectado significativamente, trayendo consigo conflictos enfocados con el direccionamiento empresarial en búsqueda de establecer los lineamientos estratégicos adecuados, considerando principalmente a la competitividad como un factor determinante, para ello fue necesario identificar los elementos desfavorables que dificultan en mantener una buena calidad en los servicios habitacionales.

Se justificó de manera práctica debido a que permitió principalmente comprender y dar solución eficiente de los diferentes conflictos o problemas encontrados respecto al plan estratégico, que están relacionado con la; misión, visión, valores y objetivos, así mismo del análisis estratégico, relacionados con las; fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades, además de la competitividad interna y externa, relacionado con el personal, tecnología, capacidad, capital, evaluación del mercado, dinamismo de la demanda y estabilidad económica, que permitió proporcionar los lineamientos estratégicos para orientar la competitividad de la empresa.

Por otro lado, la investigación se justificó socialmente debido a que contribuyó principalmente a la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., mediante una propuesta de lineamientos estratégicos, con la finalidad de orientar y mejorar la competitividad empresarial, logrando identificar los factores desfavorables que afecta a la empresa investigada, con el objetivo de brindar un buen servicio de calidad enfocado en mantener un adecuado direccionamiento de la empresa, obteniendo resultados favorables a un corto y largo plazo, así mismo sirvió como soporte científico para otras futuras investigaciones y a la solución de empresas dedicadas a la misma actividad empresarial, además que presenten los mismos factores problemáticos.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo General

Establecer una propuesta de lineamientos estratégicos que permita orientar la competitividad empresarial del Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016.

1.6.2 Objetivos Específicos

- Determinar la realidad del plan estratégico existente en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016.
- Identificar los aspectos que intervienen en el análisis estratégico de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016.
- Analizar la situación en la competitividad interna que presenta la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016.
- Analizar la situación de la competitividad externa que presenta la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016.

II. Método

La investigación es de tipo aplicada, de acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2014) es de tipo aplicada, debido a que el estudio se basó a la recolección de conocimientos con una aplicación directa al problema de la investigación, basándose fundamentalmente a los hallazgos en relación a la teoría.

De acuerdo a Navas (2012) una investigación es transversal o vertical, debido a que la recolección de los datos en la investigación se realizó en un solo período de tiempo, que tuvo como finalidad analizar los factores que influyen en las variables así como su interrelación en un determinado momento.

Finalmente se trató de una investigación cuantitativa, porque se basó en el recojo de datos usando magnitudes numéricas y cuantificables que se producen por la causa y efecto en relación a la aprobación de los objetivos de la investigación.

2.1 Diseño de investigación

Descriptiva:

De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2010) la investigación realizada es descriptiva por que buscó descifrar las características, propiedades y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que esté sometido a análisis. Se cumplió que es de tipo descriptiva porque se detalló las características de la variable y de la realidad de la empresa.

2.2 Variables, operacionalización

2.2.2 Definición conceptual

Variable I: Lineamientos estratégicos

Según Münch (2010) lo define como un factor que determina la dirección o rumbo hacia al que se pretenda dirigir la empresa y los resultados que se desean obtener a través de un análisis del entorno, minimizando riesgos y alcanzando una mayor probabilidad de éxito.

Variable II: Competitividad empresarial

Según Guarneros (2014) lo define como un factor estratégico en la cual determina el tiempo de vida, permanencia o muerte de una empresa, donde se demuestra que el alto índice de competitividad permitiendo brindar un nivel de calidad eficiente en sus servicios.

2.2.2 Definición operacional

Variable I: Lineamientos estratégicos

Operacionalmente se midió a través del recojo de información mediante los instrumentos; cuestionario, guía de entrevista y guía de observación en relación a las dimensiones plan estratégico y análisis estratégico de la población de estudio de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.

Variable II: Competitividad empresarial

Operacionalmente se midió a través del recojo de información mediante los instrumentos; cuestionario y guía de entrevista en relación a las dimensiones competitividad interna y externa de la población de estudio de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
V1: Lineamientos estratégicos	Según Münch (2010) lo define como un factor que determina la dirección o rumbo hacia al que se pretenda dirigir la empresa y los resultados que se desean obtener a través de un análisis del entorno, minimizando riesgos y alcanzando una mayor probabilidad de éxito.	- Plan estratégico	La investigación operacionalmente se midió a través de la misión, visión, valores y objetivos mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario a los colaboradores y guía de entrevista al gerente de la empresa Hospedaje SELECTO E.I.R.L.	- Misión	- Ordinal
				- Visión	
				- Valores	
				- Objetivos	
V2: Competitividad empresarial	Según Guarneros (2014) lo define como un factor estratégico en la cual determina el tiempo de vida, permanencia o muerte de una empresa, donde se demuestra que el alto índice de competitividad permitiendo brindar un nivel de calidad eficiente en sus servicios.	- Análisis estratégico	La investigación operacionalmente se midió a través de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario a los colaboradores y guía de entrevista al gerente de la empresa Hospedaje SELECTO E.I.R.L.	- Fortalezas	- Ordinal
				- Oportunidades	
				- Debilidades	
				- Amenazas	
V2: Competitividad empresarial	Según Guarneros (2014) lo define como un factor estratégico en la cual determina el tiempo de vida, permanencia o muerte de una empresa, donde se demuestra que el alto índice de competitividad permitiendo brindar un nivel de calidad eficiente en sus servicios.	- Competitividad interna	La investigación operacionalmente se midió a través de del personal, tecnología y capital mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario a los colaboradores y guía de entrevista al gerente de la empresa Hospedaje SELECTO E.I.R.L.	- Personal	- Ordinal
				- Tecnología	
				- Capital	
V2: Competitividad empresarial	Según Guarneros (2014) lo define como un factor estratégico en la cual determina el tiempo de vida, permanencia o muerte de una empresa, donde se demuestra que el alto índice de competitividad permitiendo brindar un nivel de calidad eficiente en sus servicios.	- Competitividad externa	La investigación operacionalmente se midió a través de la evaluación del mercado, dinamismo de la demanda y estabilidad económica mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario a los colaboradores y guía de entrevista al gerente de la empresa Hospedaje SELECTO E.I.R.L.	- Evaluación del mercado	- Ordinal
				- Dinamismo de la demanda	
				- Estabilidad económica	

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

✓ Personal

La población de la investigación estuvo conformada por la totalidad del personal que conforma la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., a continuación se detallan la población de estudio.

Tabla 2. Relación de personal del Hospedaje SELECTO E.I.R.L.

HOSPEDAJE SELECTO E.I.R.L.	
CARGOS	CANT.
- Gerente	01
- Administrador	01
- Asistente administrativo	01
- Contador	01
- Asistente contable	01
- Recepcionista	04
- Chofer	01
- Seguridad	02
- Limpieza	04
TOTAL	16

Fuente: Registro de ventas de la empresa
Elaborado por el autor

✓ Clientes

La población de la investigación estuvo estructurada por los clientes frecuentes o registrados en la empresa la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., a continuación se detalla la población.

Tabla 3. Relación de ventas registradas en el Hospedaje Selecto E.I.R.L.

HOSPEDAJE SELECTO E.I.R.L.	
MESES	NÚMERO DE VENTAS/SERVICIOS

- Enero	992
- Febrero	1,064
- Marzo	1,240
- Abril	1,085
- Mayo	1,116
- Junio	1,110
- Julio	1,395
- Agosto	1,350
- Septiembre	1,230
- Octubre	1,147
- Noviembre	1,200
- Diciembre	1,550
TOTAL DE CLIENTES	14,479

Fuente: Registro de ventas de la empresa
Elaborado por el autor

2.3.2 Muestra

✓ Personal

Siendo la población pequeña, se consideró que la muestra es igual a la población; es decir $N = n$. De acuerdo a Hernández (citado por Castro, 2003), expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra".

✓ Clientes

Para determinar la muestra de los clientes. La muestra se determinará mediante la fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

- $N = 29,400$
- $Z^2 = 1.96^2$ (Nivel de Confianza: 95%)
- $p =$ probabilidad de concurrencia: 50%
- $q = 1 - p$ probabilidad de no concurrencia: 50%
- $d =$ error muestral de 5%

Entonces la muestra será determinada de la siguiente manera:

$$n = \frac{14,479 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (14,479 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} n = 374 \text{ encuestas}$$

2.3.3 Muestreo

✓ Personal

Se realizó un censo que vendría hacer un recuento del total del personal de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., por la cual se consideró que no existe muestreo.

✓ Clientes

El muestro fue probabilístico de tipo aleatorio simple; la validación de la encuesta se realizó a través de un cuestionario piloto que abarco el 10%, para la prueba de confiabilidad del instrumento.

Tabla 4. Composición de la muestra

MESES	CANT.	%	MUESTRA
- Enero	992	6.85%	26
- Febrero	1,064	7.35%	27
- Marzo	1,240	8.56%	32
- Abril	1,085	7.49%	28
- Mayo	1,116	7.71%	29
- Junio	1,110	7.67%	29
- Julio	1,395	9.63%	36
- Agosto	1,350	9.32%	35
- Septiembre	1,230	8.50%	32
- Octubre	1,147	7.92%	30
- Noviembre	1,200	8.29%	30
- Diciembre	1,550	10.71%	40
TOTAL	14,479	100.00%	374

Fuente: Registro de ventas de la empresa
Elaborado por el autor

2.3.4 Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Los criterios de inclusión para la primera muestra se consideró al personal registrados en la planilla de la empresas Hospedaje Selecto E.I.R.L., que prestan servicios mediante un contrato indefinido que comprenden las edades de 18 a 50 años.
- Los criterios de inclusión para la segunda muestra se consideró a clientes concurrentes que se encuentren registrados en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., que comprende las edades de 18 a 55 años.

Criterios de exclusión

- Los criterios de exclusión para la primera muestra se consideró al personal de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., que prestan servicios mediante un contrato temporal de 2 a 5 meses que comprenden las edades de 18 a 50 años.
- Los criterios de exclusión para la segunda muestra a los clientes de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., que adquieren los servicios una sola vez, que comprenden las edades de 18 a 55 años.

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

2.4.1 Técnicas

Se utilizaron dos técnicas: la encuesta a los colaboradores y otro a los clientes de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., además de una entrevista al gerente. A continuación se mencionan:

- **Encuesta:** Se aplicó a los 16 colaboradores y 374 clientes de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., respecto a las dimensiones e indicadores de las variables lineamientos estratégicos y competitividad empresarial, para cumplir los objetivos de la investigación.
- **Entrevista:** Es una técnica que consistió en una diálogo o conversación con el gerente de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., con la finalidad de demostrar la realidad sobre los lineamientos estratégicos y competitividad empresarial.

2.4.2 Instrumentos

Se utilizaron dos instrumentos; un cuestionario a los colaboradores y otro a los clientes de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., además de una entrevista al gerente. A continuación se mencionan:

- **Cuestionario:** Se aplicó a los colaboradores y clientes, a fin de conocer los aspectos relacionados con el plan estratégico, análisis estratégico, competitividad interna y externa, el mismo que estuvo compuesto de 36 ítems (Anexo 1.A) y 14 ítems (Anexo 1.B), con la finalidad de fundamentar el problema de investigación.
- **Guía de entrevista:** Esta se aplicó en la entrevista al gerente de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., y estuvo compuesto por 14 ítems (Anexo 1.C). Para afianzar fundamentalmente el conocimiento de las variables lineamientos estratégicos y competitividad empresarial en relación a la problemática.

2.4.3 Validación y confiabilidad de instrumentos

- a) **Validez de contenido:** Se estableció que las variables que se pretenden medir tengan consistencia y coherencia técnica con los basamentos teóricos y objetivos establecidos en la investigación,

a través del juicio de expertos, la cual se obtuvo la aprobación para ser ejecutado de acuerdo al propósito de la investigación.

- b) **Confiabilidad del instrumento:** Para evaluar la confiabilidad del instrumento se utilizó el índice de consistencia y coherencia Alfa de Crombach, en la cual su resultado representa una confiabilidad muy alta, ya que alcanzó un valor de 0,992 para los ítems aplicados al personal y 0,991 para los ítems aplicados al cliente, cumpliendo con los objetivos de la investigación.

2.5 Método de análisis de datos

En los métodos de procesamiento y análisis de datos se realizó para determinar los lineamientos estratégicos y competitividad, se utilizó el análisis de tipo descriptivo, mediante tablas de niveles que representaron los resultados de la encuesta. El procesamiento de datos se llevó mediante el programa estadístico SPSS V.22 para poder establecer la confiabilidad (Alfa de Crombach) y el programa Microsoft office Excel 2013 de Windows 10 – 64 bits para los análisis correspondientes.

2.6 Aspectos éticos

Para el desarrollo del estudio de la investigación, se tuvo en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

- Respetar las directrices de la American Psychological Association (APA).
- Reconocer la autoría de las diferentes teorías utilizadas en la investigación; previamente citadas con cada fuente de información, citado parcial o totalmente.
- Protección de los grupos de investigación, conservando la confidencialidad de las fuentes primarias, secundarias y de los investigadores, clientes y colaboradores.

III. Resultados

El presente capítulo muestra específicamente los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos; cuestionario al personal de acuerdo a la escala de Likert y otra encuesta aplicado a los clientes de la empresa en escala libre, además de la guía de entrevista aplicado al gerente de la empresa que permitieron dar sustento a los objetivos de la investigación, a continuación se presentan detalladamente los resultados obtenidos:

3.1 Determinar la realidad del plan estratégico existente en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura.

Para el desarrollo de este objetivo se analizaron los aspectos relacionados con el plan estratégico, la cual se consideraron la misión, visión, valores y objetivos.

Tabla 5. Realidad del plan estratégico existente en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., Piura.

Plan estratégico	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Misión	5	31,3%	4	25,0%	4	25,0%	1	6,3%	2	12,5%	16	100,0%
Visión	1	6,3%	8	50,0%	4	25,0%	2	12,5%	1	6,3%	16	100,0%
Valores	4	25,0%	6	37,5%	3	18,8%	2	12,5%	1	6,3%	16	100,0%
Objetivos	1	6,3%	8	50,0%	4	25,0%	1	6,3%	2	12,5%	16	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal.

La Tabla 5., muestra que la realidad del plan estratégico respecto a la misión, es (31,3%), visión, es (50,0%), valores, es (37,5%) y de objetivos, es (50,0%) según se observan las respuestas totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. Debido a que el personal manifestó que la empresa no cuenta con una misión, visión, valores y objetivos adecuadamente establecidos, así mismo no promueve su conocimiento. Al respecto la encuesta al personal y el informe de entrevista, mantienen una relación con los hallazgos encontrados (Ver anexo N° 4 y 5).

3.2 Identificar los aspectos que intervienen en el análisis estratégico que presenta la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016.

Para el desarrollo de este objetivo se analizaron los aspectos relacionados con el análisis estratégico, la cual se consideraron la fortaleza, oportunidad, debilidades y amenazas.

Tabla 6. Aspectos que intervienen en el análisis estratégico de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., Piura.

Análisis estratégico	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Fortalezas	2	12,5%	2	12,5%	3	18,8%	7	43,8%	2	12,5%	16	100,0%
Oportunidades	1	6,3%	3	18,8%	4	25,0%	4	25,0%	4	25,0%	16	100,0%
Debilidades	3	18,8%	1	6,3%	2	12,5%	9	56,3%	1	6,3%	16	100,0%
Amenazas	2	12,5%	2	12,5%	4	25,0%	5	31,3%	3	18,8%	16	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal.

La Tabla 6., muestra que los factores que intervienen en el análisis estratégico respecto a las fortalezas es (43,8%), oportunidades (25,0%), Debilidades (56,3%) y amenazas (31,3%) según se observan las respuesta de acuerdo y totalmente en desacuerdo. Esto se debe a que el personal manifestó que los aspectos que intervienen en las fortalezas, son; que la empresa brinda un conjunto de servicios de comunicación, atención personalizada, además brinda información necesaria, así mismo ofrece beneficios de calidad y precio. Respecto a las oportunidades; la empresa mantiene las mismas tarifas de acuerdo a su competencia, realiza alianzas con proveedores y mantiene una solvencia económica creciente e incremento de las ventas, así mismo mantiene proyectos de expansión en sus servicios.

Por otro lado respecto a las debilidades; la empresa cuenta una infraestructura no tan adecuada, además que la competencia mantiene una competitividad en relación al manejo y organización, así mismo se carece de experiencia en el rubro hospedaje, también carece de algunas instalaciones

tecnológicas de acuerdo a la seguridad y equipos. Respecto a las amenazas; la competitividad en el entorno puede bajar las tarifas habitacionales, así mismo que los conflictos sociales disminuye el dinamismo de la demanda, por el contrario también el surgimiento de nuevas empresas disminuirá las ventas, además que la empresa no ha logrado fidelizar el segmento objetivo y puede ser afectada por algún tipo de desastre natural. Al respecto la encuesta al personal y el informe de entrevista, mantienen una relación con los hallazgos encontrados (Ver anexo N° 4 y 5).

3.3 Analizar la situación en la competitividad interna que presenta la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016.

Para el desarrollo de este objetivo se analizaron los aspectos relacionados con la competitividad interna, la cual se consideraron la personal, tecnología y capital.

Tabla 7. Situación en la competitividad interna que presenta la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., Piura.

Competitividad interna	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Personal	1	6,3%	3	18,8%	4	25,0%	7	43,8%	1	6,3%	16	100,0%
Tecnología	6	37,5%	3	18,8%	3	18,8%	3	18,8%	1	6,3%	16	100,0%
Capital	2	12,5%	6	37,5%	2	12,5%	5	31,3%	1	6,3%	16	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal.

La Tabla 7., muestra que la competitividad interna respecto al personal es (43,8%), tecnología es (37,5%) y capital (37,5%) según se observan las respuestas de acuerdo, totalmente de acuerdo y en desacuerdo. Esto se debe a que el personal manifestó que el personal total de la empresa a veces no tiene la capacidad para ejercer sus labores, pero si cuentan con la cantidad suficiente para realizar sus labores o actividades diarias, además que se cuentan con algunos equipos modernos y pocas veces se invierte en ello, por el contrario consideran que en los últimos años se ha tenido un aumento del capital pero no

se suministran eficientemente las utilidades obtenidas. Al respecto la encuesta al personal y el informe de entrevista, mantienen una relación con los hallazgos encontrados (Ver anexo N° 4 y 5).

3.4 Analizar la situación de la competitividad externa que presenta la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.

Para el desarrollo de este objetivo se analizaron los aspectos relacionados con la competitividad externa, la cual se consideraron, tecnología y capital.

Tabla 8. Situación en la competitividad externa que presenta la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., Piura.

Competitividad externa	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Evaluación del mercado	1	6,3%	3	18,8%	3	18,8%	6	37,5%	3	18,8%	16	100,0%
Dinamismo de la demanda	1	6,3%	3	18,8%	4	25,0%	8	50,0%	0	0,0%	16	100,0%
Estabilidad económica	2	12,5%	2	12,5%	4	25,0%	6	37,5%	2	12,5%	16	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal.

La Tabla 8., muestra que la competitividad externa respecto a la evaluación del mercado es (37,5%), dinamismo de la demanda es (50,0%) y estabilidad económica (37,5%) según se observan las respuestas de acuerdo. Esto se debe a que el personal manifestó que los cambios en el sector de hospedaje ha dificultado su competitividad empresarial, así mismo la tasa de crecimiento económico ha incrementado la calidad, así también en los últimos años habido un aumento de la demanda y ha beneficiado directamente a la empresa, por el contrario la empresa mantiene una estabilidad económica para solventar sus diferentes gastos, por el contrario no aprovecha adecuadamente el crecimiento económico en el sector. Al respecto la encuesta al personal y el informe de entrevista, mantienen una relación con los hallazgos encontrados (Ver anexo N° 4 y 5).

3.5 Establecer una propuesta de lineamientos estratégicos que permita orientar la competitividad empresarial del Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016

Para el desarrollo de este objetivo general se analizaron los aspectos relacionados con los lineamientos estratégicos y competitividad empresarial.

Tabla 9. Situación de los lineamientos estratégicos y competitividad empresarial

Variables	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Lineamientos estratégicos	2	12,5%	3	18,8%	5	31,3%	4	25,0%	2	12,5%	16	100,0%
Competitividad empresarial	1	6,3%	3	18,8%	4	25,0%	7	43,8%	1	6,3%	16	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al personal.

La Tabla 9., muestra que los lineamientos estratégicos es (31,3%) y competitividad empresarial es (43,8%), según se observan las respuestas ni de acuerdo, ni en desacuerdo y de acuerdo. En el estudio se evidencia que los lineamientos estratégicos no es adecuada debido a que el personal manifestó que no existe un adecuado cumplimiento y conocimiento sobre el plan estratégico, así mismo existen varios factores favorables y desfavorables que están relacionado con el análisis estratégico, por otro lado la competitividad interna presenta algunas dificultades relacionadas con el personal, falta de inversión tecnológica y manejo del capital, además la competitividad externa es otro aspecto relacionado con la falta de aprovechamiento en el sector de acuerdo a su estabilidad económica. Los lineamientos estratégicos es uno de los grandes aspectos que aporta un alto direccionamiento de lo que la empresa u organización desea obtener, así mismo esto repercute en la competitividad que desea mantener en el sector donde desarrolla sus operaciones. Al respecto la encuesta al personal y el informe de entrevista, mantienen una relación con los hallazgos encontrados (Ver anexo N° 4 y 5).

IV. Discusión y Propuesta

4.1 Discusión de resultados

La investigación tuvo principalmente como propósito, determinar las diferentes características problemáticas de acuerdo a los diferentes aspectos o factores que influyen negativamente a mantener un adecuado lineamiento estratégico que permita orientar la competitividad de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., permitiendo de esta forma analizar los aspectos relacionados con el plan estratégico, análisis estratégico, competitividad interna y externa, que deben tenerse en cuenta para poder cumplir adecuadamente con la mejora continua de la empresa en función a los servicios habitacionales que se brinda a los clientes del entorno. A continuación se discuten los principales hallazgos, teorías, antecedentes y objetivos establecidos en la investigación;

De acuerdo al primer objetivo, determinar la realidad del plan estratégico existente en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura. De los resultados obtenidos en la investigación, se pudo deducir que el personal manifestó que la empresa no cuenta con una misión, visión, valores y objetivos adecuadamente establecidos, así mismo no promueven su conocimiento.

Por el contrario los clientes consideran que los aspectos que la empresa debe tener en cuenta en relación a su razón de ser, es la satisfacción, además considera que el aspecto que la empresa debe tener en cuenta para mejorar su direccionamiento, es la imagen empresarial, así mismo que los valores que la empresa debe considerar para un mejor servicio de atención son, la solidaridad, responsabilidad, respeto, honestidad y principalmente la confianza, por último considera que los aspectos en que la empresa mantiene dificultad para cumplir con sus objetivos trazados son, las ventas, mercado y clientes. Por su parte el informe de entrevista refleja una relación consistente con los hallazgos encontrados, debido a que el gerente manifestó que no existe una misión, visión, valores y objetivos de manera adecuada, debido a la falta de mejora y de tiempo para promover el conocimiento de estos aspectos al personal de la empresa, pero se está tratando de mejorar para que en un largo plazo cumplir

adecuadamente con los estándares de calidad en relación a los servicios habitaciones y en toda la empresa.

Los resultados obtenidos muestran algunas contradicciones con lo encontrado por Heredia (2015) quien concluyó en su investigación que los lineamientos estratégicos fortalecieron el clima organizacional de la empresa, debido a que se obtuvo una mayor eficiencia en los procesos y actividades de trabajo a través de una adecuada misión, visión y la práctica de los valores en función a los objetivos establecidos. Así mismo esto es respaldado por Espinoza (2014) quien concluyó en su investigación que la empresa logro crear alianzas de acuerdo a la misión, visión y objetivos establecidos, satisfaciendo la brecha de la demanda cumpliendo con sus expectativas. Por el contrario Castro (2014) concluyó en su investigación que en la empresa heladera se desarrolla de manera deficiente debido a que no se cuenta con una visión y misión adecuadamente definida.

Por otro lado Münch (2010) expresa que los lineamientos estratégicos como un factor que determina la dirección o rumbo hacia al que se pretenda dirigir la empresa, lo cual la investigación demuestra todo lo contrario, debido a la ausencia de una misión, visión, valores y objetivos bien establecidos, que ha dificultado el direccionamiento de la empresa, así mismo Francés & Indacochea (2006) menciona que los lineamientos estratégicos están basados a principios estratégicos que determina la orientación de una empresa en relación a los procesos de planeación.

De acuerdo al segundo objetivo, identificar los aspectos que intervienen en el análisis estratégico de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., Piura. De los resultados obtenidos en la investigación, el personal manifestó que los aspectos que intervienen en las fortalezas, son; servicios de comunicación, atención personalizada, beneficios de calidad y precio, respecto a las oportunidades; mismas tarifas, alianzas con proveedores, solvencia desarrollo económico e incremento de nuevos clientes, respecto a las debilidades; infraestructura poco adecuada, competencia organizacional, falta de experiencia en el rubro, carencias de sistemas y equipos tecnológicos, respecto a las

amenazas; baja de precios en el sector, conflictos sociales, culturales y surgimiento de nuevas empresas.

Por su parte estos resultados mantienen una relación altamente consistente con lo manifestado por los clientes y el gerente de la empresa, debido a que ambos identificaron los mismos factores que intervienen tanto en las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Los resultados obtenidos muestran ciertas contradicciones con lo encontrado por Contreras & Vivas (2006) quien concluyó en su investigación que la empresa cuenta con estrategias de planeación que permitieron reforzar el clima organizacional mediante un análisis interno del entorno, así mismo Castro (2014) quien concluyó en su investigación que mediante el análisis del micro entorno se identificó una deficiencia en la infraestructura y tecnología, además que los directivos muestran una gran debilidad en la gestión de la empresa, debido a los bajos niveles de planeación, organización y control.

Por otro lado Koontz, Heinz, & Cannice (2012) menciona que los lineamientos estratégicos, son la base de todas las funciones a nivel gerencial o directivo que consiste principalmente en analizar las diferentes ventajas y desventajas respecto a los factores internos y externos de la empresa. En la cual en la investigación demuestra todo lo contrario, debido a que no se realiza un adecuado análisis interno y externo de la empresa, así mismo Münch (2010) expresa que los lineamientos estratégicos se enfocan en el direccionamiento de la empresa en función a la eficiencia y optimización de los diferentes recursos o costos que permitan incrementar su productividad.

De acuerdo al tercer objetivo, Analizar la situación en la competitividad interna que presenta la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura. De los resultados obtenidos en la investigación, el personal total de la empresa manifestó que muchas veces no tiene la capacidad para realizar eficientemente sus labores, falta de equipos modernos e inversión por el contrario se ha evidenciado aumento en el capital pero no se suministran las utilidades obtenidas.

Por el contrario los clientes consideran que los aspectos que debe poseer el personal de la empresa para brindar un buen servicio son, la capacidad, confianza y amabilidad, además los clientes consideran que los equipos tecnológicos que debería adquirir la empresa son, cámaras de seguridad, caja registradora y equipos multimedia, por último los clientes consideran que los factores que debe tener en cuenta la empresa para administrar adecuadamente sus utilidades, es mejorar el sistema de caja. Por su parte el informe de entrevista refleja una relación adecuada con los hallazgos encontrados, debido a que el gerente manifestó que el personal posee ciertas capacidades, además respecto a la productividad, el personal muchas veces le falta un adecuado direccionamiento, debido a que presentan deficiencias en realizar las labores cotidianas, pero siempre se trata de mejorar.

Los resultados obtenidos muestran algunas contradicciones con lo encontrado por Petrone (2014) quien concluyó que el análisis empresarial se encuentra en escalas positivas de acuerdo a los factores internos, por el contrario se encontraron aspectos negativos referentes a las amenazas relacionadas con los clientes, pero la empresa mantiene un grado de fidelización alto. Así mismo esto es respaldado por Santander (2013) quien concluyó que la competitividad empresarial es un valor importante que la empresa posee respecto a mantener un posicionamiento adecuado respecto a sus competidores, considerando aspectos como de costos, administrativos y de innovación tecnológica.

Por otro lado Guarneros (2014) menciona que la competitividad empresarial es un factor estratégico que determina el tiempo de vida, permanencia o muerte de una empresa, enfocado principalmente a brindar un nivel de calidad en los servicios a través de recursos financieros, humanos y principalmente tecnológicos. El cual en la investigación demuestra todo lo contrario, debido a que no existe una adecuada competitividad interna en la empresa. Así mismo Rubio & Baz (2015) expresa que el éxito de una empresa depende de la eficiencia de los procesos que participen en la competitividad interna que comprende los factores tales como el personal, tecnología y capital.

De acuerdo al cuarto objetivo, Analizar la situación de la competitividad externa que presenta la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura. De los resultados obtenidos en la investigación, el personal manifestó que los cambios en el sector han dificultado la competitividad empresarial, la tasa de crecimiento económico ha incrementado la calidad, además en los últimos años ha aumentado la demanda, beneficiando a la empresa, por el contrario la estabilidad económica ha permitido solventar los gastos, pero no se está aprovechando.

Por el contrario, los clientes consideran que los factores que han permitido a la empresa incrementar su tasa económica son las nuevas políticas, además los clientes consideran que los aspectos que aprovechado eficientemente la empresa respecto a la economía en el sector, es el turismo y por último los clientes consideran que los factores que han favorecido el incremento de la demanda en la empresa, es el equilibrio económico. Por su parte el informe de entrevista refleja una relación adecuada con los hallazgos encontrados, debido a que el gerente manifestó que existen varias empresas que han dificultado la competitividad de la empresa, así mismo el aumento de la demanda ha beneficiado a la empresa, por el contrario no se ha aprovechado eficientemente pero siempre se trata de mejorar continuamente.

Los resultados obtenidos muestran algunas contradicciones con lo encontrado por Portocarrero (2010) quien concluyó que el análisis del entorno demostró una mejora consistente en la empresa lo que permitió un mayor nivel de competitividad para implantar diversas estrategias basadas a alcanzar niveles eficientes en la empresa. Así mismo esto es respaldado por Petrone (2014) quien concluyó que el análisis empresarial respecto a la competitividad mostro que la situación externa se encuentra en escalas positivas debido principalmente a que existen factores externos relacionados con la económica, y dinamismo de la demanda que han sido favorable para la empresa.

Por otro lado Vicente (2009) menciona que la competitividad empresarial está basado en un marco competitivo en relación a la visión estratégica, que se enfoca a que el éxito de una empresa depende necesariamente de los factores externos que permiten cumplir favorablemente con los objetivos trazados. En la

cual en la investigación demuestra todo lo contrario, debido a que no existe una adecuada competitividad externa en la empresa. Así mismo Rubio & Baz (2015) expresa que la competitividad externa, se basa a las influencias externas que afectan directamente a la empresa, tales como el gobierno y el entorno que reducen notablemente la calidad de los servicios de la empresa.

Respecto al objetivo general, establecer una propuesta de lineamientos estratégicos que permita orientar la competitividad empresarial del Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016. De los resultados obtenidos en la investigación, se pudo deducir que los lineamientos estratégicos y la competitividad de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L, dejan en claro que no existe un adecuado cumplimiento y conocimiento sobre el plan estratégico, así mismo existen varios factores favorables y desfavorables que están relacionado con el análisis estratégico, por otro lado la competitividad interna presenta algunas dificultades relacionadas con el personal, falta de inversión tecnológica y adecuado manejo del capital, además la competitividad externa es otro aspecto que presenta dificultades debido a la falta de aprovechamiento en el sector de acuerdo a la estabilidad económica que mantiene.

Por su parte (Münch, 2010) expresa que los lineamientos estratégicos permite mantener un direccionamiento empresarial en relación a promover la eficiencia y optimizar los recursos que permita de una u otra forma incrementar la productividad. Los resultados obtenidos demuestran contradicciones, debido a la ausencia de un adecuado lineamiento, así mismo Guarneros (2014) lo define como un factor estratégico en la cual determina el tiempo de vida, permanencia o muerte de una empresa, donde se demuestra que el alto índice de competitividad permitiendo brindar un nivel de calidad eficiente en sus servicios.

4.2 Propuesta

1. Introducción

En la actualidad las empresas, se encuentran en un constante nivel de desarrollo interno y externo en función a alcanzar una mayor eficiencia de sus actividades u operatividad y sobre todo hacer que el personal que conforma la empresa direcciona sus funciones en relación a lo que la empresa desea alcanzar, teniendo en cuenta el factor de rentabilidad. Así mismo para lograr obtener una mayor productividad, es necesario tener en cuenta el macro y micro – entorno en relación a las fuerzas que afectan a la empresa notablemente, es por ello que es de gran valor el aprovechamiento de la tecnología para llevar una gran parte de los procesos en mejorar.

Por otro lado según los resultados obtenidos respecto a los instrumentos aplicados para la recolección de datos, se evidencia que existen varios elementos o factores que influyen negativamente a la empresa y estas tienen que ver fundamentalmente con el plan estratégico que presentan varias carencias relacionadas con la misión, visión, valores y objetivos, que es el punto interno que la empresa no cuenta, lo que demuestra una escasa eficiencia de sus metas a corto y largo plazo, además también la competitividad interna es otro factor que esta involucrando la capacidad del personal en sus labores y la competitividad interna que está ligado con obtener una mayor participación aprovechando las oportunidades, entre otros factores.

A continuación se detalla lo que se desea conseguir en la investigación: los costos, el tiempo y los recursos que serán necesarios.

2. Objetivos

❖ **Objetivo general**

Proponer estrategias para orientar las dimensiones de los lineamientos estratégicos, considerando la competitividad empresarial de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016.

❖ **Objetivo general**

- Diseñar un plan estratégico que permita orientar la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016.
- Formular una estrategia que permita orientar los aspectos que intervienen en el análisis estratégicos en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016.
- Plantear una estrategia que permita orientar la competitividad interna que presenta la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016.
- Plantear una estrategia que permita orientar la competitividad externa que presenta la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016.

3. Justificación

El propósito de la presente propuesta está sustentada por los instrumentos aplicados al personal, clientes y entrevista al gerente de la empresa. Además se establecieron las estrategias pertinentes y más importantes para orientar el plan estratégico, los aspectos que intervienen en el análisis estratégico, la competitividad interna y externa de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., perteneciente en la ciudad de Piura.

Todos estos aspectos están relacionados mayormente por aspectos desfavorables que se centran principalmente a la falta de una estructura adecuada de visión, misión, valores y objetivos, así también de carencia de equipos y sistemas tecnológicos, competencia en el sector, surgimiento de nuevos competidores, conflictos sociales, inseguridad ciudadana, bajos precios, entre otros factores.

Por otro lado los diferentes aspectos identificados tienen la finalidad de llevar a cabo el desarrollo de estrategias que permitan orientar y mejorar los aspectos que involucran los lineamientos estratégicos y la competitividad de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., en función a los servicios habitacionales que brindan a los clientes, la satisfacción de sus necesidades y expectativas, es por ello que es necesario la implementación de una propuesta en la investigación basado en una propuesta de lineamientos estratégicos que permita orientar la competitividad de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L, Piura, Año 2016.

4. Matriz EFI y EFE

Para el análisis de la matriz EFI, se asignó un Peso entre 0.0 = No importante, 1.0 = Absolutamente importante, así mismo se asignó una calificación entre 1 = Debilidad mayor, 2 = Debilidad menor, 3 = Fuerza menor y 4 = Fuerza mayor.

Matriz Evaluación de Factores Internos			
Descripción	Peso	Calificación	Valor ponderado
Fortalezas			
F1: Servicios de comunicación habitacionales.	0.10	4	0.40
F2: Calidad en los servicios de atención regular	0.15	4	0.60
F3: Brinda información relevante	0.05	3	0.15
F4: Beneficios de calidad y precio.	0.05	4	0.20
F5: Capacidad del personal regular.	0.10	4	0.40
Debilidades			
D1: Falta de una estructura adecuada de misión y visión.	0.05	1	0.05
D2: Falta de práctica de valores institucionales.	0.05	1	0.05
D3: Carencia de objetivos bien establecidos.	0.05	1	0.05
D4: Infraestructura un poco adecuada.	0.10	2	0.20
D5: Falta de experiencia en el rubro.	0.05	2	0.10
D6: Carencia de sistemas y equipos tecnológicos.	0.15	2	0.30
D7: Falta de inversión de equipos	0.10	2	0.20
	1.00	-	2.70

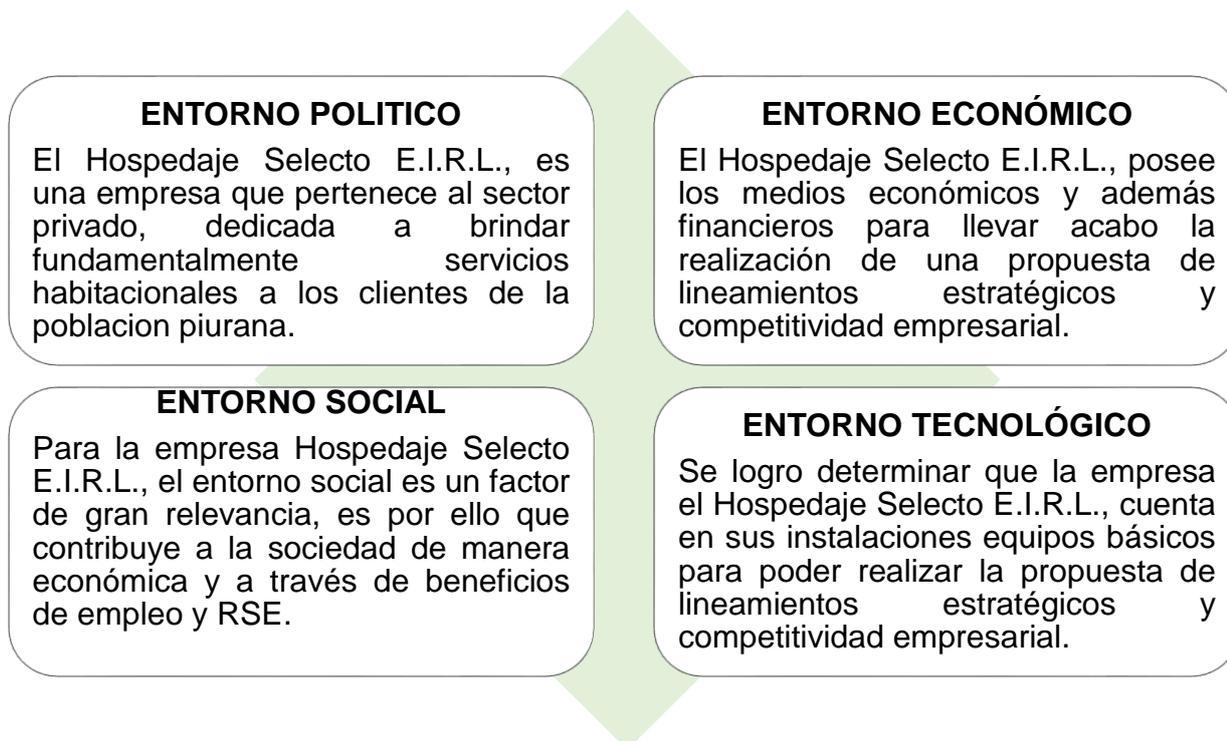
- La ponderación total de la matriz de evaluación de factores internos es 2.70, determinándose de esta forma que los factores que conforman las fortalezas representa una ponderación de 1.75, por su parte los factores que conforman las debilidades representa una ponderación de 0.95, lo que demuestra que las fuerzas internas de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., son favorables.

Para el análisis de la matriz EFE, se asignó un Peso entre 0.0 = No es importante, 1.0 = Muy importante, así mismo se asignó una calificación entre 1 = Una respuesta mala, 2 = Una respuesta media, 3 = Una respuesta superior a la media y 4 = Una respuesta superior.

Matriz Evaluación de Factores Externos			
Descripción	Peso	Calificación	Valor ponderado
Oportunidades			
O1: Crecimiento económico en el sector.	0.20	4	0.80
O2: Dinamismo de la demanda.	0.15	3	0.45
O3: Tarifas establecidas en el mercado.	0.05	2	0.10
O4: Nuevos proveedores	0.05	2	0.10
Amenazas			
A1: Competencia en el sector.	0.10	2	0.20
A2: Surgimiento de nuevos competidores.	0.10	2	0.20
A3: Conflictos sociales.	0.10	1	0.10
A4: Inseguridad ciudadana.	0.15	1	0.15
A5: Baja de precios en el sector	0.10	4	0.40
	1.00	-	2.50

- La ponderación total de la matriz de evaluación de factores externos es 2.50, determinándose de esta forma que los factores que conforman las oportunidades representa una ponderación de 1.45, por su parte los factores que conforman las amenazas representa una ponderación de 1.05, lo que demuestra que el ambiente o entorno de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., son favorables.

6. Análisis PEST



7. Cinco fuerzas competitivas de Porter

a. Rivalidad entre empresas establecidas:

La empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., actualmente cuenta con una competencia directa entorno a la ubicación comercial donde ofrece sus servicios habitacionales de calidad, entre las principales competencia se encuentran; Hospedaje Golden Red, Hospedaje Bello Horizonte, Hospedaje Fantasía, Hospedaje Luchos, Hospedaje Roma y entre otros, lo que refleja en ocasiones precios muy por debajo de lo adecuado, afectando significativamente al crecimiento económico.

b. Amenaza de productos y/o servicios sustitutos

El servicio sustituto en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., se encuentra fundamentalmente en los servicios de pensión o alquiler de departamentos, que con el pasar de los tiempos se ha ido convirtiendo en un principal giro económico viable, actualmente la

zona comercial, ha sido un factor de desarrollo de este tipo de negocios, por el contrario en su mayoría, las familias son quienes adquieren de este servicio, logrando demostrar que gran parte de la demanda no afecta de manera directa a los servicios de hospedaje que ofrece la empresa.

c. Riesgo de entrada de nuevos competidores

La empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., se encuentra ubicado en un sector cada vez más rentable, surgiendo de esta forma nuevos competidores, fundamentalmente en las avenidas principales, así mismo uno de los riesgos económicos que ha traído consigo son las tarifas habitacionales, teniendo en cuenta que cada competidor mantiene una gran competitividad de infraestructura y calidad, que han sido aspectos que ha permitido a la empresa mantener una política de mejora continua.

d. Poder de negociación con los proveedores

La empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., se encuentra en un sector comercial lo que permite la visita de muchos proveedores relacionados con los servicios que se ofrecen, por el contrario el tipo de negociación se realiza específicamente con los tarifas o precios que involucran el insumo principal de los servicios habitacionales, existe una negociación eficiente.

e. Poder de negociación de clientes

El poder de negociación de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., con los clientes, no existe debido a que la empresa cuenta ciertos tarifas fijadas de acuerdo al mercado del sector y sobre todo a la calidad de sus servicios habitacionales, así mismo en ocasiones por aspectos competitivos suelen bajarse las tarifas según el tipo de habitación lo que conduce a la existencia de mayor demanda.

8. Mercado meta

El mercado de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., está conformada específicamente por los clientes diversos que adquieren los servicios habitacionales de la empresa, que en su mayoría comprenden clientes de las edades de 18 a 55 años perteneciente a la ciudad de Piura.

9. Ubicación

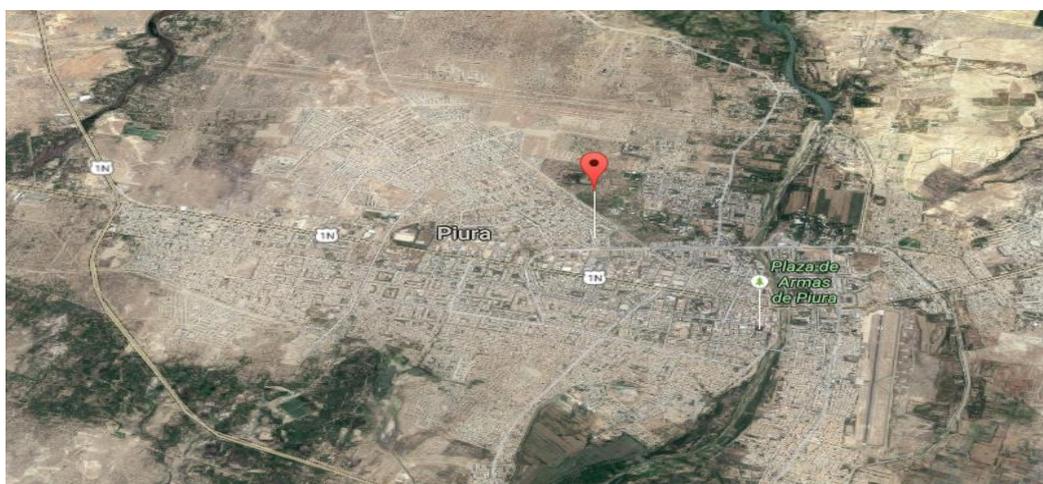
La empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., Mza. M Lote. 19 Urb. Ignacio Merino II Etapa en Piura / Piura / Piura.

Micro – Localización



Fuente:<https://www.google.com.pe/maps/place/Ignacio+Merino+II+Etapa,+Piura/@5.198879,80.6482166,2115a,20y,3.68h,44.48t/data=!3m1!1e3!4m5!3m4!1s0x904a1a9842f00483:0x4391863faf54c54a!8m2!3d5.180026!4d80.6417097!10m1!1e2>

Macro– Localización



Fuente:<https://www.google.com.pe/maps/place/Ignacio+Merino+II+Etapa,+Piura/@5.3993465,80.6627249,26729a,20y,3.68h,42.45t/data=!3m1!1e3!4m5!3m4!1s0x904a1a942f00483:0x4391863faf54c54a!8m2!3d-5.180026!4d-80.6417097>

10. Estrategias de lineamientos estratégicos y competitividad empresarial.

✓ Estrategia FO: Capacitación del personal

a) Descripción de la estrategia

Mediante esta estrategia se busca orientar y mejorar la competitividad interna de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., referente a la capacidad del personal respecto a la calidad de los servicios de atención que permitan satisfacer las necesidades y requerimiento de los diferentes tipos de clientes.

b) Tácticas

- Atención personalizada.
- Satisfacción de las necesidades y requerimientos de los clientes.

c) Programas estratégicos

- Realizar una capacitación al personal encargado del servicio al cliente.

d) Responsable

- Administrador

e) Cronograma de actividades

DESCRIPCIÓN	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
- Capacitación a los colaboradores																								

f) Presupuesto

MATERIALES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
Hojas Dina A4	1 Millar	S/. 12.10	S/. 12.10
Bolígrafos cristal BIC	1 Docena	S/. 4.30	S/. 4.30
Resaltador Amarillo Arti	1 Unidad	S/. 1.50	S/. 1.50
Folder manila A4	1 Paquete	S/. 4.20	S/. 4.20
			S/. 22.10

REFRIGERIO			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
Néctar Pulp Manzana 145ML.	1 Paquete	S/. 5.50	S/. 5.50
Galletas Bell's Soda V	2 Paquete	S/. 1.80	S/. 3.60
			S/. 9.10

HONORARIOS					
DESCRIPCIÓN	CANT.	HORAS	SESIONES	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<input type="checkbox"/> Administrador	01	2Hrs	8	S/. 30.00	S/. 480.00

INVERSIÓN TOTAL	
DESCRIPCIÓN	COSTO TOTAL
<input type="checkbox"/> MATERIALES	S/. 22.10
<input type="checkbox"/> REFRIGERIO	S/. 9.10
<input type="checkbox"/> HONORARIO	S/. 480.00
<input type="checkbox"/> IMPREVISTO	S/. 90.00
S/. 601.20	

g) Viabilidad

Implementar la estrategia para orientar y mejorar la competitividad interna, es viable, debido a que los recursos financieros que se necesitan, están disponibles para la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., además de implementar esta estrategia se logrará mejorar la capacidad del personal en relación a brindar un mejor calidad en los servicios de atención, así mismo se lograra satisfacer a las necesidades y requerimiento de los clientes.

h) Mecanismo de control

Los indicadores que permitirán si la estrategia implementada está impactando en la empresa son las siguientes:

- Capacidad requerida del personal respecto a la atención.
- Capacidad de suministración del capital.

✓ **Estrategia DO: Diseñar del plan estratégico**

a) Descripción de la estrategia

Mediante esta estrategia se busca orientar y mejorar el plan estratégico de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., referente a la estructuración adecuada de un misión, visión, valores y objetivos así como de promover su conocimiento, lo que permitirá direccionar adecuadamente las actividades que se realizan a diario en función a los servicios habitacionales que cumplan con la expectativas de los clientes.

b) Tácticas

- Mejorar el direccionamiento del personal.
- Guiar las actividades de la empresa en función a las necesidades de los clientes.
- Establecer objetivos a corto y largo plazo que permitan obtener resultados eficientes.
- Contribuir a la práctica de los valores que permita mejorar los servicios de atención.

c) Programas estratégicos

- Diseñar un plan estratégico enfocado a la misión, visión, valores y objetivos que permitan direccionar a la empresa.

d) Responsable

- Administrador

e) Cronograma de actividades

DESCRIPCIÓN	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
- Capacitación al grupo estratégico.																												
- Elaboración del plan estratégico																												
- Promover el conocimiento del plan estratégico																												

❖ Diseño del plan estratégico

- **Paso 1: Formación del grupo estratégico**, para el desarrollo adecuado de un plan estratégico en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., se debe tener en cuenta al principal responsable, respecto a mantener un conocimiento adecuado sobre la estructuración y promover el conocimiento de un plan estratégico, por lo cual es importante contar con un grupo de personal. Que estará conformado de la siguiente manera:
 - Gerente
 - Administrador
 - Asistente administrativo
 - Contador
 - Asistente contable
 - Recepcionista
 - Chofer
 - Seguridad
 - Limpieza

Es de gran valor la participación del gerente quien es la persona indicada para evaluar y hacer que se cumpla adecuadamente con el plan estratégico, a pesar que el principal responsable sea el administrador.

Tabla 10. Cronograma de capacitación del grupo estratégico

N°	TEMA	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Introducción, principios y pasos básicos para la elaboración de un plan estratégico.																								
3	Elaboración de la misión																								
4	Elaboración de la visión																								
5	Elaboración de los valores institucionales.																								
6	Elaboración de los objetivos																								
7	Promover su conocimiento del plan estratégico en los elementos desarrollados.																								

- ❖ El propósito fundamental del cronograma de charla, es permitir que el grupo estratégico, teniendo un conocimiento sobre los pasos, principios para la elaboración pertinente de los elementos que en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., se evidencia inadecuados.

A continuación se mencionan, las diferentes funciones y responsabilidades de los integrantes del grupo estratégica.

- ❖ **Gerente; Miembro de apoyo.**

Responsabilidad:

- Evaluar y hacer cumplan la estructuración de los elementos que conforman el plan estratégico para la empresa hospedaje.

Funciones:

- Brindar apoyo al personal en relación a la estructuración del plan estratégico.
- Brindar acciones correctivas de las diferentes dificultades que se presentan en la elaboración del plan estratégico.
- Realizar seguimiento y monitoreo de los resultados obtenidos en el plan estratégico.

❖ Asistente administrativo; Responsable directo**Responsabilidad:**

- Es el responsable directo del cumplimiento y modificación del plan estratégico.

Funciones:

- Liderar y dirigir el equipo estratégico.
- Promover y coordinar las diferentes actividades del plan estratégico en función a su cumplimiento y mejora.
- Elaborador del plan estratégico y su reestructuración pertinente.
- Participa en el monitoreo en cada proceso de elaboración.
- Asegura el cumplimiento adecuado del plan estratégico.

❖ Administrador; Miembro de coordinación**Responsabilidad:**

- Es el responsable indirecto y coordinador de los aspectos relacionados con el plan estratégico.

Funciones:

- Supervisar el cumplimiento eficiente de la realización del plan estratégico.
- Monitorear y dirigir a los miembros restantes sobre el conocimiento basado con el plan estratégico.
- Coordinar con el administrado los diferentes procesos que realizan los equipos estratégicos.
- Realiza pertinentemente el archivamiento ordenado de los aspectos relacionados con el plan estratégico.

❖ **Contador, asistente contable, recepcionista, chofer, seguridad y limpieza; Miembros indirectos**

Responsabilidad:

- Son responsable de cumplir con los lineamientos establecidos en el nuevo plan estratégico.

Funciones:

- Contribuir a la información necesaria para la elaboración del plan estratégico.
- Cumplir con los procesos requeridos en función a la estructuración adecuada del plan estratégico.
- Coordinar con los responsables del grupo, los aspectos relacionados con el plan estratégico.
- Mantener un conocimiento eficiente de los elementos del plan estratégico.
- Supervisar el cumplimiento eficiente de la realización del plan estratégico.

▪ **Paso 2: Descripción de los servicios**

Entre los principales servicios habitacionales que ofrece la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., están las habitaciones, simples, dobles, triples y matrimoniales enfocados a los diferentes tipos de clientes, según sus expectativas y necesidades.

▪ **Paso 3: Elaboración del plan estratégico**

Para la elaboración del plan estratégico de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., se tiene en cuenta los principales elementos; misión, visión, valores y objetivos, debido a que son aspectos en que la empresa no cuenta y además urge la implementación consistente, debido a que el análisis interno y externo de la investigación demuestra la falta de

orientación de las actividades y operaciones de la empresa. A continuación se detallan.

a. Misión y visión

Para el desarrollo de la misión y visión referente a un aspecto empresarial, se debe enfocar principalmente en dos sentidos.

- ¿Dónde se quiere llegar? Y ¿Cómo estamos para llegar?
 - ¿Cómo estamos? Y ¿Dónde queremos llegar?
-
- Misión propuesta: “Brindar a todos nuestros huéspedes una estancia de calidad y placentera mediante un trato personalizado, comprometidos con su seguridad y confianza.
 - Visión propuesta: “Ser un hospedaje más auténtico en la región piurana, reconocido principalmente por su excelencia en el servicio y confort de sus ambientes.

b. Valores

Para la realización coherente de los servicios, es necesario identificar los principales valores y prácticas que la empresa debe enfocarse.

- Valores propuestos: Para el desarrollo eficiente de los servicios habitacionales en la empresa, es necesario identificar los siguientes valores institucionales.
 - Compromiso; Mantener una relación activa con los clientes y exceder sus expectativas.
 - Responsabilidad; Con el medio ambiente, cultura, sostenibilidad del turismo en la región Piurana.

- ❖ El propósito fundamental del cronograma de capacitación del nuevo plan estratégico, es permitir que los miembros de la empresa, tenga conocimiento de los objetivos y metas que la empresa desea alcanzar según los criterios establecidos anualmente, además estos elementos deben ser modificado cada cierto año, permitiendo dar una mejora continua y desarrollo para la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L..

f) Presupuesto

MATERIALES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
Hojas Dina A4	3 Millares	S/. 12.10	S/. 36.30
Bolígrafos cristal BIC	2 Docena	S/. 4.30	S/. 8.60
Resaltador Amarillo Arti	5 Unidad	S/. 1.50	S/. 7.50
Folder manila A4	2 Paquetes	S/. 4.20	S/. 8.40
			S/. 60.80

REFRIGERIO			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
Nectar Pulp Manzana 145ML.	7 Paquete	S/. 5.50	S/. 38.50
Galletas Bell's Soda V	14 Paquete	S/. 1.80	S/. 25.20
			S/. 63.70

HONORARIOS					
DESCRIPCIÓN	CANT.	HORAS	SESIONES	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<input type="checkbox"/> Gerente	01	2Hrs	9	S/. 40.00	S/. 720.00
<input type="checkbox"/> Administrador	01	2Hrs	9	S/. 30.00	S/. 540.00
<input type="checkbox"/> Asistente administrativo	01	1Hrs	9	S/. 20.00	S/. 180.00
<input type="checkbox"/> Contador	01	1Hrs	9	S/. 30.00	S/. 270.00
<input type="checkbox"/> Asistente contable	01	1Hrs	9	S/. 20.00	S/. 180.00
<input type="checkbox"/> Recepcionista	04	1Hrs	9	S/. 15.00	S/. 135.00
<input type="checkbox"/> Chofer	01	1Hrs	9	S/. 15.00	S/. 135.00
<input type="checkbox"/> Seguridad	02	1Hrs	9	S/. 12.00	S/. 108.00
<input type="checkbox"/> Limpieza	04	1Hrs	9	S/. 12.00	S/. 108.00
					S/.2,376.00

INVERSIÓN TOTAL	
DESCRIPCIÓN	COSTO TOTAL
<input type="checkbox"/> MATERIALES	S/. 60.80

<input type="checkbox"/> REFRIGERIO	S/. 63.70
<input type="checkbox"/> HONORARIO	S/.2,376.00
<input type="checkbox"/> IMPREVISTO	S/. 100.00
	S/.2,600.50

g) Viabilidad

Implementar la estrategia para orientar y mejorar el plan estratégico, es viable debido a que los recursos financieros que se necesitan, están disponibles para la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., además de implementar esta estrategia se logrará obtener un mayor direccionamiento de todos los colaboradores de la empresa, además de que tengan un conocimiento claro de lo que la empresa desea alcanzar a un corto largo plazo.

h) Mecanismo de control

Los indicadores que permitirán si la estrategia implementada está impactando en la empresa son las siguientes:

- Misión y visión de la empresa hospedaje.
- Valores institucionales de la empresa hospedaje.
- Objetivos establecidos en la empresa hospedaje.

✓ Estrategia FA: Diseñar del plan estratégico

a) Descripción de la estrategia

Mediante esta estrategia se busca orientar y mejorar la competitividad externa de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., referente al aprovechamiento del crecimiento competitivo, surgimiento de nuevos competidores, en función a brindar información al cliente respecto los servicios de calidad y precio que se les ofrece, permitiendo de esta forma obtener una mayor participación en el mercado objetivo.

b) Tácticas

- Obtener mayor clientes que la competitividad
- Estar a la altura organización que las empresas del sector.
- Posicionar las tarifas adecuadas de en el mercado objetivo.

c) Programas estratégicos

- Inversión publicitaria enfocada a los servicios que se ofrecen y las tarifas correspondientes que permitan obtener una mayor participación.

d) Responsable

- Administrador

e) Cronograma de actividades

DESCRIPCIÓN	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
- Volantes																								
- Tarjetas de presentación																								
- Afiches																								

f) Presupuesto

MATERIALES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
Hojas Dina A4	½ Millar	S/. 12.10	S/. 6.05
Bolígrafos cristal BIC	½ Docena	S/. 4.30	S/. 2.15
Resaltador Amarillo Arti	1 Unidad	S/. 1.50	S/. 1.50
Folder manila A4	2 Unidad	S/. 4.20	S/. 4.20
Volantes a color	1 Millar	S/. 115.00	S/. 115.00
Tarjeta de presentación	1 Millar	S/. 80.00	S/. 80.20
Afiches de color	1 Millar	S/. 160.00	S/. 160.20
			S/. 369.30

REFRIGERIO			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
Nectar Pulp Manzana 145ML.	1 Paquete	S/. 5.50	S/. 5.50
Galletas Bell's Soda V	1 Paquete	S/. 1.80	S/. 1.80
			S/. 7.30

HONORARIOS					
DESCRIPCIÓN	CANT.	HORAS	SESIONES	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<input type="checkbox"/> Administrador	01	2Hrs	6	S/. 30.00	S/. 360.00

INVERSIÓN TOTAL	
DESCRIPCIÓN	COSTO TOTAL
<input type="checkbox"/> MATERIALES	S/. 369.30
<input type="checkbox"/> REFRIGERIO	S/. 7.30
<input type="checkbox"/> HONORARIO	S/. 360.00
<input type="checkbox"/> IMPREVISTO	S/. 100.00
	S/. 836.63

g) Viabilidad

Implementar la estrategia para orientar y mejorar la competitividad externa, es viable debido a que los recursos financieros que se necesitan, están disponibles para la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., además de implementar esta estrategia se logrará obtener una mayor participación del mercado respecto a las ventas, posicionándose en las tarifas o precios a diferencia de la competencia y de nuevas empresas.

h) Mecanismo de control

Los indicadores que permitirán si la estrategia implementada está impactando en la empresa son las siguientes:

- Evaluación del mercado y estabilidad económica.
- Competencia en el sector, nuevo competidores.

f) Presupuesto

MATERIALES			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
Hojas Dina A4	1 Millar	S/. 12.10	S/. 12.10
Bolígrafos cristal BIC	1 Docena	S/. 4.30	S/. 4.30
Resaltador Amarillo Arti	1 Unidad	S/. 1.50	S/. 1.50
Folder manila A4	1 Unidad	S/. 4.20	S/. 4.20
			S/. 22.10

REFRIGERIO			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	COSTO TOTAL
Nectar Pulp Manzana 145ML.	1 Paquete	S/. 5.50	S/. 5.50
Galletas Bell's Soda V	1 Paquete	S/. 1.80	S/. 1.80
			S/. 7.30

HONORARIOS					
DESCRIPCIÓN	CANT.	HORAS	SESIONES	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<input type="checkbox"/> Administrador	01	2Hrs	5	S/. 30.00	S/. 300.00

INVERSIÓN TOTAL	
DESCRIPCIÓN	COSTO TOTAL
<input type="checkbox"/> MATERIALES	S/. 22.10
<input type="checkbox"/> REFRIGERIO	S/. 7.30
<input type="checkbox"/> HONORARIO	S/. 300.00
<input type="checkbox"/> IMPREVISTO	S/. 50.00
S/. 379.40	

g) Viabilidad

Implementar la estrategia para orientar y mejorar uno de los principales factores del análisis estratégico que afecta a la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., además de implementar esta estrategia se lograr obtener grandes mejoras en relación a la eficiencia y productividad de las labores diarias, contribuyendo a reducir tiempos y alcanzar los objetivos trazados por la empresa.

h) Mecanismo de control

Los indicadores que permitirán si la estrategia implementada está impactando en la empresa son las siguientes:

- Carencia de equipos y sistemas modernos.
- Falta de inversión de tecnología.

Tabla 12. Resumen de las estrategias y costos

RESUMEN		
ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR	COSTO	
Estrategia FO - Capacitación al personal	S/.	601.20
Estrategia DO - Diseñar un plan estratégico	S/.	2,600.50
Estrategia FA - inversión publicitaria	S/.	836.63
Estrategia DA - inversión de equipos y sistemas modernos	S/.	379.40
COSTO TOTAL DE LAS ESTRATEGIAS		S/.
		4,417.73

Fuente: Matriz FODA y cotizaciones de las actividades a realizar para implementar estrategias.
Elaboración Propia

Análisis de los ingresos y egresos

Tabla 13. Ingreso de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. ejercicio del periodo 2015

INGRESOS NETOS			
MESES	CLIENTES REGISTRADOS	TARIFA PROMEDIO	INGRESO MENSUAL
Enero	992	S/.38.25	S/.37,944.00
Febrero	1,064	S/.38.25	S/.40,698.00
Marzo	1,240	S/.38.25	S/.47,430.00
Abril	1,085	S/.38.25	S/.41,501.25
Mayo	1,116	S/.38.25	S/.42,687.00
Junio	1,110	S/.38.25	S/.42,457.50
Julio	1,395	S/.38.25	S/.53,358.75
Agosto	1,350	S/.38.25	S/.51,637.50
Septiembre	1,230	S/.38.25	S/.47,047.50
Octubre	1,147	S/.38.25	S/.43,872.75
Noviembre	1,200	S/.38.25	S/.45,900.00
Diciembre	1,550	S/.38.25	S/.59,287.50
INGRESO TOTAL ANUAL			S/.553,821.75

Fuente: Información de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.
Elaboración Propia

Tabla 14. Egresos de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. ejercicio del periodo 2015

PLANILLA DE TRABAJADORES					
N°	CARGO U OCUPACIÓN	CANT.	INGRESOS DEL TRABAJADOR		TOTAL REMUNERACIÓN BRUTA
			SUELDO BÁSICO	ASIGNACIÓN FAMILIAR	
1	- Gerente	1	S/.1,800.00	S/.75.00	S/.1,875.00
2	- Administrador	1	S/.1,300.00	S/.75.00	S/.1,375.00
3	- Asistente administrativo	1	S/. 950.00	S/.75.00	S/.1,025.00
4	- Contador	1	S/.1,300.00	S/.75.00	S/.1,375.00
5	- Asistente contable	1	S/. 950.00	S/.75.00	S/.1,025.00
6	- Recepcionista	4	S/. 950.00	S/.75.00	S/.3,875.00
7	- Chofer	1	S/. 950.00	S/.75.00	S/.1,025.00
8	- Seguridad	2	S/. 950.00	S/.75.00	S/.1,975.00
9	- Limpieza	4	S/. 850.00	S/.75.00	S/.3,475.00
REMUNERACIÓN BRUTA MENSUAL					S/.17,025.00
REMUNERACIÓN BRUTA ANUAL					S/.204,300.00

Fuente: Información de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.
Elaboración Propia

CAJA Y BANCOS					
N°	ITEMS	UNID.	CANT.	VALOR	TOTAL
1	Luz	Global	1	S/.980.00	S/.980.00
2	Agua	Global	1	S/.560.00	S/.560.00
3	Línea ROM/RPC	Global	2	S/.69.00	S/.138.00
3	Telefonía fija e internet	Global	1	S/.180.00	S/.180.00
COSTO TOTAL MENSUAL					S/.1,858.00
COSTO TOTAL ANUAL					S/.22,296.00

Fuente: Información de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.
Elaboración Propia

OTROS SERVICIOS					
N°	ITEMS	UNID.	CANT.	VALOR	TOTAL
1	Mantenimiento en general	Global	1	S/. 750.00	S/. 750.00
2	Suministros en general	Global	1	S/. 1,200.00	S/. 1,200.00
COSTO TOTAL MENSUAL					S/. 1,950.00
COSTO TOTAL ANUAL					S/.23,400.00

Fuente: Información de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.
Elaboración Propia

Tabla 15. Resumen de ingresos y egresos de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., ejercicio del periodo 2015-2016-2017

AÑOS	2015	2016	2017
INGRESOS	S/.553,821.75	S/.564,898.19	S/.621,388.00
EGRESOS	S/.249,996.00	S/.254,413.73	S/.258,831.46
B.NETO	S/.303,825.75	S/.310,484.46	S/.362,556.54

Fuente: Información de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.
Elaboración Propia

Respecto al resumen de ingresos y egresos para el año 2016 se obtuvo un crecimiento del 2% en los ingresos, así mismo los egresos corresponde también la inversión propuesta S/. 4,417.73. Por otro lado correspondiente al año 2017 se espera un crecimiento del 10% dando un total de ingresos S/. 621,388.00, además los egresos corresponderían S/. 258,831.46 junto con la inversión propuesta.

Tabla 16. Beneficio – Costo

Relación B/C	S/. 1,437,190.33
	S/. 631,992.28
TOTAL	2.27

Fuente: Información de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.
Elaboración Propia

La inversión de la implementación de las estrategias es sumamente rentable, demostrando que es aceptable, si la relación beneficio – costo es mayor o igual que 1,0 al obtener un valor de 2.27 con una tasa de crecimiento del 10% demuestra que el proyecto es viable.

V. Conclusiones

1. Respecto al plan estratégico de la empresa, se concluye que no existe una misión, visión, valores y objetivos bien establecidos, así mismo se debe tener en cuenta la satisfacción de los clientes, imagen empresarial y la práctica de los valores de solidaridad, responsabilidad, respeto, honestidad y confianza, además debe enfocar sus objetivos en base a las ventas, mercado y clientes.
2. Respecto al análisis estratégico de la empresa, se concluye que existe un adecuado servicio de comunicación, calidad, beneficios en los servicios, tarifas establecidas, alianzas empresariales, desarrollo económico y mayor demanda, infraestructura inadecuada, competencia, falta de experiencia en el rubro, carencia de sistema y equipos, baja de precios, nuevas empresas e inseguridad ciudadana.
3. De acuerdo a la competitividad interna de la empresa, se concluye que el personal no tiene la capacidad para desarrollar sus diferentes labores, por el contrario no se cuenta con equipos modernos y pocas veces se invierte, además en los últimos años, se ha tenido un aumento de capital pero no se suministra adecuadamente las utilidades.
4. De acuerdo a la competitividad externa de la empresa, se concluye que los cambios en el sector ha dificultado la competitividad, la tasa de crecimiento ha incrementado la calidad, aumento de la demanda, estabilidad económica, pero no se aprovecha el crecimiento en el sector.
5. En general se concluye que una propuesta de lineamientos estratégicos permitirá orientar la competitividad empresarial del Hospedaje Selecto E.I.R.L., a través de estrategias basadas principalmente a direccionar y mejorar las dificultades relacionadas con el plan estratégico, análisis estratégico, competitividad interna y externa.

VI. Recomendaciones

1. Se recomienda al administrador y al personal responsable de la empresa, orientar los elementos que afectan al cumplimiento adecuado del plan estratégico, a través de una estrategia basado en un diseño de plan estratégico que permita estructurar y promover el conocimiento de la misión, visión, valores y objetivos.
2. Se recomienda al administrador de la empresa, mejorar la calidad del servicio de atención y desarrollar la capacidad del personal en función a una atención personalizada, mediante una estrategia de capacitación que permita orientarlos en la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los clientes.
3. Se recomienda al administrador de la empresa, establecer una estrategia que permita orientar los aspectos identificados en el análisis estratégico, principalmente en los equipos y sistemas modernos, mediante una estrategia de inversión, que permita mejorar la eficiencia de las operaciones de la empresa.
4. Se recomienda al administrador de la empresa, aprovechar los beneficios de calidad y precio, así también de los servicios de comunicación que existen en cada servicio habitacional a través de una estrategia publicitaria que permita principalmente obtener mayor participación del mercado, siendo competitivo y aprovechar la estabilidad económica.
5. En general se recomienda a la empresa realizar una propuesta de lineamientos estratégicos que permita orientar la competitividad de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L, mediante la mejora notable del diseño estratégico, factor que influyen negativamente a la empresa, la competitividad interna y externa en función a su rentabilidad.

VII. Referencias

- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de administración; teoría general y proceso administrativo*. México.
- Castro. (2014). *Lineamientos estratégicos para la empresa Artika*. Piura, Perú.
- Espinoza. (2014). *Lineamientos estratégicos para la empresa la Casa del Perno Piura S.A.C*. Piura, Perú.
- Francés, A., & Indacochea, A. (2006). *Estrategia y planes para la empresa en el cuadro de mando integral*. México: McGraw-Hill.
- Guarneros, I. (2014). *Más competitividad que pequeñas; imagen corporativa a la medida de su empresa*. México: Patria.
- Heredia, O. (2015). *Lineamientos Estratégicos para el fortalecimiento de la cultura y el clima organizacional en los centros de distribución de consumo masivo de empresas de alimentos y bebidas no alcohólicas*. Venezuela.
- Koontz, H., Heinz, W., & Cannice, M. (2012). *Administración; Una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill.
- MEF. (Julio de 15 de 2016). *Economía peruana se expande 4,9% en mayo, con lo cual alcanzó un crecimiento de 4,1% en lo que va del año, en línea con el potencial de mediano plazo*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/noticias/notas-de-prensa-y-comunicados?id=4560>
- Münch, L. (2010). *Administración; administrativo, Gestión organizacional enfoque y proceso*. México: McGraw-Hill.
- Porter, M. (2008). *Estrategias y ventajas competitivas*. Mexico: Patria.
- Porter, M. (2014). *Guía esencial hacia la estrategia y la competencia*. México: Patria.

- Portocarrero, N. (2010). *Planeamiento Estratégico para Incrementar el Nivel de Competitividad del Restaurante Big Ben*. Trujillo, Peru. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/handle/123456789/391>
- Rubio, L., & Baz, V. (2015). *El poder de la competitividad*. México: Colección popular.
- Santander, C. (2013). *Estrategias para inducir la formalidad de la mype de la INDUSTRIA GRÁFICA- OFFSET por medio de gestion competitiva*. Lima, Perú.
- Torres, H. (2014). *Administración estratégica*. México: Patria.
- Uribe, M. (2011). *Gerencia del servicio; alternativa para la competitividad*. Bogota, Colombia: De la U.

ANEXOS

Anexo N° 1: Cuestionario al personal de la empresa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimados colaboradores reciban un cordial saludo, el siguiente cuestionario de carácter confidencial está destinado a recabar información necesaria que servirá de soporte a la investigación que se realiza en cuanto a la "Lineamientos estratégicos para orientar la competitividad empresarial del Hospedaje SELECTO E.I.R.L., Piura". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (x) su respuesta, se le agradece su colaboración.

1. Usted. ¿Considera que en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L, cuenta con una misión adecuada?

- a) Totalmente de acuerdo.....
 b) De acuerdo.....
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....
 d) En desacuerdo.....
 e) Totalmente en desacuerdo.....

2. ¿Considera usted que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L, promueve el conocimiento de la misión?

- a) Totalmente de acuerdo.....
 b) De acuerdo.....
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....
 d) En desacuerdo.....
 e) Totalmente en desacuerdo.....

3. Usted. ¿Considera que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., cuenta con una visión adecuada?

- a) Totalmente de acuerdo.....
 b) De acuerdo.....
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....
 d) En desacuerdo.....
 e) Totalmente en desacuerdo.....

4. ¿Considera usted que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L, promueve el conocimiento de la Visión?

- a) Totalmente de acuerdo.....
 b) De acuerdo.....
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....
 d) En desacuerdo.....
 e) Totalmente en desacuerdo.....

5. Usted. ¿Considera que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., cuenta con valores adecuados?

- a) Totalmente de acuerdo.....
 b) De acuerdo.....
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....
 d) En desacuerdo.....
 e) Totalmente en desacuerdo.....

6. ¿Considera usted que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L, promueve el conocimiento de los valores?

- a) Totalmente de acuerdo.....
 b) De acuerdo.....
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....
 d) En desacuerdo.....
 e) Totalmente en desacuerdo.....

7. Usted. ¿Considera que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., cuenta con objetivos adecuada?

- a) Totalmente de acuerdo.....
 b) De acuerdo.....
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....
 d) En desacuerdo.....
 e) Totalmente en desacuerdo.....

8. ¿Considera usted que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., promueve el conocimiento de los objetivos en las áreas?

- a) Totalmente de acuerdo.....
 b) De acuerdo.....
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....
 d) En desacuerdo.....
 e) Totalmente en desacuerdo.....

9. Usted. ¿Está de acuerdo que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., posee un conjunto de servicios de internet y telefonía fija a diferencia de la competencia?

- a) Totalmente de acuerdo.....
 b) De acuerdo.....
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....
 d) En desacuerdo.....
 e) Totalmente en desacuerdo.....

10. Usted. ¿Está de acuerdo que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., brinda un servicio de atención personalizado según las exigencias de sus clientes?

- a) Totalmente de acuerdo.....
 b) De acuerdo.....
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....
 d) En desacuerdo.....
 e) Totalmente en desacuerdo.....

11. Usted. ¿Está de acuerdo que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., brinda la información necesaria sobre los diferentes servicios que ofrece?

- a) Totalmente de acuerdo.....
 b) De acuerdo.....
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....
 d) En desacuerdo.....
 e) Totalmente en desacuerdo.....

12. Usted. ¿Está de acuerdo que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., ofrece en cada servicio, beneficios de calidad y precio a sus clientes?

- a) Totalmente de acuerdo.....
 b) De acuerdo.....
 c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.....
 d) En desacuerdo.....
 e) Totalmente en desacuerdo.....

<p>13. Usted. ¿Está de acuerdo que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., mantiene las mismas tarifas por cada servicio habitacional al igual que la competencia?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>14. Usted. ¿Está de acuerdo que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., realiza alianzas estratégicas con empresas que le permiten complementar un mejor servicio de alojamiento?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>15. Usted. ¿Está de acuerdo que al mercado objetivo donde la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L ofrece sus servicios mantiene un grado de solvencia económica crecientes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>16. Usted. ¿Está de acuerdo que en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., habido un incremento adecuado de ventas por parte de nuevos clientes?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>17. Usted. ¿Está de acuerdo que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. cuenta con una infraestructura mínimamente adecuada?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>18. Usted. ¿Está de acuerdo que la competencia en el entorno de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., presenta una ventaja competitividad en relación al manejo y organización?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>19. Usted. ¿Está de acuerdo que en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. carece de experiencia en el rubro comercial de hospedaje?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>20. Usted. ¿Está de acuerdo que en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., carece de algunas instalaciones tecnológicas en sistemas de seguridad y equipos necesarios para sus servicios?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>21. Usted. ¿Está de acuerdo que la competencia del entorno puede bajar las tarifas habitacionales establecidas por la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>22. Usted. ¿Está de acuerdo que los conflictos sociales, tales como las huelgas o paros disminuye el dinamismo de la demanda en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>23. Usted. ¿Está de acuerdo que el surgimiento de nuevas empresas entorno a la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., disminuirá las ventas considerablemente?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>24. Usted. ¿Está de acuerdo que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., no logra fidelizar al segmento a la que ofrece sus servicios habitacionales?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>25. ¿Considera usted, que el personal de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., tiene la capacidad adecuada para poder realizar eficientemente sus labores encomendadas?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>26. ¿Considera usted, que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., cuenta con el personal suficiente para poder cumplir con las actividades diarias?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p>
--	--

<p>27. ¿Considera usted, que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., mantiene en sus diferentes ambientes equipos modernos?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>28. ¿Considera usted, que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., invierte periódicamente en equipos modernos que le permitan reducir los procesos operativos?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>29. ¿Considera usted, que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., en los últimos años ha generado un adecuado aumento de su capital?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>30. ¿Considera usted, que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., suministra eficientemente las utilidades obtenidas?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>31. ¿Considera usted, que los cambios empresariales en el sector hospedaje, ha dificultado la competitividad de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p>	<p>32. ¿Considera usted, que la tasa de crecimiento económico en el sector hospedaje ha incrementado la calidad en los servicios de alojamiento de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>33. ¿Considera usted, que en los últimos años, habido un aumento considerable de la demanda en el servicio del sector hospedaje?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>34. ¿Considera usted, que el aumento considerable de la demanda ha beneficiado a la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>35. ¿Considera usted, que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., mantiene una estabilidad económica que le permite solventar sus diferentes gastos?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>36. ¿Considera usted, que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., aprovecha adecuadamente el crecimiento económico del sector hospedaje?</p> <p>a) Totalmente de acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>b) De acuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>c) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>d) En desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p> <p>e) Totalmente en desacuerdo..... <input type="checkbox"/></p>
Muchas Gracias por su colaboración...!	

DATOS GENERALES

1. Sexo: M:___ F:___
2. Edad: 18 - 27 28 - 35 36 - 43 44 - 50
3. Grado de instrucción: Post grado ___ Superior Universitario ___ Técnico ___ Secundaria ___
4. Nivel de ingresos: Menos de s/.750 s/. 750 - 1800 s/1800 - 3500 s/.3500 a más
5. Tiempo laborando: Menos de 01 años ___ Entre 01 a 02 años ___ Más de 02 años ___

Anexo N° 2: Cuestionario a los clientes de la empresa



ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado cliente reciban un cordial saludo, el siguiente cuestionario de carácter confidencial está destinado a recabar información necesaria que servirá de soporte a la investigación que se realiza en cuanto a la "Lineamientos estratégicos para orientar la competitividad empresarial del Hospedaje SELECTO E.I.R.L., Piura". Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (x) su respuesta, se le agradece su colaboración.

1. ¿Qué aspecto considera usted, que debe tener en cuenta la empresa hospedaje selecto E.I.R.L. en relación a su razón de ser?

- a) Servicios que ofrece.....
 b) Satisfacción de los clientes.....
 c) Ninguna de las anteriores.....
 d) Todas las anteriores.....

2. ¿Qué aspecto considera usted, que la empresa hospedaje selecto E.I.R.L. debe tener en cuenta para mejorar su direccionamiento?

- a) Compromiso.....
 b) Propósito.....
 c) Imagen empresarial.....
 d) Ninguna de las anteriores.....
 e) Todas las anteriores.....

3. ¿Qué valores en la empresa hospedaje selecto E.I.R.L. deben considerar para un mejor servicio de atención?

- a) Solidaridad.....
 b) Responsabilidad.....
 c) Respeto.....
 d) Honestidad.....
 e) Confianza.....
 f) Ninguna de las anteriores.....
 g) Todas las anteriores.....

4. ¿Qué aspectos, usted considera que la empresa mantienen dificultad para cumplir con los objetivos trazados respecto a su crecimiento económico?

- a) Ventas.....
 b) Mercado.....
 c) Cliente.....
 d) Ninguna de las anteriores.....
 e) Todas las anteriores.....

5. ¿Qué factores considera como fortalezas para la empresa hospedaje selecto E.I.R.L.?

- a) Servicios de comunicación.....
 b) Calidad en el servicio de atención.....
 c) Brinda información relevante.....
 d) Beneficios en cada servicio.....
 e) Ninguna de las anteriores.....
 f) Todas las anteriores.....

6. ¿Qué factores consideras como oportunidades para la empresa hospedaje selecto E.I.R.L.?

- a) Tarifa del servicio.....
 b) Alianzas con otras empresas.....
 c) Desarrollo económico en el sector.....
 d) Incremento de nuevos clientes.....
 e) Ninguna de las anteriores.....
 f) Todas las anteriores.....

7. ¿Qué factores consideras como debilidades para la empresa hospedaje selecto E.I.R.L.?

- a) Infraestructura poco adecuada.....
 b) Competencia organizacional.....
 c) Falta de experiencia en el rubro.....
 d) Carencia de sistemas y equipos tecnológicos.....
 e) Ninguna de las anteriores.....
 f) Todas las anteriores.....

8. ¿Qué factores consideras como amenazas para la empresa hospedaje selecto E.I.R.L.?

- a) Baja de precios en el sector.....
 b) Conflictos sociales y culturales.....
 c) Nuevas empresas.....
 d) Bajo nivel de fidelización.....
 e) Ninguna de las anteriores.....
 f) Todas las anteriores.....

9. ¿Qué considera usted, que debe tener el personal de la empresa hospedaje selecto E.I.R.L., para brindar un buen servicio?

- a) Capacidad.....
 b) Confianza.....
 c) Amabilidad.....
 d) Ninguna de las anteriores.....
 e) Todas las anteriores.....

10. ¿Qué equipos tecnológicos, debe adquirió la empresa hospedaje selecto E.I.R.L., para mejorar la eficiencia de sus actividades?

- a) Camaras de seguridad.....
 b) Caja registradora.....
 c) Equipos multimedia.....
 d) Ninguna de las anteriores.....
 e) Todas las anteriores.....

11. ¿Qué factores considera usted, que la empresa hospedaje selecto E.I.R.L. debe tener en cuenta para administrar adecuadamente sus utilidades?

- a) Suministracion de los recursos.....
 b) Mejora en el sistema de caja.....
 c) Ninguna de las anteriores.....
 d) Todas las anteriores.....

12. ¿Qué factores han permitido que la empresa hospedaje selecto E.I.R.L. incremente de su tasa económica?

- a) Política.....
 b) Cambios empresariales.....
 c) Ninguna de las anteriores.....
 d) Todas las anteriores.....

13. ¿En los últimos años, que factores han favorecido el incremento de la demanda la empresa hospedaje selecto E.I.R.L.?

- a) Turismo.....
- b) Calidad.....
- c) Precios.....
- d) Ninguna de las anteriores.....
- e) Todas las anteriores.....

14. ¿Qué aspectos ha aprovechado eficientemente la empresa hospedaje selecto E.I.R.L respecto a la económica en el sector?

- a) Estabilidad economica.....
- b) Desarrollo en el sector.....
- c) Ninguna de las anteriores.....
- d) Todas las anteriores.....

DATOS GENERALES

1. Sexo: M:___ F:___
2. Edad: 18 - 27 28 - 35 36 - 43 44 - 50
3. Grado de instrucción: Post grado ___ Superior Universitario ___ Técnico ___ Secundaria ___
4. Nivel de ingresos: Menos de s/.750 s/. 750 - 1800 s/1800 - 3500 s/.3500 a más

Anexo N° 3: Guía de entrevista al gerente de la empresa



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Las siguientes interrogantes tienen como finalidad recoger información de la empresa Hospedaje SELECTO E.I.R.L., para desarrollar el trabajo de investigación denominada “Lineamientos estratégicos para orientar la competitividad empresarial del Hospedaje SELECTO E.I.R.L., Piura”. Agradeciendo su colaboración.

1. ¿Considera usted que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., cuenta con una adecuada misión, en función a la normativa establecida? Explique.
2. ¿Considera usted que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., cuenta con una adecuada visión, en función a la normativa establecida? Explique
3. ¿Considera usted que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., cuenta con adecuados valores bien establecidos de acuerdo a las normas de la empresa? ¿Cuáles son? ¿Cómo contribuye el personal y la empresa en su práctica? Explique.
4. A nivel de planeación, ¿Considera usted que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., cuenta con adecuados objetivos, bien establecidos en función a él plan estratégico anual? ¿Explique?
5. ¿Qué aspectos conforman las fortalezas de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.? ¿Cuáles son? Explique.
6. ¿Qué aspectos conforman las oportunidades de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.? ¿Cuáles son? Explique.
7. ¿Qué aspectos conforman las debilidades de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.? ¿Cuáles son? Explique.
8. ¿Qué aspectos conforman las amenazas de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.? ¿Cuáles son? Explique
9. ¿Cuáles son las capacidades poseen el personal que conforma la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.? Explique.
10. ¿En qué equipos tecnológicos debería invertir periódicamente la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.? Explique.
11. ¿La empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., cómo suministra las utilidades anuales generadas por los servicios habitacionales que ofrece? Explique.
12. ¿Cuáles son las principales empresas que han dificultado la competitividad de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.? Explique.
13. ¿Cómo ha beneficiado el aumento de la demanda a la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.? Explique.
14. ¿Cómo la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., ha aprovechado el crecimiento económico del sector hospedaje? Explique.

Muchas Gracias por su colaboración...!

Anexo N° 4: Tablas, análisis e interpretación de resultados

- **O1: Determinar la realidad del plan estratégico existente en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura.**

Tabla 17. Aspectos que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., debe tener en cuenta en relación a su razón de ser.

Aspecto	Opciones	N° de respuestas	Porcentaje válido
Misión	Servicios que ofrece	107	28,6%
	Satisfacción de los clientes	154	41,2%
	N.A	68	18,2%
	T.A	45	12,0%
	Total	374	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente.

La Tabla 17., muestra que el 41.2% de los encuestados consideran que los aspectos principales que la empresa debe tener en cuenta en relación a su razón de ser, es la satisfacción de los clientes. Debido a que los clientes manifestaron que los servicios habitacionales que se le brinda deben enfocarse básicamente en la satisfacción de sus requerimientos o estilos de vida.

Tabla 18. Aspectos que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., deben tener en cuenta para mejorar su direccionamiento.

Aspecto	Opciones	N° de respuestas	Porcentaje válido
Visión	Compromiso	55	14,7%
	Propósito	78	20,9%
	Imagen empresarial	96	25,7%
	N.A	65	17,4%
	T.A	80	21,4%
	Total	374	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente.

La Tabla 18., muestra que el 25,7% de los encuestados consideran que el aspecto que la empresa debe tener en cuenta para mejorar su

direccionamiento, es la imagen empresarial. Debido a que los clientes manifestaron que la imagen que transmite la empresa respecto a sus servicios habitacionales, es un factor determinante para orientar las actividades que realizan con frecuencia.

Tabla 19. Valores que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., debe considerar para un mejor servicio de atención.

Aspecto	Opciones	N° de respuestas	Porcentaje válido
Valores	Solidaridad	42	11,2%
	Responsabilidad	65	17,4%
	Respeto	42	11,2%
	Honestidad	57	15,2%
	Confianza	45	12,0%
	N.A	25	6,7%
	T.A	98	26,2%
	Total	374	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente.

La Tabla 19., muestra que el 26,2% de los encuestados consideran que los valores que la empresa debe considerar para un mejor servicio de atención, son la solidaridad, responsabilidad, respeto, honestidad y principalmente confianza. Debido a que los clientes manifestaron que en la empresa, el personal debe practicar dichos valores, permitiendo contribuir a una mejor calidad de atención.

Tabla 20. Aspectos que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., mantiene dificultad para cumplir con sus objetivos trazados.

Aspecto	Opciones	N° de respuestas	Porcentaje válido
Objetivos	Ventas	74	19,8%
	Mercado	62	16,6%
	Cliente	65	17,4%
	N.A	51	13,6%
	T.A	122	32,6%
	Total	374	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente.

La Tabla 20., muestra que el 32,6% de los encuestados consideran que los aspectos que la empresa mantiene dificultad para cumplir con sus objetivos trazados son, las ventas, mercado y clientes. Esto se debe a que los clientes manifestaron que para cumplir con los objetivos, la empresa debe centrarse en un mercado segmentado, maximizando sus ventas y logrando una mayor satisfacción al cliente.

El plan estratégico es un aspecto muy importante que las empresas u organizaciones deben tener en cuenta para mejorar la eficiencia de su planificación, debido a que es un documento en la que los responsables de una organización reflejan una serie de estrategias para cumplir con sus metas a un mediano plazo en relación a una gestión de excelencia. En el estudio se evidenció que la empresa investigada muestra claramente que no cuenta con una adecuada postura en cumplimiento de los elementos relacionados con el conocimiento y estructuración adecuada de la misión, visión, valores y objetivos, que afecta directamente a la empresa debido a que carece de una eficiente desarrollo de un plan estratégico, lo que conduce a expresar que la gestión empresarial es ineficiente.

- **O2: Identificar los aspectos que intervienen en el análisis estratégico que presenta la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016.**

Tabla 21. Factores que conforman las fortalezas de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.

Aspecto	Opciones	Nº de respuestas	Porcentaje válido
Fortalezas	Servicios de comunicación	62	16,6%
	Calidad en los servicios de atención	37	9,9%
	Brinda información relevante	42	11,2%
	Beneficios en cada servicio	55	14,7%
	N.A	35	9,4%
	T.A	143	38,2%
	Total	374	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente

La Tabla 21., muestra que el 38,7% de los encuestados consideran que los factores que conforman las fortalezas de la empresa son, el servicio de comunicación, calidad en el servicio de atención, brindar información relevante y beneficios en cada servicio. Esto se debe a que los clientes manifestaron que todos estos factores internos son los principales aspectos porque muchas veces demandan de sus servicios y además que aun deberían mejorar constantemente.

Tabla 22. Factores que conforman las oportunidades para empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.

Aspecto	Opciones	N° de respuestas	Porcentaje válido
Oportunidades	Tarifa del servicio	49	13,1%
	Alianza con otras empresas	59	15,8%
	Desarrollo económico en el sector	52	13,9%
	Incremento de nuevos clientes	41	11,0%
	N.A	71	19,0%
	T.A	102	27,3%
	Total	374	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente

La Tabla 22., muestra que el 27,3% de los encuestados consideran que los factores que conforman las oportunidades para la empresa son, tarifa del servicio, alianzas con otras empresas, desarrollo económico en el sector e incremento de nuevos clientes. Debido a que los clientes manifestaron que todos estos factores externos deben ser aprovechados para mejorar la calidad de sus servicios habitacionales.

Tabla 23. Factores que conforman las debilidades para la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.

Aspecto	Opciones	N° de respuestas	Porcentaje válido
Debilidades	Infraestructura poco adecuada	52	13,9%
	Competencia organizacional	42	11,2%

Falta de experiencia en el rubro	61	16,3%
Carencia de sistemas y equipos tecnológicos	54	14,4%
N.A	45	12,0%
T.A	120	32,1%
Total	374	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente

La Tabla 23., muestra que el 32,1% de los encuestados consideran que los factores que conforman las debilidades de la empresa son, infraestructura poco adecuada, competencia organizacional, falta de experiencia en el rubro, carencia de sistemas y equipos tecnológicos. Debido a que los clientes manifestaron que todos estos factores afectan a la empresa, debido a que son factores que influyen muchas veces a satisfacer sus necesidades.

Tabla 24. Factores que conforman las amenazas para la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.

Aspecto	Opciones	N° de respuestas	Porcentaje válido
Amenazas	Baja de precios en el sector	56	15,0
	Conflictos sociales y culturales	41	11,0
	Nuevas empresas	45	12,0
	Inseguridad ciudadana	50	13,4
	N.A	68	19,8
	T.A	114	28,9
	Total	374	100,0

Fuente: Encuesta aplicada al cliente

La Tabla 24., muestra que el 28,95% de los encuestados consideran que los factores que conforman las debilidades para la empresa son, la baja de precios en el sector, conflictos sociales y culturales, nuevas empresa e inseguridad ciudadana. Esto se debe a que los clientes manifestaron que todos estos aspectos externos afectan de una u otra forma al desarrollo continuo de los servicios habitacionales de la empresa.

El análisis estratégico es un factor primordial que las empresas u organizaciones deben considerar dentro de su gestión empresarial, debido a que esta identifica el mercado sobre el que se desea competir y así poder definir sin barreras o problemas, las estrategias necesarias para mantenerse en el mercado objetivo. En el estudio se evidencia que la empresa investigada muestra claramente que mantiene un alto índice favorables en relación a los aspectos encontrados en la fortalezas y oportunidades, así también que presenta un alto índice desfavorable en los aspectos encontrados en las debilidades y amenazas, lo que conduce a determinar que la empresa debe tomar estrategias para mejorar su gestión y alcanzar una adecuada competitividad, reduciendo los aspectos negativos que afectan a un largo plazo a la rentabilidad de la empresa.

- **O3: Analizar la situación en la competitividad interna que presenta la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. Piura, Año 2016.**

Tabla 25. Aspectos que debe poseer el personal de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., para brindar un buen servicio

Aspecto	Opciones	Nº de respuestas	Porcentaje válido
Personal	Capacidad	54	14,4%
	Confianza	48	12,8%
	Amabilidad	69	18,4%
	N.A	49	13,1%
	T.A	154	41,2%
	Total	374	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente.

La Tabla 25., muestra que el 41,2% de los encuestados consideran que los aspectos que debe poseer el personal de la empresa para brindar un buen servicio son, la capacidad, confianza y amabilidad. Debido a que los clientes manifestaron que estos aspectos permitirán al personal desarrollar una atención adecuada en función a la solución de sus solicitudes y/o sugerencias.

Tabla 26. Equipos tecnológicos que debería adquirir la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., para brindar mejorar la eficiencia de sus actividades

Aspecto	Opciones	N° de respuestas	Porcentaje válido
Tecnología	Cámaras de seguridad	74	19,8%
	Caja registradora	51	13,6%
	Equipos multimedia	57	15,2%
	N.A	81	21,7%
	T.A	111	29,7%
	Total	374	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente

La Tabla 26., muestra que el 29,7% de los encuestados consideran que los equipos tecnológicos que debería adquirir la empresa son, cámaras de seguridad, caja registradora y equipos multimedia. Debido a que los clientes manifestaron que dichos equipos tecnológicos son apropiados para la mejora de sus actividades, es más consideran que la seguridad es un aspecto importante y los equipos multimedia en las diferentes habitaciones.

Tabla 27. Factores que debería tener en cuenta la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., para administrar adecuadamente sus utilidades

Aspecto	Opciones	N° de respuestas	Porcentaje válido
Capital	Suministración de los recursos	111	29,7%
	Mejora en el sistema de caja	139	37,2%
	N.A	53	14,2%
	T.A	71	19,0%
	Total	374	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente

La Tabla 27., muestra que el 37,2% de los encuestados consideran que los factores que debe tener en cuenta la empresa para administrar adecuadamente sus utilidades, es mejorar el sistema de caja. Debido a que los clientes manifestaron que en ocasiones se manejan adecuadamente los sistemas de caja, debido a que los diferentes gastos y otros aspectos no se llevan adecuadamente bajo un registro que permita distribuir adecuadamente los diferentes ingresos que conforman el capital que obtiene la empresa.

La competitividad interna es otro factor muy importante que las empresas u organizaciones deben considerar, debido a que se refiere a la capacidad que se tienen las empresas para explotar eficientemente y de forma positiva los diferentes recursos con las que se cuenta. En el estudio se evidencia que la empresa investigada muestra claramente que no mantiene una adecuada competitividad interna debido al bajo nivel en el que se encuentra, determinando ciertos aspectos problemáticos, tales como; falta de capacidad del personal, inversión de equipos modernos y manejo eficiente de las utilidades, que afectan altamente a la empresa debido a que estos aspectos no permiten mejorar la productividad relacionado con las actividades operativas que se deben realizar en cumplimiento con las metas que se desean alcanzar.

- **O4: Analizar la situación de la competitividad externa que presenta la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.**

Tabla 28. Factores que han permitido a la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., incrementar su tasa económica

Aspecto	Opciones	N° de respuestas	Porcentaje válido
Evaluación del mercado	Políticas	131	35,0%
	Cambios empresariales	97	25,9%
	N.A	65	17,4%
	T.A	81	21,7%
	Total	374	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente.

La Tabla 28., muestra que el 35,0% de los encuestados consideran que los factores que han permitido a la empresa, incrementar su tasa económica, son las nuevas políticas. Debido a que los clientes manifestaron que los cambios políticos en el país han permitido incrementar la economía, es por ello que las empresas de todos los sectores se han visto beneficiado notablemente.

Tabla 29. Aspectos que han aprovechado eficientemente la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., respecto a la economía en el sector.

Aspecto	Opciones	N° de respuestas	Porcentaje válido
Dinamismo de la demanda	Turismo	129	34,5%
	Calidad	56	15,0%
	Precio	89	23,8%
	N.A	52	13,9%
	T.A	48	12,8%
	Total	374	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente.

La Tabla 29., muestra que el 34,5% de los encuestados consideran que los aspectos que ha aprovechado eficientemente la empresa respecto a la economía en el sector, es el turismo. Debido a que los clientes manifestaron que el crecimiento en el sector se ha visto influenciado por el aumento del turismo en la ciudad, lo que ha traído en consecuencia nuevos clientes, reflejando de esta forma un aumento consistente en la economía de la empresa.

Tabla 30. Factores que han favorecido el incremento de la demanda de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.

Aspecto	Opciones	N° de respuestas	Porcentaje válido
Estabilidad económica	Equilibrio económico	129	34,5%
	Desarrollo en el sector	56	15,0%
	N.A	52	13,9%
	T.A	48	12,8%
	Total	374	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada al cliente.

La Tabla 30., muestra que el 34,5% de los encuestados consideran que los factores que han favorecido el incremento de la demanda en la empresa, es el equilibrio económico. Debido a que los clientes manifestaron que la estabilidad económica en el país, ha permitido mantener los márgenes de venta de manera constante pero no ha sido adecuadamente aprovechada por la empresa.

Anexo N° 5: Informe de guía de entrevista

- De acuerdo al plan estratégico, el gerente manifestó que, si bien es cierto existe una misión, visión, valores y objetivos pero no de manera adecuada o eficiente, debido a que en los últimos años se dejó de mejorar o modificar estos aspectos, lo que condujo también a la falta de conocimiento del personal y por cuestiones de tiempo no se promueven el conocimiento de estos elementos lo que se está tratando de mejorar debido a que es un aspecto que conduce a la gestión de la empresa y lo que se requiere es obtener una mayor calidad en cada proceso que emprenda la empresa.

- De acuerdo al análisis estratégico, el gerente manifestó que los aspectos que conforman las fortalezas son; la decoración de las habitaciones, servicios de comunicación vía internet y telefonía, servicios personalizados e información de cada servicio, así también de su respectivo beneficio en la calidad y precio. En relación a las oportunidades; se brinda precios a la altura de la competencia, se realizan alianzas periódicamente, existe liquidez e incrementos de ventas, así también futuros proyectos constructivos de expansión. En relación a las debilidades; falta de una infraestructura adecuada, la competencia mantiene un mejor manejo de la organización y mercado, ausencia de experiencia en el sector, falta de tecnología, sistema de datos y equipos modernos. En relación a las amenazas; disminución de las tarifas de los servicios, aumento de nuevas empresas, conflictos políticos o sociales, falta de fidelización de clientes y surgimiento de algún tipo de desastre natural.

- De acuerdo a la competitividad interna, el gerente manifestó que el personal posee ciertas capacidades que van desde la buena actitud, trabajo en equipo, facilidad de comunicación y de brindar una buena atención, etc. En relación a la productividad esta se evidencia que en su mayoría, el personal por falta de direccionamiento, presenta deficiencias en realizar las labores que se le encomiendan, bien lo realizan de manera simple y no como corresponde, pero siempre se está mejorando continuamente.

- De acuerdo competitividad externa, el gerente manifestó que las principales empresas que dificultan su competitividad son; Hospedaje Golden Red, Hospedaje Bello Horizonte, Hospedaje Fantasía, Hospedaje Luchos, Hospedaje Roma y entre otros, que de una u otra forma se compite diariamente, el aumento de la demanda ha beneficiado a la empresa a través de mayores ventas e ingresos para la empresa, además para aprovechar este incremento, la empresa presenta algunas dificultades, debido que en ocasiones se trata de utilizar programas de fidelización para atraer más clientes pero no de manera eficiente, pero siempre se trata de implantar una mejora continua para generar una mayor solvencia económica.

Anexo N° 6: Constancia de validación de jueces expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Néstor Rodríguez de Peñá con DNI N° 02872139 Magister
 en Ciencias Contables y Financieras N°
 ANR: de profesión Administración
 desempeñándome actualmente como Docente
 en UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para clientes de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veinte días del mes de octubre del Dos mil Dieciséis.

Mg. : Néstor Rodríguez de Peñá
 DNI : 02872139
 Especialidad : Administración
 E-mail : nrodriguez@ucv.edu.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Regina Jiménez Ch. con DNI N° 02654918 Magister en Administración de empresa N° ANR: 11726, de profesión Administradora desempeñándome actualmente como Docente en Universidad Cesar Vallejo

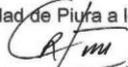
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para clientes de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia			X		
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veinte días del mes de octubre del Dos mil Dieciséis.


 Mg. : Regina Jiménez Ch.
 DNI : 02654918
 Especialidad : Administración
 E-mail : regi_jimenez@hotmail.com



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo José Martín Lazo Sánchez con DNI N° 02778943 Magister
 en ADMINISTRACION
 ANR: de profesión Licenciado en Ciencias Administrativas N°
 Desempeñándome actualmente como Docente
 en la Universidad César Vallejo - Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para clientes de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los días del mes de noviembre del Dos mil Dieciséis.

Mg. : José Martín Lazo Sánchez
 DNI : 02778943
 Especialidad: ADMINISTRACION
 E-mail: milazo@hotmail.com

Anexo N° 7: Matriz de consistencia

Titulo	Problema general	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Lineamientos estratégicos para orientar la competitividad empresarial del Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016.	¿De qué manera el diseño de lineamientos estratégicos permite orientar la competitividad empresarial del Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016?	Diseñar los lineamientos estratégicos que permita orientar la competitividad empresarial del Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016.	Un diseño de lineamientos estratégicos permitirá orientar la competitividad empresarial del Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016.	V2: Lineamientos estratégicos	Según Münch (2010) lo define como un factor que determina la dirección o rumbo hacia al que se pretenda dirigir la empresa y los resultados que se desean obtener a través de un análisis del entorno, minimizando riesgos y alcanzando una mayor probabilidad de éxito.	La investigación operacionalmente se midió a través de la misión, visión, valores y objetivos mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario a los colaboradores y guía de entrevista al gerente de la empresa Hospedaje SELECTO E.I.R.L.	Plan estratégico	Misión	- Encuesta - Entrevista	- Cuestionario - Guía de entrevista
						Visión				
						Valores				
						Objetivos				
				La investigación operacionalmente se midió a través de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario a los colaboradores y guía de entrevista al gerente de la empresa Hospedaje SELECTO E.I.R.L.	Análisis estratégico	Fortalezas	- Encuesta - Entrevista	- Cuestionario - Guía de entrevista		
				Oportunidades						
Debilidades										
		Amenazas								
V2: Competitividad empresarial				Según Guarneros (2014) lo define como un factor estratégico en la cual determina el tiempo de vida, permanencia o muerte de una empresa, donde se demuestra que el alto índice de competitividad permitiendo brindar un nivel de calidad eficiente en sus servicios.	La investigación operacionalmente se midió a través de del personal, tecnología y capital mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario a los colaboradores y guía de entrevista al gerente de la empresa Hospedaje SELECTO E.I.R.L.	Competitividad Interna	Personal	- Encuesta - Entrevista	- Cuestionario - Guía de entrevista	
					Tecnología					
					Capital					
		La investigación operacionalmente se midió a través de la evaluación del mercado, dinamismo de la demanda y estabilidad económica mediante la aplicación de los instrumentos; cuestionario a los colaboradores y guía de entrevista al gerente de la empresa Hospedaje SELECTO E.I.R.L.	Competitividad externa	Evaluación del mercado	- Encuesta - Entrevista	- Cuestionario - Guía de entrevista				
		Dinamismo de la demanda								
		Estabilidad económica								

Problema específico 01	Objetivo específico 01
¿Cuál es la postura del plan estratégico que presenta la empresa Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016?	Determinar la postura del plan estratégico que presenta la empresa Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016.
Problema específico 02	Objetivo específico 02
¿Cuáles son los aspectos que intervienen en el análisis estratégico que presenta la empresa Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016?	Identificar los aspectos que intervienen en el análisis que presenta la empresa Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016.
Problema específico 03	Objetivo específico 03
¿Cuál es la situación de la competitividad interna que presenta la empresa Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016?	Establecer el nivel competitividad interna que presenta la empresa Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016.
Problema específico 04	Objetivo específico 04
¿Cuál es la situación de la competitividad externa que presenta la empresa Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016	Determinar el nivel competitividad externa que presenta la empresa Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016.

Anexo N° 8: Matriz de instrumentos

Cuestionario aplicado al personal de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores	Técnica / Instrumento	Instrumento A		
						N° de ítems	Ítems	
¿De qué manera el diseño de lineamientos estratégicos permite orientar la competitividad empresarial del Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016?	Diseñar los lineamientos estratégicos que permita orientar la competitividad empresarial del Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016.	Un diseño de lineamientos estratégicos permitirá orientar la competitividad empresarial del Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016.	X1: Lineamientos estratégicos	X1.1	Misión	Encuesta/ Cuestionario	2	P1: Usted. ¿Considera que en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., cuenta con una misión c adecuada? P2: ¿Considera usted que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., promueve el conocimiento de la misión?
				X1.2	Visión		2	P3: Usted. ¿Considera que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., cuenta con una visión adecuada? P4: ¿Considera usted que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., promueve el conocimiento de la Visión?
				X1.3	Valores		2	P5: Usted. ¿Considera que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., cuenta con valores adecuados? P6: ¿Considera usted que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., promueve el conocimiento de los valores?
				X1.4	Objetivos		2	P7: Usted. ¿Considera que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., cuenta con objetivos adecuada? P8: ¿Considera usted que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., promueve el conocimiento de los objetivos en las área?
				X1.5	Fortalezas	Encuesta/ Cuestionario	4	P9: Usted. ¿Está de acuerdo que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., posee un conjunto de servicios de internet y telefonía fija a diferencia de la competencia?
								P10: Usted. ¿Está de acuerdo que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., brinda un servicio de atención personalizado según las exigencias de sus clientes?
								P11: Usted. ¿Está de acuerdo que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., brinda la información necesaria sobre los diferentes servicios que ofrece?
				P12: Usted. ¿Está de acuerdo que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., ofrece en cada servicio beneficios de calidad y precio a sus clientes?				
				X1.6	Oportunidad	Encuesta/ Cuestionario	4	P13: Usted. ¿Está de acuerdo que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., mantiene las mismas tarifas por cada servicio habitacional al igual que la competencia?
								P14: Usted. ¿Está de acuerdo que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., realiza alianzas estratégicas con empresas que le permiten complementar un mejor servicio de alojamiento?
								P15: Usted. ¿Está de acuerdo que al mercado objetivo donde la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L ofrece sus servicios mantiene un grado de solvencia económica creciente?
				P16: Usted. ¿Está de acuerdo que en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., habido un incremento adecuado de ventas por parte de nuevos clientes?				
				X1.7	Debilidad	Encuesta/ Cuestionario	4	P17: Usted. ¿Está de acuerdo que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. cuenta con una infraestructura mínimamente adecuada?
								P18: Usted. ¿Está de acuerdo que la competencia en el entorno de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., presenta una ventaja competitividad en relación al manejo y organización?
P19: Usted. ¿Está de acuerdo que en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L. carece de experiencia en el rubro comercial de hospedaje?								
P20: Usted. ¿Está de acuerdo que en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., carece de algunas instalaciones tecnológicas en sistemas de seguridad y equipos necesarios para sus servicios?								

			X1.8	Amenazas		4	<p>P21: Usted. ¿Está de acuerdo que la competencia del entorno puede bajar las tarifas habitacionales establecidas por la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.?</p> <p>P22: Usted. ¿Está de acuerdo que los conflictos sociales, tales como las huelgas o paros disminuye el dinamismo de la demanda en la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.?</p> <p>P23: Usted. ¿Está de acuerdo que el surgimiento de nuevas empresas entorno a la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., disminuirá las ventas considerablemente?</p> <p>P24: Usted. ¿Está de acuerdo que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., no logra fidelizar al segmento a la que ofrece sus servicios habitacionales?</p>
			Y1.1	Personal	Encuesta/ Cuestionario	2	<p>P25: ¿Considera usted, que el personal de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., tiene la capacidad adecuada para poder realizar eficientemente sus labores encomendadas?</p> <p>P26: ¿Considera usted, que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., cuenta con el personal suficiente para poder cumplir con las actividades diarias?</p>
			Y1.2	Tecnología		2	<p>P27: ¿Considera usted, que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., mantiene en sus diferentes ambientes equipos modernos?</p> <p>P28: ¿Considera usted, que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., invierte periódicamente en equipos modernos que le permitan reducir los procesos operativos?</p>
			Y1.3	Capital		2	<p>P29: ¿Considera usted, que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., en los últimos años ha generado un adecuado aumento de su capital?</p> <p>P30: ¿Considera usted, que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., suministra eficientemente las utilidades obtenidas?</p>
			Y1.4	Evaluación del mercado	Encuesta/ Cuestionario	2	<p>P31: ¿Considera usted, que los cambios empresariales en el sector hospedaje, ha dificultado la competitividad de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.?</p> <p>P32: ¿Considera usted, que la tasa de crecimiento económico en el sector hospedaje ha incrementado la calidad en los servicios de alojamiento de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.?</p>
			Y1.5	Dinamismo de la demanda		2	<p>P33: ¿Considera usted, que en los últimos años, habido un aumento considerable de la demanda en el servicio del sector hospedaje?</p> <p>P34: ¿Considera usted, que el aumento considerable de la demanda ha beneficiado a la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.?</p>
			Y1.6	Estabilidad económica		2	<p>P35: ¿Considera usted, que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., mantiene una estabilidad económica que le permite solventar sus diferentes gastos?</p> <p>P36: ¿Considera usted, que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., aprovecha adecuadamente el crecimiento económico del sector hospedaje?</p>

Cuestionario aplicado al cliente de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores	Técnica / Instrumento	Instrumento A		
						N° de ítems	Ítems	
¿De qué manera el diseño de lineamientos estratégicos permite orientar la competitividad empresarial del Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016?	Diseñar los lineamientos estratégicos que permita orientar la competitividad empresarial del Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016.	Un diseño de lineamientos estratégicos permitirá orientar la competitividad empresarial del Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016.	X1: Lineamientos estratégicos	X1.1	Misión	Encuesta/ Cuestionario	1	P1: ¿Qué aspecto considera usted, que debe tener en cuenta la empresa hospedaje selecto E.I.R.L. en relación a su razón de ser?
				X1.2	Visión		1	P2: ¿Qué aspecto considera usted, que la empresa hospedaje selecto E.I.R.L. debe tener en cuenta para mejorar su direccionamiento?
				X1.3	Valores		1	P3: ¿Qué valores en la empresa hospedaje selecto E.I.R.L. deben considerar para un mejor servicio de atención?
				X1.4	Objetivos		1	P4: ¿Qué aspectos, usted considera que la empresa mantienen dificultad para cumplir con los objetivos trazados respecto a su crecimiento económico?
				X1.5	Fortalezas	Encuesta/ Cuestionario	1	P5: ¿Qué factores considera como fortalezas para la empresa hospedaje selecto E.I.R.L.?
				X1.6	Oportunidad		1	P6: ¿Qué factores consideras como oportunidades para la empresa hospedaje selecto E.I.R.L.?
				X1.7	Debilidad		1	P7: ¿Qué factores consideras como debilidades para la empresa hospedaje selecto E.I.R.L.?
				X1.8	Amenazas		1	P8: ¿Qué factores consideras como amenazas para la empresa hospedaje selecto E.I.R.L.?
			Y1: Competitividad empresarial	Y1.1	Personal	Encuesta/ Cuestionario	1	P9: ¿Qué considera usted, que debe tener el personal de la empresa hospedaje selecto E.I.R.L., para brindar un buen servicio?
				Y1.2	Tecnología		1	P10: ¿Qué equipos tecnológicos, debe adquirió la empresa hospedaje selecto E.I.R.L., para mejorar la eficiencia de sus actividades?
				Y1.3	Capital		1	P11: ¿Qué factores considera usted, que la empresa hospedaje selecto E.I.R.L. debe tener en cuenta para administrar adecuadamente sus utilidades?
				Y1.4	Evaluación del mercado	Encuesta/ Cuestionario	1	P12: ¿Qué factores han permitido que la empresa hospedaje selecto E.I.R.L. incremente de su tasa económica?
				Y1.5	Dinamismo de la demanda		1	P13: ¿Qué aspectos ha aprovechado eficientemente la empresa hospedaje selecto E.I.R.L. respecto a la económica en el sector?
				Y1.6	Estabilidad económica		1	P14: ¿En los últimos años, que factores han favorecido el incremento de la demanda la empresa hospedaje selecto E.I.R.L.?

Guía de entrevista aplicado al gerente de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores	Técnica / Instrumento	Instrumento C		
						N° de ítems	Ítems	
¿De qué manera el diseño de lineamientos estratégicos permite orientar la competitividad empresarial del Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016?	Diseñar los lineamientos estratégicos que permita orientar la competitividad empresarial del Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016.	Un diseño de lineamientos estratégicos permitirá orientar la competitividad empresarial del Hospedaje SELECTO E.I.R.L. Piura, Año 2016.	X1: Lineamientos estratégicos	X1.1	Misión	Entrevista/ Guía de entrevista	1	P1: Considera usted que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., cuenta con una adecuada misión, en función a la normativa establecida? Explique.
				X1.2	Visión		1	P2: ¿Considera usted que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., cuenta con una adecuada visión, en función a la normativa establecida? Explique
				X1.3	Valores		1	P3: ¿Considera usted que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., cuenta con adecuados valores bien establecidos de acuerdo a las normas de la empresa? ¿Cuáles son? ¿Cómo contribuye el personal y la empresa en su práctica? Explique.
				X1.4	Objetivos		1	P4: A nivel de planeación, ¿Considera usted que la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., cuenta con adecuados objetivos, bien establecidos en función a él plan estratégico anual? ¿Explique?
				X1.5	Fortalezas	Entrevista/ Guía de entrevista	1	P5: ¿Qué aspectos conforman las fortalezas de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.? ¿Cuáles son? Explique.
				X1.6	Oportunidad		1	P6: ¿Qué aspectos conforman las oportunidades de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.? ¿Cuáles son? Explique.
				X1.7	Debilidad		1	P7: ¿Qué aspectos conforman las debilidades de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.? ¿Cuáles son? Explique.
				X1.8	Amenazas		1	P8: ¿Qué aspectos conforman las amenazas de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.? ¿Cuáles son? Explique
			Y1: Competitividad empresarial	Y1.1	Personal	Entrevista/ Guía de entrevista	1	P9: ¿Cuáles son las capacidades poseen el personal que conforma la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.? Explique.
				Y1.2	Tecnología		1	P10: ¿En qué equipos tecnológicos debería invertir periódicamente la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.? Explique.
				Y1.3	Capital		1	P11: ¿La empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., cómo suministra las utilidades anuales generadas por los servicios habitacionales que ofrece? Explique.
				Y1.4	Evaluación del mercado	Entrevista/ Guía de entrevista	1	P12: ¿Cuáles son las principales empresas que han dificultado la competitividad de la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.? Explique.
				Y1.5	Dinamismo de la demanda		1	P13: ¿Cómo ha beneficiado el aumento de la demanda a la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L.? Explique.
				Y1.6	Estabilidad económica		1	P14: ¿Cómo la empresa Hospedaje Selecto E.I.R.L., ha aprovechado el crecimiento económico del sector hospedaje? Explique.

Anexo N° 9: Acta de autenticidad**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Nelida Rodríguez de Peña, docente de la experiencia curricular de Desarrollo de Tesis del ciclo X, revisor del trabajo académico titulado **"LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA ORIENTAR LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DEL HOSPEDAJE SELECTO E.I.R.L. PIURA, AÑO 2016"** de la estudiante **DE DIOS GANOZA, HEROÍNA GLADYS**, he sido capacitada e instruida en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 9% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo

Piura, 5 de diciembre del 2016



.....
Dra. Nelida Rodríguez de Peña
Docente revisor

DNI 02872139

Anexo N° 10: Declaración de autoría**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO****DECLARATORIA DE AUTORÍA**

Yo, **DE DIOS GANOZA, HEROINA GLADYS**, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, sede Piura, declaro que el trabajo académico titulado: **“LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS PARA ORIENTAR LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DEL HOSPEDAJE SELECTO E.I.R.L. PIURA, AÑO 2016”** presentada en 109 folios para la obtención del título profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACION, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Piura, 18 de diciembre del 2016.

Firma

DNI N° 73939254

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **De Dios Ganoza, Heroína Gladys**, identificado con DNI N° 73939254, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: **“LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA ORIENTAR LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL DEL HOSPEDAJE SELECTO E.I.R.L. PIURA, AÑO 2016”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....



De Dios Ganoza, Heroína Gladys
DNI N° 73939254

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------