



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA)**

**Gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en
Ucayali, 2023**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en administración de negocios - MBA

AUTORA:

Lopez Donayre de Vargas, Jessy Virginia (ORCID: 0000-0002-0028-0028)

ASESORAS:

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel (ORCID: 0000-0002-8613-1882)

Mg. Ortiz Guillen, Mirtha Patricia (ORCID: 0000-0003-0298-5301)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a dios por darme la vida y a mis padres por el apoyo incondicional.

Jessy López

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar vallejo, porque hizo posible el Programa académico en MBA, lo cual ha permitido mejorar las capacidades científicas y administrativas como es el de Maestra.

A la Dr. Maribel Robladillo Bravo a quién va nuestro agradecimiento muy sincero por el asesoramiento, consejo y experiencia impartida en todas las fases de la investigación, que ampliaron nuestro conocimiento en las ciencias.

Jessy López



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023", cuyo autor es LOPEZ DONAYRE DE VARGAS JESSY VIRGINIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 23 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROBLADILLO BRAVO LIZ MARIBEL DNI: 09217078 ORCID: 0000-0002-8613-1882	Firmado electrónicamente por: LROBLADILLOB el 07-08-2023 07:14:16

Código documento Trilce: TRI - 0611593



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -
MBA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LOPEZ DONAYRE DE VARGAS JESSY VIRGINIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JESSY VIRGINIA LOPEZ DONAYRE DE VARGAS DNI: 46995786 ORCID: 0000-0002-0028-0028	Firmado electrónicamente por: JLOPEZD91 el 23-07- 2023 11:54:47

Código documento Trilce: TRI - 0611589

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátu	1
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO.....	15
III. METODOLOGÍA.....	37
3.1 Tipo y diseño de la investigación.....	37
3.2 Variables y operacionalización	38
3.3 Población, muestra y muestreo	39
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	39
3.5 Procedimientos	40
3.6 Método de análisis de datos	41
3.7 Aspectos éticos.....	41
IV. RESULTADOS	42
V. DISCUSIÓN.....	55
VI. CONCLUSIONES	60
VII. RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS.....	62
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1	Frecuencia de la variable 1: Gestión empresarial y sus dimensiones	45
Tabla 2	Frecuencia de la variable 2: Competitividad y sus dimensiones	46
Tabla 3	Resultados del cruce de la variable gestión empresarial y la variable competitividad	47
Tabla 4	Resultados del cruce de la dimensión planear y la variable competitividad	48
Tabla 5	Resultados del cruce de la dimensión organizar y la variable competitividad	49
Tabla 6	Resultados del cruce de la dimensión dirigir y la variable competitividad	50
Tabla 7	Resultados del cruce de la dimensión controlar y la variable competitividad	51
Tabla 8	Prueba de Normalidad	52
Tabla 9	Correlaciones de la variable gestión empresarial y la variable competitividad	53
Tabla 10	Correlaciones de la dimensión planear y la variable competitividad	54
Tabla 11	Correlaciones de la dimensión organizar y la variable competitividad	55
Tabla 12	Correlaciones de la dimensión dirigir y la variable competitividad	56
Tabla 13	Correlaciones de la dimensión controlar y la variable competitividad	57

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Gráfico de la correlación	30

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023. La investigación fué de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental. Se utilizó a toda la población por lo tanto fué una muestra censal, constituida por 60 empresas del sector hotelero en Ucayali, 2023. Para recolectar los datos se utilizaron 2 cuestionarios debidamente validados y con buena confiabilidad. Los datos fueron procesados a través del programa SPSS 25. Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023; Medido según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0,937 y una significancia del valor $P= 0,000$ que es menor a 0,05.

Palabras clave:

Gestión empresarial, competitividad, desarrollo organizacional.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between business management and the competitiveness of the hotel sector in Ucayali, 2023. The research had a quantitative approach, basic type, descriptive correlational level and non-experimental design. The entire population was used, therefore it was a census sample, made up of 60 companies in the hotel sector in Ucayali, 2023. Two duly validated questionnaires with good reliability were used to collect the data. The data were processed through the SPSS 25 program. It was concluded that there is a significant relationship between business management and the competitiveness of the hotel sector in Ucayali, 2023; measured by Spearman's Rho correlation coefficient = 0.937 and a significance of P value = 0.000, which is less than 0.05.

Keywords:

Business management, competitiveness, organizational development.

I. INTRODUCCIÓN

A principios de la década de los 80, hubo cambios significativos en el mercado de servicios, lo que generó diferentes formas que las organizaciones debían desarrollar para lograr resultados económicos, se requerían estrategias organizacionales más efectivas en mercados donde se necesitaban mecanismos de determinación a fin de lograrlo. Como mínimo avance, permitir que las organizaciones actuales se adapten y sean más competitivas.

En el contexto internacional, según Pérez (2015) las empresas suelen necesitar profesionales con suficiente visibilidad para analizar el mundo de los consumidores, teniendo en cuenta sus necesidades y cambios cada día, lo que requiere experiencia con el fin de asegurar la persistencia en el mercado. Establece que la gestión empresarial considera a la persona como el sujeto principal de la organización, ya que al contar con información, conocimiento y experiencia son un activo valioso que incrementa la competitividad y el logro de sus objetivos.

Según como indico Mora (2016) la gestión empresarial ayuda a minimizar la improvisación en el proceso, porque la primera consideración es la ejecución de un proceso totalmente planificado, en el que se entiende cuándo hay que hacer algo durante la operación diaria o en condiciones óptimas en caso de desviación del objetivo especificado. Además, Batista y Estupiñan (2018) al aplicar los sistemas de gestión empresarial debe tener en cuenta todos los elementos que interrumpen el proceso y formar una unidad dinámica que asegure el desempeño de todos los componentes.

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo dio a conocer que, en 2020, la nueva epidemia afectó directamente a diversas empresas en todo el mundo y sus negocios se paralizaron y cerraron. Este hecho afectó principalmente a las pequeñas empresas de Estados Unidos y América (Wong, 2021). Por otro lado, Guzmán (2018) indica que las pequeñas empresas en el Perú desconocen que la gestión empresarial está directamente vinculada con la toma de decisiones, la cual involucra directamente al líder o gerente y las

diversas áreas que lo conforman. Se considera renta de la pequeña empresa en el Perú hasta 1.700 unidades tributarias y se considerará 4.600 soles por año académico con una renta bruta de S/ por año. 7.480.000 miles de soles, por lo que el gobierno corporativo en estas organizaciones es fundamental para ayudar a mejorar el comportamiento y las operaciones empresariales. Las pequeñas empresas representan el 40% del PIB y el 47% del empleo, brindando oportunidades de desarrollo profesional. Por otro lado, se debe que considerar que el 98,6% de todas las empresas que existen en el Perú son Mypes. Sin embargo, sin darse cuenta de que el gobierno corporativo se demuestra por las acciones y decisiones en curso de la gerencia y los tomadores de decisiones en la organización, como resultado de lo cual se crean arreglos organizacionales con objetivos claros a fin de ofrecer un servicio o producto de alto nivel.

Las pequeñas empresas del rubro hotelero de la comarca de Ucayali no son indiferentes a la problemáticas que surgen por la inadecuada toma de decisiones en los procesos de las empresas individuales o en áreas que no tienen en cuenta factores tan importantes como la competitividad. Asimismo, la pandemia del Covid19 ha afectado a distintos negocios del distrito de Callería, afectándolos severamente y paralizando sus operaciones, por lo que ahora, en la era postpandemia, estos negocios están enfocando sus esfuerzos y estrategias en revitalizar sus operaciones a través de la competitividad.

El proyecto se desarrolló con los diversos aspectos de la gestión empresarial que ayuda a minimizar la improvisación dentro del desarrollo organizacional, la evaluación y la toma de decisiones permiten un buen crecimiento mediante la aplicación de diversos procesos. Sin embargo, en el gobierno corporativo se evidencia que las acciones y decisiones que toman los directores de la organización, no están enfocados en sus metas y objetivos de brindar un servicio. Por otro lado, se debe pensar como la gestión empresarial y la competitividad inciden en el proceso de mejora y en el logro de metas.

En base a lo expuesto se planteó las siguientes interrogantes de estudio, problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión empresarial y

competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023?, en base a ello se formula los problemas específicos las cuales se tiene como PE1: ¿Cuál es la relación entre planear y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023?, como PE2: ¿Cuál es la relación entre organizar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023?, PE3: ¿Cuál es la relación entre dirigir y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023? y PE4: ¿Cuál es la relación entre controlar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023?

Como justificación teórica según Jimenez (2020) Consiste en informar a las personas cuál es el propósito de la investigación, crear conciencia y pensar en lo que ya existe, confrontar teorías, comparar resultados o comparar conocimientos existentes. El proyecto de investigación se realizó con el fin de brindar el conocimiento de cómo el modo de aplicar la gestión empresarial en las pequeñas empresas influye de manera negativa o positiva en la competitividad. Dichos resultados brindaron una propuesta de mejora a las pequeñas empresas que puedan aplicar una mejor gestión empresarial que permita lograr los objetivos con respecto a la competitividad.

Como justificación metodológica según Jimenez (2020) Ofrece una nueva forma o método de obtener conocimientos válidos y un nuevo método para realizar investigaciones. Nuestra investigación determinó de qué manera influye de la gestión empresarial en la competitividad y que utilizará el tipo de investigación básica no experimental, a través de encuestas realizadas por la autora de esta tesis mediante un cuestionario a una población determinada con un método no probabilístico donde se sacó una muestra, se realizó el estudio y determino el resultado.

Como justificación práctica describe formas posibles de encontrar una solución a un problema y proporciona estrategias que, si se usan ayuda a resolver problemas. Al realizar este proyecto de investigación será fuente de información ya que los resultados que obtengan serán aprovechados por otros investigadores.

De lo expuesto se deriva el objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023. Asimismo, se obtiene los objetivos específicos, OE1: Identificar la relación que existe entre planear y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023, el OE2: Establecer la relación que existe entre organizar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023, el OE3: Establecer la relación que existe entre dirigir y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023 y por último nuestro OE4: Establecer la relación que existe entre controlar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023.

En ese sentido la investigación complementa y profundiza con relación a la gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023, siendo la investigación objetiva de enfoque cuantitativo enuncia la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023. Del mismo modo se enuncia las hipótesis específicas: HE1: Existe relación significativa entre planear y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023; la HE2: Existe relación significativa entre organizar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023; la HE3: Existe relación significativa entre dirigir y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023 y la HE4: Existe relación significativa entre controlar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los antecedentes internacionales se presenta los siguientes: Caisaguano, et al., (2022) en su artículo denominado La gestión organizacional y la competitividad empresarial en microempresas de Tungurahua en post pandemia. El fin de esta investigación fue evaluar la gestión organizativa y la competitividad empresarial de las microempresas de Tungurahua. Concluyeron que la gestión organizacional es un factor crucial para obtener una adecuada administración de los recursos, optimizarlos y, en última instancia, maximizar la productividad y la rentabilidad.

Así mismo, Orellana (2022) en su investigación Factores de gestión empresarial que impulsan la competitividad de las Mipymes, sector muebles de madera en el sur del Ecuador. Su objetivo es identificar el negocio factores de gestión que mejorarán el muebles se deben utilizar métodos cuantitativos para explicar el estudio y aplicar cuestionarios. Concluyó que estas empresas tenían bajos niveles de competitividad y carecían de crecimiento económico y de mercado..

Por otro lado Gallardo (2020) en su artículo científico Gestión estratégica, factor clave para el éxito organizacional. Su propósito es perfilar la gestión estratégica como un aspecto crucial de la gestión organizativa. Metodológicamente, pertenece al tipo de documento bibliográfico. Donde finaliza determinando que se deben desarrollar estrategias adaptativas que la organización sobreviva en el corto plazo, se determina que la gestión estratégica está involucrada en las actividades e impactos de la gestión.

También, Denousse (2020) en su artículo científico Estrategias de innovación en la gestión empresarial para mejorar la competitividad. Su objetivo era investigar las técnicas más avanzadas de gestión empresarial utilizadas por los directivos de las empresas a fin de aumentar la competitividad. Su metodología, de tipo experimental, combina un enfoque cuantitativo y cualitativo.

Por otro lado, Buitrago et al., (2019) en su artículo Modelo de evaluación de la gestión y competitividad empresarial. Su objetivo fue analizar la gestión de las mypes utilizando una herramienta de medición denominada matriz de competitividad desarrollada de acuerdo a las normas. El enfoque del estudio es mixto y su alcance descriptivo. La herramienta fue aplicada a 402 empresas del sector turístico La conclusión es que el instrumento permite la identificación de oportunidades de desarrollo de las empresas.

También Vinueza (2019) en su investigación Diseño de un modelo de gestión empresarial para mejorar la competitividad de las empresas de construcción en el distrito de Quito. El objetivo es desarrollar una gestión empresarial modelo que mejorará la competitividad del Área. Utilizando métodos cuantitativos, se ha realizado un estudio exploratorio a fin de recoger información y describirla. Solicite una reunión. Concluye que, la estructura fundamental de la empresa no considera la continua mejora de los procesos, optimizar los recursos, reducir los costos ni el crecimiento de la rentabilidad. A su vez, la empresa carece de un plan estratégico que determine su dirección futura; carece de objetivos y estrategias con el objetivo de mitigar riesgos y aprovechar las oportunidades de crecimiento.

De igual forma Brume et al., (2019) en su artículo científico Gestión estratégica como catalizadora de la competitividad en las PyMEs logísticas del departamento del Atlántico – Colombia. La finalidad de su indagación es precisar la importancia de la gestión estratégica como impulsora de la competitividad de las empresas PYME en el sector logístico. El tema se desarrolla en base a métodos cuantitativos y descriptivos, que presenta el cuestionario como una herramienta. Concluyeron que si tienen una relación positiva y directa entre las variables establecidas en las empresas investigadas.

También Krige y Leon (2019) en su indagacion Evaluación de la Gestión, Medición y Predicción de la Competitividad Empresarial. Tuvo por objetivo determinar la correlación para identificar predictores cuantificables de la competitividad que se utilice en decisiones y predecir la competitividad de una

empresa. La investigación es descriptiva, básica cuantitativa que su metodología es utilizada por inversores, accionistas que influyan en estrategia de una empresa. Se concluye que se correlaciona diversas medidas de productividad y rendimiento con la competitividad global de empresas de un sector, etapa de vida o grupo de accionistas similares, es posible identificar las medidas que se correlacionan con la competitividad global.

Con respecto a los antecedentes nacionales se presenta los siguientes: Arias (2022) en su artículo científico Competitividad: un enfoque basado en recursos estratégicos de gestión empresarial. Su objetivo es evaluar cómo influye los recursos de la gestión empresarial en la competitividad. El diseño del estudio es descriptivo, interpretativo y transversal, de acuerdo con las normas de la investigación fundamental. La conclusión es que los recursos estratégicos gestionados por las empresas tienen un impacto significativo en la competitividad.

Por su parte Gargate (2022) en su investigación La planificación estratégica y la competitividad en las empresas del sector transporte interprovincial terrestre de pasajeros de Lima, 2021. El propósito es definir la planificación estratégica y su relación con la competitividad de las empresas de transporte terrestre interregional de pasajeros en Lima al 2021. Se aplicó metodologías de investigación cuantitativa no experimental con un nivel superior de pertinencia se determinó que los valores, la misión y la visión no coadyuvan a la organización a ser más competitiva. Por lo tanto, la planificación no fomenta la competitividad.

A su vez Muños (2022) en su investigación Gestión empresarial y competitividad en Mypes industriales del Villa María del Triunfo, 2019. Pretende medir la relación entre la gestión empresarial y la competitividad de la planificación industrial. El método de este estudio es diseño no experimental, cuantitativo a niveles relevantes y transversal. Se completaron dos cuestionarios. La conclusión de que el gobierno corporativo está directamente relacionado con la competitividad de los mypes industriales en el área de VMT está respaldada por su significancia de 0.000 y la correlación de 0.660, lo que se interpreta como

una correlación variable directa moderada en los mips industriales en el área de VMT. zona, 2019.

De igual forma Curico, Alejos y Cauper (2022) en su tesis Gestión empresarial y su incidencia en la competitividad en la Hiperbodega Precio Uno, Pucallpa 2022. Su objetivo es establecer el impacto del gobierno corporativo en la competitividad. Para ello utilizó un diseño aplicado, de nivel no experimental y tipo descriptivo. Se aplicaron métodos de encuesta y cuestionarios como herramientas. Concluye que el gobierno corporativo tiene un nivel significativo alto en su competitividad de la empresa.

Por su lado Moreno (2022) en su trabajo Gestión empresarial y su relación con la competitividad de la gerencia central de logística de ESSALUD, Jesús María, Lima, 2022. En el contexto descrito, identificar la relación entre gobierno corporativo y competitividad era uno de los objetivos mencionados. Utilizando encuestas tipo Likert, la metodología sigue pautas cuantitativas, no experimentales, transaccionales y pertinentes. Rho de Spearman = 281, $p=0.0410$) indica que hay una correlación significativa entre la gestión empresarial y la competitividad de la gerencia central.

También Quispe (2022) en su trabajo influencia de la gestión empresarial en la competitividad de las empresas exportadoras de orégano de Tacna, 2021. El propósito es conocer el efecto del gobierno corporativo en la competitividad de las empresas exportadoras de orégano. La investigación fué de nivel descriptivo-causal y es fundamental o puro. El estudio es no experimental, transversal. Aplicando metodologías de encuesta y cuestionarios como instrumentos. El coeficiente r de Pearson = 0,698 indica que existe una correlación positiva regular entre ambas variables.

De igual forma Marrueros (2021) en su trabajo Gestión empresarial y competitividad en las Mypes del sector panadería en el distrito de Rupa Rupa. Tiene como propósito conocer las correlaciones (relaciones) entre el gobierno y la competitividad en la industria panificadora del distrito de Rupa Rupa, Miepés. Metodológicamente, el análisis se ajusta al grado de aplicabilidad de la

investigación aplicada, empleando procedimientos deductivo-inductivos y un diseño transversal. La recopilación de data se realiza por medio de métodos de encuesta a través el cuestionario. Determinó que existe relación significativa (P value; $0.00 < 0.05$) entre el gobierno corporativo de la industria de la panadería y la competitividad de las MYPES con un alto grado de correlación ($r_s = 0.890$).

De igual modo Champi y García (2021) en su investigación Gestión empresarial y competitividad en la Empresa de transportes viajes & turismo Tunki Chaski S.R.L., Cusco, 2021. El propósito del estudio es saber la relación entre el gobierno corporativo y la competitividad. A su vez, la investigación utiliza métodos cuantitativos, tipos de aplicación y diseños no específicos. Estudios experimentales de corte transversal y niveles descriptivos asociados en los que se utilizaron métodos de encuesta. Dictaminó que gestión tiene una relación significativa con la competitividad de la organización.

Por su parte Porras (2021) En su tesis Gestión empresarial y competitividad de microempresas del sector confecciones del distrito de Ancón, 2020. El objetivo fué de explorar la gestión empresarial y la competitividad en los precios microcéntricos en la industria de la ropa en el área de Ancón, 2020. Por lo tanto, se aplicó el enfoque cuantitativo con metodología básica, y también se aplicó un diseño cruzado no experimental y un nivel descriptivo, y dos cuestionarios utilizados. Se concluye que las recomendaciones de vinculación mejoran la gestión y competitividad de las microempresas de la confección.

Por último, Chudan y Rodríguez (2021) en su trabajo La Gestión empresarial y su competitividad en la empresa Industrias Mecánicas del Norte SRL Chimbote – 2021. Su objetivo es examinar el impacto del gobierno corporativo en la competitividad de Industrias Mecánicas. Con un diseño no experimental transversal y metodología cuantitativa descriptiva, además se aplicó el cuestionario que sirvió de instrumento para la recolección de datos. Se concluyó que la gestión empresarial de Industrias Mecánicas, es insuficiente ya que el 41% de los colaboradores no se siente conforme con la gestión de la compañía y el 19,47% afirma que la gestión de la compañía casi nunca es competente.

Refiriéndose a las bases epistemológicas de la gestión empresarial la teoría clásica es un pensamiento de gestión en la que los creadores estaban interesados en determinar cómo los empleados podrían rendir al máximo. Por otro lado la teoría tradicional de la gestión se centra en gran medida en cómo organizar la gestión para maximizar la productividad.

Henry Fayol, en la teoría clásica de la administración indica que la gestión se distingue por su enfoque sistémico integral, lo que significa que se estudiaban todas las áreas de la organización, ya que para Fayol era de vital importancia tanto vender como producir, financiar como asegurar los bienes de la compañía. En otras palabras, la empresa y sus partes constituyentes eran considerados consumidores internos dentro de un gran sistema interconectado. (Cueva, 2019)

Fayol creía que tanto el directivo como el empleado eran seres humanos a los que había que tener en cuenta para fomentar el sentido de unión, el trabajo en equipo y una energía única. La teoría clásica se efectuó por la necesidad de establecer una ideología de gestión científica que estructurara el conocimiento y sirviera de base para futuros estudios de las ciencias administrativas en todos los niveles educativos. Las empresas necesitaban directivos, pero necesitaban directivos que comprendieran plenamente las responsabilidades de un equipo de empleados, que pudieran planificar y dirigir sus actividades, que tuvieran una sólida base de conocimientos tanto en su campo como en la administración y que, al mismo tiempo, poseyeran el juicio y los comportamientos merecedores de autoridad. (Cueva, 2019)

El pensamiento tradicional hacía hincapié en diseñar la estructura para lograr la eficacia de todas las partes, incluidas las organizaciones (secciones, departamentos) y las personas (titulares de cargos y ejecutores de tareas). Las tareas administrativas debían repartirse entre los subordinados en lugar de convertirse en una carga para las autoridades. Fayol ideó situaciones que promovían la eficacia administrativa y, como resultado, la producción de ingresos para la empresa. (Cueva, 2019)

El proceso administrativo (Planeamiento, organización, dirección, coordinación y control) fué una herramienta de investigación y aplicación a la administrativa que apoyó estas situaciones. En otras palabras, una filosofía de la práctica administrativa como ciencia y como objeto de estudio para la educación incluyendo un marco de principios administrativos, un estudio de las concepciones de una corporación, el perfil ideal de un gerente y su vínculo con el trabajo que desempeña. (Cueva, 2019)

Por otra parte, la teoría científica tradicional se desarrolló con la intención de aumentar la producción científica. Los teóricos organizan y completan las tareas mecánicamente para aumentar la productividad y la eficacia. división del trabajo, incentivos financieros y liderazgo autoritario en una organización jerárquica. A finales del siglo XIX se creó la teoría Clásica de la Gestión Empresarial. A medida que las instituciones intentaban entender los problemas de la gestión industrial -que incluían la especialización, la alta calidad, la eficiencia, la gestión y la reducción de costos- fue adquiriendo un gran reconocimiento a lo largo de la primera parte del siglo XX. El principal beneficio de la teoría tradicional de la gestión empresarial es el desarrollo de un sistema para dirigir tanto la teoría como la empresa. (Carro y Calo, 2017)

Por último Richard L. Daft menciona que el comportamiento organizativo es distinto de la teoría organizativa. Dado que se centra en los individuos dentro de las organizaciones y la compara con una célula de un sistema biológico, se refiere a esta última como psicología organizativa y la denomina micro enfoque de las organizaciones. Debido a que examina en su totalidad y como un todo, concentrándose en el nivel organizativo de análisis, la atención a los grupos y el medio ambiente, afirma que la teoría de la organización es un examen macro. (Carro y Calo, 2017)

La teoría de Stakeholders, se usa ampliamente en casi todos los entornos empresariales. En 1963 apareció en el memorando interno del Instituto Stanford (Freeman et al., 2010). El memorándum se definió como un grupo y no había organización sin una organización. Más tarde, en 1984, Edward Freeman publicó una publicación llamada "Gestión estratégica: The Intertey People", que se hizo

popular. Este guion es significativo ya que se refiere a cualquier grupo o individuo que pueda influir o verse influido por los objetivos de la compañía. La relación entre las organizaciones y el entorno interno - externo también se entenderá de forma diferente como resultado de su eje teórico central, que demuestra que las empresas son responsables ante sus accionistas y propietarios, como también ante sus empleados, clientes, proveedores y todos los demás grupos e individuos que sean necesarios o capaces de influir en el avance de sus objetivos. (Perdiguero, 2016).

El término más usado es stakeholders, también se especifica como grupos de interés, stakeholders, agentes, entre otros. Ibisate (2017) los nombra según diferentes fuentes, pero en última instancia son la misma idea. Investigadores del IECA (2016) también afirman que las partes interesadas y los grupos de interés “son, por lo tanto, equivalentes y se usa como sinónimos.

Lo interesante de esta nueva teoría de los grupos de interés es que utiliza un nuevo grupo objetivo que cambia la estrategia comercial porque tiene que llegar a todos los grupos de interés potenciales de la empresa. Estos nuevos stakeholders serán tan diversos que las empresas deberán redoblar trabajo para llegar a culminar sus responsabilidades, a su vez crear nuevos parámetros de gobierno y gestión con el objetivo de mejorar las relaciones mutuas (Lozano, 2008). La perspectiva de las partes interesadas es importante aquí.

Así, para una empresa, los stakeholders serán individuos, grupos de personas o empresas que directa o indirectamente se ven perjudicados o beneficiados por sus acciones. Dado que los tipos de partes interesadas son muy diferentes, es necesario analizar sus tipos. Respecto a la teoría de la primera variable: Gestión Empresarial de acuerdo con Cuatrecasas (2019) sostiene que la gestión empresarial es la que crea progreso, construye el diseño, planifica y por tanto controla los procesos que la empresa u organización debe activar.

La teoría del comportamiento organizacional empieza a estudiar la conducta organizativa, podrá aplicar al instante lo que está aprendiendo a los problemas que se le planteen en el trabajo. Al hacerlo, podrá ampliar su

comprensión de este campo tan práctico y descubrir nuevos métodos para aplicar su nueva comprensión de la cultura organizativa a su trabajo. Le resultará cada vez más sencillo examinar y comprender las repercusiones conductuales de los retos organizativos a medida que aumente su experiencia y familiaridad con el tema. (Dailey, 2018). Esta teoría según Chiavenato proporcionará la oportunidad de ver cómo conocidas empresas con presencia en todo el mundo se enfrentan a las dificultades de gestionar una plantilla altamente diversificada en un mercado internacional ferozmente competitivo. A su vez muestra cómo el estudio del comportamiento organizativo le ayuda a conocer mejor el funcionamiento de las empresas. (Dailey, 2017)

La teoría del comportamiento organizacional según Robbins y Judgeen mencionan que los empleados dentro de las organizaciones se conocen como comportamiento organizativo. Esta disciplina enfoca su investigación en cómo la actuación de los colaboradores mejora o reduce la productividad de la organización. La persona, el grupo y la organización son las tres unidades analíticas en este campo. Las áreas de análisis hacen hincapié en temas como las características de la personalidad (diferencias entre individuos), las actitudes y la motivación de los colaboradores en el trabajo y el liderazgo, la creación de grupos y la toma de decisiones en grupo, y se enfoca en un elemento micro (a nivel del persona individual) del campo. La organización sirve de unidad fundamental de análisis en el punto de vista "macro" o global. Esto se conoce como teoría de la organización, que se enfoca a las disyuntivas de la estructura y el diseño organizativos. (Dailey, 2017)

La teoría organizacional está relacionada con el comportamiento organizacional y está basada en las teorías de las organizaciones complejas (cómo se originan, expanden, compiten y colaboran), así como en ideas y datos de diversas ciencias sociales como la antropología, la sociología y la antropología. Para describir el actuar de los involucrados que participan en la empresa, nuestro enfoque del comportamiento organizacional recurre tanto a teorías bien establecidas como a prácticas de gestión fiables. Todas las teorías conductuales tienen sólidos fundamentos en estudios de casos de gestión,

estudios de casos de organizaciones y empresas, y en su propia experiencia profesional, como descubrirá. (Ñaña, 2018)

Según Bañeras (2014) en las compañías, la gestión es una herramienta principal para aumentar la facturación, no es solo la organización la que determina el enfoque de gestión, sino también sus departamentos o áreas funcionales. Ofrece la gestión empresarial importantes oportunidades estos procesos, no sólo el diseño sino también desarrollar mecanismos de seguimiento y mejora de mecanismos (Tejedor, 2014). Según Ucha (2019) gestión empresarial es una actividad dirigida a incrementar la producción y nivel competitivo de una organización con la participación de diversos profesionales (como directores, agencias, consultores, productores, gerentes, y otros).

La gestión empresarial está intrínsecamente relacionada con la práctica, métodos y técnicas que aseguran fluidez de la información para la adecuada toma de decisiones, control, evaluación y gestión estratégica. Con base en información y evidencia fáctica, garantiza la ejecución de la estrategia propuesta. En el sentido de que la gerencia está constantemente a la espera del plan estratégico, es claro que la gerencia, es un sistema interconectado que incluye la estrategia propuesta y la creación de un flujo de datos así asegurar buenas decisiones efectiva (Sánchez, 2013).

En base a nuestra primera variable se tiene siguientes dimensiones, D1: Planear, según Cueva (2019) es el procedimiento metódico creado para alcanzar un objetivo planteado. En su definición más amplia, denota la presencia de uno o más objetivos que deben cumplirse junto con los pasos necesarios para ello. Otras definiciones de la planificación, indican que es el proceso de decisiones consecuentes para alcanzar un porvenir ideal, considerando la situación coyuntural y los elementos internos y externos que influyen en la consecución de las metas. Dependiendo de los medios que se utilicen, puede ser simple o sofisticada. En gestión, el término "planificación" hace referencia a los múltiples ámbitos, grados y actitudes de los planes y proyectos.

Egg A. (2021) Planear es el proceso de poner en práctica una serie de procedimientos para introducir un mayor nivel de coherencia y organización. Es un conjunto de acciones y actividades coordinadas entre sí y previstas de antemano con el fin de contribuir en el curso de diversos acontecimientos para alcanzar una situación deseada haciendo un uso eficiente de recursos y medios limitados. Por el contrario, planear, según Kaufman (2019), tiene como objetivo cooperar a alcanzar la dignidad humana donde no existe y aumentarla donde su presencia es solo parcial", además de ser una forma eficaz de mantener la singularidad y originalidad de cada persona.

Para la D2: Organizar, según Cueva (2019) en este sentido, se refiere al proceso de conectar entidades y asignar tareas a cada una, así como el proceso de integrar y estructurar los recursos y las entidades encargadas de administrarlos. Según Brume (2019) organizar es estar orientada a objetivos y bien planificada en una entidad social, ya que está formada por individuos, y está orientada a objetivos en mente, como generar ingresos o aumentar el bienestar social. Está diseñada a propósito porque separa el trabajo y asigna a los miembros de la organización que lo realicen.

Es evidente que toda empresa es una organización humana, como dice Pérez (2017), representa un cierto tipo de grupos humanos cuya función es crear y distribuir riqueza. Organizar no basta con que un grupo de personas exista como organización, y ni siquiera es necesario que compartan un objetivo común. Lo verdaderamente importante es que estos individuos organicen y coordinen sus actividades, ordenando su acción colectiva hacia la consecución de unos resultados que, a pesar de tener motivaciones diferentes, todos ellos creen que les conviene alcanzar.

Para la D3: Dirigir, según Cueva (2019) explica que es la tarea directiva de direccionar que se describe como el acto de persuadir a los individuos para que apoyen los objetivos colectivos y organizativos. Para Ruiz (2017) menciona que dirigir indica que un responsable con nivel de autoridad crea liderazgo, así como motivación, comunicación, transformación organizativa e individual e innovación. La gestión es el componente del proceso administrativo que tiene

como objetivo coordinar las partes humanas de las organizaciones. Según Hernández y Rodríguez (2016) indica que dirigir en el trabajo del directivo consiste en llevar a cabo tareas que marquen el tono y la personalidad de su empresa. valores, liderazgo, estilo, comunicación e inspiración.

Para la D4: Controlar, según Cueva (2019) es un sistema o método que busca evaluar las habilidades en una organización de la manera más ordenada y objetiva. El control se basa en el trabajo realizado, las metas establecidas, las responsabilidades asumidas y las características personales. El controlar según Cuesta (2017) explica que es un sistema de análisis de desempeño se basa en métricas o medidas diseñadas para cuantificar su aplicación. Agregue métodos de análisis de rendimiento, su recursividad no es única, a saber; intenta utilizar métodos de análisis objetivos, así como métodos de autoevaluación. Considerando tanto los marcadores tangibles como los intangibles, el primer grupo se denomina sistemas relacionados con indicadores tangibles, los cuales están muy relacionados con la observación directa, y el resto son sistemas relacionados con indicadores intangibles, no solo se consideran indicadores tangibles, pero también se utiliza para analizar la obra más difícil, la obra completa.

Según Chiavenato (2014) el control es un sistema empleado para evaluar el desempeño de un empleado en el trabajo y su capacidad de crear desarrollo. El proceso de predecir o arbitrar el nivel, la especificación, la calidad o el estado de un desempeño específico. A su vez observamos que el desarrollo Organizacional, Según Chiavenato (2016) el desarrollo organizacional es una etapa procesual de modificación cultural y estructural que considera institucionalizar diferentes enfoques sociotécnicos que las empresas recurran a consultores para evaluar, planificar y ejecutar estos cambios.

Según Hernández y Palomino (2019) el desarrollo organizacional es una fase en la que las empresas identifican y evalúan las habilidades, creencias y comportamientos de las personas que enfrentan obstáculos para el cambio, y esta modificación se le atribuye a la cultura organizacional. Trejo (2018) Una preferencia común por cualquier estructura es el progreso. El progreso es un

viaje deliberado, paso a paso, que conduce a una comprensión precisa de la organización y todo su potencial.

A su vez Vásquez y Vásquez (2016) se refiere al desarrollo organizacional como un modelo creativo relacionado con conectar diferentes partes con el objetivo de aumentar las ganancias en cada organización y tratar de lograr el posicionamiento estratégico del plan. Sin embargo, algunas organizaciones, es un grupo de personas cuyo objetivo es permanecer leales a todos los aspectos de la organización y tener éxito. (Vásquez y Vásquez, 2016). Según Torres (2012) el desarrollo organizacional se identifica como una política pública en una organización que se examina a través de una plataforma privilegiada para encontrar soluciones efectivas a cualquier tipo de que exista en la empresa.

Frente a esto es muy necesario darle importancia de la toma de decisiones, ya que según Weihrich, (2012) consiste en elegir un plan de acciones entre varias alternativas ubicadas en el medio del plan. A menos que se tome una decisión. Según Chiavenato (2016) menciona como un camino que consiste en hacer juicios responsables e identificar caminos facticos entre varias alternativas. Torres (2012) es una elección entre varias opciones o proposiciones. Sin embargo, también se define como la selección de una solución adecuada a un problema cuando hay al menos dos soluciones disponibles (Davis & McMcKeon, 1992).

En el comportamiento humano y la interacción, la toma de decisiones enfatiza; los grupos familiares y el entorno ambiental, la educación, el matrimonio, y otros, estas funciones o tareas están relacionadas con factores económicos, cuyo fin es resolver los conflictos a través de un proceso, para tomar decisiones adecuadas, lo cual es normal a todos los trabajadores o individuos, aunque todos tienen diferentes prioridades y gustos, ideas, pero el objetivo general es obtener ganancias (Becker, 2012). Gutiérrez (2013) asegura que las decisiones las toma el empleado, quien utiliza su razonamiento y capacidad de análisis para encontrar soluciones favorables a los contratiempos que se da en el día. En este sentido, si el empleado no está de acuerdo, se soluciona tomando decisiones específicas. Harvard Business (2006) menciona

que la toma de decisiones comienza con integrar a las personas adecuadas en el proceso y asignar a cada persona el rol correcto.

La segunda variable la competitividad tiene como base epistemológica, la teoría de la ventaja competitiva se describe como el conjunto de opciones y actividades que una organización utiliza para desarrollar y poner en práctica una estrategia para alcanzar sus objetivos (Wang, 2014).

En consecuencia, la ventaja competitiva es un componente fundamental de la organización industrial y la gestión estratégica con un trasfondo multidisciplinar. Sus antecedentes pueden encontrarse en la psicología (comportamiento organizativo y patrones estructurales), la sociología (teoría de la contingencia, dependencia de los recursos y ecología organizativa) y la economía (microeconomía, costos de transacción y economía evolutiva) (Wang, 2014). La diferenciación del producto y la especialización de la mano de obra se mencionan como fundamentos habilitadores de la competitividad y el comercio internacional, pero en última instancia, y a diferencia de las teorías tradicionales, radica en la estructura de mercado de competencia imperfecta y las economías de escala a un nivel micro de análisis.

A su vez la teoría de la ventaja absoluta se basa en la filosofía económica clásica del comercio mundial suscitó el interés por la competitividad (Dev, 2015; Lombana, 2016). Dio lugar a dos estrategias bien conocidas: en el nivel macro de análisis (Anca, 2012), la teoría de la ventaja absoluta (Smith, 2017) y la ventaja comparativa (Ricardo, 2001 [1817]). (Schumacher, 2012; Siudek & Zavojska, 2014).

Los conceptos teóricos comunes entre estas estrategias incluyen la especialización, la división internacional del trabajo y la abundancia de recursos naturales. En la fabricación de bienes uniformes, la forma estructural del mercado es de competencia perfecta y rendimientos constantes a escala. La mano de obra homogénea, con movilidad interna (entre sectores dentro de la misma nación) pero sin movimiento transfronterizo, es el único elemento productivo. Según Rangasamy (2013), las variaciones técnicas en la dotación de

recursos naturales y los factores laborales entre naciones son lo que impulsa la competitividad.

El enfoque de la teoría estructural de Porter (2015, 2013, 2011) En la estructura industrial, los vínculos entre proveedores y consumidores, el poder de negociación y los obstáculos a la entrada y salida establecen las bases de las ventajas competitivas. Sostiene que quien tiene algún tipo de control sobre cualquiera de estas variables tiene una ventaja sobre la oposición. La reducción de costes, una oferta de valor diferenciada o un énfasis especializado en el mercado son posibles resultados de una estrategia de dominio del mercado.

Nueve años después de escribir su último libro, *Structural Theory*, Porter (1999) demostró que en el mercado mundial compiten las empresas, no las naciones. Se introdujeron la competitividad nacional y la ventaja competitiva. Subrayó que la capacidad de la industria de una nación para desarrollarse y avanzar es lo que determina la competitividad de esa nación, añadiendo otro componente más a su sugerencia de una unidad fundamental de análisis.

La experiencia resumida por Porter (2015) muestra que estas definiciones de competitividad nacional no aseguran por sí mismas la competitividad. La competitividad no se logra a través de una balanza comercial favorable si las exportaciones aumentan debido a los bajos salarios y la debilidad de la moneda, ya que esto reduciría el nivel de vida del país. En este concepto, se reconoce definitivamente como productividad.

Como resultado, situando la competitividad a nivel empresarial que permite introducir y permitir en productividad y eficiencia la relación entre el uso y esta noción de recursos y capacidades, de eficiencia que se desarrollará mejor. Con respecto a la teoría de la segunda variable de competitividad según Villareal y Villeda (2016) aseguran que la competitividad es entendida como un rasgo diferenciador que fortalece el desempeño de la empresa y aprovecharlo mejor, incluyendo características que brindan mayor certeza de éxito.

La visión de la estrategia basada en el mercado (VBM) explica que la creación de valor siempre ha sido un factor a considerar en las compañías, especialmente en el momento de tomar una decisión sobre la realización de nuevas inversiones. Con la propuesta de Rappaport (2017), que afirma que los resultados de la organización se deben evaluar en función de su aporte, a la creación o destrucción de la inversión realizada por los dueños, la adquisición de este criterio en la gestión operacional de las compañías comenzó a considerarse con mayor fuerza en los años de 1980.

El enfoque, antes conocido como el Enfoque del Valor para el Accionista, fue ganando adeptos hasta acabar siendo reconocido como Gestión Basada en el Valor, una filosofía de gestión empresarial. Según Knigth (2018), la GBV es una técnica que permite al directivo enfocarse en la estrategia de la compañía, mejorar las funciones y aumentar la generación de valor. La generación del valor es un proceso constante de elecciones operativas y de inversión orientadas a la creación de valor, en lugar de un acontecimiento anual puntual. La gestión del valor comprende el óptimo uso y mezcla del capital y otros recursos para producir movimientos de caja a partir de las actividades de la empresa.

Según Sharman (2019), la VBM es una estrategia minuciosa para supervisar las operaciones de una compañía y asegurar que se maximice el rendimiento para los accionistas. Los beneficios, el retorno de la inversión, la fidelidad de los clientes, los empleados satisfechos sirven como indicadores de la rentabilidad para los accionistas.

Koller define el VBM y afirma que tiene una justificación sencilla. Los flujos de caja futuros definen el valor de una empresa, y el valor sólo se produce cuando el capital se invierte a un rendimiento superior al coste del capital. Cuando se utiliza correctamente, el VBM es un enfoque lo cual permite a la dirección estandarizar las distintas metas de la empresa, sus técnicas de análisis y sus procesos de gestión con los principales impulsores del valor. Se centra en cómo las compañías ejecutan estos conceptos a las decisiones estratégicas y operacionales. Cuando la GBV se aplica correctamente, ofrece numerosas ventajas. Se utiliza un proceso similar a la reestructuración para maximizar

constantemente el valor. Funciona. Tiene un efecto significativo, que a menudo se manifiesta en un mejor rendimiento económico (Sharman, 2019).

Para vincular los procesos y sistemas de la empresa al objetivo de creación de valor, la implantación de la VBM necesita un cambio tanto en la mente de los directivos como en la de la organización en su conjunto. Una mentalidad orientada al valor permite a la alta dirección comprender plenamente que su objetivo primordial es la maximización del valor y disponer de directrices claras para la toma de decisiones cuando otros objetivos (como los medioambientales o los relacionados con el empleo) tienen prioridad. También significa ser capaz de analizar y comprender adecuadamente qué variables de rendimiento generan valor en la organización. El objetivo de los sistemas y procedimientos de gestión es motivar a los directivos y al personal para que actúen de forma que se maximice el valor. Cuando los canales de comunicación en torno a la planificación, la fijación de objetivos, la evaluación del rendimiento y los sistemas de retribución están estrechamente relacionados con la creación de valor, funcionan bien. Para poner en práctica esta actitud, los procedimientos y sistemas de gestión deben integrarse con una perspectiva orientada al valor. Cuando se consideran por separado, cada componente es inadecuado. Estos dos componentes pueden tener una influencia significativa y duradera cuando se combinan (Knigh, 2018).

La VBM implica una transformación integral de la empresa para que sus procesos se traduzcan en creación de valor, yendo mucho más allá de la mera supervisión del rendimiento. Un VBM bien diseñado y ejecutado tiene muchos componentes diferentes; una indicación financiera por sí sola no puede aportar valor. La evaluación del rendimiento y la metodología financiera creada para apoyarla son sólo uno de ellos. La medición del rendimiento es sólo uno de los muchos componentes o etapas que conforman la GBV; a continuación, se enumeran otros. (Rappaport, 2017),

La visión de la estrategia basada en los recursos (VBR) Frente a descripción predominante de la competitividad de las empresas en la década de 1980, enfocada en elementos competitivos externos basados en el sector

industria, la visión en los recursos se desarrolló como base de estudio en la gestión estratégica. Utilizando como guía las llamadas "cinco fuerzas competitivas" de Porter, que incluyen la rivalidad entre la competencia de larga data, amenaza de nuevos rivales, amenaza de productos sustitutos y el dominio de negociación de clientes y proveedores, las diferencias de ganancias económicas entre empresas se explicaban por el sector industrial en el que operaban. (Penrose 2019)

Los escritores en materia de estrategia volvieron al término de los ochenta y a lo largo de los noventa a examinar más de cerca el funcionamiento interno de la empresa, que es donde encuentran la principal fuente de ventaja competitiva. La "visión de la empresa basada en los recursos fue el nombre que se dio a este nuevo estilo. Esta nueva perspectiva ha ganado popularidad rápidamente no sólo porque desafía a la perspectiva anteriormente dominante, basada principalmente en la obra de Michael Porter y centrada en las operaciones externas de la empresa, sino también porque representa un nuevo paradigma que puede dar cabida a muchas ideas y problemas que se han estudiado en diversos campos no relacionados con la estrategia y que ahora tienen en la RBA un nuevo y potente marco integrador. (Penrose 2019)

Basada principalmente en el pensamiento de Penrose (2019), la VBR implica los recursos y capacidades de las empresas, así como la forma en que los emplean, varían mucho de un sector a otro. Estas diferencias, más persistentes que las derivadas de un posicionamiento ventajoso de los productos en el mercado, se reflejan en diversos éxitos y se expresan de forma diferente. La RBV difiere de la teoría económica, que generalmente no tiene en cuenta las características cualitativas de los recursos, aceptando productividades variadas en sus diversos usos dentro de las empresas y entre ellas. Esta última, a lo sumo, reconoce las variaciones de escala o las achaca (las diferencias) a diversas ubicaciones iniciales o al azar.

Según la investigación mencionada anteriormente, a lo largo del tiempo ha habido grandes disparidades en la rentabilidad de las compañías que se desempeñan en la misma industria. Este fenómeno exige una explicación. Como

resultado, varios trabajos buscarán los agentes que contribuyen a la competitividad de una compañía dentro de sus propios confines, dando lugar a una tendencia que llevará el nombre de uno de sus trabajos más importantes y fundacionales. Este trabajo recupera la visión de Penrose (2019) de la organización como un grupo de recursos e intenta explicar los factores que hacen que un recurso produzca niveles altos de beneficios durante un periodo prolongado de tiempo. También propone las barreras de posición de los recursos y sugiere una gestión dinámica de los mismos, que resulta útil a la hora de decidir si diversificar o no.

La perspectiva basada en los recursos ha ganado popularidad y es aplicable al tema de la gestión estratégica, como lo demuestra su reciente y rápida difusión en la literatura sobre estrategia. Así pues, ha ocasionado gran cantidad de estudios sobre gestión estratégica a partir de los estudios mencionados y de los siguientes. (Mahoney y Pandian, 2020). Este método también se utiliza cada vez más en campos distintos de la gestión estratégica, como la gestión de recursos humanos, el marketing y las finanzas. Además, algunos autores han determinado que la visión de la empresa es más relevante que la organización basada en los recursos. (Mahoney y Pandian, 2020)

De igual forma, Fernández, Montes y Vázquez (2014) identificó la competitividad como una expresión compleja, no solo por sus capacidades inherentes, el impacto que tiene en las diferentes organizaciones. La conciencia de este cambio ha ganado la confianza de varios gerentes cuyo principal desafío no es crear capacidades estratégicas adaptadas a las necesidades de la industria. La capacidad de una compañía para complacer a los clientes internos y externos ofreciéndoles servicios y productos de alta calidad se denomina competitividad. Esta capacidad no se centra principalmente en los precios bajos, sino más bien en la diferenciación unitaria que permite a una organización superar a sus rivales. El adversario gana más. ventaja sobre los rivales. Con la finalidad que una organización siga siendo competitiva, debe mejorar la productividad de su sistema de producción y aprovechar mejor los recursos que emplea en sus productos o servicios.

Hay autores sostienen que la competitividad se entiende como la ventaja competitiva respecto al atributo o característica de una organización, también como una medida de sus capacidades operativas que proporciona un determinado conjunto de cualidades que le permitirán satisfacer de forma eficiente los requerimientos de los consumidores y distinguir la actividad de la de sus competidores en el mercado. (Montoya, 2016). La competitividad se trata de promover empresas públicas más competitivas que conduzcan a mejoras reales en la salud, mejores salarios y empleos estables. Comprender la fuente del poder se traduce en mejorar el nivel de vida social. (Soleiro, 2015)

Todas las empresas tienen que ser más competitivas a medida que la globalización crea nuevos mercados que necesitan mayores niveles de flexibilidad, dinamismo y competencia. Esto exige algo más que recursos; exige también empresas preparadas y proactivas. Aprovechar las múltiples perspectivas del mercado a fin de ser rentables y sostenibles a largo plazo. (Buendía, 2013). Según esta idea, la competencia es la capacidad de crecer y fomentar un mayor placer para el cliente mediante la delimitación de precios o la oferta de costes más baratos de una determinada calidad. Entendido de esta manera, se supone que la empresa más competitiva ganará más cuota de mercado que otras empresas menos competitivas, a menos, por supuesto, que exista alguna falla de mercado que lo impida. (Haiders, 2020)

Se denomina ventaja competitiva a la suficiencia de las empresas públicas o privadas para obtener y mantener ventajas comparativas que apoyen el logro, la mejora y el mantenimiento de una determinada posición en el mercado. Perspectiva socioeconómica. Dada la forma en que se formula y presenta cualquier plan de negocios, es comprensible que el concepto de competitividad empresarial sea ampliamente utilizado, ya que conduce naturalmente al desarrollo de negocios y modelos de negocios. (Porter, 2015). Un conjunto de circunstancias y talentos necesarios para competir conforman la competitividad. El concepto de competitividad también era necesario subrayar que una serie de elementos o capacidades deben confluir a fin de producir un rendimiento superior al de los competidores rivales. Enfatice que la competencia necesariamente crea

competidores reales a través de los cuales obtener una ventaja sobre sus pares y, por lo tanto, se reflejará en la excelencia competitiva. (Müller, 2014)

En base a nuestra segunda variable se tiene dimensiones, D1: calidad de servicio, Philip, (2018) Se denomina servicio excelente a cualquier acción o beneficio que se ofrece a los demás, que es inmaterial y no conlleva la propiedad de bienes u objetos. Puede o no estar relacionado con un producto material o inmaterial. Deming, (2021) Sólo cuando los deseos futuros de los usuarios se traducen en atributos cuantificables se crea y fabrica un producto que preste un servicio aceptable a un coste que los consumidores estén dispuestos a pagar.

Con respecto a nuestra segunda dimensión D2: La productividad según Koontz, Weihrich, & Cannice, (2018) La productividad es la relación de recurso en un determinado período de tiempo, teniendo en cuenta la calidad. Para generar beneficios, las empresas emplean mano de obra, recursos y capital en sus operaciones. Del mismo modo, si quiere aumentar la productividad, debe hacer hincapié en la efectividad del personal operativo y la gestión empresarial. (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2018).

Producción, personas y dinero son tres aspectos que se consideran constantes entre los componentes que conforman la productividad. La productividad cambia a lo largo del tiempo, y en la actualidad existen varias definiciones que la describen. La producción, que trata de contar con la eficacia y utilidad de un determinado proceso de trabajo para generar un bien o servicio que satisfaga las demandas del mercado, siempre implica a los medios de producción, que están formados por diversos trabajos crea un elemento transformador y participa en la activación. (Núñez, 2017). La productividad también se define como la eficacia con la que se distribuyen los recursos en la economía para generar productos y servicios. Es la relación de insumos con productos, que muestra la eficacia con la que se emplean recursos como la tierra, el dinero y el capital humano. Se emplean en el mercado a fin de fabricar cosas y prestar servicios. (Felsing y Runza, 2018)

Además, se define la tercera dimensión, D3: Ventaja competitiva según (Porter, 2015) Son las respuestas defensivas u ofensivas de la empresa a las cinco fuerzas competitivas que el autor identifica como cruciales y al nivel de competencia que se prioriza frente a la empresa para lograr un rendimiento significativo de la inversión. La ventaja competitiva ocurre cuando un competidor está en una mejor posición en relación con su competencia para asegurar clientes y protegerse de fuerzas competitivas. Luego está la cuestión de cómo conseguir ventajas específicas relacionadas con el grado de objetivos reflejados estratégicamente, como el propósito y la visión, que también son objetivos estratégicos. (Torres y Vega, 2017)

Las empresas pueden desarrollar una ventaja competitiva por diversos métodos, según otro autor que trata el tema. Pueden ser más, costar menos y destacar en términos de calidad, rapidez, seguridad, servicio, diseño y fiabilidad. En lugar de ser el resultado de una única estrategia, la ventaja competitiva suele ser el resultado de una mezcla especial de métodos. Una gran empresa tendrá una serie de ventajas competitivas basadas en un concepto central. Los competidores que utilicen un número limitado de estas tácticas no tendrán ventaja competitiva. La ventaja en un mercado es relativa, no absoluta. Se pierde ventaja competitiva si los rivales mejoran un 30% mientras que mejoramos un 20% (Kothler, 2016). La ventaja competitiva de una organización, nación o individuo es la cualidad que la diferencia de otras organizaciones, naciones o personas y le confiere una ventaja competitiva. En otras palabras, todas las cualidades que la hacen más competitiva frente a otros elementos. (Buendía, 2013).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo. ya que Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) menciona que este enfoque mide fenómenos, usan estadísticas, prueban hipótesis y realizan análisis de causa y efecto. Respecto al proceso de este abordaje, dice que es secuencial, deductivo, evidencial y analiza la realidad objetiva.

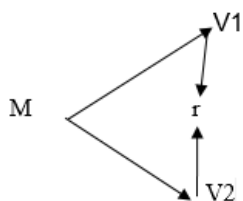
Según Hernández et al. (2016) El estudio fue del tipo básico en el sentido de que no intenta aplicar sus hallazgos en la práctica, sino que se suma al conocimiento para responder preguntas o hacer que este conocimiento sea aplicable a otras investigaciones.

A su vez presentó nivel descriptivo correlacional ya que su uso principal es comprender cómo funciona una noción o variable comprendiendo cómo se comportan otras variables asociadas (Hernández, Fernández, y Baptista, 2016). Por lo tanto, se ejecutó un diseño no experimental, donde se no cambiamos ninguna variable. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2016)

En el siguiente diagrama se representa la correspondencia entre las dos variables, por lo que también es una descripción, pero no de las variables individuales, sino de las correlaciones o causalidades entre ellas. En estos diseños, las relaciones entre variables se miden transversalmente.

Figura 1

Gráfico de la correlación



Nota: Esquema de la correlación

Donde:

M → Muestra del sector hotelero en Ucayali, 2023.

V1→ Representa a la gestión empresarial.

V2→ Representa a la competitividad.

r → Especifica la relación de la variable 1 con la la variable 2 que devuelve la variable 1.

En el trabajo de indagación se usó el método hipotético deductivo por que se fundamenta en una hipótesis apoyada en el crecimiento teórico de un campo concreto que, mediante el uso de los principios lógicos de la deducción, permite la formación de nuevas conclusiones y predicciones empíricas, que luego se ponen a prueba. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2016)

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1

Definición Gestión empresarial

Cuatrecasas (2019) La gestión empresarial es el que genera progreso, arma el diseño, planifica y por consiguiente encamina los procesos que deben accionar las empresas u organizaciones.

Definición operacional

La variable gestión empresarial se operacionalizará mediante cuestionario con 20 preguntas la misma que serán medidas por 4 dimensiones teniendo en cuenta la escala de Likert. La dimensión planificar con 5 preguntas, la dimensión organizar con 5 preguntas, la dimensión de dirigir con 5 preguntas y por último, la dimensión controlar con 5 preguntas.

Variable 2

Definición Competitividad

Montoya (2016) La competitividad es la suficiencia de una compañía para desarrollar, producir y/o comercializar productos y servicios a un ritmo de crecimiento rápido.

Definición operacional

La variable competitividad se operacionalizará mediante cuestionario con 20 preguntas: La dimensión calidad de servicio con 10 preguntas, la dimensión productibilidad con 4 preguntas y por último, la dimensión ventaja competitiva con 6 preguntas con los indicadores, las respuestas serán medidas por medio de la escala de Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Nuestra población general fue de 60 empresas del sector hotelero en Ucayali, 2023. El cual estuvo conformado por hoteles de una, dos, tres, cuatro y cinco estrellas. Se aplicó la totalidad de la población, fue una muestra censal. (Hernández y Ventura, 2022)

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se usó fue la encuesta, ya que es una técnica de recolección de datos diseñadas para muestrear individuos representativos de la población consistirán en desarrollar una serie de preguntas que se completarán en base a un cuestionario (Arias, 2021). Su uso en nuestro estudio, recopilará información relevante sobre la gestión empresarial y la competitividad.

Instrumento

El instrumento que se uso fue el cuestionario, ya que cada objeto posee una combinación distinta de características de gestión empresarial y competitividad (Arias, 2021). Para evaluar las respuestas, se solicita el grado de coincidencia con cada ítem. El cuestionario de gestión empresarial consta de un total de 14 preguntas y el cuestionario de competitividad consta de un total de 20 preguntas.

Validez

En referencia a la validación de instrumentos, se aplicó el juicio de 03 expertos, quienes dictaminan que los ítems desarrollados presentan objetividad, y a su vez son pertinentes en los contenidos, validos en su constructo como en consistencia interna (Arias, 2021).

N°	Grado académico	Nombres y apellidos
1	Doctor	Roger Habraham Tapia Trujillo
2	Doctor	Carmen Elizabeth Cruz Campos
3	Doctor	Esther Judith Pérez Ríos

Fiabilidad o confiabilidad

La fiabilidad de los instrumentos denota el grado en que la herramienta debe atribuirse a un individuo o suceso para adquirir los mismos resultados o consecuencias, se consideran referencias de investigaciones comparables a la que se está realizando (Arias, 2021). En cuanto a la fiabilidad del instrumento para reunir información, se aplicó el Alfa de Cronbach cuyo resultado fue del 0,981 con respecto a la gestión empresarial y 0,987 con respecto a la competitividad.

Alfa de Cronbach	Número de elementos	Valor
Variable 1: Gestión empresarial	20	0,981
Variable 2: Competitividad	20	0,987

3.5 Procedimientos

La información recolectada fué mediante la técnica de la encuesta que se realizó de manera presencial y personal. Se le hizo entrega de los cuestionarios a los administradores del sector hotelero. Luego se ordenó, proceso y analizó a través de: a) La información obtenida se clasificó según las definiciones de las variables. b) La información recogida se analizó

utilizando los instrumentos y datos adquiridos durante el procedimiento de investigación. c) Se realizó a la tabulación y verificación de los datos.

Durante la fase de procesamiento, se organizó los datos dispersos y desorganizados recogidos de la población objetivo del estudio durante el trabajo de campo. Los datos se resumieron numérica y gráficamente con ayuda de un ordenador.

3.6 Método de análisis de datos

El análisis de los datos se hizo mediante métodos estadísticos descriptivos e inferenciales. La estadística descriptiva, proporciona tablas y figuras de frecuencia o distribuciones de frecuencia que muestren las categorías de tamaño y sus correspondientes frecuencias. (Córdova, 2020). Las estadísticas inferenciales proporcionan valores para las pruebas estadísticas, como la prueba de normalidad y la prueba de correlación de Spearman, que permiten comprobar la hipótesis. (Córdova, 2020)

La información se consiguió mediante la aplicación de los software informáticos Excel y SPSS Versión 25

3.7 Aspectos éticos

El presente trabajo según Yaacov (2015) tomó los siguientes principios: En primer lugar, el principio de autonomía, por el que se respeta la decisión de los participantes de participar voluntariamente.

En segundo lugar, el principio de no maleficencia, por el que se informa al participante de que su participación no supone ningún peligro ni daño para su persona. En tercer lugar, el principio de beneficencia, que estipula que la institución se beneficiará de los resultados de la investigación.

El respeto de la confidencialidad y el anonimato del participante es el cuarto principio de justicia.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

De acuerdo con los análisis del trabajo de investigación se consiguieron los siguientes resultados:

Tabla 1.

Frecuencia de la variable 1: Gestión empresarial y sus dimensiones

	Gestión empresarial Porcentaje	Planear Porcentaje	Organizar Porcentaje	Dirigir Porcentaje	Controlar Porcentaje
Válidos					
Mala	15,0	20,0	16,7	13,3	10,0
Regular	40,0	30,0	36,7	43,3	50,0
Buena	45,0	50,0	46,7	43,3	40,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Interpretación.

En la tabla 1 se visualiza en el sector hotelero que el 15.0% de los encuestados tiene una mala gestión empresarial, el 40,0% tiene una regular gestión empresarial y un 45,0% tiene una buena gestión empresarial. También con respecto a planear un 20,0% presenta un planeamiento malo, un 30% presenta un planeamiento regular y un 50,0% presenta un planeamiento bueno. Además, con respecto a organizar un 16,7% presenta una mala organización, un 36,7% tiene una regular organización y un 46,7% presenta una buena organización. A su vez con respecto a dirigir un 13,3% presenta una mala dirección, un 43,3% tiene una regular dirección y un 43,3% tiene una buena dirección. Por último, con respecto al proceso de controlar un 10,0% presenta un control malo, un 50,0% presenta un control regular y un 40,0% presenta un control bueno.

Tabla 2.

Frecuencia de la variable 2: Competitividad y sus dimensiones

	Competitividad	Calidad de servicio	Productividad	Ventaja competitiva	
Válidos	Baja	11,7	13,3	21,7	11,7
	Mediana	46,7	43,3	36,7	43,3
	Alta	41,7	43,3	41,7	45,0
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Interpretación.

En la tabla 2 se visualiza en el sector hotelero que el 11,7% presentan baja competitividad, el 46,7% presentan mediana competitividad y un 41,7% presentan alta competitividad. También referente a la calidad de servicio se observa en el sector hotelero el 13,3% es baja, el 43,3% es mediana y un 43,3% es alta. Además, con respecto a la productividad se observa que el 21,7% es bajo, el 36,7% es mediana y un 41,7% presentan alta productividad.

Por último, con respecto a la ventaja competitiva se observa que el 11,7% es baja, el 43,3% es mediana y un 45,0% presentan alta ventaja competitiva.

Tabla 3.

Resultados del cruce de la variable gestión empresarial y la variable competitividad

Tabla cruzada de relación Gestión empresarial * Competitividad

		Competitividad			Total
		Baja	Mediana	Alta	
Gestión empresarial	Malo	7 11,7%	2 3,3%	0 0,0%	9 15,0%
	Regular	0 0,0%	24 40,0%	0 0,0%	24 40,0%
	Bueno	0 0,0%	2 3,3%	25 41,7%	27 45,0%
Total		7 11,7%	28 46,7%	25 41,7%	60 100,0%

Interpretación.

En la tabla 3 se visualiza que la variable gestión empresarial tiene 15% en el nivel malo, mientras que la competitividad es 11,7% en el nivel bajo; con respecto al nivel regular la gestión empresarial es 40,0% en tanto que la competitividad presenta 40% en el nivel mediano; así mismo la gestión empresarial en el nivel bueno es el 45%, mientras que la competitividad tiene 3,3% en el nivel mediano y 41,7% en el nivel bueno. En conclusión, cualquiera que fuere el nivel de la gestión empresarial al 100%, la competitividad es 11,7% es Bajo, 46,7% es mediano 41,7% Alto.

Tabla 4.

Resultados del cruce de la dimensión planear y la variable competitividad

Tabla de cruzada de Planear * Competitividad

		Competitividad			Total
		Baja	Mediana	Alta	
Planear	Malo	7 11,7%	5 8,3%	0 0,0%	12 20,0%
	Regular	0 0,0%	18 30,0%	0 0,0%	18 30,0%
	Bueno	0 0,0%	5 8,3%	25 41,7%	30 50,0%
Total		7 11,7%	28 46,7%	25 41,7%	60 100,0%

Interpretación.

En la tabla 4 se visualiza que la dimensión planear tiene un 20% en el nivel malo, mientras que la competitividad es 11,7% en el nivel bajo y 8,3% en el nivel mediano; con respecto al nivel regular planear es del 30,0% en tanto que la competitividad presenta 30.0% en el nivel mediano; así mismo el planear en el nivel bueno es el 50%, mientras que la competitividad tiene 8,3% en el nivel mediano y 41,7% en el nivel alto. En conclusión, cualquiera que fuere el nivel de planear al 100%, la competitividad es 11,7% es Bajo, 46,7% es mediano 41,7% Alto.

Tabla 5.

Resultados del cruce de la dimensión organizar y la variable competitividad

Tabla cruzada de Organizar * Competitividad

		Competitividad			Total
		Baja	Mediana	Alta	
Organizar	Malo	7 11,7%	3 5,0%	0 0,0%	10 16,7%
	Regular	0 0,0%	22 36,7%	0 0,0%	22 36,7%
	Bueno	0 0,0%	3 5,0%	25 41,7%	28 46,7%
Total		7 11,7%	28 46,7%	25 41,7%	60 100,0%

Interpretación.

En la tabla 5 se visualiza que la dimensión organizar tiene un 16,7% en el nivel malo, mientras que la competitividad es 11,7% en el nivel bajo y 5,0% en el nivel mediano; con respecto al nivel regular organizar es del 36,7% en tanto que la competitividad presenta 36.7% en el nivel mediano; así mismo el organizar en el nivel bueno es el 46,7%, mientras que la competitividad tiene 5.0% en el nivel mediano y 41,7% en el nivel alto. En conclusión, cualquiera que fuere el nivel de organizar al 100%, la competitividad es 11,7% es Bajo, 46,7% es mediano 41,7% Alto.

Tabla 6.

Resultados del cruce de la dimensión dirigir y la variable competitividad

Tabla cruzada de Dirigir * Competitividad

		Competitividad			Total
		Baja	Mediana	Alta	
Dirigir	Malo	7 11,7%	1 1,7%	0 0,0%	8 13,3%
	Regular	0 0,0%	26 43,3%	0 0,0%	26 43,3%
	Bueno	0 0,0%	1 1,7%	25 41,7%	26 43,3%
Total		7 11,7%	28 46,7%	25 41,7%	60 100,0%

Interpretación.

En la tabla 6 se visualiza que la dimensión dirigir tiene un 13,3% en el nivel malo, mientras que la competitividad es 11,7% en el nivel bajo y 1,7% en el nivel mediano; con respecto al nivel regular dirigir es del 43,3% en tanto que la competitividad presenta 43,3% en el nivel mediano; así mismo el dirigir en el nivel bueno es el 43,3%, mientras que la competitividad tiene 1,7% en el nivel mediano y 41,7% en el nivel alto. En conclusión, cualquiera que fuere el nivel de dirigir al 100%, la competitividad es 11,7% es Bajo, 46,7% es mediano 41,7% Alto.

Tabla 7.

Resultados del cruce de la dimensión controlar y la variable competitividad

Tabla cruzada de controlar Controlar * Competitividad

		Competitividad			Total
		Baja	Mediana	Alta	
Controlar	Malo	6 10,0%	0 0,0%	0 0,0%	6 10,0%
	Regular	1 1,7%	28 46,7%	1 1,7%	30 50,0%
	Bueno	0 0,0%	0 0,0%	24 40,0%	24 40,0%
Total		7 11,7%	28 46,7%	25 41,7%	60 100,0%

Interpretación.

En la tabla 7 se visualiza que la dimensión controlar tiene un 10,0% en el nivel malo, mientras que la competitividad es 10,0% en el nivel bajo; con respecto al nivel regular controlar es del 50,0% en tanto que la competitividad presenta 1,7% en el nivel bajo y 43,3% en el nivel mediano; así mismo controlar en el nivel bueno es el 40,0%, mientras que la competitividad tiene 40,0% en el nivel alto. En conclusión, cualquiera que fuere el nivel de controlar al 100%, la competitividad es 11,7% es Bajo, 46,7% es mediano 41,7% Alto.

4.2 Estadística Inferencial

Tabla 8.

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión empresarial	,284	60	,000
Competitividad	,268	60	,000
Planear	,313	60	,000
Organizar	,293	60	,000
Dirigir	,276	60	,000
Controlar	,279	60	,000

Nuestra muestra fue de 60 hoteles por lo que al ser superior a la cantidad mínima que consta de 50 se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a, adquiriendo el valor significancia de 0,000 lo que indica que la muestra de la investigación es no paramétrica. Esto quiere decir que para la validación de la hipótesis emplearemos la prueba Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre la gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023.

HA: Existe relación significativa entre la gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023.

Tabla 9.

Correlaciones de la variable gestión empresarial y la variable competitividad

		Correlaciones	
		Gestión empresarial	Competitividad
Rho de Spearman	Gestión empresarial	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,937**
		N	60
Competitividad		Coeficiente de correlación	,937**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	60

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

De la tabla 9 se verifica que si existe relación significativa entre la gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023, con un coeficiente de correlación de 0,937 lo que significa que a una buena u adecuada gestión empresarial se presenta una alta competitividad. Asimismo, con un índice de significancia bilateral de 0,000 se desestima la hipótesis nula y se reconoce la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específico 1

Existe relación significativa entre planear y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023

H0: No existe relación significativa entre planear y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023.

HA: Existe relación significativa entre planear y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023.

Tabla 10.

Correlaciones de la dimensión planear y la variable competitividad

		Correlaciones	
		Planear	Competitividad
Rho de Spearman	Planear	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,860**
		N	60
Competitividad	Planear	Coeficiente de correlación	,860**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	60

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

De la tabla 10 se verifica que existe relación significativa entre planear y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023, con un coeficiente de correlación de 0,860 lo que significa que a un buen planeamiento se presenta una alta competitividad. Asimismo, con un índice de significancia bilateral de 0,000 se desestima la hipótesis nula y se reconoce la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específico 2

Existe relación significativa entre organizar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023

H0: No existe relación significativa entre organizar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023.

HA: Existe relación significativa entre organizar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023.

Tabla 11.

Correlaciones de la dimensión organizar y la variable competitividad

		Organizar	Competitividad
Organizar	Coefficiente de correlación	1,000	,910**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	60	60
Competitividad	Coefficiente de correlación	,910**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	60	60

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

De la tabla 11 se obtiene que existe relación significativa entre organizar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023, con un coeficiente de correlación de 0,910 lo que significa que a una buena organización se presenta una alta competitividad. Asimismo, con un índice de significancia bilateral de 0,000 se desestima la hipótesis nula y se reconoce la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específico 3

Existe relación significativa entre dirigir y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023.

H0: No existe relación significativa entre dirigir y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023.

HA: Existe relación significativa entre dirigir y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023.

Tabla 12.

Correlaciones de la dimensión dirigir y la variable competitividad

			Correlaciones	
			Dirigir	Competitividad
Dirigir	Coeficiente de correlación		1,000	,967**
	Sig. (bilateral)		.	,000
Rho de Spearman	N		60	60
	Coeficiente de correlación		,967**	1,000
Competitividad	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		60	60

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

De la tabla 12 se obtiene que existe relación significativa entre dirigir y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023, con un coeficiente de correlación de 0,967 lo que significa que a una buena dirección se presenta una alta competitividad. Asimismo, con un índice de significancia bilateral de 0,000 se desestima la hipótesis nula y se reconoce la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis específico 4

Existe relación significativa entre controlar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023.

H0: No existe relación significativa entre controlar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023.

HA: Existe relación significativa entre controlar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023.

Tabla 13.

Correlaciones de la dimensión controlar y la variable competitividad

			Correlaciones	
			Controlar	Competitividad
Controlar	Coeficiente de correlación		1,000	,966**
	Sig. (bilateral)		.	,000
Rho de Spearman	N		60	60
	Coeficiente de correlación		,966**	1,000
Competitividad	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		60	60

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

De la tabla 13 se obtiene que existe relación significativa entre controlar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023, con un coeficiente de correlación de 0,966 lo que significa que a un buen control presenta una alta competitividad. Asimismo, con un índice de significancia bilateral de 0,000 se desestima la hipótesis nula y se reconoce la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

La finalidad de la presente investigación fué resolver si existe relación entre la gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali 2023, lo cual ayudará a minimizar la improvisación al realizar los procesos de la gestión como son el planeamiento, la organización, la dirección y el control la que permitirá un crecimiento a través de la aplicación de diversos procesos. Se consiguió el objetivo propuesto, ya que si existe relación significativa entre la gestión empresarial y la competitividad con un coeficiente de correlación de 0,937, y un grado de significancia bilateral de 0,000

A su vez Muños (2022) su objetivo fue medir el vínculo de la gestión empresarial y la competitividad de la planificación industrial en el territorio VMT en 2019. Concluyendo que el gobierno corporativo está directamente relacionado con la competitividad de los mypes industriales en el área de VMT está respaldada por su significancia de 0.000 y la correlación de 0.660, lo que se interpreta como una correlación variable directa mediana en los mips industriales en el área de VMT. zona, 2019.

En ese sentido Vinueza (2019) tuvo de objetivo de averiguar la correspondencia que existe de la gestión empresarial para mejorar la competitividad de las empresas de construcción en el distrito de Quito. Concluyó que, la estructura fundamental de la organización no considera la mejora continua de los procesos, el manejo eficiente de los recursos, la reducción de costes ni el aumento de la rentabilidad con un valor $P = 0,07$ y una correlación de Pearson de 0,254.

Por otro lado, Brume et al, (2019) tuvo como objetivo en definir la importancia de la gestión estratégica como impulsora de la competitividad de las PYME en el sector logístico del Atlántico colombiano. Concluyendo que con un valor $P = 0,000$ y una correlación de Spearman de 0,763 determinaron que existe una correlación positiva y directa de sus variables analizadas en las empresas investigadas. Por su parte Arias (2022) su objetivo fué, evaluar de qué manera los recursos estratégicos

de gestión influye de en la competitividad. Lo cual llegó a la conclusión que los recursos estratégicos gestionados por las empresas tienen un impacto alto en la competitividad teniendo como resultado una correlación de Spearman de 0,689 y un grado de significancia de 0,000.

De acuerdo la teoría de Sánchez (2013) que menciona que la gestión se relaciona con la práctica, métodos y técnicas que aseguran fluidez de los datos para una adecuada toma de decisiones, control, evaluación y gestión estratégica. A su vez según Porter (2015) argumenta que la competitividad como una expresión compleja, no solo por sus capacidades inherentes, el impacto que tiene en las diferentes organizaciones. De igual forma Gargate (2022) planteó su objetivo, conocer cómo la planificación estratégica está relacionada con la competitividad de las empresas de transporte terrestre. Concluyó que los valores obtenidos del valor Chi cuadrado es igual a 0,07, mayor a 0,05 donde la misión y la visión no ayudan a las compañías a ser competitivas. Por lo tanto, la planificación no fomenta la competitividad.

Así mismo Caisaguano, et al., (2022) tuvo como objetivo evaluar la gestión organizativa y la competitividad empresarial de las microempresas de Tungurahua. Concluyeron que la gestión organizacional es un factor crucial para obtener una adecuada administración de los recursos, optimizarlos y, en última instancia, maximizar la productividad y la rentabilidad. Según el valor $P= 0,000$ el coeficiente de correlación de 0,863. También Orellana (2022) tuvo como objetivo identificar los factores de gestión que mejorarán que muebles. Concluyó que estas empresas tenían bajos niveles de competitividad y carecían de crecimiento económico y de mercado por lo que en nuestros resultados hemos verificado que al tener buena gestión empresarial (45%) los niveles de competitividad son altos (41,7%), mientras que si tenemos una mala gestión empresarial (15%) el nivel de competitividad también es bajo (11,7%) según los porcentajes obtenidos con el estadístico Según el valor $P= 0,001$ y el coeficiente de correlación de spearmande 0,762.

También Curico, Alejos y Cauper (2022) en su tesis Gestión empresarial y su incidencia en la competitividad en la Hiperbodega Precio Uno. Concluyen

que el gobierno corporativo tiene un impacto significativo en su competitividad de la empresa, según el grado de significancia $P= 0,000$ y con un coeficiente de correlación de 0,789. Por su lado Moreno (2022) en su trabajo Gestión empresarial y su relación con la competitividad de la gerencia central de logística de ESSALUD. Concluye que el Rho de Spearman = 281, $p=0.0410$) indica que existe una relación baja entre la gestión empresarial y la competitividad de la gerencia central de logística de la institución.

Por otro lado, Quispe (2022) en su trabajo la influencia de la gestión empresarial en la competitividad de las empresas exportadoras. Indica que el coeficiente r es de 0,698 lo cual determina que existe si una correlación moderada entre sus variables. De igual forma Marreros (2021) en su trabajo Gestión empresarial y competitividad en las Mypes del sector panadería. Dictaminó que existe una relación significativa (P value; $0.00 < 0.05$) entre el gobierno corporativo de la industria de la panadería y la competitividad de las MYPES con un alto grado de correlación ($r_s = 0.890$).

De esta manera Champi y García (2021) tuvo como finalidad conocer la relación entre el gobierno corporativo y la competitividad de Tunki Chaski S.R.L. Concluyó que el gobierno corporativo se relaciona significativamente la competitividad de la empresa de transporte turístico, según el valor $P= 0,000$ y el coeficiente de correlación de 0,914. Por su parte Porras (2021) estableció como objetivo de explorar la gestión empresarial y la competitividad en los precios microcéntricos en la industria de la ropa. Concluye que las recomendaciones de vinculación mejoran la gestión y competitividad de las microempresas de la confección, según el valor $P= 0,000$ y el coeficiente r Pearson de 0,637.

Por último, Chudan y Rodríguez (2021) determinó como objetivo examinar el impacto del gobierno corporativo en la competitividad de industrias Mecánicas. Concluyó que la gestión empresarial es insuficiente según el valor $P= 0,000$ y el coeficiente de correlación de 0,689, ya que el 41% de los encuestados están en desacuerdo con la gestión empresarial de la empresa y el 19,47% afirma que la gestión de la compañía casi nunca es competente.

Lo que se corrobora al formular como hipótesis general y al ejecutar Rho de Spearman con un coeficiente de correlación de 0,937 y nivel de significancia bilateral de 0,000 lo cual indica que se desestima la hipótesis nula y se reconoce la hipótesis alterna; por lo tanto, se concluye que existe relación significativa entre la gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023, llevándonos a afirmar que, si tenemos un alto nivel de gestión empresarial entonces también serán más competitivos en el mercado.

Como primer objetivo específico se buscó: “Identificar la relación que existe entre planear y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023. En ese sentido de acuerdo Cueva (2019) es el procedimiento metódico creado para alcanzar un objetivo determinado en la cual se denota la presencia de uno o más objetivos que deben cumplirse junto con los pasos necesarios para ello. Por lo tanto, según teoría y la forma como lo conceptualiza el autor coincide con nuestros resultados ya que el coeficiente de correlación entre planear y la competitividad, fué de 0,966 medido con Rho de Spearman lo cual indica una correlación positiva alta.

Como segundo objetivo específico se buscó: “Identificar la relación que existe entre organizar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023, en ese sentido de acuerdo a Cueva (2019), se refiere al proceso de conectar entidades y asignar tareas a cada una, así como al acto de la organización, integración y estructuración de los recursos y las entidades encargadas de administrarlos. Por lo tanto, según teoría y la forma como lo conceptualiza el autor coincide con nuestros resultados ya que el coeficiente de correlación entre el desarrollo organizacional y la competitividad, fue de 0,910 según Rho de Spearman lo cual es una correlación positiva alta.

Como tercer objetivo específico se buscó: “Identificar la relación que existe entre dirigir y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023, en ese sentido de acuerdo las teorías, Cueva (2019) explica que es la tarea directiva que se describe como el acto de persuadir a los individuos para que apoyen los objetivos colectivos y organizativos. Por lo tanto, según teoría y la forma como lo conceptualiza el autor coincide con nuestros resultados ya que el coeficiente de

correlación entre la toma de decisiones y la competitividad, fué de 0,865 medido con Rho de Spearman lo cual es una correlación positiva alta.

Como primera hipótesis específica: Existe relación significativa entre planear y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023. Se tuvo como resultado que existe relación significativa entre planear y la competitividad, confirmado con el Rho de Spearman = 0,860 y un índice de significancia bilateral de 0,000 lo que significa que a un buen planeamiento se presenta una alta competitividad. Así mismo, desestima la hipótesis nula y se reconoce la hipótesis alterna.

Nuestra segunda hipótesis específica: Existe relación significativa entre organizar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023. Se tuvo como resultado que existe relación significativa relación significativa entre organizar y la competitividad., confirmado con el Rho de Spearman = 0,910 y un índice de significancia bilateral de 0,000 lo que significa que a una buena organización se presenta una competitividad alta. Así mismo, desestima la hipótesis nula y se reconoce la hipótesis alterna.

Nuestra tercera hipótesis específica: Existe relación significativa entre dirigir y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023. Se tuvo como resultado que existe relación significativa relación significativa entre organizar y la competitividad, confirmado con el Rho de Spearman = 0,967 y un índice de significancia bilateral de 0,000 lo que significa que a una buena dirección se presenta una competitividad alta. Así mismo, desestima la hipótesis nula y se reconoce la hipótesis alterna.

Nuestra cuarta hipótesis específica: Existe relación significativa entre controlar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023. Se tuvo como resultado que existe relación significativa entre organizar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023, confirmado con el Rho de Spearman = 0,966 y un índice de significancia bilateral de 0,000 lo que significa que a un buen control presenta una alta competitividad. Así mismo, desestima la hipótesis nula y se reconoce la hipótesis alterna.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se resuelve que, si existe relación significativa entre la gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023. Según el valor $P= 0,000$ y el coeficiente de correlación = 0,937.

Segunda: Se resuelve que, si existe relación significativa entre planear y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023. Según el valor $P= 0,000$ y el coeficiente de correlación = 0,860.

Tercera: Se resuelve que, si existe relación significativa entre organizar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023. Según el valor $P= 0,000$ y el coeficiente de correlación = 0,910.

Cuarta: Se resuelve que existe relación significativa entre dirigir y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023. Según el valor $P= 0,000$ y el coeficiente de correlación = 0,967.

Quinta: Se resuelve que existe relación significativa entre controlar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023. Según el valor $P= 0,000$ y el coeficiente de correlación = 0,966.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al sector hotelero en capacitar a su personal directivo en gestión empresarial ya que través de la aplicación de nuevas estrategias prospera la competitividad de la compañía en el sector de servicios.

Segunda: Se recomienda al sector hotelero en capacitar a su personal en planeación ya que a través de la aplicación de los procesos correctos y consecuentes se podrá alcanzar los objetivos deseados

Tercera: Se recomienda al sector hotelero en realizar una buena organización involucrando a todo el personal en cada proceso operativo optimizando tiempo y recursos y lograr lo resultados planteados.

Cuarta: Se recomienda al sector hotelero en reforzar capacidades de dirección a los administradores y gerentes ya que a través de su liderazgo podrá llevar a cabo tareas que involucren a toda la organización.

Quinta: Se recomienda a los administradores y gerentes del sector hotelero realizar control constante durante el los procesos operativos ya que a través de ello se podrá realizar el análisis del desempeño de los colaboradores y el nivel de cumplimiento para el logro de los objetivos.

REFERENCIAS

- Arias (2022). Competitiveness: a strategic resource-based approach to business management. *International Technology Science and Society Review*.
<https://doi.org/10.37467/revtechno.v11.4449>
- Bañeras T. (2014). La importancia de la calidad en la Gestión Empresarial [consulta 11 enero 2017]. Disponible en.
<http://www.imfformacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importancia-de-la-calidad-en-la-gestion-empresarial>.
- Barrios K., Contreras J. y Olivero E. (2019). Process Management in SMEs in Barranquilla: A Differentiating Factor for Organizational Competitiveness. Universidad Simón Bolívar, Barranquilla-Colombia.
- Batista N. y Estupiñan J. (2018). *Gestión empresarial y postmodernidad*. ISBN: 978-1-59973-578-8.
https://www.researchgate.net/publication/339630971_Gestion_Empresarial_y_Posmodernidad
- Becker G. (2012). "Crime and Punishment: An Economic Approach", *Essays in the Economics of Crime and Punishment*, Cambridge: NBER, 1974, pp. 1-54, pp. 1-2.
- Bermeo K. y Cordero D. (2019). The strategic planning and its impact on the competitiveness of the micro firms of wood furniture sector in the canton Cuenca, province of Azuay. *INNOVA Research Journal*, ISSN 2477-9024. Ecuador.
- Brume M., Herrera H. y Barrera A. (2019). Strategic management as a catalyst for competitiveness in the logistics SMEs of the Atlántico department – Colombia. *Revista Espacios*. Colombia.
- Brume M. (2019), *Estructura organizacional*. Edit: Institución Universitaria Itsa. ISBN 978-958-52221-1-3.
- Buendía, Z. (2013). La FIMPES y la mejora de la calidad de instituciones privadas. 68.
- Buitrago A., Rodríguez M. y Serna H. (2019). Evaluation model for business management and competitiveness. Universidad del Tolima - Colombia. DOI: <http://dx.doi.org/10.31095/podium.2019.35.7>

- Caisaguano D., Sandoval J. y Vizúete J. (2022). Organizational management and business competitiveness in microenterprises in Tungurahua in post pandemic. Digital Publisher Ceit. ISSN 2588-0705. Ecuador.
- Carro F. y Caló (2017) La administración científica de Frederick W. Taylor: una lectura contextualizada. Universidad Nacional del Sur. Recuperado de <https://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/4435/Administraci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf?sequence=3>
- Champi L. y García N. (2021) Gestión empresarial y competitividad en la Empresa de transportes viajes & turismo Tunki Chaski S.R.L., Cusco, 2021. Universidad Cesar Vallejo. Cusco.
- Chiavenato I. (2016). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones, 2.a ed. México DF: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2014). Gestión del Talento Humano. Editorial Prentice Hall, Bogotá, Colombia.
- Chudan J. y Rodríguez A. (2021) La Gestión empresarial y su competitividad en la empresa Industrias Mecánicas del Norte SRL Chimbote – 2021. Universidad Cesar Vallejo. Chimbote.
- Córdova M (2020) Estadística: Descriptiva e Inferencial, 7ta Edición. Edit. Pirale. Disponible en: <https://www.freelibros.net/estadistica/estadistica-descriptiva-e-inferencial-7ta-edicion-manuel-cordova-zamora>
- Cuatrecasas, L. (2019) Gestión integral de la calidad. Implantación, control y certificación. España. Editorial Días De Santos.
- Cuesta, A. (2017). Tecnología de Gestión de Recursos Humanos. 2da. Edición, Revisada y Ampliada. Editorial Academia. La Habana, Cuba.
- Cueva L. (2019). Teoría clásica de la administración de Henri Fayol. Universidad Católica Andrés Bello. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-clasica-administracion-henry-fayol/>
- Curico J., Alejos S. y Cauper C. (2022). Gestión empresarial y su incidencia en la competitividad en la Hiperbodega Precio Uno, Pucallpa 2022. Universidad Nacional de Ucayali.
- Dailey R. (2017), Comportamiento Organizacional. Herriot – Watt University. Edinburgh Business School. Recuperado de <https://ebs.online.hw.ac.uk/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>

- Davis R. y Mckeown P. (1992). Modelos cuantitativos para administración. México: Grupo Editorial Iberoamericano.
- Deming, E. (2021). Calidad, Productividad y Competitividad: la salida de la crisis. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Denousse R. (2020). Strategies for Business Management Innovations to Improve Competitiveness. Walden University. Estados Unidos.
- Egg, A. (2021) Introducción a la planificación. Strategy & Struct España
- Felsinge, E., & Runza, P. (2018). Productividad: Un Estudio de Caso en un departamento de siniestros. Buenos Aires - Argentina: Universidad del CEMA, Maestría en Dirección de Empresas.
- Freeman, E., Harrison, J., Wicks, A., Parmar, B. & Colle, S. (2010). Stakeholder theory. The state of the art. Cambridge: Cambridge University Press.
- Fernández, E., Montes, J., Vázquez, C. (2014). La competitividad de la empresa, un enfoque basado en la teoría de recursos. Madrid: Universidad de Oviedo.
- Gallardo W. (2020). Strategic management, a key factor for organizational success. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. DOI: www.doi.org/10.47666/summa.3.2.40.
- Gargate S. (2022). Strategic Planning and Competitiveness in Interprovincial Ground Transportation Companies Based in Lima, 2022. Revista Industrial Data 25(2): 63-70 (2022). DOI: <https://doi.org/10.15381/idata.v25i2.21430.g19058>
- Gutiérrez, P. (2013). Análisis de los riesgos en la toma de decisiones de la alta dirección a través de la auditoría de gestión. Global Conference on Business and Finance Proceedings, 8(1) 955-963
- Guzman, C. (2018). Mypes: por qué son importantes para la economía peruana. <https://pqs.pe/actualidad/economia/mypes-por-que-son-importantes-para-la-economia-peruana/>
- Haidar I. (2020). Impact of business regulatory reforms on economic growth. Journal Of the Japanese and international economies.
- Harper y Lynch (2013). Manuales de Recursos Humanos. Editorial Gaceta de Negocios. Madrid, España.
- Harvard Business Review (2006). La toma de decisiones. Editorial Deusto. Colombia

- Hernández J. y Palomino M. (2019). Desarrollo organizacional, enfoque latinoamericano. ISBN: 9786073207027 México.
- Hernández R. y Ventura R. (2022) La enseñanza de la estadística para la investigación: algunas recomendaciones reflexionadas desde la praxis. Universidad de Costa Rica, Costa Rica. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44070055017>
- Hernández S. y Rodríguez P. (2016) Administración, pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia, Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, México: Editorial Mc Graw Hill ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2016). Metodología de la investigación (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Ibisate, A. (2017). La gestión corporativa de los grupos de interés. En Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras. (Eds.) La responsabilidad social de la empresa. Propuesta para una economía de la empresa responsable y sostenible (281-287). Barcelona: RACEF.
- Jimenez B. (2020). El triángulo lógico, una ecuación didáctica emergente para aprender metodología de la investigación.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2018). administración una perspectiva global y empresarial. Mexico: Maria Herrero y Manuel ortiz MC Graw Hill Interamericana editores SA.
- Kaufman G. (2019) Fundamentos de la Teoría de la Planificación. Economista Estadounidense, EEUU
- Knight J. (2018). Value Based Management: developing a systematic approach to create shareholder value. New York: McGraw-Hill.
- Kothler, P. (2016). 80 conceptos esenciales del Marketing: De la A a la Z. Madrid: Pearson educacion S.A.
- Krige J. y Leon P. (2019). Evaluating the Management, Measurement and Prediction of Business Competitiveness. University of Pretoria. SudAfrica.
- Lozano, J. (2008). CSR or RSC? (Beyond the Humpty Dumpty syndrome). Society and Business Review, 3(3) 191-206.

- Mahoney, J. y Pandian, J. (2020): "The Resource-Based View Within the Conversation of Strategic Management", *Strategic Management Journal*, Vol 13, nº 5, pp. 363-380.
- Marrueros B. (2021). Gestión empresarial y competitividad en las Mypes del sector panadería en el distrito de Rupa Rupa. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María.
- Montoya, A. (2016). Situación de la competitividad de las PYMES en Colombia: Elementos actuales y retos. *Agronomía Colombiana*, 28(1) 107- 117.
- Mora L. (2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial. *Revista científica - Dominio de las ciencias*. file:///C:/Users/JESSY/Downloads/276-1023-1-PB.pdf.
- Moreno (2022) Gestión empresarial y su relación con la competitividad de la gerencia central de logística de ESSALUD, Jesús María, Lima, 2022. Universidad Privada del Norte. Lima.
- Müller. (2014). Competitividad y estrategias empresariales. Mexico DF.
- Muños R. (2022) Gestión empresarial y competitividad en Mypes industriales del distrito de Villa María del Triunfo año 2019. Universidad Científica del Sur. Lima.
- Ñaña C. (2018) Comportamiento organizacional. Primera edición. Universidad Continental. Huancayo. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4253/1/D_O_FCE_319_MAI_UC0104_2018.pdf
- Núñez, M. (2017). Material de apoyo del seminario Gestión de la Productividad. Barquisimeto - Venezuela: Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre.
- Orellana D. (2022) Factores de gestión empresarial que impulsan la competitividad de las Mipymes, sector muebles de madera en el sur del ecuador. Universidad Autónoma de Nuevo León. México.
- Penrose E. (2019): Teoría del crecimiento de la empresa. Ed. Tercera. Ed. John Willey. New Madrid.
- Perdiguero, T. (2016). La responsabilidad social de las empresas en un mundo global. Barcelona: Anagrama.
- Pérez J. (2017) Introducción a la dirección de empresa: organización humana. 2. ed. Piura. Universidad de Piura.

- Pérez Y. (2015). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. Acimed, http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352005000600004&script=sci_arttext&tlng=pt.
- Philip, K. (2018). Gestión de marketing. EE.UU.: Prentice-Hall International Edition.
- Porras J. (2021) Gestión empresarial y competitividad de microempresas del sector confecciones del distrito de Ancón, 2020. Universidad Señor de Sipan. Chiclayo.
- Porter, M. (2015). ventaja competitiva de las naciones. En M. E. Porter. Barcelona: Vergara Editor S.A.
- Porter, M. (2013): "Competitive Strategy", Free Press, New York.
- Porter, M. (2011): "The competitive Advantage of Nations", Free Press, New York.
- Quispe M. (2022) La influencia de la gestión empresarial en la competitividad de las empresas exportadoras de orégano de Tacna, 2021. Universidad Privada de Tacna.
- Rappaport A. (2017). Creating shareholder value, a guide for managers and investors. 2nd edition. New York: The Free Press.
- Ruiz P. (2017) Dirección. 5 edición. Edit. Red Tercer Milenio. ISBN 978-607-733-111-7.
- Sánchez J. (2013). Indicadores De Gestión Empresarial: De La Estrategia a Los Resultados. Obtenido en: <https://books.google.com.ec/books?id=tVKUAAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>.
- Sharman P. (2019). Value Based Management. En Focus Magazine. Issue 1. December.
- Solleiro, c. (2015). Determinación de la competitividad de la PYME en el nivel micro: El caso de del Distrito Federal. FAEDPYME INTERNATIONAL REVIEW.
- Tejedor B. (2014). La importancia de la calidad en la Gestión Empresarial [consulta 11 enero 2017]. Disponible en. <http://www.informacion.com/blog/corporativo/calidad/la-importancia-de-la-calidad-en-la-gestion-empresarial>.

- Torres, D., & Vega, D. (2007). Ventajas competitivas en empresas multilatinas de origen Chileno- Seminario de Título para optar al Título de Ingeniero comercial Mencion en Administracion. Santiago de Chile: Facultad de economía y negocios, Universidad de Chile.
- Torres, E. (2012). El desarrollo organizacional innovador: un cambio conceptual para promover el desarrollo. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)* (1). Pp. 74-88. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28022785006>
- Trejo S. (2018) Teoría del desarrollo organizacional. Obtenido de: <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/24782/EL%20DESARROLLO%20ORGANIZACIONAL%20A%20TRAV%C3%89S%20DE%20LA%20EFECTIVIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ucha, F. (2019). Evaluación. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/evaluacion.php>
- Vásquez, J., & Vásquez, A. (2016). Análisis de implementación de desarrollo organizacional y su incidencia en el servicio al cliente de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la Ciudad de Guayaquil,
- Villareal, R. y Villeda, R. (2016). El secreto de China. Estrategia de competitividad. Recuperado de 49 <https://books.google.com.pe> <https://www.researchgate.net/profile/Lorenzo->
- Vinueza D. (2019). Diseño de un modelo de gestión empresarial para mejorar la competitividad de las empresas de servicios de construcción de infraestructura eléctrica en el distrito metropolitano de Quito D.M.Q. Escuela Politécnica Nacional. Ecuador.
- Wang, H. (2014). Theories for competitive advantage. In H. Hasan (Eds.), *Being Practical with Theory: A Window into Business Research* (pp. 33-43). Wollongong, Australia: THEORI. http://eurekaconnection.files.wordpress.com/2014/02/p-33-43-theories-of-competitive-advantage-theori-ebook_finaljan2014-v3.pdf [Links]
- Wehrich H. (2012) Administración una perspectiva global empresarial. Edit. McGrawHill. México.

Wong, B. (2021). Innovación Empresarial. Revista científica negocio, Gestión y contabilidad,

<http://revistas.udh.edu.pe/index.php/rcie/article/view/3e/257>.

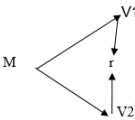
Yaacov F. (2015) Introducción a la ética en investigación: conceptos básicos y revisión de la literatura. Universidad del Rosario. Disponible en:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-52562015000200009

ANEXOS

Anexo 1

A. Matriz de consistencia

Gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023?</p> <p>Problemas específicos PE1: ¿Cuál es la relación entre planear y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023? PE2: ¿Cuál es la relación entre organizar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023? PE3: ¿Cuál es la relación entre dirigir y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023? PE4: ¿Cuál es la relación entre controlar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023.</p> <p>Objetivos específicos OE1: Identificar la relación que existe entre planear y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023 OE2: Analizar la relación que existe entre organizar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023 OE3: Establecer la relación que existe entre dirigir y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023 y por último nuestro OE4: del sector hotelero en Ucayali, 2023.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas HE1: Existe relación significativa entre planear y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023 HE2: Existe relación significativa entre organizar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023 HE3: Existe relación significativa entre dirigir y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023 HE4: Existe relación significativa entre controlar y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023..</p>	Variable 1: Gestión empresarial				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Nivel y rango
			Planear	Plan estratégico Visión y misión Metas establecidas	Del 1 al 5	Siempre = 5 Casi siempre = 4	Alto 76 – 100
			Organizar	Estructura y funciones Comunicación organizacional Distribución de ambientes	Del 6 al 10	A Veces = 3 Casi Nunca = 2	Medio 48 – 75
			Dirigir	Estilo de dirección Motivación laboral Interrelación laboral	Del 11 al 15	Nunca = 1	Bajo 20 – 47
			Controlar	Evaluación Monitoreo Retroalimentación	Del 16 al 20		
			Variable 2: La competitividad				
			Calidad de servicio	Servicio Estándares de calidad Satisfacción del cliente Fiabilidad hacia el cliente Expectativa vs espera	Del 1 al 10	Siempre = 5 Casi siempre = 4 A Veces = 3	Alto 76 – 100 Medio
			Productividad	Eficacia Eficiencia	Del 11 al 14	Casi Nunca = 2 Nunca = 1	48 – 75 Bajo
			Ventaja competitiva	Mejora continua Diferenciación Aprendizaje organizacional	Del 15 al 20		20 – 47
Tipo de diseño de investigación		Población y muestra	Instrumentos	Método de análisis			
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: básico Diseño: no experimental, transversal y correlacional causal</p>  <p>R: Regresión logística ordinal V1: Gestión empresarial V2: La competitividad</p>		<p>Población: 60 clientes de la empresa. Muestra: Censal</p>	<p>Variable 1: Gestión empresarial Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 2: La competitividad Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>	<p>Análisis descriptivo inferencial</p>			

Anexo 2

B. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala de medición y valores	Nivel y rango
Gestión empresarial	Cuatrecasas (2019) indica que la gestión empresarial es el que genera progreso, arma el diseño, planifica y por consiguiente encamina los procesos que deben accionar las empresas u organizaciones.	La variable gestión empresarial se operacionalizará mediante un cuestionario con 14 preguntas que se presentan la misma que serán medidas por 3 dimensiones teniendo en cuenta la escala de Likert ordinal.	D1: Planear	Plan estratégico Visión y misión Metas establecidas	Del 1 al 5	Siempre = 5 Casi Siempre = 4	Alto 76 – 100
			D2: Organizar	Estructura y funciones Comunicación organizacional Distribución de ambientes	Del 6 al 10	A Veces = 3 Casi Nunca = 2 Nunca = 1	Medio 48 - 75
			D3: Dirigir	Estilo de dirección Motivación laboral Interrelación laboral	Del 11 al 15		Bajo 20 – 47
			D4: Controlar	Evaluación Monitoreo Retroalimentación .	Del 16 al 20		
La Competitividad	Montoya (2016) La competitividad se entiende como la capacidad de la empresa para crecer constantemente en cuanto a su capacidad de desarrollar, producir y/o comercializar bienes y servicios.	La variable competitividad se operacionalizará mediante un cuestionario con 20 preguntas	D1: Calidad de servicio	Servicio Estándares de calidad Satisfacción del cliente Fiabilidad hacia el cliente Expectativa vs espera	Del 1 al 6	Siempre = 5 Casi Siempre = 4	Alto 76 – 100
			D2: Productividad	Eficacia Eficiencia	Del 7 al 13	A Veces = 3 Casi Nunca = 2 Nunca = 1	Medio 48 - 75
			D3: Ventaja competitiva	Mejora continua Diferenciación Aprendizaje organizacional	Del 14 al 20		Bajo 20 – 47

Anexo 3

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN EMPRESARIAL

Estimado gerente o administrador las preguntas que se presentan están relacionadas a la gestión empresarial del rubro hoteles del distrito de Callería. Contesta en la pregunta que se te hace en forma sincera marcando con una (X) la respuesta que consideras que es correcta.

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

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planear						
1	Tengo conocimiento del alineamiento estratégico de la empresa					
2	Tengo conocimiento de los objetivos estratégicos de la empresa					
3	Tengo conocimiento de la visión y misión de la empresa					
4	Los procesos de planificación en la empresa se desarrollan de forma participativa.					
5	Existe una medición a la consecución de las metas establecidas en los planes de la empresa					
Dimensión 2: Organizar						
6	Conozco la estructura orgánica de la empresa.					
7	Conozco las principales funciones de la empresa					

8	Considero que el nivel de comunicación organizacional es adecuado.					
9	Considero que el personal de la empresa cuenta mayormente con las competencias adecuadas para el cargo asumido.					
10	Considero que la distribución física de los ambientes de trabajo permite un adecuado desarrollo de las tareas encargadas.					
Dimensión 3: Dirigir						
11	Considero que el estilo de dirección es participativo.					
12	Considero que los trabajadores siguen las pautas establecidas de trabajo					
13	Considero que los puntos de vista son tomados en cuenta por la empresa					
14	Existe un adecuado impulso sobre la motivación laboral de parte de la empresa .					
15	Existe un adecuado nivel de interrelación laboral entre las diferentes áreas.					
Dimensión 4: Controlar						
16	En la empresa se prioriza la implementación de las acciones de evaluación.					
17	La empresa con la evaluación mejora el servicio a los clientes.					
18	Las medidas de control adoptadas permiten implementar ajustes en la empresa					
19	La empresa se caracteriza por hacer monitoreo a las tareas programas en base a los planes de gestión.					
20	La empresa se caracteriza por brindar una retroalimentación sobre los aspectos de mejora.					

CUESTIONARIO DE COMPETITIVIDAD

Estimado gerente o administrador las preguntas que se presentan están relacionadas a la competitividad del rubro hoteles del distrito de Callería. Contesta en la pregunta que se te hace en forma sincera marcando con una (X) la respuesta que consideras que es correcta.

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

N°	Ítems	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	5	6
	Calidad de servicio					
1	¿Considera que el servicio brindado en su empresa es superior al de la competencia?					
2	¿En su empresa en qué medida se controla la satisfacción del servicio?					
3	¿Con que frecuencia, en su empresa se cumple con los lineamientos establecidos para brindar un servicio de calidad?					
4	¿Con que frecuencia en su empresa controlan los resultados del trabajo?					
5	¿Con que frecuencia el cliente se siente satisfecho ante la atención brindada?					
6	¿Con que frecuencia en su empresa se reciben quejas o reclamos de sus clientes?					
7	¿Con que frecuencia considera que la atención brindada genera confianza en sus clientes?					
8	¿En qué medida su empresa cumple las promesas realizadas en sus promociones?					

9	¿Con que frecuencia su empresa supera lo esperado por el cliente?					
10	¿Con que frecuencia su empresa cumple con las expectativas del cliente?					
	Productividad					
11	¿En qué medida los procesos de su empresa son eficientes?					
12	¿Con que frecuencia los trabajadores maximizan sus esfuerzos para el logro de objetivos?					
13	¿En qué medida los trabajadores cumplen con los objetivos propuestos?					
14	¿En su empresa se evalúa constantemente la capacidad y habilidad de sus trabajadores?					
	Ventaja competitiva					
15	¿Con que frecuencia en su empresa se documenta cada proceso con la finalidad de que los trabajadores conozcan y apliquen el proceso de la misma manera?					
16	¿En qué medida su empresa acepta las nuevas ideas para la mejora de procesos?					
17	¿En su empresa se preocupan en brindar un buen servicio para fidelizar a sus clientes?					
18	¿Con que frecuencia analiza a la competencia para buscar ser diferente?					
19	¿El personal que labora en su empresa, se capacita y emplea su aprendizaje para incrementar su desempeño?					
20	¿En qué medida su empresa utiliza la tecnología?					

Anexo 4

Título de la investigación:

Gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023.

Investigador (a) (es):

Jessy Virginia López Donayre De Vargas

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023. Esta investigación es desarrollada por la estudiante de posgrado de la carrera profesional del programa académico de maestría en MBA, de la Universidad César Vallejo del campus lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Actualmente las empresas en general no consideran importante la aplicación de un sistema de gestión empresarial a través de la mejora de procesos, aplicación de políticas, creación de valor agregado que les permita ser competitivos en el mercado.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente del hotel que usted administra. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No

recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador López Donayre de Vargas, Jessy Virginia email: jlopezd91@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Liz Maribel Robladillo Bravo email: lrobladillob@ucvvirtual.edu.pe.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Anton Galeta*

Fecha y hora: *8.06.2023 12:00*

Anexo 5

Validez de juicio y técnica del experto

Tabla 1.

Lista de juicio de expertos

N°	Grado académico	Nombres y apellidos
1	Doctor	Roger Habraham Tapia Trujillo
2	Magister	Carmen Elizabeth Cruz Campos
3	Magister	Esther Judith Pérez Ríos

Anexo 6

Evaluación por juicio de expertos 1

Señor:

ROGER HABRAHAM TAPIA TRUJILLO

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA NORTE, promoción 2023 – I, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Nombre completo del tesista: Jessy Virginia López Donayre de Vargas

DNI: 46995786

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: GESTION EMPRESARIAL

Definición de la variable: Gestión empresarial

La gestión empresarial es el que genera progreso, arma el diseño, planifica y por consiguiente encamina los procesos que deben accionar las empresas u organizaciones. (Cuatrecasas, 2019)

Dimensión 1: Planear

según Cueva (2019) es el procedimiento metódico creado para alcanzar un objetivo determinado. En su definición más amplia, denota la presencia de uno o más objetivos que deben cumplirse junto con los pasos necesarios para ello.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plan estratégico	Tengo conocimiento del alineamiento estratégico de la empresa	4	4	4	
	Tengo conocimiento de los objetivos estratégicos de la empresa	4	4	4	
Visión y misión	Tengo conocimiento de la visión y misión de la empresa	4	4	4	
Metas establecidas	Los procesos de planificación en la empresa se desarrollan de forma participativa.	4	4	4	
	Existe una medición a la consecución de las metas establecidas en los planes de la empresa	4	4	4	

Dimensión 2: Organizar

Según Cueva (2019) en este sentido, se refiere al proceso de conectar entidades y asignar tareas a cada una, así como al acto de organizar, integrar y estructurar los recursos y las entidades encargadas de administrarlos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura y funciones	Conozco la estructura orgánica de la empresa.	4	4	4	
	Conozco las principales funciones de la empresa	4	4	4	
Comunicación organizacional	Considero que el nivel de comunicación organizacional es adecuado.	4	4	4	
	Considero que el personal de la empresa cuenta mayormente con las competencias adecuadas para el cargo asumido.	4	4	4	
Distribución de ambientes	Considero que la distribución física de los ambientes de trabajo permite un adecuado desarrollo de las tareas encargadas.	4	4	4	

Dimensión 3: Dirigir

Según Cueva (2019) explica que es la tarea directiva de direccionar que se describe como el acto de persuadir a los individuos para que apoyen los objetivos colectivos y organizativos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estilo de dirección	Considero que el estilo de dirección es participativo.	4	4	4	
	Considero que los trabajadores siguen las pautas establecidas de trabajo	4	4	4	
Motivación laboral	Considero que los puntos de vista son tomados en cuenta por la empresa	4	4	4	
Interrelación laboral	Existe un adecuado impulso sobre la motivación laboral de parte de la empresa .	4	4	4	
	Existe un adecuado nivel de interrelación laboral entre las diferentes áreas.	4	4	4	

Dimensión 4: Controlar

Según Cueva (2019) es un sistema o método que busca evaluar las habilidades en una organización de la manera más ordenada y objetiva. El control se basa en el trabajo realizado, las metas establecidas, las responsabilidades asumidas y las características personales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación	En la empresa se prioriza la implementación de las acciones de evaluación.	4	4	4	
	La empresa con la evaluación mejora el servicio a los clientes.	4	4	4	
Monitoreo	Las medidas de control adoptadas permiten	4	4	4	

	implementar ajustes en la empresa				
	La empresa se caracteriza por hacer monitoreo a las tareas programas en base a los planes de gestión.	4	4	4	
Retroalimentación	La empresa se caracteriza por brindar una retroalimentación sobre los aspectos de mejora.	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: COMPETITIVIDAD

Definición de la variable: Competitividad

Es entendida como un rasgo diferenciador que fortalece el desempeño de la empresa y aprovecharlo mejor, incluyendo características que brindan mayor certeza de éxito (Villareal y Villeda, 2016).

Dimensión 1: Calidad de servicio

Sólo cuando los deseos futuros de los usuarios se traducen en atributos cuantificables se crea y fabrica un producto que preste un servicio aceptable a un coste que los consumidores estén dispuestos a pagar (Deming, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio	¿Considera que el servicio brindado en su empresa es superior al de la competencia?	4	4	4	
	¿En su empresa en qué medida se controla la satisfacción del servicio?	4	4	4	
Estándares de calidad	¿Con que frecuencia, en su empresa se cumple con los lineamientos establecidos para brindar un servicio de calidad?	4	4	4	
	¿Con que frecuencia en su empresa controlan los resultados del trabajo?	4	4	4	
Satisfacción del cliente	¿Con que frecuencia el cliente se siente satisfecho ante la atención brindada?	4	4	4	
	¿Con que frecuencia en su empresa se reciben quejas o reclamos de sus clientes?	4	4	4	
Fiabilidad hacia el cliente	¿Con que frecuencia considera que la atención brindada genera confianza en sus clientes?	4	4	4	
	¿En qué medida su empresa cumple las promesas realizadas en sus promociones?	4	4	4	
Expectativa vs espera	¿Con que frecuencia su empresa supera lo esperado por el cliente?	4	4	4	
	¿Con que frecuencia su empresa cumple con las expectativas del cliente?	4	4	4	

Dimensión 2: La productividad

La productividad también se define como una medida de la eficacia con la que se utilizan los recursos en la economía para generar productos y servicios (Felsing y Runza, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia	¿En qué medida los procesos de su empresa son eficientes?	4	4	4	
	¿Con que frecuencia los trabajadores maximizan sus esfuerzos para el logro de objetivos?	4	4	4	
Eficiencia	¿En qué medida los trabajadores cumplen con los objetivos propuestos?	4	4	4	
	¿En su empresa se evalúa constantemente la capacidad y habilidad de sus trabajadores?	4	4	4	

Dimensión 3: La ventaja competitiva

Se refiere cuando un competidor está en una mejor posición en relación con sus competidores para asegurar clientes y defenderse de las fuerzas competitivas (Torres y Vega, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora continua	¿Con que frecuencia en su empresa se documenta cada proceso con la finalidad de que los trabajadores conozcan y apliquen el proceso de la misma manera?	4	4	4	

	¿En qué medida su empresa acepta las nuevas ideas para la mejora de procesos?	4	4	4	
Diferenciación	¿En su empresa se preocupan en brindar un buen servicio para fidelizar a sus clientes?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia analiza a la competencia para buscar ser diferente?	4	4	4	
Aprendizaje organizacional	¿El personal que labora en su empresa, se capacita y emplea su aprendizaje para incrementar su desempeño?	4	4	4	
	¿En qué medida su empresa utiliza la tecnología?	4	4	4	

NOMBRES Y APELLIDOS: ROGER HABRAHAM TAPIA TRUJILLO

DNI N° 40459614

FIRMA



Roger Habraham Tapia Trujillo
 Sr. EN GESTIÓN PÚBLICA Y
 GOBERNABILIDAD
 Rp. 052 - 006304

Evaluación por juicio de expertos 2

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora:

CARMEN ELIZABETH CRUZ CAMPOS

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA NORTE, promoción 2023 – I, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Nombre completo del tesista: Jessy Virginia López Donayre de Vargas

DNI: 46995786

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: GESTION EMPRESARIAL

Definición de la variable: Gestión empresarial

La gestión empresarial es el que genera progreso, arma el diseño, planifica y por consiguiente encamina los procesos que deben accionar las empresas u organizaciones. (Cuatrecasas, 2019)

Dimensión 1: Planear

según Cueva (2019) es el procedimiento metódico creado para alcanzar un objetivo determinado. En su definición más amplia, denota la presencia de uno o más objetivos que deben cumplirse junto con los pasos necesarios para ello.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plan estratégico	Tengo conocimiento del alineamiento estratégico de la empresa	4	4	4	
	Tengo conocimiento de los objetivos estratégicos de la empresa	4	4	4	
Visión y misión	Tengo conocimiento de la visión y misión de la empresa	4	4	4	
Metas establecidas	Los procesos de planificación en la empresa se desarrollan de forma participativa.	4	4	4	
	Existe una medición a la consecución de las metas establecidas en los planes de la empresa	4	4	4	

Dimensión 2: Organizar

Según Cueva (2019) en este sentido, se refiere al proceso de conectar entidades y asignar tareas a cada una, así como al acto de organizar, integrar y estructurar los recursos y las entidades encargadas de administrarlos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura y funciones	Conozco la estructura orgánica de la empresa.	4	4	4	
	Conozco las principales funciones de la empresa	4	4	4	
Comunicación organizacional	Considero que el nivel de comunicación organizacional es adecuado.	4	4	4	
	Considero que el personal de la empresa cuenta mayormente con las competencias adecuadas para el cargo asumido.	4	4	4	
Distribución de ambientes	Considero que la distribución física de los ambientes de trabajo permite un adecuado desarrollo de las tareas encargadas.	4	4	4	

Dimensión 3: Dirigir

Según Cueva (2019) explica que es la tarea directiva de direccionar que se describe como el acto de persuadir a los individuos para que apoyen los objetivos colectivos y organizativos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estilo de dirección	Considero que el estilo de dirección es participativo.	4	4	4	
	Considero que los trabajadores siguen las pautas establecidas de trabajo	4	4	4	
Motivación laboral	Considero que los puntos de vista son tomados en cuenta por la empresa	4	4	4	
Interrelación laboral	Existe un adecuado impulso sobre la motivación laboral de parte de la empresa .	4	4	4	
	Existe un adecuado nivel de interrelación laboral entre las diferentes áreas.	4	4	4	

Dimensión 4: Controlar

Según Cueva (2019) es un sistema o método que busca evaluar las habilidades en una organización de la manera más ordenada y objetiva. El control se basa en el trabajo realizado, las metas establecidas, las responsabilidades asumidas y las características personales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación	En la empresa se prioriza la implementación de las acciones de evaluación.	4	4	4	
	La empresa con la evaluación mejora el	4	4	4	

	servicio a los clientes.				
Monitoreo	Las medidas de control adoptadas permiten implementar ajustes en la empresa	4	4	4	
	La empresa se caracteriza por hacer monitoreo a las tareas programas en base a los planes de gestión.	4	4	4	
Retroalimentación	La empresa se caracteriza por brindar una retroalimentación sobre los aspectos de mejora.	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: COMPETITIVIDAD

Definición de la variable: Competitividad

Es entendida como un rasgo diferenciador que fortalece el desempeño de la empresa y aprovecharlo mejor, incluyendo características que brindan mayor certeza de éxito (Villareal y Villeda, 2016).

Dimensión 1: Calidad de servicio

Sólo cuando los deseos futuros de los usuarios se traducen en atributos cuantificables se crea y fabrica un producto que preste un servicio aceptable a un coste que los consumidores estén dispuestos a pagar (Deming, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio	¿Considera que el servicio brindado en su empresa es superior al de la competencia?	4	4	4	
	¿En su empresa en qué medida se controla la satisfacción del servicio?	4	4	4	
Estándares de calidad	¿Con que frecuencia, en su empresa se cumple con los lineamientos establecidos para brindar un servicio de calidad?	4	4	4	
	¿Con que frecuencia en su empresa controlan los resultados del trabajo?	4	4	4	
Satisfacción del cliente	¿Con que frecuencia el cliente se siente satisfecho ante la atención brindada?	4	4	4	
	¿Con que frecuencia en su empresa se reciben quejas o reclamos de sus clientes?	4	4	4	
Fiabilidad hacia el cliente	¿Con que frecuencia considera que la atención brindada genera confianza en sus clientes?	4	4	4	
	¿En qué medida su empresa cumple las promesas realizadas en sus promociones?	4	4	4	
Expectativa vs espera	¿Con que frecuencia su empresa supera lo esperado por el cliente?	4	4	4	
	¿Con que frecuencia su empresa cumple con las expectativas del cliente?	4	4	4	

Dimensión 2: La productividad

La productividad también se define como una medida de la eficacia con la que se utilizan los recursos en la economía para generar productos y servicios (Felsing y Runza, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia	¿En qué medida los procesos de su empresa son eficientes?	4	4	4	
	¿Con que frecuencia los trabajadores maximizan sus esfuerzos para el logro de objetivos?	4	4	4	
Eficiencia	¿En qué medida los trabajadores cumplen con los objetivos propuestos?	4	4	4	
	¿En su empresa se evalúa constantemente la capacidad y habilidad de sus trabajadores?	4	4	4	

Dimensión 3: La ventaja competitiva

Se refiere cuando un competidor está en una mejor posición en relación con sus competidores para asegurar clientes y defenderse de las fuerzas competitivas (Torres y Vega, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora continua	¿Con que frecuencia en su empresa se documenta cada proceso con la finalidad de que los trabajadores conozcan y apliquen el proceso de la misma manera?	4	4	4	

	¿En qué medida su empresa acepta las nuevas ideas para la mejora de procesos?	4	4	4	
Diferenciación	¿En su empresa se preocupan en brindar un buen servicio para fidelizar a sus clientes?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia analiza a la competencia para buscar ser diferente?	4	4	4	
Aprendizaje organizacional	¿El personal que labora en su empresa, se capacita y emplea su aprendizaje para incrementar su desempeño?	4	4	4	
	¿En qué medida su empresa utiliza la tecnología?	4	4	4	

NOMBRES Y APELLIDOS: CARMEN ELIZABETH CRUZ CAMPOS

DNI N° 22489527

FIRMA



Dra. Carmen Elizabeth Cruz Campos
Reg. N° 052-086274

Evaluación por juicio de expertos 3

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: **ESTHER JUDITH PÉREZ RÍOS**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la Universidad César Vallejo, en la sede LIMA NORTE, promoción 2023 – I, aula 1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Gestión empresarial y la competitividad del sector hotelero en Ucayali, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Nombre completo del tesista: Jessy Virginia López Donayre de Vargas

DNI: 46995786

Categoría	Calificación	Indicador
<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: GESTION EMPRESARIAL

Definición de la variable: Gestión empresarial

La gestión empresarial es el que genera progreso, arma el diseño, planifica y por consiguiente encamina los procesos que deben accionar las empresas u organizaciones. (Cuatrecasas, 2019)

Dimensión 1: Planear

según Cueva (2019) es el procedimiento metódico creado para alcanzar un objetivo determinado. En su definición más amplia, denota la presencia de uno o más objetivos que deben cumplirse junto con los pasos necesarios para ello.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Plan estratégico	Tengo conocimiento del alineamiento estratégico de la empresa	4	4	4	
	Tengo conocimiento de los objetivos estratégicos de la empresa	4	4	4	
Visión y misión	Tengo conocimiento de la visión y misión de la empresa	4	4	4	
Metas establecidas	Los procesos de planificación en la empresa se desarrollan de forma participativa.	4	4	4	
	Existe una medición a la consecución de las metas establecidas en los planes de la empresa	4	4	4	

Dimensión 2: Organizar

Según Cueva (2019) en este sentido, se refiere al proceso de conectar entidades y asignar tareas a cada una, así como al acto de organizar, integrar y estructurar los recursos y las entidades encargadas de administrarlos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura y funciones	Conozco la estructura orgánica de la empresa.	4	4	4	
	Conozco las principales funciones de la empresa	4	4	4	
Comunicación organizacional	Considero que el nivel de comunicación organizacional es adecuado.	4	4	4	
	Considero que el personal de la empresa cuenta mayormente con las competencias adecuadas para el cargo asumido.	4	4	4	
Distribución de ambientes	Considero que la distribución física de los ambientes de trabajo permite un adecuado desarrollo de las tareas encargadas.	4	4	4	

Dimensión 3: Dirigir

Según Cueva (2019) explica que es la tarea directiva de direccionar que se describe como el acto de persuadir a los individuos para que apoyen los objetivos colectivos y organizativos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estilo de dirección	Considero que el estilo de dirección es participativo.	4	4	4	
	Considero que los trabajadores siguen las pautas establecidas de trabajo	4	4	4	
Motivación laboral	Considero que los puntos de vista son tomados en cuenta por la empresa	4	4	4	
Interrelación laboral	Existe un adecuado impulso sobre la motivación laboral de parte de la empresa .	4	4	4	
	Existe un adecuado nivel de interrelación laboral entre las diferentes áreas.	4	4	4	

Dimensión 4: Controlar

Según Cueva (2019) es un sistema o método que busca evaluar las habilidades en una organización de la manera más ordenada y objetiva. El control se basa en el trabajo realizado, las metas establecidas, las responsabilidades asumidas y las características personales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación	En la empresa se prioriza la implementación de las acciones de evaluación.	4	4	4	
	La empresa con la evaluación mejora el servicio a los clientes.	4	4	4	
Monitoreo	Las medidas de control adoptadas permiten implementar	4	4	4	

	ajustes en la empresa				
	La empresa se caracteriza por hacer monitoreo a las tareas programas en base a los planes de gestión.	4	4	4	
Retroalimentación	La empresa se caracteriza por brindar una retroalimentación sobre los aspectos de mejora.	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: COMPETITIVIDAD

Definición de la variable: Competitividad

Es entendida como un rasgo diferenciador que fortalece el desempeño de la empresa y aprovecharlo mejor, incluyendo características que brindan mayor certeza de éxito (Villareal y Villeda, 2016).

Dimensión 1: Calidad de servicio

Sólo cuando los deseos futuros de los usuarios se traducen en atributos cuantificables se crea y fabrica un producto que preste un servicio aceptable a un coste que los consumidores estén dispuestos a pagar (Deming, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio	¿Considera que el servicio brindado en su empresa es superior al de la competencia?	4	4	4	
	¿En su empresa en qué medida se controla la satisfacción del servicio?	4	4	4	
Estándares de calidad	¿Con que frecuencia, en su empresa se cumple con los lineamientos establecidos para brindar un servicio de calidad?	4	4	4	
	¿Con que frecuencia en su empresa controlan los resultados del trabajo?	4	4	4	
Satisfacción del cliente	¿Con que frecuencia el cliente se siente satisfecho ante la atención brindada?	4	4	4	
	¿Con que frecuencia en su empresa se reciben quejas o reclamos de sus clientes?	4	4	4	
Fiabilidad hacia el cliente	¿Con que frecuencia considera que la atención brindada genera confianza en sus clientes?	4	4	4	
	¿En qué medida su empresa cumple las promesas realizadas en sus promociones?	4	4	4	
Expectativa vs espera	¿Con que frecuencia su empresa supera lo esperado por el cliente?	4	4	4	
	¿Con que frecuencia su empresa cumple con las expectativas del cliente?	4	4	4	

Dimensión 2: La productividad

La productividad también se define como una medida de la eficacia con la que se utilizan los recursos en la economía para generar productos y servicios (Felsing y Runza, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficacia	¿En qué medida los procesos de su empresa son eficientes?	4	4	4	
	¿Con que frecuencia los trabajadores maximizan sus esfuerzos para el logro de objetivos?	4	4	4	
Eficiencia	¿En qué medida los trabajadores cumplen con los objetivos propuestos?	4	4	4	
	¿En su empresa se evalúa constantemente la capacidad y habilidad de sus trabajadores?	4	4	4	

Dimensión 3: La ventaja competitiva

Se refiere cuando un competidor está en una mejor posición en relación con sus competidores para asegurar clientes y defenderse de las fuerzas competitivas (Torres y Vega, 2017).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora continua	¿Con que frecuencia en su empresa se documenta cada proceso con la finalidad de que los trabajadores conozcan y apliquen el proceso de la misma manera?	4	4	4	

	¿En qué medida su empresa acepta las nuevas ideas para la mejora de procesos?	4	4	4	
Diferenciación	¿En su empresa se preocupan en brindar un buen servicio para fidelizar a sus clientes?	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia analiza a la competencia para buscar ser diferente?	4	4	4	
Aprendizaje organizacional	¿El personal que labora en su empresa, se capacita y emplea su aprendizaje para incrementar su desempeño?	4	4	4	
	¿En qué medida su empresa utiliza la tecnología?	4	4	4	

NOMBRES Y APELLIDOS: ESTHER JUDITH PÉREZ RÍOS

DNI N°: 00006523

FIRMA



Esther Judith Pérez Ríos
Dra. Esther Judith Pérez Ríos
 C.P.C. 18 - 441

Anexo 7

Estadística de fiabilidad

Tabla 2

Valor del alfa se Cronbach

Alfa de Cronbach	Número de elementos	Valor
Variable 1: Gestión empresarial	20	0,981
Variable 2: Competitividad	20	0,987

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE GESTION EMPRESARIAL

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	20

Base de datos

	Ges_E mp_01	Ges_E mp_02	Ges_E mp_03	Ges_E mp_04	Ges_E mp_05	Ges_E mp_06	Ges_E mp_07	Ges_E mp_08	Ges_E mp_09	Ges_E mp_10	Ges_E mp_11	Ges_E mp_12	Ges_E mp_13	Ges_E mp_14	Ges_E mp_15	Ges_E mp_16	Ges_E mp_17	Ges_E mp_18	Ges_E mp_19	Ges_E mp_20
1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
5	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
6	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
7	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
8	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
9	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3
10	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE COMPETITIVIDAD

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,987	20

Base de datos

1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
4	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3
5	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3
6	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
7	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
8	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4
9	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
10	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2

Anexo 8

Población del sector hotelero en Ucayali, 2023

Tabla 3.

Población de hoteles en Ucayali, 2023

Hoteles	Cantidad
Una estrella	23
Dos estrellas	18
Tres estrellas	11
Cuatro estrellas	6
Cinco estrellas	2
Total	60

Anexo 9

Base de datos de la variable gestión empresarial

N°	Planear					Organizar					Dirigir					Controlar				
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20
1	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5
2	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5
3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
6	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
7	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
8	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
9	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
10	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5
11	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
12	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
13	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
14	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5
15	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5
16	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
17	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
18	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
19	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
20	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
21	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5
22	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5

23	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5
24	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	4	3	5	5	5	5
25	3	3	3	2	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5
26	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5
27	5	2	2	4	3	5	4	4	5	4	3	2	5	3	5	5	5	4	4	4
28	2	3	2	3	2	5	3	5	3	4	2	3	3	3	2	4	3	4	4	3
29	1	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	5	2
30	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	5	2	3	4	3
31	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3
32	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
33	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3
34	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2
35	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	1	3	3	3	3	3	2	2
36	3	3	2	4	3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3
37	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2
38	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2
39	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
40	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
41	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	3	3
42	4	3	1	2	2	2	3	4	2	1	2	2	3	3	3	4	2	1	2	3
43	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2
44	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3
45	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2
46	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	1	3	3	3	3	3	2	2
47	3	3	2	4	3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3
48	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2
49	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
50	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	1	2	3	2	1	3

51	4	3	4	3	2	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	1	2	1	2	3
52	2	3	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	1	2
53	3	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	3	3	1	1	2	2	1	1	2
54	3	3	3	1	3	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	2
55	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2
56	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1
57	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1	2	2	1
58	3	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1
59	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
60	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2

Base de datos de la variable gestión empresarial

N°	Calidad de servicio										Productividad				Ventaja competitiva					
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20
1	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
2	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5
3	4	5	5	4	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
6	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
7	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
8	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
9	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
10	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5
11	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5
12	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
13	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
14	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
15	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
16	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4
17	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
18	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
19	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
20	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
21	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5
22	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5
23	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
24	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5

25	5	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5
26	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3
27	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2
28	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
29	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2
30	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2
31	2	4	3	1	3	3	3	3	2	4	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3
32	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2
33	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	2
34	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
35	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
36	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
37	1	2	2	2	3	4	4	3	1	2	2	2	3	4	2	1	4	3	2	3
38	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
39	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
40	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2
41	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2
42	2	4	3	1	3	3	3	3	2	4	3	1	3	3	2	3	3	2	2	3
43	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2
44	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	2
45	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
46	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
47	1	2	2	2	3	4	4	3	1	2	2	2	3	4	2	1	4	3	2	3
48	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2
49	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
50	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2
51	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2
52	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4

53	1	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	5	5	5	5
54	1	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	3	1	1	2
55	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2
56	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1
57	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1
58	1	1	1	2	3	1	3	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	3	1
59	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1
60	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2