

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2698>

Estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro de hoteles en Chota, 2020

Competitiveness strategies for business sustainability in micro and small enterprises, hotel sector in Chota, 2020

Juan de Dios Aguilar Sánchez

jdaguilar@unach.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0001-5152-5665>
Universidad Nacional Autónoma de Chota
Chota – Perú

Wilder Omar Vargas Campos

wovargasc@unach.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-2780-491X>
Universidad Nacional Autónoma de Chota
Chota – Perú

Yonel Delgado Requejo

drequejoy@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-6829-8742>
Universidad Nacional Autónoma de Chota
Chota – Perú

Sara Judith Terán Leiva

sjteranl@unach.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0003-0313-2466>
Universidad Nacional Autónoma de Chota
Chota – Perú

José Fernando Guevara Bustamante

fernando14.rgb@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0003-8663-9699>
Universidad Nacional Autónoma de Chota
Chota – Perú

Artículo recibido: 12 de septiembre de 2024. Aceptado para publicación: 26 de septiembre de 2024.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

El trabajo de investigación partió del objetivo: determinar las características de las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la Ciudad de Chota, 2020. Utilizó como metodología el tipo descriptivo, cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal, la población fue 26 hospedajes y la muestra sus 26 administradores que respondieron un cuestionario validado por tres expertos. Los resultados indican que las estrategias de competitividad que utilizan las MYPE son: la planificación estratégica, define objetivos y estrategias publicitarias; el aseguramiento de la calidad, visible en la organización de trabajadores, servicio, ambientación y certificación; la comercialización, que define las políticas de venta, distribución de servicios y relación trabajador - cliente; y el uso de tecnología, con servicio de internet. La información permitió concluir que la mayoría de MYPES desarrollan estrategias de competitividad integradas a la sostenibilidad empresarial; sin embargo, hay


que implementar estrategias competitivas de planificación estratégica, aseguramiento de la calidad, comercialización y uso de tecnología, vinculado al desarrollo sostenible económico, social y ambiental, para ser MYPES sostenibles.

Palabras clave: aseguramiento de la calidad, estrategias de competitividad, planificación estratégica

Abstract

The research work started with the objective: to determine the characteristics of competitiveness strategies for business sustainability in Micro and Small Companies, accommodation for short stays (Hotels) of the City of Chota, 2020. It used as a methodology the descriptive, quantitative type, of non-experimental design, of cross-section, the population consisted of 26 lodgings and the sample was its 26 administrators who answered a questionnaire validated by three experts. The results indicate that the competitiveness strategies used by the MYPES are: strategic planning, defines advertising objectives and strategies; quality assurance, visible in the organization of workers, service, setting and certification; marketing, which defines the sales policies, distribution of services and the worker-client relationship; and the use of technology, with internet service. The information allowed to conclude that the majority of MYPES develop competitiveness strategies integrated to business sustainability; However, competitive strategies for strategic planning, quality assurance, commercialization and use of technology must be implemented, linked to sustainable economic, social and environmental development, in order to be sustainable MYPES.

Keywords: quality assurance, competitiveness strategies, strategic planning

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Aguilar Sánchez, J. de D., Vargas Campos, W. O., Delgado Requejo, Y., Terán Leiva, S. J., & Guevara Bustamante, J. F. (2024). Estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro de hoteles en Chota, 2020. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (5), 1458 – 1476. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2698>

INTRODUCCIÓN

El servicio de las Micro y Pequeñas Empresas (MYPES) del sector hotelero a nivel mundial es uno de los pilares fundamentales para la sostenibilidad empresarial, determina el desarrollo turístico, soporte económico y crecimiento de todos los sectores. Para la Organización Mundial de Turismo (OMT, 2019) la sostenibilidad de las MYPES hoteleras es el turismo; España lidera la actividad con 83 millones de visitantes al año, seguido por China con 63 millones, Italia 62 millones y Turquía 46 millones. La mayoría de hoteles son MYPES que brindan servicio de hospedaje a visitantes extranjeros y huéspedes locales. La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2018) precisa los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en la Agenda 2030, el ODS N.º 8 invita a: "... promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y equitativo y el trabajo decente para todos" (p. 9). Implica que el sector busque competitividad y crecimiento económico.

En el Perú la competitividad hotelera está en las posibilidades turísticas de cada región y ciudades, su principal destino turístico es "Machu Picchu" cuarta maravilla del mundo, centros arquitectónicos pre inca, incaica y coloniales de las diversas regiones. Para la BBC New Mundo (2019) Perú ocupa el cuarto lugar en Latinoamérica y el puesto 49 en el mundo. Para Robles (2019) los 10 lugares turísticos más visitados en Perú son: Valle sagrado de los incas, Machu Picchu, Lago Titicaca, Playa de Pocitas en Máncora, Líneas de Nazca, Río Amazonas e Iquitos, Reserva Nacional de Tambopata, Valle del Colca, Ventanillas de Otuzco y Parque Nacional del Huascarán.

Cajamarca es turística, ocupa el noveno lugar dentro de los destinos turísticos a nivel nacional, presenta diversidad arquitectónica, fiestas costumbristas que lo cataloga como la capital del carnaval peruano, la belleza de sus pueblos, paisajes rurales y grandes ferias, moviliza miles de turistas, realidad que sostiene a las MYPES. El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2018) registró un crecimiento del 5,7% comparado al año anterior, siendo las provincias más visitadas Cajamarca (47,9%), Jaén (11,4%), Chota y Celendín (8,3% c/u).

La provincia de Chota tiene buena infraestructura hotelera, su incremento en distritos y arraigo en la ciudad, se debe a la pluralidad de actividades que se desarrollan al año. La Dirección de Comercio Exterior y Turismo Cajamarca DICETUR (2019) indicó que, en el año 2017, Chota registró 972 plazas de cama disponibles y 239 plazas cama en establecimientos de 3 estrellas durante el mes de diciembre. Chota cuenta con 26 establecimientos de hoteles, cuya competitividad está en el servicio, mas no en clasificaciones y categorías que otorga MINCETUR.

Ante lo descrito se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la caracterización de las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en MYPES, Rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la Ciudad de Chota, 2020?, responde al objetivo general: Determinar la caracterización de estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la Ciudad de Chota, 2020; así como a los objetivos específicos: identificar las características que presentan las administraciones de las MYPES hoteleras; identificar las características de MYPES; determinar las estrategias de competitividad que favorecen la sostenibilidad; e identificar los factores que favorecen la sostenibilidad en las MYPES, rubro alojamiento de la ciudad de Chota, 2020.

La justificación radica en la caracterización de estrategias de competitividad que contribuyen al desarrollo de la sostenibilidad empresarial de las MYPE del rubro de hoteles, hecho contribuyó a la producción de conocimientos, a partir del análisis e interpretación de las variables; resultados que son aportes para los administradores de hoteles, quienes en el futuro tendrían que implementar estrategias que conduzcan a la competitividad y sostenibilidad de las empresas.

En la práctica, el estudio de la caracterización de las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial de Hoteles, permitió conocer los aspectos favorables y desfavorables que condicionan la competitividad y sostenibilidad de las MYPES, hechos que el turista o visitante toma en cuenta para elegir su estadía; los resultados ayudaron identificar el uso de las estrategias competitivas articuladas a la sostenibilidad en cada establecimiento hotelero de la ciudad de Chota.

En lo teórico, el estudio brindó información de la caracterización de las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial del rubro Hoteles de la ciudad de Chota, teniendo en cuenta los aportes de las estrategias competitivas propuestas por López et al. (2019), dado que el crecimiento de las MYPES hoteleras, depende de la actividad turística, ferias y costumbres, que moviliza a clientes que utilizan el servicio y fortalece los otros rubros de las MYPE a nivel de Chota.

En el campo metodológico, el estudio fue de tipo descriptivo, de enfoque cuantitativo, Hernández et al. (2014). La descripción se limita a las dimensiones de las variables estrategias competitivas y sostenibilidad del sector hotelero de la ciudad de Chota.

Estudios como el de Alonso y Quijano (2019) sobre nivel de competitividad de la PYMES del sector hotelero en Bogotá - Colombia, un análisis de factores determinantes, tuvo por objetivo establecer la competitividad de las PYMES... a partir del análisis de sus factores determinantes. Fue de enfoque mixto (cualitativo - cuantitativo), tipo descriptivo, la muestra fue no probabilística de 31 administradores, donde el 51,6% tienen grado de instrucción de educación básica. La información concluyó que: el 86% tienen competitividad media - alta y el 76% nivel medio, los datos demuestran que las PYME de hoteles de Bogotá tienen perspectivas insatisfechas de sus clientes al no ser satisfechos con la infraestructura y ambientación, los usuarios tienen altas exigencias con el servicio que ofrecen.

Asimismo, Castillo et al. (2019) estudió el compromiso ambiental, desempeño ambiental y desempeño: un estudio exploratorio en hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas de cinco entidades de México Macchi, con el propósito de analizar la relación de las variables, siguió los procesos del enfoque de investigación cualitativa, exploratoria y transversal, los datos recogidos de 55 personas en un cuestionario, conllevaron a concluir que: la prueba de hipótesis según el análisis bivariado de la correlación de Pearson, establece una relación positiva entre (compromiso y desempeño ambiental) la significancia ($r=0.482$, $p \leq 0.01$) permitió aceptar la hipótesis planteada.

Además, Tene (2018) estudió las estrategias empresariales y competitividad del Hotel Márquez de Río de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, con el propósito de proponer estrategias que permitan mejorar la competitividad a partir de un diagnóstico FODA, siguió el método descriptivo - correlacional, trabajó con una muestra probabilística de 183 personas; los resultados del cuestionario concluyó que: es necesario atender las expectativas de los turistas, la atención recibida garantiza el regreso del cliente y permite generar mayores ingresos en la empresa.

Por su parte, Cruz et al. (2019), estudió el plan estratégico para el Hotel Escuela Boutique La Casa de don Ignacio, con el objetivo de elaborar un plan estratégico para obtener mayores rentas y posicionamiento en la demanda hotelera; el análisis de la visión, misión y jerarquización de valores permitió describir las variables: político, económico, cultural, social, tecnológico y ecológico; factores que contribuyen al desarrollo del sector; el estudio fue de enfoque mixto, con los resultados se concluyó que: el turismo en el Cusco se incrementó en 3.5% cada año, hay venta directa, ubicación y accesibilidad, la poca rotación de personal facilita el clima laboral, tiene como competidor a los precios, servicio y emprendimiento.

También, Luna y Quispe (2018) estudiaron el uso de la tecnología de informática para el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en el rubro hotelero, del distrito de Magdalena del Mar, Lima - Perú, 2017, con el fin de demostrar la influencia de la variable independiente sobre la dependiente, trabajo

cuantitativo, descriptivo, no experimental, de diseño correlacional, trabajado con 32 administradores. El estudio concluyó que: la utilización de tecnologías es una herramienta que aporta al crecimiento y desarrollo de las MYPE, difunden su marca vía internet y redes sociales, toman decisiones utilizando las TICs fomenta el crecimiento de las MYPE.

Igualmente, Carranza (2018) estudió la caracterización de la competitividad y atención al cliente de las MYPES del sector servicio, rubro hoteles del distrito de Sullana, con por objetivo de describir las características de las variables de estudio”, trabajo de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo y transversal, hecho con 89 clientes, las respuestas del cuestionario permitió concluir que: los factores de competitividad están determinados por los ingresos que genera el servicio, la infraestructura, seguridad y disposición para hacer frente los cambios que plantea las TICs.

La variable estrategias de competitividad, tiene como base el aporte teórico de Orueta et al. (2017), la estrategia empresarial es “un patrón de acciones o plan alineado con las metas, políticas y valores de la empresa” (p. 41). Son planes estructurados que las MYPEs manejan en función de los logros alcanzados a corto, mediano y largo plazo, dentro de mercados competentes.

Para Potter (como se citó en Castro, 2010) las estrategias competitivas son definidas como “una acción ofensiva o defensiva con el fin de crear una posición defendible frente a las cinco fuerzas competitivas, para obtener resultados superiores al promedio de las empresas competidoras del sector industrial” (p. 251). Las estrategias competitivas buscan posicionar a las empresas, maximizando las habilidades que lo diferencian de sus adversarios.

Las dimensiones de la variable estrategias de competitividad se operacionaliza a partir de la propuesta de Narváez et al (2018), e Ibarra, et al. (2017), se consolidan en la investigación como la planificación estratégica, aseguramiento de la calidad, comercialización y uso de tecnología.

La variable estrategias de competitividad se fundamenta en la teoría de los recursos y capacidades en la competitividad del sector hotelero. Porter (citado en Narváez et al., 2017) señala que la utilización de estrategias competitivas, ayuda a alcanzar el éxito de una organización. Plasma que toda empresa que compite en el mercado planifica estrategias para tomar ventaja ante la competencia. La teoría general de sistemas de Beni (2000) distingue en el desarrollo turístico tres líneas de acción: variedad de productos que ofrece el hotel; distribución de bienes y servicios al sector turístico, y reconocimiento e instauración de rutas de viaje. La teoría general del turismo fundamenta el comportamiento turístico, en relación con el viaje, estadía, destino y costos de viaje. Ibáñez y Cabrera (2011) fijan que “los servicios de hospedaje y transporte están relacionados con la organización, facilitación, tramitación y administración del propio viaje” (p. 33). Las MYPE deben implementar todos los servicios a fin de ganar competitividad y sostenibilidad en el mercado.

La variable Sostenibilidad empresarial en MYPES, Rubro Hoteles se basa en los aportes del Instituto de Sostenibilidad Turística (IST, 2011), que define a los hoteles sostenibles como “aquellos alojamientos que, aun no habiendo sido diseñados en sus inicios como tales, están tomando medidas adecuadas para cumplir los requisitos propios de la sostenibilidad” (párr. 2). La sostenibilidad de los hoteles busca mejorar la captación de turistas, con calidad del servicio.

El desarrollo sostenible en las MYPES hoteleras implementa tres dimensiones importantes: “económico, social y medioambiental”. Para la Universidad ESAN (2018) “En una compañía moderna, la sostenibilidad forma parte de la responsabilidad empresarial” (párr. 3). Debe formar parte de los planes anuales, y operar sin dañar el medioambiente.

Los principios de sostenibilidad protegen la calidad de vida, ética y dignidad de la persona; Landa (2017) plantea que los principios del desarrollo sostenible se consagran en la constitución: “reconoce

que toda persona tiene derecho a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado, desarrollo de su vida, paz, tranquilidad, disfrute del tiempo libre y descanso. El desarrollo sostenible dinamiza la biodiversidad para complacer la exigencia de los clientes.

Las dimensiones de la sostenibilidad empresarial de Rodríguez (2012), son el valor social, económico y ambiental; el Instituto de Sostenibilidad Turística (IST, 2011) propone la utilización del principio económico, medioambiental, social y cultural. Monsalve y Hernández (2015) señalan que el equilibrio sostenible del turismo, integra las dimensiones económica, ambiental y social; Gutiérrez (2011) establece las dimensiones son ambiental, social, económica, patrimonial, cultural y ética. Las dimensiones trabajadas en el estudio son económica, social y ambiental.

Las cinco R's de la sostenibilidad hotelera es otra base teórica planteada por Ballarin (2019), destaca que, para operar un hotel sostenible, se tiene que poner en práctica cinco R's: Replantar, Reducir, Reutilizar, Reciclar y Respetar. La teoría de las tres dimensiones del desarrollo sostenible de Artaraz (2018) teoriza que la sostenibilidad está articulada al equilibrio de la triada ecológica, social y económica, el punto medio representaría la estabilidad del manejo sustentable. La definición ayuda a las organizaciones de los diversos sectores a replantear la competitividad de las MYPES hoteleras dentro de un entorno sostenible.

METODOLOGÍA

La metodología de la investigación empleado fue de tipo de investigación básica, de nivel descriptivo con enfoque cuantitativo, y diseño no experimental-transversal, ya que está abocada a describir el análisis de la investigación que proporcionó la información de las variables, tal como se manifiestan en el contexto analizar la información recogida en una sola oportunidad sobre las dimensiones de las variables estrategias de competitividad y sostenibilidad empresarial medidas con cuestionarios aplicadas a la muestra.

La población estuvo representada por 26 administradores de las 26 MYPES hoteleras, según clasificación otorgada por el MINCETUR y que operan en la ciudad de Chota. Además, la muestra fue no probabilística censal e intencional, lo integraron 26 administradores. Balestrini (2006) define que una muestra censal está determinada por la totalidad de un conjunto de sujetos que tienen las mismas características y que específicamente operan en una determinada actividad.

RESULTADOS

Tabla 1

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

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

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

Tabla 2

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

Datos generales	N	%
Denominación		
Hostal	11	42,30
Hotel	15	57,70
Total	26	100,00
Número de estrellas		
2 estrellas	22	84,60
3 estrellas	4	15,40
Total	26	100,00
Tipo de empresa		
Unipersonal	06	76,90
Individual de Responsabilidad Limitada	20	23,10
Total	26	100,00
Tiempo de funcionamiento		

1 a 10 años	15	57,70
11 a 20 años	9	34,60
21 a más	2	7,70
Total	26	100,00
Número de trabajadores		
1 trabajador	13	50,00
2 trabajadores	10	38,50
3 trabajadores	3	11,50
Total	26	100,00
Ingresos mensuales		
1000 a 2500 Soles	9	34,60
2501 a 4000 Soles	12	46,20
4001 a más Soles	5	19,20
Total	26	100,00

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

Tabla 3

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

Dimensiones	Ítems	No		Sí		Total	
		N	%	N	%	N	%
Planificación estratégica	Tiene la visión y misión del hotel en un lugar visible.	14	53,80	12	46,20	26	100,00
	Define los objetivos del hotel según jerarquía de las necesidades competitivas.	8	30,80	18	69,20	26	100,00
	Logra cumplir las metas según políticas del servicio que brinda el hotel.	15	57,70	11	42,30	26	100,00
	Utiliza estrategias publicitarias para ganar clientes.	11	42,30	15	57,70	26	100,00
	Utiliza planes de contingencia para dar seguridad a los huéspedes.	15	57,70	11	42,30	26	100,00
Aseguramiento de la calidad	Tiene en orden la documentación que autoriza el funcionamiento del Hotel.	2	7,70	24	92,30	26	100,00
	Organiza a los trabajadores para atender según servicios que ofrece el hotel.	6	23,10	20	76,90	26	100,00
	Está convencido que las instalaciones del hotel atraen clientes.	5	19,20	21	80,80	26	100,00
	Cree usted que el ambiente del hotel ofrece comodidad a sus huéspedes.	2	7,70	24	92,30	26	100,00
	Cuenta con la certificación otorgada por MINCETUR para el funcionamiento del hotel.	5	19,20	21	80,80	26	100,00
Comercialización	Utiliza políticas de venta para dar sostenibilidad a su hotel.	8	30,80	18	69,20	26	100,00
	Está convencido que la distribución de servicios brindados por su hotel atrae a clientes.	6	23,10	20	76,90	26	100,00
	Cree usted que la relación del recurso humano y huéspedes atendidos en el hotel es recomendable para atraer a más clientes.	5	19,20	21	80,80	26	100,00

	Percibe que los huéspedes tienen preferencia por su hotel, gracias al buen servicio que ofrece.	2	7,70	24	92,30	26	100,00
	Asume que está cumpliendo con las ofertas publicitadas como una estrategia de marketing para atraer clientes.	14	53,80	12	46,20	26	100,00
Uso de tecnología	Utiliza un registro sistematizado para el control de entrada y salida de los huéspedes.	17	65,40	9	34,60	26	100,00
	Su hotel cuenta con servicio de internet para compartir en las habitaciones de los clientes.	8	30,80	18	69,20	26	100,00
	En su hotel se promueve el uso racional de los medios naturales y tecnológicos.	14	53,80	12	46,20	26	100,00
	Utiliza las TICs para el marketing de los servicios que presta su hotel.	16	61,50	10	38,50	26	100,00
	Utiliza la tecnología para integrarse con establecimientos que ofertan destinos turísticos a Chota	17	65,40	9	34,60	26	100,00

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

Tabla 4

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

Dimensiones	Ítems	No		Sí		Total	
		N	%	N	%	N	%
Sostenibilidad económica	Realiza los balances diarios de los ingresos y egresos en su hotel, para definir las utilidades.	6	23,10	20	76,90	26	100,00
	Toma decisiones en función de la inversión, el ahorro y el gasto, para poner el precio de las habitaciones.	9	34,60	17	65,40	26	100,00
	Planifica el presupuesto de los servicios del hotel a partir del equilibrio de las finanzas que se genera en el servicio.	12	46,20	14	53,80	26	100,00
	Considera los precios de las habitaciones, gastos generados en los servicios y la tributación del funcionamiento de su hotel.	5	19,20	21	80,80	26	100,00
	Utiliza usted inventarios para asegurar el abastecimiento del servicio de su hotel.	6	23,10	20	76,90	26	100,00
Sostenibilidad Social	Usted selecciona a los trabajadores de acorde a los servicios y necesidades de los clientes.	16	61,50	10	38,50	26	100,00
	Usted capacita al personal para atender de manera diversificada a sus huéspedes.	14	53,80	12	46,20	26	100,00
	Promueve en el recurso humano la utilización de normas de seguridad e	14	53,80	12	46,20	26	100,00

	higiene en los diversos servicios que ofrece su hotel.						
	En su hotel, se establece y pone en práctica los valores ambientales.	11	42,30	15	57,70	26	100,00
	Promueve usted la consigna y fomento de la práctica de valores, éticos y morales en el cuidado de los bienes de los usuarios e infraestructura del hotel.	4	15,40	22	84,60	26	100,00
Sostenibilidad Ambiental	Usted implementa políticas para poner en práctica el uso de las cinco R's en su hotel (Replantear, Reducir, Reutilizar, Reciclar y Respetar).	14	53,80	12	46,20	26	100,00
	Propicia usted la utilización de procesos de manipulación de residuos sólidos para ser recogidos de manera clasificada en su hotel.	16	61,50	10	38,50	26	100,00
	Usted promueve en sus trabajadores a poner en práctica los valores medio ambientales.	14	53,80	12	46,20	26	100,00
	Utiliza usted guías de orientación para hacer conocer a los clientes sobre el uso racional de los recursos naturales que se proporciona en el hotel.	16	61,50	10	38,50	26	100,00
	Utiliza usted el manual de buenas prácticas ambientales para establecimientos de hospedaje a fin de ganar competitividad.	14	53,80	12	46,20	26	100,00

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

DISCUSIÓN

En cuanto a las características de los administradores de MYPES, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la Ciudad de Chota, 2020; se tiene:

En el cargo de los representantes de las MYPE del rubro alojamiento predominan los administradores con el 84.60%. Los resultados afirman el estudio de Carranza (2018) al indicar que el 71,40% fueron administradores en los hoteles de 3 y 4 estrellas; hay concordancia con el estudio de Luna y Quispe (2018) al encontrar que los administradores de hoteles de categoría tres estrellas fueron 8. Esta conducido por un administrador, conoce el negocio, y planifica estrategias competitivas.

En la administración de las MYPE, predomina el sexo masculino con un 76,90%. La información concuerda con Luna y Quispe (2018) quienes en una selección de 32 administradores encuentran que el 53,13% son de sexo masculino; hay concordancia con el trabajo de Tene (2018) quien encontró que el 65,00% de administradores fueron varones. Los hoteles en su mayoría están administrados por varones, debido que el trabajo generalmente tiene exigencia, carácter, tiempo y dedicación para realizar las diversas actividades que hacen competitiva a la empresa hotelera.

La edad del 50,00% de administradores se dispersa entre los 41 a 51 años. La información concuerda con él trabajó Luna y Quispe (2018) al señalar que el 46,00% de administradores de hoteles de

Magdalena del Mar – Lima, tienen de 40 años a más; existe similitud con el trabajo de Millan y Gómez (2018) al definir que el administrador del Hotel Boutique de Guayaquil tenía 45 años. Los resultados demuestran que el administrador de la MYPE es mayor de 40 años, dado que la responsabilidad de la administración necesita de experiencia para la conducción del negocio.

En el grado de instrucción predomina la secundaria completa con el 53,80% de administradores. La información se asemeja al estudio de Alonso y Quijano (2019), donde 31 administradores (51,60%) tienen educación básica; otra concordancia tiene con la tesis de Luna y Quispe (2018) donde el grado de instrucción de la mayoría de administradores de hoteles del distrito de Magdalena del Mar, tienen secundaria. La información demuestra que los dueños de los hoteles contratan personas de instrucción media, generan ahorro en el pago y vulneran los derechos del trabajador con un sueldo mínimo vital.

En cuanto a las características de las Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2020; se destaca que:

Predomina la denominación de hoteles en el 57,70% de las MYPE. La investigación tiene relación con el estudio de Castillo et al. (2019) al encontrar que la categoría de hoteles en México está clasificado según el número de habitaciones que ofrece a sus clientes; hay coincidencia con el estudio de Carranza (2018) al hallar que la denominación de hoteles es mayoritario en el distrito de Sullana; hay coincidencia con la tesis de Tene (2018) al explicar que la mayoría de establecimientos tienen la denominación de hotel en Riobamba: Los datos demuestran que la diferencia entre un hotel, hostel u hospedaje, está en el número de habitaciones, tal como lo establece el MINCETUR (2020).

Predomina la categoría 2 estrellas en el 84,60% de hoteles en la ciudad de Chota. El resultado contradice el estudio de Castillo et al. (2019) al encontrar que el 56,00% de hoteles tienen la categoría de tres estrellas en el Estado de Quintana – México; hay diferencia Carranza (2018), ya que realizó su investigación en hoteles 3 estrellas de Miraflores y que por ser zona exclusiva de Lima presentan mejores comodidades. El análisis indica que la categoría de una MYPE hotelera va estar determinada por la amplitud de las habitaciones, el servicio que ofrezca, el sistema de comunicación, y los espacios de diversión para hacer que sus huéspedes se sientan cómodos.

En cuanto al tipo de empresa predomina las unipersonales en el 76,90% de MYPEs. El resultado se acerca a la investigación de Alonso y Quijano (2019) al encontrar que el 80,60% de hoteles es de un solo dueño; hay similitud con la investigación de Carranza (2018) al demostrar que los hoteles estudiados son empresas unipersonales. Los resultados demuestran que el tipo de MYPE del sector hotelero es individual y se ubica en el rubro de MYPE.

En lo referente al tiempo de funcionamiento de las MYPE predomina el tiempo de 1 a 10 años en el 57,70%. La información contradice el estudio de Tene (2018) al remarcar que el Hotel Márquez de la ciudad de Riobamba funciona por más de 20 años; contradice al estudio de Cruz et al. (2019) al encontrar que los hoteles tres estrellas de Miraflores operan más de 15 años. La sostenibilidad en el tiempo, se debe a la implementación de estrategias competitivas de buen servicio.

En cuanto al número de trabajadores, el 50,00% de las MYPE tienen 1 trabajador. El resultado se asemeja al trabajo de López et al. (2018) al explicar que el hotel Los Mangos de Jaén está dirigido por un administrador; contradice al estudio de Advíncula et al. (2019) al encontrar que, en el Hotel Costa del Sol de Cajamarca, hay 45 trabajadores y que por el número de empleados ocupa el rubro de pequeña empresa. La información obtenida sirve para clasificar el tipo de empresas del sector hotelero y que están definidas por el número de trabajadores, sin embargo, están en el rubro de las MYPE.

En los ingresos mensuales predomina de 2501 a 4000 en 46,20%. Los datos se acercan al estudio de Carranza (2018), al afirmar que las MYPE del rubro hotelero de Sullana, registra ingresos entre 2500 y 3500 al mes; contradice la tesis de Luna y Quispe (2018) donde el 37,50% registra ingreso mayor a 8000 mil soles. Los ingresos de las MYPE hoteleras de Chota es bajo en comparación a las MYPE de otras regiones, se debe a la baja población, y la cantidad de empresas del rubro.

En cuanto a las estrategias de competitividad que utilizan las MYPES, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2020; se menciona que:

El 53,80% de hoteles no tienen la visión y misión del hotel en un lugar visible. El resultado refuta a Castillo et al. (2019) al recalcar que la misión, visión, valores y código de ética puesto en práctica por los trabajadores de hoteles permite liderar la preferencia de los turistas. Los datos fortalecen el estudio de Narváez et al. (2018) al distinguir que la visión estratégica de la administración encamina el cambio empresarial, implica ingresar en un proceso de planificación; Fortalece el estudio de López et al. (2019) al considerar que la visión y la misión son estrategias de planificación de resultados. El reporte fortalece la capacidad administrativa de las MYPES.

El 69,20% administradores definen los objetivos de su hotel según jerarquía de las necesidades competitivas. El dato estadístico valida el estudio de Cruz et al. (2019) al demostrar que la elaboración de un plan estratégico ayuda a las MYPE a jerarquizar su problemática y atenderla de manera priorizada. concuerda con la propuesta de Luna y Quispe (2018) al precisar que el nivel meta de una empresa es el logro de los objetivos en las MYPE hoteleras, tienen que estar en concordancia con el nivel meta, la planificación estratégica, conduce a la realización de un diagnóstico, FODA o DAFO, para obtener los objetivos estratégicos y jerarquizar la problemática, según rubro de mercado.

El 57,70% de los administradores no logran cumplir las metas según políticas de servicio que brinda el hotel. El dato difiere de la tesis de Cruz et al. (2019), al afirmar que las metas establecidas en la MYPE hotelera está en función de lo planificado, va de la mano con las fechas cívicas y turismo de la región. Se asemeja al estudio de Carranza (2017) al predecir que la planificación estratégica verifica si la empresa cuenta con planificación. Los administradores de las MYPE deben de planificar para ganar amplitud ante sus competidores y alcanzar las metas que se quiere lograr.

El 57,70% de MYPES utilizan estrategias publicitarias para ganar clientes. La información concuerda con la tesis de Luna y Quispe (2018) al hallar que el 53,10% de hoteles de Magdalena del Mar, consideran que las estrategias de marketing son esenciales para lograr el desarrollo; hay coincidencia con Robles (2018) al destacar que la penetración en el mercado es una estrategia del sector hotelero para captar huéspedes. La información confirma que la publicidad en TICs, es una herramienta que contacta el negocio con la población y permite captar más clientes.

El 57,70% de administradores no utilizan planes de contingencia para dar seguridad a sus huéspedes. El reporte difiere de la tesis de Orueta et al. (2017) al precisar que las MYPE hoteleras que utilizan planes de contingencia, son más competitivas, en el ámbito nacional e internacional. El análisis, predice que la utilización de medios naturales o tecnológicos en hoteles, se integran a planes de contingencia para garantizar la seguridad de trabajadores y usuarios.

El 92,30% de administradores tienen en orden la documentación que autoriza el funcionamiento del Hotel. El resultado se asemeja a la tesis de Carranza (2018) al demostrar que el 100,00% de establecimientos funcionan con autorización de MINCETUR, su clasificación está en función a la norma de hoteles; la investigación fortalece el estudio del MINCETUR (2020) quien a partir de las normas nacionales autoriza el funcionamiento de hoteles, sin dejar de lado la licencia de funcionamiento que otorga la municipalidad. El funcionamiento de una MYPE hotelera, está sujeto a normas, la documentación está sujeta a la autorización de apertura y funcionamiento como tales.

El 76,90% de MYPES organizan a los trabajadores para atender según servicios que ofrece el hotel. El dato es afín a la tesis de Alonso y Quijano (2019) donde el 69,50% afirma que los servicios solicitados son atendidos al momento, y el trabajo del personal está distribuido; contrasta el estudio del MEF (2018) al destacar que el mercado laboral de las MYPE está acorde al régimen laboral general y especial, se establece en las leyes peruanas. Los resultados inducen a los administradores de hoteles organizar a los trabajadores, según servicio y trabajo que desempeñan.

El 80,80% de MYPES está convencido que las instalaciones del hotel atraen clientes. El reporte apoya la investigación de Carranza (2018), al considerar que el 60,00% de administradores, enfatizan que la infraestructura que ofrece la empresa genera competitividad; el reporte consolida el trabajo de Tene (2018) al señalar que para tener competitividad los hoteles, tienen que innovar las instalaciones y servicios dinamizando y atendiendo las exigencias de los clientes. Las MYPE tienen que modernizar la infraestructura con medios y materiales que atraiga a los clientes.

El 92,30% de MYPES creen que el ambiente del hotel ofrece comodidad a sus huéspedes. El estudio contrasta con Alonso y Quijano (2019) al registrar que el 55,90% de encuestados indican que los hoteles ofrecen ambientes e instalaciones atractivos; fortalece el trabajo de Tene (2018) al encontrar que el servicio hotelero debe tener ambientes atractivos, llame la atención de turistas que ingresan a la región y país. El hecho confirma que, mucho tiene que ver el ambiente o instalaciones que ofrecen el hotel para atraer clientes, se suma a ello la diversidad de servicios que ofrezca.

El 80,80% de hoteles cuenta con la certificación otorgada por MINCETUR para el funcionamiento del hotel. Los resultados se acercan a los antecedentes, ya que generalmente realizaron sus investigaciones en un hotel u hoteles de categoría de 3 o 4 estrellas, y que específicamente la categorización es otorgada previa evaluación, para el caso de Perú por MINCETUR. El estudio demuestra que hay hoteles que no tienen la certificación, suponiendo que son informales; el único responsable de certificar el funcionamiento de un hotel es MINCETUR.

El 69,20% de hoteles utiliza políticas de venta para dar sostenibilidad a su hotel. El reporte difiere de Alonso y Quijano (2019), al afirma que el 86,00% de PYMES son de competitividad media – alta y 76,00% compiten a nivel medio. El resultado fortalece la visión del “Foro Económico Mundial (2017)”, al indicar que el crecimiento económico en las MYPE de 137 países en los 10 últimos años, se debe a 12 estrategias competitivas. Destacan la funcionalidad de las políticas de venta, cuidado del medio ambiente y estrategias que definen políticas de desarrollo de una cadena de valor productivo.

El 76,90% de MYPE están convencidos que la distribución de los servicios que brinda su hotel atrae a los clientes. El dato favorece al estudio de Robles (2018), al manifiesta que, el servicio hotelero es una componente importante del sistema turístico, dado que el servicio depende la percepción de sí mismo, sobre la ciudad o país visitado. Las MYPE tienen que articular el servicio que ofrecen con estrategias que busquen el desarrollo financiero, colectivo y ecológico.

El 80,80% creen que la relación del recurso humano que atiende en el hotel con los huéspedes es recomendable para atraer a más clientes. El dato dista del estudio de Carranza (2018), donde el 60% afirman que los trabajadores que laboran en la empresa hotelera son competitivos; hay similitud con la tesis de Narváz et al. (2018), al encontrar que la actitud, competencia y bienestar laboral se da en nivel alto (80%) en hoteles de 3 y 4 estrellas. Aporta al estudio de Orueta et al. (2017), al demostrar que los trabajadores se encargan de las operaciones para darle sostenibilidad al negocio. Lo expuesto induce a vincular al trabajador y huésped, como clave para atraer clientes.

El 92,30% de administradores perciben que los huéspedes tienen preferencia por su hotel, gracias al buen servicio que ofrece. El reporte apoya a la tesis de Castillo et al. (2019), al encontrar que el 76,30% de clientes perciben que el servicio es bueno y el 69,50% son atendidos al momento; apoya al estudio

de López et al. (2018), remarca ecoturístico exitoso en la protección del ambiente, infraestructura, comercio, promoción y compromiso de la industria turística. Los hoteles tienen que implementar su infraestructura para darle calidad y atender diversificadamente el servicio.

El 53,80% de MYPE hoteleras, asumen que no se está cumpliendo las ofertas publicitadas como una estrategia de marketing para atraer clientes. El reporte difiere del informe de Carranza (2018), al demostrar que el 80,00% de MYPE del distrito de Sullana, desarrollan ofertas y precios diferentes al de su competencia; el reporte sostiene al trabajo de Luna y Quispe (2018) al afirmar que, la demanda del servicio hotelero deviene de la actividad turística, identifican y clasifican el funcionamiento articulado a las herramientas informáticas. En la competitividad hotelera, está en el diseño de ofertas publicitarias, las que deben estar acorde al calendario turístico local, regional y nacional, por ser fechas que promueven el turismo y son esenciales para atraer clientes.

El 65,40% de MYPE no utilizan un registro sistematizado para el control de entrada y salida de los huéspedes. La cifra contradice a Cruz et al. (2019) al reportar que el Hotel Costa del Sol Cajamarca, mantiene la información del huésped sistematizada y digitalizada; fortalece el estudio de Ibarra et al. (2017) que señala la inevitabilidad del sistema de información en el desarrollo empresarial y facilita la publicación de ofertas por las redes sociales. El reporte induce a las MYPES implementar un registro sistematizado de entrada y salida de sus usuarios, a fin de minimizar el tiempo de atención e identificación, utilizando la tecnología informática y digital.

El 69,20% de administradores indican que su hotel cuenta con servicio de internet para compartir en las habitaciones de los clientes. El dato se acerca al estudio de Luna y Quispe (2018) al apuntar que “el uso TICs que desarrolla las MYPES hoteleras, de Magdalena del Mar, Lima, el 50,00%, refieren que la demanda de la utilización del internet genera crecimiento empresarial, afirman que la utilización de tecnologías es una herramienta que aporta al crecimiento y desarrollo de las MYPE. Lo expuesto, permite al rubro, articular los servicios ofrecidos con el uso de internet, para hacer que los clientes accedan a redes sociales, e incluso solicitar servicios delivery.

El 53,80% de MYPE hoteleras no promueven el uso racional de los medios naturales y tecnológicos. El resultado coincide con el estudio de la Universidad ESAN (2018) al registrar que el 29,00% de MYPE se preocupan de los temas medioambientales; hay oposición con el estudio de Landa (2017) al indicar que las MYPES emprenden desarrollo sostenible, dinamizan la biodiversidad y complacer las exigencias de clientes activos y venideros. Las MYPE deben promover el uso racional de recursos naturales y tecnología en sus instalaciones.

El 61,50% de MYPE no utilizan las TICs para el marketing de los servicios que presta su hotel. El reporte difiere del estudio de Luna y Quispe (2018), al registrar que 53,10% de MYPE del rubro hotelero de Magdalena – Lima, consideran que las estrategias de marketing son esenciales para el desarrollo empresarial. Coincide con Narváez et al. (2017) al referir que la utilización sistematizada de TICs, desarrolla ventas y promoción de servicios en las MYPES. La utilización de las TICs propagandizar el servicio de la empresa, genera expectativas y competitividad con la competencia.

El 65,40% de hoteles no utilizan la tecnología para integrarse con establecimientos que ofertan destinos turísticos a Chota. El dato difiere del estudio de Luna y Quispe (2018), al manifestar que los hoteles usan las TICs, 71,90% afianza el comercio electrónico”, 50,00% refieren que el negocio demanda de la utilización de redes sociales para generar crecimiento empresarial, 68,80% utilizan medios de pago online y genera crecimiento.

En cuanto a los factores que favorecen la sostenibilidad empresarial en las MYPES, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, 2020; se precisa que:

El 76,90% de MYPE, realizan los balances diarios de los ingresos y egresos en su hotel, para definir las utilidades. La data es similar al estudio de Carranza (2018), al encontrar que el 80,00% de MYPE de Hoteles de Sullana, equilibran los ingresos y egresos diarios, evalúan la productividad y toman decisiones; coincide con Monsalve y Hernández (2015) al argumentar que la dimensión económica está en relación con los balances y finanzas de los hoteles según estructura de costos, manejo financiero, procesos tributarios y fiscales.

El 65,40% toma decisiones en función de la inversión, el ahorro y el gasto, para el precio de las habitaciones. El dato aporta el estudio de Carranza (2018), quien halla que el 80,00% utiliza estrategias según inversiones realizadas, sirve para tomar decisiones y generar ingresos; los resultados fortalecen el trabajo de Narváez et al. (2018) al destacar que la competitividad está sujeta a las reformas fiscales, políticas de presupuesto y gasto. Las MYPE, deben tomar decisiones en función de la inversión, el ahorro y el gasto para producir servicio de calidad, generar precios y evitar pérdidas.

El 53,80% planifican el presupuesto de los servicios del hotel a partir del equilibrio de las finanzas que se genera en el servicio. El reporte aporta al estudio de Carranza (2018) al afirmar que el 60,00% de MYPEs hoteleras de Sullana perciben el servicio acorde a las políticas planificadas y el presupuesto equilibrado de las finanzas; la data fortalece el aporte teórico de Tene (2018) al mencionar que los "factores determinantes del éxito competitivo en las MYPE" son: "planificación, sistemas de control, gestión de calidad, tecnología, recursos humanos y rendimiento". La información precisa que las MYPE deben utilizar las TICs para promocionar su producción.

El 80,80% de MYPE considera los precios, gastos que generan los servicios y la tributación del funcionamiento de su hotel. El dato fortalece la tesis de Carranza (2018), al encontrar que el 80% de hoteles de Sullana, ofrecen precios diferentes a su competencia; los datos son afines al estudio de Tene (2018), donde el análisis FODA halla que la competitividad incrementa la oferta de servicios con precios bajos, sin descuidar gastos y tributaciones. Las MYPES consideran en el precio: servicios, ofertas, gastos tributarios, costos de insumos y ganancia para tener ventaja competitiva.

El 76,90% utilizan inventarios para asegurar el abastecimiento del servicio hotelero. El resultado coincide con la investigación de Narváez et al. (2018) al encontrar que el 80,00% de hoteles de Cajamarca, manejan inventarios para asegurar el abastecimiento de los hoteles; contribuye al estudio de Monsalve y Hernández (2015) al destacar que las MYPEs tienen que manejar inventarios para conocer precios de insumos y considerar dentro de los costos de servicios.

El 61,50% no seleccionan a los trabajadores de acorde a las necesidades de los clientes. El resultado contradice a Castillo et al. (2019) al indicar que los trabajadores de hoteles de 3, 4 y 5 estrellas de 5 entidades de México son seleccionados según el servicio; contradice a López et al. (2019), al encontrar personal de hoteles seleccionados acorde al perfil de trabajo. Las MYPE seleccionan su personal según perfil, para atender el servicio según exigencias de los clientes.

El 53,80% no capacitan al personal para atender de manera diversificada a sus huéspedes. El reporte contradice a López et al. (2019), al encontrar que las políticas hoteleras, es capacitar por un día a sus trabajadores para ejercer sus funciones según el servicio que otorga; contradice a Cruz et al. (2019) al indicar que el Hotel Escuela Boutique de Cusco, jerarquiza la problemática, y diversifica la atención a los usuarios. Las MYPES deben capacitar a sus trabajadores para atender adecuadamente.

El 53,80% no promueven en el recurso humano la utilización de normas de seguridad e higiene en los diversos servicios que ofrecen. El dato se asemeja al estudio de Tene (2018) al afirmar que el aseguramiento de la calidad en hoteles está en cumplimiento de las normas sanitarias y certificaciones para ser competentes en el mercado. Las MYPE deben promover en trabajadores y clientes, el uso de normas de seguridad e higiene, para otorgar calidad a una empresa sostenible.

El 57,70% de MYPES establecen y ponen en práctica los valores ambientales. El resultado fortalece el estudio de Cruz et al. (2019) al encontrar que se jerarquiza los valores en el Hotel Escuela Boutique - Cusco; hay relación con el "Informe Bruntland de la Comisión Mundial del Medio Ambiente y el Desarrollo de la ONU" (Landa, 2017), al destacar que el desarrollo sostenible, integra lo económico con los valores ambientales, el fin es deleitar las exigencias de las generaciones actuales y futuras. Las MYPES deben practicar valores ambientales con trabajadores y usuarios.

El 84,60% promueven consignas y fomentan la práctica de valores, éticos y morales en el cuidado de bienes de los usuarios e infraestructura del hotel. El resultado dista del aporte de Castillo et al. (2019) al precisar que el 40,00% de MYPES hoteleras tienen la obligación de desarrollar políticas ambientales; fortalece el estudio del Instituto de Sostenibilidad Turística (IST, 2011), precisando en la dimensión social, la práctica de los valores éticos, morales y medioambientales según ámbito de la persona. Las MYPES hoteleras promueven consignas ambientalistas al interior de sus empresas.

El 53,80% no implementan políticas entre trabajadores y usuarios, para llevar a la práctica el uso de las cinco R's (Replantear, Reducir, Reutilizar, Reciclar y Respetar). La información contradice a Ballarín (2019) al plantear que, para operar un hotel sostenible, debe poner en práctica cinco R's. La información integra labores de cuidado del entorno, poniendo en práctica de las cinco R's, indicador que da competitividad y sostenibilidad a las MYPES.

El 61,50% no propician la utilización de procesos de manipulación de residuos sólidos, para ser recogidos de manera clasificada en su hotel. El dato contradice con Gutiérrez (2011), al referir que la dimensión ambiental, está acorde a la dirección de las políticas de reciclaje, manipulación de escorias (desechos) según la normatividad de desarrollo sostenible. Las MYPE hoteleras propician procesos de manipulación de residuos sólidos, como parte de las políticas ambientales.

El 53,80% de las MYPE hoteleras, no promueven en sus trabajadores poner en práctica los valores medio ambientales. El dato contradice a Cruz et al. (2019) al señalar que las políticas ambientales van de la mano con las fechas cívicas y el turismo desarrollado en la región. Los administradores de las MYPES de hoteles, promueven en trabajadores y usuarios la práctica de valores medioambientales y normas de convivencia, ubicándolo en lugar visible y dentro de las habitaciones.

El 61,50% de hoteles no utilizan guías de orientación para hacer conocer a los clientes el uso racional de los recursos naturales que utiliza el hotel. El dato contradice al reporte de la Universidad ESAN (2018), al hallar que los hoteles, no implementan la sostenibilidad, sus operaciones están relacionadas al servicio de alojamiento y descuidan el uso racional de energía en medios tecnológicos. Las MYPE deben utilizar guías que induzcan a los clientes, usar racionalmente los recursos naturales.

El 53,80% de hoteles no utilizan el manual de buenas prácticas ambientales de establecimientos de hospedaje para ganar competitividad. El reporte contradice el estudio de Artaraz (2018), al destacar que las MYPE hotelera, tienen que utilizar el manual de buenas prácticas ambientales para establecimientos de hospedaje, y que los encargados deberían tener conocimiento para poner en práctica hábitos de higiene dentro de un ambiente propicio para los huéspedes.

CONCLUSIÓN

Las administraciones de las MYPES, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, caracterizan por estar dirigidos por administradores, predomina el sexo masculino, cuyas edades están entre 41 a 55 años, con grado de instrucción de secundaria completa.

La mayoría de MYPES, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la ciudad de Chota, tienen la categoría 2 estrellas, es propiedad unipersonal, funcionan de 1 a 10 años, y la mayoría tienen un trabajador y prevalece los ingresos de S/ 2501 a S/ 4000 mensuales.

Las estrategias de competitividad que favorecen la sostenibilidad empresarial a la mayoría de las MYPE de hoteles de la ciudad de Chota, en la dimensión planificación estratégica son: la definición de objetivos según jerarquía de necesidades competitivas y estrategias publicitarias para ganar clientes; en la dimensión aseguramiento de la calidad la documentación está ordenada, tienen certificación de MINCETUR, organizan a los trabajadores, hay seguridad y comodidad en los ambientes; en la dimensión comercialización utilizan políticas de venta, distribución de servicios, y relación entre trabajadores y huéspedes; en la dimensión uso de tecnología, la mayoría utilizan TICs.

Los factores que favorecen la sostenibilidad empresarial en la mayoría de las MYPE, rubro de hoteles de la ciudad de Chota; en la dimensión sostenibilidad económica, es el balance diario de ingresos y egresos para tomar decisiones, la planificación del presupuesto considerando los precios acordes a inventarios que asegura el abastecimiento; en la sostenibilidad social la mayoría practican valores ambientales, éticos y morales en el cuidado de bienes e infraestructura de los hoteles.

Las estrategias de competitividad vinculadas a la sostenibilidad empresarial de las MYPE en su mayoría son realizadas por los administradores y dueños del rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la Ciudad de Chota. Lo explicado se sustenta en las respuestas que otorgan los encuestados, según ítems de cada dimensión articulada la variable y línea de investigación.

REFERENCIAS

- Alonso, S. G. y Quijano, C. C. (2019). Nivel de competitividad de la PYMES del sector hotelero en Bogotá, un análisis de factores determinantes. Bogotá D. C., Colombia: Universidad Santo Tomás. <https://repository.usta.edu.co/pdf>
- Artaraz, M. (2018). Teoría de las tres dimensiones del desarrollo sostenible. *Ecología y Medio Ambiente* (3). <https://revistaecosistemas.net/index.php/ecosistemas/article>
- Ballarin, E. (2019). Estrategias de sostenibilidad hotelera. <https://www.evaballarin.com/>
- BBC New Mundo. (2019). Los 10 destinos turísticos más competitivos de América Latina. <https://www.bbc.com>
- Beni, M. C. (2000). Análisis estructural do turismo. Saopablo: Secac.
- Carranza, X. S. (2018). Caracterización de la competitividad y atención al cliente de las Micro y Pequeñas Empresas del Sector Servicio, rubro hoteles del casco urbano del distrito de Sullana, 2018. Sullana, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Castillo, D. Y., Sánchez, P. y Ramírez, J. (2 de Julio de 2019). Compromiso ambiental, desempeño ambiental y desempeño: un estudio exploratorio en hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas de cinco entidades de México rubro. *Ciencia ergo-sum*, 26(2). <https://cienciaergosum.mx>
- Cruz, J. S., López, C. J. y Valdeiglesias, C. S. (2019). Plan estratégico para el Hotel Escuela Boutique La Casa de don Ignacio. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Dirección de Comercio Exterior y Turismo Cajamarca (2019). Plan Estratégico Regional de Turismo Cajamarca 2019 - 2025. <https://www.mincetur.gob.pe/.pdf>
- Gutiérrez, F. (05 de abril de 2011). Cómo medir la responsabilidad social de un producto hotelero. Índice de actuación responsable hotelera. <https://www.gestiopolis.com>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.
- Ibáñez, R. M. y Cabrera, C. (2011). Teoría general del turismo: un enfoque global y nacional. México: Universidad Autónoma de Baja California Sur. <https://uabcs.mx/.pdf>
- Instituto de Sostenibilidad Turística (septiembre de 2011). ¿Qué es un hotel sostenible? Obtenido de <http://hotelessostenibles.com>
- Landa, C. (2017). El principio constitucional del desarrollo sostenible. Obtenido de Enfoque: <https://www.enfoquederecho.com>
- López, E., López, G. y Agudelo, S. (2019). Relación entre estrategias competitivas y tipos de aprendizaje organizativo en empresas colombianas. *Revista Información Tecnológica*, 30(5), 191-202. <https://scielo.conicyt.cl/pdf>
- Luna, G. K. y Quispe, G. A. (2018). El uso de la tecnología de informática para el desarrollo de las pequeñas y medianas empresas en el rubro hotelero, del distrito de Magdalena del Mar, Lima - Perú, 2017. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2018). Movimiento turístico en Cajamarca. https://www.mincetur.gob.pe/RTR_Cajamarca.pdf

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

Narváez, G., Guerrero, C. y Villaprado, O. (2017). La competitividad del sector hotelero a partir de la teoría de los recursos y capacidades. Revista Internacional Administrativa & Finanzas, 93 - 105. <https://www.theibfr.com/pdf>

Narváez, L. T., Avilez, R. M. y Galeas, E. E. (2018). Estrategias y dimensiones competitivas de las empresas. orientaciones metodológicas. Opuntia Brava, 10(4). <http://index.php/>.

Organización de las Naciones Unidas. (2018). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible Una oportunidad para América Latina y el Caribe. Santiago: Naciones Unidas. <https://repositorio.cepal.org/pdf>

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

Orueta, I., Echagüe, M., Bazerque, P., Correa, A., García, C., García, D., . . . Rodríguez, S. (2017). La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales en Iberoamérica. Madrid, España: CYAN. Proyectos Editoriales. S. A.

Porter, M. E. (2009). Estrategias competitivas. Madrid, España: Pirámide.

Robles, D. (30 de diciembre de 2019). Los 10 mejores lugares turísticos del Perú. Diario el Correo. <https://diariocorreo.pe>

Rodríguez, C. (2012). Sostenibilidad en las empresas. Obtenido de <https://www.eoi.es/>

Tene, D. B. (2018). Estrategias empresariales y competitividad del Hotel Márquez de Río de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream.pdf>

Universidad ESAN (2018). La importancia de la sostenibilidad para una empresa actual. <https://www.esan.edu.pe>