

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Escuela de Posgrado

DOCTORADO EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

EL RIESGO EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN

CON LA GESTIÓN HOTELERA – MYPES

TACNA – 2018

TESIS

PRESENTADA POR:

Mgr. MAURO HELARD PERALTA DELGADO

Para optar el Grado Académico de:

DOCTOR EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

TACNA – PERÚ

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA
ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

**EL RIESGO EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN
HOTELERA – MYPES TACNA – 2018**

Tesis sustentada y aprobada el 10 de julio del 2020; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE:

Dra. Doris Isabel Goicochea Park.

SECRETARIO:

Dr. Jesús Amadeo Olivera Cáceres

MIEMBRO:

Dr. Winston Castañeda Vargas

ASESOR:

Dr. Winston Castañeda Vargas

Dedicatoria

A la memoria de mis padres Ángel y Estefanía.

A mi esposa Isabel por su paciencia y bondad.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por permitirme lograr esta nueva meta.

Agradezco a mi familia por su cálido y constante apoyo, el cual me ha permitido culminar con mucha satisfacción el presente trabajo.

Agradezco infinitamente a mi asesor, Dr. Winston Castañeda Vargas, por haber orientado mi trabajo hacia un rumbo positivo.

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
RESUMO.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Antecedentes del problema	3
1.1.2. Problemática de la investigación	5
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.2.1. Problema general	7
1.2.2. Problemas específicos	7
1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	9
1.4.1. Alcance espacial	9
1.4.2. Alcance empresarial.....	9
1.4.3. Limitaciones	9
1.5. OBJETIVOS	9
1.5.1. Objetivo general.....	9
1.5.2. Objetivos específicos.....	9
1.6. HIPÓTESIS.	10
1.6.1. Hipótesis general.....	10
1.6.2. Hipótesis específicas	10

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	11
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	11
21.1. A nivel internacional	11
21.2. A nivel nacional	16
2.2. BASES TEÓRICAS	27
22.1. Riesgo empresarial (v.i.).....	27
22.2. Gestión hotelera (v.d.).....	52
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	65
3.1. DISEÑO Y TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	65
3.1.1. Diseño de investigación	65
3.1.2. Tipo de investigación.....	65
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	66
3.2.1. Población.....	66
3.2.2. Muestra.....	66
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	69
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	70
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	72
CAPÍTULO IV: MARCO FILOSÓFICO	73
4.1. DEFINICIÓN DE LA FILOSOFÍA POSITIVA	73
4.2. EVOLUCIÓN DEL POSITIVISMO	73
4.3. OBJETIVO DE LA FILOSOFÍA POSITIVISTA.....	74
4.4. PRINCIPAL REPRESENTANTE DEL POSITIVISMO	74
4.5. PRINCIPALES CONCEPTOS DE LA TEORÍA POSITIVISTA.....	75
4.6. EL POSITIVISMO Y LA LEY DE LOS TRES ESTADOS.....	76
4.7. CARÁCTER SOCIAL DE LA FILOSOFÍA POSITIVA	78
4.8. APLICACIÓN DE LA FILOSOFÍA POSITIVISTA EN LAS VARIABLES DE LA TESIS.....	78

CAPÍTULO V: RESULTADOS	81
5.1. DESCRIPCIÓN DE TRABAJO DE CAMPO	81
5.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	82
5.3. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS	147
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN	157
CONCLUSIONES	160
RECOMENDACIONES	161
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	162
ANEXOS	165

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ley MYPE D.S. N°007-2008-TR / Ley N°30056	49
Tabla 2. Clases de hospedaje y categorías... ..	50
Tabla 3. Muestra seleccionada de MYPES hoteleras según distrito.....	68
Tabla 4. Forma de constitución de la empresa hotelera	82
Tabla 5. Clasificación de la empresa hotelera	84
Tabla 6. Años de funcionamiento de la empresa	86
Tabla 7. Contribución de la empresa hotelera a la SUNAT	88
Tabla 8. Presento declaración jurada actualización de datos a MINCETUR ...	90
Tabla 9. Número de trabajadores con los que cuenta la empresa.....	92
Tabla 10. Grado académico y/o título profesional del administrador	94
Tabla 11. ¿La empresa cuenta con reglamento interno de trabajo?.....	96
Tabla 12. ¿El personal de la empresa está distribuida por áreas operativas? ..	98
Tabla 13. ¿La empresa capacita al personal de las áreas operativas?	100
Tabla 14. Exigencia de certificado sanitario al personal anualmente.....	102
Tabla 15. Utilización de medidas de bioseguridad.....	104
Tabla 16. ¿Considera que el inmueble donde funciona la empresa está en buen estado de conservación y funcionamiento?	106
Tabla 17. Requisitos para su funcionamiento	108
Tabla 18. Seguro inmobiliario de la empresa.....	110
Tabla 19. Limitación de reinversión de la infraestructura	112
Tabla 20. Conservación y funcionamiento de los bienes muebles... ..	114
Tabla 21. Los principales bienes muebles (vehículos) de la empresa cuenta con seguro contra: ¿accidentes, robos, siniestros?	116
Tabla 22. ¿Las cuentas bancarias y títulos valores cuentan con seguro contra robos?	118
Tabla 23. ¿En su condición de administrador de la empresa planifica anualmente las actividades para el logro de los objetivos?	120
Tabla 24. ¿En su condición de administrado organiza por áreas las actividades de la empresa?	122

Tabla 25. ¿Los recursos materiales de la empresa son conservados y adecuadamente utilizados?.....	124
Tabla 26. ¿Durante su periodo de gestión se ha logrado los objetivos de la empresa?	126
Tabla 27. ¿Considera que las áreas operativas contribuyen al logro de los objetivos de la empresa?	128
Tabla 28. ¿La empresa cuenta con misión y visión claramente establecido?	130
Tabla 29. ¿La empresa cuenta con un plan estratégico?	132
Tabla 30. ¿La gestión cumple con un plan estratégico?	134
Tabla 31. En su condición de administrador, ¿Identifica oportunamente los riesgos de la empresa?	136
Tabla 32. ¿La empresa cuenta con un plan de manejo de riesgos?	138
Tabla 33. MYPES hoteleras de Tacna 2018 según nivel de riesgo Empresarial... ..	140
Tabla 34. MYPES hoteleras de Tacna 2018 según nivel de riesgo operativo	141
Tabla 35. MYPES hoteleras de Tacna 2018 según nivel de riesgo patrimonial.....	142
Tabla 36. MYPES hoteleras Tacna 2018 según nivel de gestión hotelera.....	143
Tabla 37. MYPES hoteleras Tacna 2018 según nivel de gestión administrativa... ..	144
Tabla 38. MYPES hoteleras Tacna 2018 según nivel de gestión estratégica.....	145
Tabla 39. MYPES hoteleras Tacna 2018 según relación entre niveles de riesgo empresarial y gestión hotelera	146
Tabla 40. Correlaciones entre riesgo empresarial y la gestión hotelera – MYPES Tacna- 2018.....	148

Tabla 41. Correlaciones entre riesgo operativo y gestión administrativa – MYPES Tacna – 2018	150
Tabla 42. Correlaciones entre riesgo operativo y la gestión estratégica MYPES hoteleras Tacna- 2018.....	152
Tabla 43. Correlaciones entre el riesgo patrimonial y la gestión administrativa MYPES hoteleras Tacna – 2018	154
Tabla 44. Correlaciones entre el riesgo patrimonial y la gestión estratégica MYPES hoteleras Tacna	156

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso de gestión de riesgo	43
Figura 2. Método de gestión empresarial	58
Figura 3. Forma de constitución de la empresa	83
Figura 4. Clasificación de la empresa hotelera.....	85
Figura 5. Años de funcionamiento de la empresa	87
Figura 6. Contribución a la SUNAT	89
Figura 7. Presentó declaración jurada de actualización de datos a MINCETUR	91
Figura 8. Número de trabajadores de la empresa	93
Figura 9. Grado académico y título profesional	95
Figura 10. Reglamento interno de trabajo	97
Figura 11. Distribución del personal por áreas operativas.....	99
Figura 12. Capacitación del personal de las áreas operativas	101
Figura 13. Exigencia del certificado sanitario al personal en forma anual.	103
Figura 14. Utilización de medidas de bioseguridad	105
Figura 15. Estado del Inmueble en donde funciona la empresa.....	107
Figura 16. Limitaciones en la adquisición de nuevos bienes muebles	109
Figura 17. Seguro inmobiliario de la empresa	111
Figura 18. Limitación de reinversión de la infraestructura	113
Figura 19. Conservación y funcionamiento de los bienes muebles	115
Figura 20. Seguro para los principales bienes muebles (vehículos) de la empresa	117
Figura 21. Seguro contra robos de las cuentas bancarias y títulos valores... ..	119
Figura 22. Planificación anual para el logro de los objetivos	121
Figura 23. Organización de actividades por áreas operativas.....	123
Figura 24. Conservación de los recursos materiales.....	125
Figura 25. Logro de objetivos de la empresa	127
Figura 26. Logros objetivos de la empresa según las áreas operativas	129

Figura 27. Misión y visión claramente establecida de la empresa.....	131
Figura 28. La empresa cuenta con plan estratégico.....	133
Figura 29. Cumplimiento del plan estratégico aquí	135
Figura 30. Identificación oportuna de riesgo de la empresa	137
Figura 31. Plan de manejo de riesgos	139
Figura 32. Proceso para la gestión de los riesgos operativos MYPES hoteleras Tacna	173

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominada: *El riesgo empresarial y su relación con la gestión hotelera – MYPES Tacna – 2018*, tuvo como principal objetivo: Determinar la relación que existe entre el nivel de riesgo empresarial y el nivel de la gestión hotelera en la ciudad de Tacna. Siguió un diseño no experimental y de tipo descriptivo, transversal y correlacional, la muestra estuvo conformada por 186 empresas hoteleras calculadas a través de la fórmula estadística pertinente. Los criterios de inclusión de la muestra fueron: MYPES registradas en SUNAT con tipo de actividad 55104 de acuerdo a la Clasificación Industrial Internacional Uniforme, MYPES registradas en la SUNAT con estado de Registro Único de Contribuyentes ACTIVO, MYPES registradas en la SUNAT con condición de domicilio HABIDO, MYPES registradas en SUNAT con Código de Ubigeo 230101 correspondiente a la provincia de Tacna. Durante el trabajo de campo, los datos se han recolectado mediante la aplicación del instrumento recolector de datos denominado *Cuestionario aplicado a los administradores de la MYPES hoteleras de Tacna*; luego del procesamiento y análisis de los datos tenemos las siguientes conclusiones:

1.– En la presente investigación se determinó que existe una relación típica entre las variables: riesgo empresarial y la gestión hotelera de MYPES Tacna 2018, y como evidencia de lo afirmado los hallazgos indican que el 26% de empresas hoteleras de Tacna presentan un ALTO NIVEL de riesgo empresarial y este a su vez tiene relación directa con un BAJO NIVEL de gestión hotelera, es decir a menor gestión hotelera mayor riesgo empresarial.

2.- Se determinó que solo el 36,0 % de los administradores de la MYPES hoteleras de Tacna, manifestaron que casi siempre identifican oportunamente los riesgos de la empresa, ya sean operativos o patrimoniales, lo que significa que los administradores del más del 60% de las empresas hoteleras no identifican oportunamente los riesgos de la empresa.

3.- Se determinó que el 43,5% de la MYPES hoteleras que funcionan en la ciudad de Tacna, aún no han cumplido con presentar la declaración jurada de actualización de datos al MINCETUR, conforme a lo establecido en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, dicho incumplimiento acarrea muchos factores invisibles que podrían predisponer la aparición de graves riesgos empresariales en cualquier momento y con consecuencias negativas para la empresa hotelera; asimismo, limita realizar acciones de supervisión por las entidades del Estado como MINCETUR para identificar las infracciones y sancionar a los responsables.

4.- Las MYPES hoteleras de Tacna no cuentan con un protocolo para el manejo de riesgos hoteleros en general ni para el manejo de los riesgos operativos en particular.

Palabras clave: Riesgo empresarial – Gestión hotelera – Riesgo operativo – Gestión estratégica

ABSTRACT

This research work called: *Business Risk And its Relation to Hotel Management - MYPES Tacna - 2018*, had as its main objective: To determine the relationship between the level of business risk and the level of hotel management in the city of Tacna. It followed a non-experimental, descriptive, cross-sectional and correlational design. The sample consisted of 186 hotel companies calculated using the relevant statistical formula. The inclusion criteria of the sample were: MYPES registered in SUNAT with type of activity 55104 according to the International Standard Industrial Classification, MYPES registered in SUNAT with status of Unique Register of ACTIVE Taxpayers, MYPES registered in SUNAT with domicile status HABIDO, MYPES registered in SUNAT with Ubigeo Code 230101 corresponding to the province of Tacna. During the field work, the data was collected through the application of the data collection instrument called "Questionnaire applied to managers of the Tacna hotel MYPES"; after data processing and analysis we have the following conclusions:

1.- In the present investigation, it was determined that there is a typical relationship between the variables: business risk and the hotel management of MYPES Tacna 2018, and as evidence of the aforementioned, the findings indicate that 26% of hotel companies in Tacna present a HIGH LEVEL of business risk and this in turn is directly related to a LOW LEVEL of hotel management, that is, the lower the hotel management, the higher the business risk.

2.- It was determined that only 36.0% of the managers of the hotel MYPES in Tacna, stated that they almost always timely identify the risks of the company, whether operational or patrimonial, which means that the managers of more than 60 % of hotel companies do not identify the company's risks in a timely manner.

3. – It was determined that 43,5% of the hotel MYPES that operate in the city of Tacna, have not yet complied with presenting the sworn declaration of data updating to MINCETUR, in accordance with the provisions of the Accommodation Establishment Regulations approved by Decree. Supreme No. 001-2015-MINCETUR, said noncompliance carries many invisible factors that could predispose the appearance of serious business risks at any time that could have negative consequences for the hotel company, and also limit supervision actions by State entities such as MINCETUR to identify infractions and punish those responsible.

4. –The Tacna hotel MYPES do not have a protocol for managing hotel risks in general or for managing operational risks in particular.

Keywords: Business risk – Hotel management – Operational risk – Strategic management

RESUMO

O principal objetivo deste projeto de pesquisa, intitulado: O risco empresarial e sua relação com a gestão hoteleira - MYPES Tacna - 2018, era determinar a relação entre o nível de risco empresarial e o nível de gestão hoteleira na cidade de Tacna. Seguindo um desenho não experimental de tipo descritivo, transversal e correlacional, a amostra foi conformada por 186 empresas hoteleiras calculadas através da fórmula estatística pertinente. Os critérios para incluir a amostra foram: MYPES registrada na SUNAT com o tipo de atividade 55104 de acordo com a Classificação Industrial Padrão Internacional, MYPES registrada na SUNAT com status de Registro de Contribuinte Único ATIVO, MYPES registrada na SUNAT com a condição de domicílio HABIDO, MYPES registrada na SUNAT com o Código de Localização 230101 correspondente à província de Tacna. Durante o trabalho de campo, os dados foram coletados através da aplicação do instrumento de coleta de dados chamado Questionário aplicado aos gerentes dos hotéis MYPES em Tacna; após o processamento e análise dos dados, temos as seguintes conclusões:

1.- Na presente investigação foi determinado que existe uma relação típica entre as variáveis: risco empresarial e gestão hoteleira do MYPES Tacna 2018, e como evidência do que foi dito as constatações indicam que 26% das empresas hoteleiras no Tacna apresentam um ALTO NÍVEL de risco empresarial e este, por sua vez, tem uma relação direta com um BAIXO NÍVEL de gestão hoteleira, ou seja, quanto menor a gestão hoteleira, maior é o risco empresarial.

2.- Foi determinado que apenas 36,0% dos gerentes dos hotéis MYPES em Tacna declararam que quase sempre identificam os riscos da empresa em tempo hábil, sejam eles operacionais ou patrimoniais, o que significa que os gerentes de mais de 60% das empresas hoteleiras não identificam os riscos da empresa em tempo hábil.

3.- Foi determinado que 43,5% dos hotéis MYPES que operam na cidade de Tacna, ainda não cumpriram com a apresentação da declaração juramentada de atualização de dados à MINCETUR, conforme previsto no Regulamento de

Estabelecimentos Hoteleiros aprovado pelo Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, esta falha carrega muitos fatores invisíveis que poderiam predispor o surgimento de sérios riscos comerciais a qualquer momento e com conseqüências negativas para a empresa hoteleira; Da mesma forma, limita as ações de supervisão por entidades estatais como o MINCETUR para identificar infrações e sancionar os responsáveis.

4.- O hotel MYPES em Tacna não tem um protocolo para gerenciar os riscos hoteleiros em geral ou para gerenciar os riscos operacionais em particular.

Palavras-chave: Risco empresarial - Gestão hoteleira - Risco operacional - Gestão estratégica

INTRODUCCIÓN

La presente investigación denominada: El riesgo empresarial y su relación con la gestión hotelera – MYPES TACNA – 2018, se llevó a cabo en la provincia de Tacna, específicamente en las MYPES hoteleras. Con la ejecución del presente trabajo se identificaron riesgos empresariales en el aspecto operativo y patrimonial de las empresas materia de análisis. La motivación que tuvo el autor fue abordar esta problemática con la finalidad de entregar información real y confiable a las instituciones del Estado principalmente al MINCETUR, SUNAT, Ministerio de Trabajo, a efectos de que dichas instituciones adopten lineamientos de política orientadas a una cultura preventiva respecto a los riesgos empresariales del sector hotelero. Para el desarrollo de este trabajo se aplicó el proceso de la investigación científica. El contenido está estructurado en siete capítulos.

En el Capítulo I se hace referencia al planteamiento del problema que a su vez comprende: la descripción del problema, la formulación del problema, la justificación e importancia, los alcances y limitaciones, los objetivos e hipótesis.

En el Capítulo II se hace referencia al marco teórico que a su vez comprende: los antecedentes del estudio, las bases teóricas y definición de términos. El fundamento teórico científico se desarrolló en el marco de las bases teóricas seleccionadas cuidadosamente por el autor, tal como la teoría del riesgo.

El Capítulo III está referido al marco metodológico que comprende: el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, la operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como el procesamiento y análisis de datos.

El Capítulo IV se relaciona al marco filosófico; específicamente, se hizo referencia a la corriente filosófica del positivismo, teniendo en cuenta que esta corriente sostiene que la ciencia funciona en base a normas. Asimismo, los principales conceptos de dicha teoría son aplicables a la presente investigación.

En el capítulo V se presentan los resultados reflejados en cuadros estadísticos de entrada simple y doble entrada. Además, se presenta la interpretación de los datos que nos permite apreciar el resultado del trabajo de campo realizado. Este capítulo concluye con la comprobación fáctica de las hipótesis planteadas.

El capítulo VI comprende la discusión de los hallazgos, haciendo las respectivas comparaciones con los resultados encontrados por los autores enunciados en los antecedentes de este estudio.

Finalmente, presento las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos. Además, presento una propuesta de mejora para la gestión de los riesgos operativos destinada a fortalecer la misión de la MYPES en nuestro país y el mundo.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1. Antecedentes del problema

Ciertamente los riesgos existen desde que los seres humanos comenzaron a habitar la tierra y su historia se remonta a miles de años. Desde esa época a nuestros días, los riesgos han formado parte del diario vivir de los seres humanos, aunque el concepto de riesgos se ha ido transformando de acuerdo al desarrollo de las ciencias y las tecnologías. Como muchas tendencias, los riesgos han formado parte inherente de los grandes descubrimientos e inventos de las personas naturales, así como el cumplimiento del objeto social de las personas jurídicas como son las empresas.

Durante los últimos años, se ha empezado a manejar diferentes concepciones y términos aplicados al tema de los riesgos, algunos transitando sobre una perspectiva tradicional de prevenir y otros en la búsqueda de planteamientos innovadores de estrategia para reducir los riesgos y vulnerabilidades, como la mitigación de desastres y aprovechar las oportunidades que también traen los riesgos.

Los riesgos son factores que también afectan a las micro y pequeñas empresas en general y las MYPES hoteleras en particular que son muy vulnerables a los diferentes tipos de riesgo que se pueden presentar en las distintas áreas operativas. Estos riesgos pueden provocar una situación de incertidumbre respecto a eventos futuros, y muchas veces resulta difícil o imposible eliminarlo. Ante esta variabilidad de establecimientos de hospedaje, la única forma de enfrentar estos riesgos es aplicando una buena administración y

una buena gestión estratégica. Esto implica identificar las fuentes de donde provienen los riesgos, medir el grado de exposición que se asume, elegir las mejores estrategias disponibles para controlarlo y conocer los grados de vulnerabilidad que afecta a la empresa.

El riesgo de las MYPES en general y de las MYPES hoteleras constituidas en Tacna en particular, se resume en que estas unidades productivas en nuestro país y en Tacna muestran un incremento gradual y cuantitativo, encontrándose operativamente por debajo de su potencial productivo y competitivo, debido principalmente a determinados riesgos como:

- a) Riesgos en bienes muebles e inmuebles productivos.
- b) Riesgo de capital de las MYPES.
- c) Riesgos operativos de las MYPES.
- d) Limitado o ningún conocimiento en la identificación y manejo de los riesgos.

Esta situación de las MYPES aún muy precaria en algunos sectores productivos y de servicios, responde a la marcada inacción del Estado para promover este importante sector, que se extiende a nivel nacional y que definitivamente no ha formado parte de la agenda de los gobiernos de turno, al no haber aplicado políticas públicas adecuadas para el desarrollo de las MYPES, al parecer por no tener claro la gran importancia de las microempresas y los microempresarios en el desarrollo del país; más aún si tenemos en cuenta que este sector es el que genera el mayor porcentaje de puestos de trabajo en nuestro Perú.

Durante mi desempeño profesional en diferentes empresas del país y con bastante preocupación he podido observar que muchas de las MYPES hoteleras que prestan servicios en la ciudad de Tacna prestan servicios de hospedaje sin cumplir con los requisitos mínimos legales establecidos para su funcionamiento. Tales establecimientos tampoco llegan a identificar oportunamente los riesgos de la empresa hotelera en general, principalmente, en las áreas operativas de la

empresa tales como: recepción, lavandería, cocina, limpieza. Esta situación incide negativamente en el óptimo desarrollo de la empresa, siendo que este sector está rumbo a un futuro mejor tal como manifiesta el autor que se cita seguidamente.

El sector hotelero constituye un sector fundamental en la mayoría de los países. Las previsiones de la Organización Mundial del Turismo a largo plazo, desde el año 2011 hasta el año 2020, cifran el crecimiento medio anual en 4%, superior a la media del crecimiento económico mundial de los últimos 20 años. (Oriol, 2011, p. 15)

Los hoteles se caracterizan por la prestación de un conjunto de servicios claramente diferenciados, dedicados principalmente a las actividades de alojamiento y turismo. Estas empresas actualmente ofrecen una extensa variedad de servicios, combinables entre sí, completamente heterogénea e intangible en su mayoría. Vértice (2008) señala que todos los establecimientos cuyo fin es albergar profesionalmente a las personas forman parte del sector hotelero.

1.12 *Problemática de la Investigación*

En el Perú, a través del artículo 59° de la Constitución Política del Perú de 1993, se otorga un tratamiento especial a las pequeñas empresas en el sentido de que es obligación del Estado brindar oportunidades y superación en los servicios que sufren cualquier desigualdad o problemas secundarios; es decir se procura estimular la creación de riqueza y garantizar la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad pública. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier

desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades (Ministerio de Justicia, 2018).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática, específicamente apreciando el Directorio de Empresas y Establecimientos, el 99 % de las empresas en el país son MYPES, de los cuales menos del 47 % son formales; las MYPES son, las principales generadoras de empleo en la economía; sin embargo, alrededor del 60 % opera en la informalidad y lógicamente dentro de estas informalidades también están comprendidas la MYPES hoteleras.

Por otro lado, también es cierto que muchas micros y pequeñas empresas creadas bajo este marco normativo de la Ley MYPE N° 28015, han tenido apenas una vida útil entre 3 a 5 años y muchas de ellas han desaparecido y otras como las MYPES hoteleras se ven fuertemente amenazadas por una serie de riesgos empresariales que, si no son abordados oportunamente ponen en grave riesgo su funcionamiento integral con consecuencias sumamente desfavorables para dichas empresas.

En Tacna, muchas MYPES hoteleras operan sin cumplir con el Reglamento de Hospedaje vigente, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR (publicado el 09/06/2015). Sumado a ello, estas empresas afrontan una serie de riesgos que deben ser identificados y abordados oportunamente para evitar su extinción.

Hemos apreciado que en los últimos años se han creado un gran número de MYPES en general y MYPES hoteleras en particular; así como también han desaparecido muchas de ellas. Según investigaciones anteriores, esto se debe a la falta de una óptima administración y gestión respecto a la planificación, el conocimiento de la organización, las herramientas de gestión, como la identificación y gestión de los riesgos empresariales. Por tanto, el presente trabajo permitirá el acercamiento a los establecimientos de hospedaje con la

finalidad de conocer e identificar los diferentes riesgos que pudieran afectar el normal funcionamiento de las empresas del sector hotelero.

Para concretar las evidencias respecto a la población de estudio se solicitó el acceso a los registros oficiales y estadísticos que obran en las entidades del sector como son MINCETUR respecto a la autorización y registro. Además, se solicitó también información oficial a la SUNAT que lleva un registro oficial de la MYPES contribuyentes, siendo el caso de las empresas del sector con código 5510. Consecuentemente, se obtuvo información de 509 hoteles para el año 2017 según la fuente de SUNAT y la Dirección de Industria y Turismo (MINCETUR).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.21. *Problema general*

¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo empresarial y la gestión hotelera – MYPES Tacna – 2018?

1.22. *Problemas específicos.*

- ¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo operativo y la gestión administrativa hotelera MYPES Tacna - 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo operativo y la gestión estratégica hotelera MYPES Tacna - 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el riesgo patrimonial y la gestión administrativa hotelera MYPES Tacna - 2018?
- ¿Cuál es la relación que existe entre riesgo patrimonial y la gestión estratégica hotelera MYPES Tacna - 2018?

1.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

La realización de la presente investigación se justifica por cuanto en nuestro medio no existen trabajos de investigación con las variables planteadas; por lo tanto, los resultados de este trabajo de investigación repercutirán en el mejor conocimiento de los diferentes tipos de riesgos empresarial que pueden afectar a las MYPES hoteleras de Tacna; asimismo, los resultados reales obtenidos a través de esta investigación serán entregados por el investigador a las instituciones del sector, como es el MINCETUR a efectos de que elaboren lineamientos de política adecuada para hacer cumplir lo establecido en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2015- MINCETUR publicado en el Diario Oficial el Peruano el día 09 de junio del 2015. La importancia radica en los resultados del presente trabajo, los mismos que permitirán al investigador formular un plan de mejora para la oportuna identificación de los riesgos y así emprender acertadamente tanto la gestión administrativa como la gestión estratégica de las MYPES hoteleras. En consecuencia, alcanzando hitos coherentes en el riesgo empresarial se podrá obtener MYPES hoteleras en la localidad que sean de mejor calidad y más competitivas para enfrentar los diversos cambios y aprovechar las nuevas oportunidades que le propone el mercado nacional e internacional.

1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1. Alcance espacial

La presente investigación se realizó en la provincia de Tacna, departamento de Tacna república del Perú. La ciudad de Tacna está ubicada geográficamente en la costa sur del Perú, se sitúa próxima a la vecina República de Chile. Tacna constituye la cabecera del desierto de Atacama, uno de los desiertos más áridos del planeta.

1.4.2. Alcance empresarial

La presente investigación se realizó en las micros y pequeñas empresas que prestan servicios de hospedaje considerando la clasificación legal contenido en el Decreto Supremo N°001-2015-MINCETUR; en dicha norma se establece que los establecimientos de hospedaje se clasifican de la siguiente manera: hotel, apart-hotel, hostel y albergue. El estudio se realizó durante los años 2018 y 2019.

1.4.3. Limitaciones

La principal limitación que tuvo el autor fue no contar con textos relacionados propiamente al tema de riesgos empresariales. Por lo demás, no se afrontó limitaciones significativas.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el Riesgo Empresarial y la Gestión Hotelera MYPES Tacna – 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre el riesgo operativo y la gestión administrativa hotelera MYPES Tacna – 2018.
- Determinar la relación que existe entre el riesgo operativo y la gestión estratégica hotelera MYPES Tacna – 2018.
- Determinar la relación que existe entre el riesgo patrimonial y la gestión administrativa hotelera MYPES Tacna – 2018.

- Determinar la relación que existe entre el riesgo patrimonial y la gestión estratégica hotelera MYPES Tacna – 2018.
- Presentar una propuesta de mejora para la gestión de los riesgos operativos de las MYPES del sector hotelero como aporte de los resultados del presente estudio.

1.6. HIPÓTESIS

1.6.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre el riesgo empresarial y la gestión hotelera – MYPES Tacna – 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación significativa entre el riesgo operativo y la gestión administrativa hotelera MYPES Tacna – 2018.
- Existe una relación significativa entre el riesgo operativo y la gestión estratégica hotelera MYPES Tacna – 2018.
- Existe una relación significativa entre el riesgo patrimonial y la Gestión Administrativa hotelera MYPES Tacna – 2018.
- Existe una relación significativa entre el riesgo patrimonial y la gestión estratégica hotelera MYPES Tacna – 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

En cuanto a los antecedentes del presente estudio, en las bibliotecas físicas y repositorios de las Universidades de la ciudad de Tacna, no existen trabajos relacionados con las dos variables del presente tema de investigación. Sin embargo, al ampliar el rango de búsqueda a nivel nacional e internacional, se ha encontrado trabajos de investigación relacionados con alguna de las variables del presente estudio, y considerando su pertinencia, conducción y utilidad, se mencionan los siguientes.

21.1. A nivel internacional

A. Resumen de tesis N.º 01

- Título: *El ERM (enterprise risk management) para la evaluación de riesgos estratégicos en microempresas comerciales hidalguenses 2015.*
- Autores: Suly Pérez Castañeda y otros
- Objetivo: Determinar la relación existente entre los niveles de exposición al riesgo que tienen las microempresas comerciales y su crecimiento empresarial.
- Variables de estudio:
 - Riesgo estratégico
 - Crecimiento empresarial
- Problema: ¿Cuál es el riesgo que tienen las microempresas y su crecimiento empresarial?
- Muestra: 265 empresas

- Diseño de investigación: Diseño cualitativo, transversal, no experimental y descriptivo correlacional.
- Conclusiones:
 - El 23 % de las microempresas mexicanas permanecen en el mercado después de cuatro años, resaltando el sector comercial con el 13 %.
 - El ERM es útil y aplicable en este sector de la economía; a diferencias de las metodologías tradicionales, el ERM permite ubicar a los riesgos en cuadrantes que permiten su visualización dentro del contexto integral de la empresa.
 - Los riesgos estratégicos en microempresas comerciales con más de cuatro años de funcionamiento y que reportan crecimiento en ventas se ubican con impacto poco significativo y poco frecuente. En cuanto a su valoración, los riesgos que se observan con valoraciones más altas son la competencia y el cambio de clientes. Bajo el enfoque del ERM, los niveles de riesgos mostrados en las microempresas hacen inferir que los microempresarios han tenido la posibilidad de minimizarlos en una forma empírica.
 - A pesar de ser un análisis sugerido por variables cualitativas, esta solo lo hace entre dos variables y considerando el número de variables medidas en el estudio de la información, es muy aislada; sin embargo, permite una aproximación observando que el nivel de exposición de riesgos con el crecimiento, tiene una relación significativa.

B. Resumen de tesis N° 02

- Título: Un modelo de control de gestión para la pequeña empresa familiar en España: Especial referencia a los activos intangibles 2014.
- Autor: María del Carmen Hernando Vivar
- Objetivo: Conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, procesos y personas.

- Variables de estudio:
 - Cultura empresarial
 - Control de gestión formalizado
 - Capital intelectual

- **Problema:**
 - Cuestión 1: ¿Realmente, la cultura empresarial se forma con los valores personales-familiares a todos los niveles en la pequeña empresa familiar en España? y, ¿Puede ser esta un motivo de éxito y supervivencia en las pequeñas empresas familiares en España?
 - Cuestión 2: ¿Es tan importante la optimización de los recursos como el control de costes, sobre todo en épocas de crisis, como en la que nos encontramos actualmente?
 - Cuestión 3: ¿El control de gestión es realmente eficiente solo en las medianas y grandes empresas? o lo que es lo mismo, ¿Las pequeñas empresas sobreviven, bajo las mismas circunstancias, con independencia de que se aplique o no, formalmente, un modelo de control de gestión?
 - Cuestión 4: Si un modelo de control de gestión, integra la medición de su capital intelectual, como activo intangible, ¿Mejorará la eficiencia de dicho modelo en la pequeña empresa familiar en España?
 - Cuestión 5: Las cuatro cuestiones anteriores, ¿Son independientes del sector, tamaño, años de vida en el mercado y sucesión generacional en que se encuentre una pequeña empresa familiar en España?

- **Hipótesis:**
 - Hipótesis I: Los valores familiares y la cultura empresarial poseen una gran influencia en el éxito y supervivencia de una pequeña empresa familiar en España, de ahí, la dependencia de la cultura familiar y la cultura empresarial.

Hipótesis II: Independencia del sector, tamaño, años de vida en el mercado y sucesión generacional de la pequeña empresa familiar en España para la implantación de un modelo de control de gestión; incorporando, la posibilidad de medición del capital intelectual.

Hipótesis III: Mayor eficiencia de los recursos y mayor rentabilidad de los productos y/o servicios de la pequeña empresa familiar en España bajo la implantación y aplicación de un modelo de control de gestión formalizado, con valoración del capital intelectual.

- **Conclusiones:**

- Readaptación, en su caso, de la cultura que sustenta a la empresa, basándose en los valores familiares y empresariales, de manera que cree compromiso y motivación entre los trabajadores familiares en la empresa.
- Reflexión sobre el *feed-back* que aporta la valoración del capital intelectual dentro de la empresa, creando y transmitiendo conocimiento a todos los niveles que se consideren para ello en la empresa. Sobre todo, dentro de la pequeña empresa familiar.
- El uso formal del modelo de control de gestión ayuda a preservar el carácter familiar de las empresas, a planificar la sucesión, a prever problemas financieros y de gestión, y a garantizar las competencias de los miembros familiares en la empresa.

C. Resumen de tesis N° 03

- Título: Modelo de riesgo operacional en la empresa-2013.
- Autor: Omar Samano Reyes
- Variables de estudio:
 - Sistema de la empresa y sus riesgos
 - Características operativas del *call center*

- Problema: ¿Determinar los aspectos operativos del call center?
- Muestra: Unidades de negocio críticas de la empresa call center.
- Conclusiones:
 - El riesgo operativo (RO) es inherente en los procesos de los negocios, mientras más grande es la empresa, más gestiones tendrá que ejercer el administrador para evaluar y sobre todo para implementar medidas mitigantes que limiten la probabilidad de pérdidas o el incumplimiento de objetivos.
 - Una adecuada administración de RO, básicamente va a apoyar a la empresa en mitigar las probabilidades de fraudes y minimizar el aumento considerado de pérdidas, gastos, costos, rotación de personal, malas prácticas de relaciones laborales, entre otras.
 - La gestión del RO debe ser un proceso vigente para las empresas, llevado a cabo por sus empleados en todos sus niveles. Diseñado para identificar, evaluar, mitigar, dar seguimiento y reportar eventos de riesgo actuales y potenciales, y dar razonablemente a la alta dirección, la seguridad de que tanto la exposición como la gestión del riesgo operacional son administradas de forma adecuada.

D. Resumen de tesis N° 04

- Título: Análisis de riesgo financiero para la micro, pequeña y mediana empresa del sector metalmecánico de la ciudad de Manizales
- Autor: Javier Eduardo Hincapie Piñeres
- Variables de estudio:
 - Señales de éxito o riesgo
 - Probabilidad de quiebra.
- Problema: ¿Cómo se presenta el riesgo financiero, en la toma de decisiones de inversión y financiación en la Micro, Pequeña y Mediana Empresa –MIPYMES– del sector metalmecánico de la ciudad de Manizales?

- Hipótesis:
 - Entre el riesgo financiero de la MIPYME y sus capacidades, existe una relación inversa, en razón a que este factor interno explica las diferencias de riesgo entre MIPYMES ubicadas dentro del mismo sector.
 - La fuerza de asociación entre el riesgo financiero y las capacidades internas de la MIPYME, es una señal de su debilidad o fortaleza respecto a los demás factores de riesgo.
- Conclusiones:
 - Se validan los grupos de variables propuestos como las señales de riesgo o éxito que afrontan las MIPYMES del sector metalmecánica de Manizales; asimismo, la capacidad como fuente generadora de una mayor probabilidad de éxito para la empresa.
 - Las ventajas competitivas de las MIPYMES del sector metalmecánica que hace que unas sean menos riesgosas que otras son la cultura de la innovación, la cultura del servicio al cliente, la auditoría de sistemas, la participación en el proceso de planeación y los recursos técnicos.

212. A Nivel Nacional

E. Resumen de tesis N° 05

- Título: Mejora del servicio de alojamiento en hoteles de dos estrellas de Churín para incrementar el turismo 2017
- Autor: Rosa Isabel Marina Grigoletto Flores
- Variable de estudio:
 - Servicio de alojamiento
 - Turismo

- Problema: ¿Cómo mejorar el servicio de alojamiento en hoteles de dos estrellas de Churín para incrementar el turismo?
- Muestra: La población comprendió a 84 turistas nacionales e internaciones que visitan Churín.
- Conclusiones:
 - Existe relación entre la clasificación del alojamiento en hoteles de dos estrellas de Churín y el incremento del turismo porque los resultados demostraron que el acceso al lugar es un aspecto muy importante que se debe considerar para que el servicio de alojamiento sea óptimo en los hoteles de dos estrellas de Churín. Además, es necesario brindar servicios adicionales que permitan que el turista retorne y recomiende el lugar visitado.
 - Existe relación entre la caracterización en hoteles de dos estrellas de Churín y el incremento del turismo porque los resultados demostraron que las características primordiales que se deben de considerar en los hoteles de dos estrellas de Churín son contar con un equipamiento adecuado y que las instalaciones sean confortables.
 - Existe relación entre la calidad de alojamiento en hoteles de dos estrellas de Churín y el incremento del turismo porque los resultados demostraron que es importante que los hoteles de dos estrellas de Churín cuenten con el personal idóneo para brindar un servicio adecuado al turista y así asegurar la calidad de alojamiento.

F. Resumen de tesis N° 06

- Título: Gestión del riesgo empresarial en la atención del cliente: Caso de la empresa de transportes Mi Chaperito, 2016
- Autor: González García, Ada Isabel
- Variable de estudio:
 - La gestión del riesgo en la atención al cliente.
 - Los objetivos estratégicos de la empresa de transportes Mi Chaperito.

- Problema: ¿Cómo afecta la gestión del riesgo en la atención al cliente, al logro de los objetivos estratégicos de la empresa Mi Chaperito para el periodo 2016?
- Hipótesis: La gestión del riesgo en la atención al cliente beneficia a la empresa de transportes Mi Chaperito en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.
- Conclusiones:
 - La gestión del riesgo es un mecanismo que contribuye al logro de los objetivos estratégicos de la empresa Mi Chaperito, y que a través de esta gestión en los procesos de atención al cliente se logran contrarrestar los efectos negativos de los riesgos, e impulsar los efectos positivos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente y maximizar la rentabilidad de la empresa.

G. Resumen de tesis N° 07

- Título: Plan de formalización de negocios para reducir la informalidad del funcionamiento de las MYPES de la Provincia de Jaen, 2014
- Autores: Requejo La Torre, Doris Soledad y otro.
- Variable de estudio:
 - Plan de formalización de negocios.
 - Informalidad del funcionamiento de las MYPES.
- Problema: ¿En qué medida la propuesta de un plan de formalización de negocios contribuirá a reducir la informalidad del funcionamiento de las MYPES de la provincia de Jaén – 2014?
- Muestra: La muestra está representada por 60 negocios.
- Hipótesis general: Si se propone un plan de formalización de negocios, es probable que se reduzca la informalidad del funcionamiento de las MYPES en la provincia de Jaén – 2014.
- Diseño de la investigación: Propositivo esquematizado.

- Conclusiones:
 - Se determinó que el 92,80 % no tienen licencia de funcionamiento, ni certificado de defensa civil, constituyendo un problema serio en nuestra provincia.
 - El 65,00 % manifiesta que una de las principales causas de la no formalización es la desinformación, mientras que el 18,33 % afirma que se verá disminuido sus utilidades.
 - El 81,67 % de los encuestados desean formalizarse, para lo cual se diseñó el plan de formalización de negocio para disminuir la informalidad del funcionamiento de la MYPES.
 - Se validó el plan de formalización de negocio para disminuir la informalidad del funcionamiento de la MYPES en la provincia de Jaén, a través de la técnica de juicio de expertos, quienes con su espíritu profesional y conocimiento sobre el tema brindaron las sugerencias respectivas que ayudaron a consolidar la propuesta.

H. Resumen de tesis N° 08

- Título: Influencia de la gestión financiera en la rentabilidad de las MYPES, en el sector hotelero – Tacna, año 2014
- Autor: Lady Ynella Esteba Osco
- Variable de estudio:
 - Gestión financiera
 - Rentabilidad
- Problema: ¿Cuál es la influencia de la gestión financiera en la rentabilidad de las MYPES, en el sector hotelero en la ciudad de Tacna, año 2014?
- Muestra: Se trabajó con toda la población siendo un total de 62 gerentes del sector hotelero de la ciudad de Tacna.
- Conclusiones:
 - El impacto de la gestión financiera en la rentabilidad de las MYPES, en el sector hotelero en la ciudad de Tacna, año 2014, es significativa

debido a que el coeficiente de *Spearman Rho* es 0,640 y el p-valor es 0,00 menor que el nivel de significancia 0,05.

- La influencia de la gestión financiera en relación con los proveedores en la rentabilidad de las MYPES, en el sector hotelero en la ciudad de Tacna, año 2014, es significativa, debido a que la planificación financiera con relación a los proveedores es poco eficiente en un 81,10 %; asimismo, la ejecución financiera con relación a los proveedores es poco eficiente en un 70,60 % y el control financiero con relación a los proveedores es poco eficiente en un 72,70 % afectando a las dimensiones de la rentabilidad, siendo poco favorable.
- La gestión financiera en relación con la rentabilidad de las MYPES en el sector hotelero en la ciudad de Tacna es significativa debido a que el coeficiente de *Spearman Rho* es 0,511 y el p-valor es 0,00 menor que el nivel de significancia 0,05.

El trabajo se enmarca dentro de la aplicación del *Enterprise Risk Management* (ERM) que es una secuencia del COSO I (1992). La aplicación entra en la escena de la gestión de las empresas con la finalidad de mejorar y garantizar el seguimiento de los riesgos a nivel de las corporaciones como de las micro y pequeñas empresas. En esta evolución, aparte de los escándalos presentados, se reconoció limitaciones de gestión en diversos aspectos u obstáculos epistemológicos en la construcción de un nuevo conocimiento que logre desarrollar a toda empresa. Por ello, esta investigación se hace secuencial como el caso de aquellas otras que se han realizado en el país.

A través de este estudio se permitió definir qué es la gestión del riesgo en la gestión estratégica empresarial, cuáles son sus procesos y la importancia que tiene para la gestión empresarial. Para ello, se contrastaron dos enfoques de riesgo: el enfoque de la gestión de riesgos aplicado a unidades de negocio y el enfoque de gestión de riesgos aplicado a proyectos. Tomando en cuenta los dos

enfoques, se propuso un modelo teórico que permite un análisis integral de los riesgos en las empresas.

Asimismo, el autor analizó el contexto de la empresa en la que se puso a prueba el modelo teórico. Ese análisis permitió comprender y extender la situación del sistema de transportes en el Perú durante la última década, así como sus características y efectos en temas de seguridad vial. Este análisis del contexto evidenció la necesidad de invertir esfuerzos en gestionar los riesgos en este sector y demostró su relevancia tanto para la misma empresa como para todos los actores comprendidos en sus operaciones.

El estudio desarrolló la metodología de investigación mediante la cual se pone a prueba el modelo conceptual. La aproximación de la investigación se realizó mediante la metodología de estudio de caso y el enfoque utilizado fue principalmente cualitativo, ya que prevaleció el recojo de la información a través de entrevistas a profundidad. La investigación concluyó con la aplicación del modelo conceptual propuesto en el capítulo tres para los procesos de atención al cliente. La identificación de riesgos como la aplicación del análisis cualitativo y cuantitativo permitió la definición de una lista de riesgos priorizados para la gestión empresarial. Los riesgos priorizados fueron relacionados con los objetivos estratégicos de la empresa con la finalidad de comprender el efecto de los primeros sobre los segundos. Finalmente, este análisis permitió recomendar posibles estrategias de gestión de riesgos para el caso de estudio.

Los riesgos fueron evaluados a través de entrevistas y reuniones con participantes seleccionados por estar familiarizados con las categorías de riesgo incluidas en la investigación. Entre los participantes internos se incluyeron a todos los responsables de las áreas involucradas en la atención al cliente: área comercial, área de operaciones y la administración. Durante las entrevistas se evaluó el nivel de probabilidad e impacto de cada riesgo; para ello, se registraron

ciertos detalles explicativos y supuestos que demuestran los niveles asignados. Las probabilidades e impactos de los riesgos se calificaron de acuerdo a las definiciones expuestas en el marco teórico, donde los riesgos con una baja calificación en cuanto a probabilidad e impacto no formaron parte del posterior análisis cuantitativo; sin embargo, se incluyeron en el registro de riesgos como parte de una lista de observación para su futuro monitoreo.

El análisis cualitativo de los riesgos representó el proceso de identificación de riesgo. Esto dio como resultado un listado de riesgos potenciales, los cuales se profundizaron a través de una matriz de causa/efecto. El objetivo de la elaboración de la matriz fue explicar cada riesgo a un nivel más profundo a través de un análisis de supuestos: cuáles podrían ser las causas de la existencia de estos riesgos y cuáles podrían ser sus efectos. Con la información previa, se analizó cada riesgo de manera cualitativa; para ello, se buscó priorizar riesgos evaluando y combinando la probabilidad de ocurrencia e impacto de los mismos. Prosiguiendo con la secuencia de estudio y según la teoría revisada, se permitió reducir el nivel de incertidumbre y se focalizó ciertos riesgos que pudieran considerarse prioritarios por causar un mayor impacto en la empresa.

La tesis detalla el hallazgo de ciertos factores que podrían ser considerados una amenaza para la continuidad de la empresa. Estos factores se pueden resumir en tres: primero, que las empresas existentes se fortalezcan por la poca oferta de los servicios de calidad similar (alta), generando una competencia más agresiva para las empresas existentes. Segundo, la burocracia en los trámites para la obtención de permisos diversos y los deficientes procesos de supervisión por parte de los organismos públicos. Finalmente, se señala como una fuerte amenaza la existencia de empresas del mismo sector que por los años que ya tienen en el mercado han optado por alianzas estratégicas entre ellas con la finalidad de ser líderes indiscutibles.

Contrastando el lado de las oportunidades, se destacan principalmente tres. En primer lugar, la empresa considera una oportunidad la implementación por parte de la Municipalidad de Lima de las normas para un nuevo y mejor parque automotor (diciembre de 2012). Esto se considera una oportunidad, ya que desarticulará la informalidad de muchas empresas que brindan diversos servicios sin la debida seguridad que actualmente se requiere, consecuentemente, se fomentará la captación de nuevos clientes. Otra variable muy importante que es considerada una oportunidad es la tecnológica. La tecnología que se requiere para la obtención de los permisos del MTC es también beneficiosa para la empresa ya que fomenta un mejor control de los buses y de sus mantenimientos. Además, normas como *Plan tolerancia cero* (2006), *Creación del sistema nacional de inspecciones técnicas* (2008), *Sistema de control o monitoreo de vehículos en ruta* (2010), favorecen al establecimiento de procesos claros y seguros, siendo que para el año 2012 se disponía con una población de ómnibus de 6 473.

Entre las conclusiones se menciona la siguiente: la gestión del riesgo en la atención al cliente beneficia a la empresa de transportes en el logro de sus objetivos estratégicos.

El contexto en el que se encuentra la empresa de transportes, evidencia la necesidad de invertir esfuerzos en la gestión del riesgo. Un sistema de transportes calificado como uno de los más deficientes de Latinoamérica, su alto número de vías sin pavimentar, la alta cantidad de accidentes de tránsito, y la sorprendente antigüedad del parque automotor son algunos de los factores que evidencian esta necesidad de gestión. Por ello, un estudio de gestión del riesgo empresarial para una empresa perteneciente al sector transportes es relevante no solo para la misma empresa, sino también para todos los actores comprendidos en el ambiente de sus operaciones: otros transportistas, peatones y sociedad en general.

Se concluyó que para el análisis de riesgos en los procesos de atención al cliente se puede aplicar un modelo teórico adaptado a las necesidades de la investigación. Este modelo permite identificar los aspectos más relevantes de la gestión del riesgo y considera principalmente los siguientes aspectos: planificación, la gestión del riesgo, identificación de riesgos, análisis cualitativo de los riesgos, análisis cuantitativo de los riesgos, y análisis de los riesgos sobre los objetivos estratégicos de la empresa.

Mediante la aplicación de la herramienta teórica construida se halló que la administradora de la empresa de transportes asume el liderazgo en la gestión de los riesgos; sin embargo, la responsabilidad de la gestión de los riesgos para cada proceso recae sobre los dueños de estos procesos. Se identificaron los procesos estratégicos, operativos y de soporte de la empresa y se clasificaron según su nivel de importancia. Se identificó que los procesos de mayor importancia para la empresa son los de atención al cliente: proceso de transporte corporativo/turístico/privado, y proceso comercial y de ventas, este hallazgo sustentó la elección de dichos procesos para el análisis de la gestión de riesgos en la empresa.

La aplicación de las herramientas de recolección de datos en los actores internos y externos de la empresa permitió la identificación de veintiún riesgos para los procesos de transporte, y dieciséis riesgos para los procesos de gestión comercial y de ventas (Gonzales García, 2017).

La tesis *La gestión de servicio al cliente y el nivel de rentabilidad del sector hotelero del distrito de Tacna, año 2015* realizada por la señorita Emelyn Marilia Cañi Velásquez trasciende la definición de la gestión hotelera, donde los antecedentes conceptuales son importantes a este sector. A continuación, se expondrán los aspectos más destacados de esta investigación.

La investigación tiene como objetivo determinar la correlación que existe entre la gestión del servicio al cliente y el nivel de rentabilidad del sector hotelero

en el distrito de Tacna. Y como objetivos específicos se buscó analizar cómo es percibido el servicio al cliente por los turistas nacionales y extranjeros en el sector hotelero del Distrito de Tacna; evaluar el nivel de rentabilidad del sector hotelero en el Distrito de Tacna; y proponer un manual de implementación de buenas prácticas para la gestión de servicio al cliente del sector hotelero.

Esta fue una investigación pura y descriptiva porque estuvo orientada a conocer la situación sobre gestión de servicio al cliente y la parte económica (rentabilidad) de las empresas del sector hotelero a fin de mejorar la gestión de servicio al cliente y, por consiguiente, mejorar la rentabilidad del sector hotelero.

La población de estudio estuvo constituida por 57 establecimientos de hospedajes categorizados y clasificados. A partir de esa población, se obtuvo una muestra de 15 hoteles y, posteriormente, se obtuvo una muestra de 196 usuarios que hicieron uso del servicio de hospedaje en los diferentes establecimientos de hospedaje de la muestra.

Como instrumentos de recolección de datos se aplicó la encuesta, previamente validada; la cual contenía 24 preguntas referentes a la variable gestión de servicio al cliente.

En cuanto a la formulación del problema, se tiene el problema general: ¿Cuál es la correlación de la gestión del servicio al cliente y el nivel de rentabilidad del sector hotelero del Distrito de Tacna, año 2015? Y los problemas específicos: ¿Cuál es la percepción de los turistas nacionales y extranjeros sobre el servicio al cliente brindado por el sector hotelero en el distrito de Tacna, periodo 2015? y ¿Cuál es el nivel de rentabilidad del sector hotelero en el Distrito Tacna, año 2015?

En cuanto a la estructura del establecimiento de hospedaje permite una organización formal; es decir, establecer las funciones y responsabilidades desde el nivel gerencial hasta los más operativos. Asimismo, determina las interrelaciones de las unidades o áreas para alcanzar los objetivos deseados.

Dicha estructura se representa gráficamente en un organigrama, facilitando la visualización de las relaciones o líneas y los niveles de autoridad. Cabe mencionar que el organigrama es un instrumento de análisis que permite detectar las fallas en la estructura de la empresa tales como la duplicidad o sobrecarga de funciones en las determinadas áreas o unidades.

En lo que respecta a las conclusiones de la investigación, se tiene la primera: Se determinó que si existe correlación entre la gestión de servicio al cliente y el nivel de rentabilidad, al mismo tiempo, mediante la prueba de Spearman se pudo saber que esta correlación es significativa y positiva lo cual se debe a los distintos factores del turista que hace uso del servicio de hospedaje, como su nivel de percepción de la Gestión de Servicio y la calidad brindada por los establecimiento de hospedaje; así mismo, hoy en día el turista no solo busca un lugar de descanso y de pernocte, sino también un complemento a su experiencia de viaje.

Por ello, el alojamiento es valorado en base a su infraestructura de acogida y equipamiento; así como, a su servicio por medio de la atención cordial y amable del empleado atento a las necesidades del consumidor. La segunda: permitió conocer la percepción de la gestión de servicio al cliente por parte de los turistas nacionales y extranjeros del sector hotelero del Distrito de Tacna, en la cual un 43,8 % de los turistas encuestados reflejó una percepción regular de la gestión de servicio al cliente. Por otro lado, según los resultados obtenidos por la hipótesis específica relacionada al nivel de rentabilidad del sector hotelero del Distrito de Tacna, permitió conocer que el 46,8 % de los establecimientos de hospedaje perteneciente a la muestra del sector hotelero tienen un nivel de rentabilidad regular (Cañi Velasquez, 2016).

2.2. BASES TEÓRICAS

221. Riesgo empresarial (V.I.)

En razón de que esta variable está compuesta por dos conceptos que son: riesgo y empresa, es necesario definir cada uno de ellos y luego concluir en el significado de riesgo empresarial.

- **Riesgo:** En el contexto general, el riesgo es definido como la incertidumbre que puede afectar el bienestar de alguien o algo. Es decir, se trata de un problema futuro (Bodie y Merton, 2003). El diccionario de la lengua española lo define como la proximidad de un daño (RAE, 2014).
- **Empresa:** Proviene del vocablo “emprender” una actividad lucrativa donde se captan recursos y se maximizan las ganancias. Definición económica: La empresa es la organización de los factores de producción con el fin de obtener utilidades, está conformado por el empresario, las actividades empresariales y el fondo empresarial (activos)

Habiendo comprendido el significado de los términos riesgo y empresa podemos decir que:

- **El Riesgo empresarial:** Se define como un posible evento o circunstancia que puede tener influencias negativas sobre una determinada empresa. Su impacto puede ser en la existencia misma, en los recursos (humanos y de capital), los productos y servicios, o los clientes de la empresa, así como los efectos externos en la sociedad, los mercados o el medio ambiente, que según el caso son cuantificados.

Seguidamente, desarrollaré las bases teóricas del riesgo, la empresa y el riesgo empresarial.

2.2.1.1. Riesgo Antecedentes.

El interés por identificar los riesgos ha existido desde la antigüedad, fruto de la necesidad de prevenir eventos desfavorables para el bienestar de la humanidad como: acudir a oráculos para predecir los hechos, leer cartas como el tarot o la llamada carta astral. La palabra riesgo, desde sus orígenes, se relaciona con peligro, con hechos adversos que pueden suceder y deben afrontarse.

Desde el punto de vista etimológico, el origen de la palabra riesgo se atribuye tanto al latín como al árabe (Quijano R., 2011). Se dice que llega al italiano a través de la palabra *risico* o *rischio*, y esta del árabe clásico *rizq* (lo que depara la providencia), o del latín *resecu* (riesgo en el mar, roca, risco) y *risicare* (desafiar, retar, enfrentar, atreverse o transitar por un sendero peligroso). El significado de riesgo se relacionaba con el peligro que en la antigüedad representaban los riscos marinos para las embarcaciones.

Los riesgos han evolucionado y su estudio adquiere mayor relevancia no solo en el ámbito personal sino también en el ámbito de la práctica empresarial. Allí se evidencia aún más la necesidad de controlar las amenazas que pueden afectar el normal funcionamiento de toda empresa y generar pérdidas que van desde lo económico hasta la afectación a las personas, así como el deterioro del medio ambiente o de la imagen de la empresa (Quijano R., 2011).

2.2.1.2. Tipos de Riesgos Empresariales.

2.2.1.2.1. Según tipo de actividad.

Los riesgos están presentes en cualquier actividad. Sin embargo, algunos implican mayor o menor incidencia sobre las actividades de las empresas. A continuación, mencionaré una primera clasificación según el tipo de actividad (Excelencia, 2012).

A. Riesgo Sistemático.

Están referidos a todos aquellos riesgos que están presentes en un sistema económico o en un mercado en su conjunto. Sus consecuencias pueden afectar a la totalidad de empresas de un determinado sector, como puede suceder, por ejemplo, con la crisis económica de gran trascendencia que afecta a todas las empresas. Estas crisis pueden ser originadas por accidentes, guerras, desastres naturales, crisis económica de un país.

B. Riesgo no sistemático.

Son los riesgos que se generan de la gestión administrativa dentro de ellos principalmente sobre la gestión financiera de cada empresa. Es decir, el riesgo se presenta en una empresa en particular y no en el conjunto de las empresas. Varían en función a cada tipo de actividad, generalmente son ocasionadas por situaciones de crisis interna.

2.2.1.2.2. Según su naturaleza.

Los riesgos también se pueden definir en función a su naturaleza. De hecho, es la manera más extendida a la hora de clasificarlos. Está claro que un riesgo de tipo legal o jurídico no debe tener la misma gestión que otro de tipo económico. En ese sentido, la clasificación queda de la siguiente manera:

A. Riesgos financieros.

Son todos aquellos riesgos relacionados a la situación financiera de las empresas. Es decir, aquellos movimientos, transacciones y demás elementos que tiene influencia en las finanzas empresariales como son: la inversión, diversificación, expansión, financiación, entre otros. Dentro de los principales indicadores del riesgo financiero tenemos:

- Riesgo de crédito
- Riesgo de endeudamiento
- Riesgo de interés
- Riesgo de mercado

- Riesgo de liquidez
- Riesgo de cambio

B. Riesgos patrimoniales.

Son aquellos riesgos que están asociados a la actividad económica ya sea de tipo interno o externo. En el primer caso, se entiende que son las pérdidas económicas que menoscaban el patrimonio de la empresa a causa de las decisiones tomadas al interior de la misma. En el segundo caso son eventos cuyo origen provienen de relaciones externas. El riesgo económico afecta directamente al aspecto monetario o capital de la empresa, mientras que los riesgos financieros afectan a todos los bienes de la empresa.

C. Riesgos ambientales

Son aquellos a los que está expuesta la empresa cuando el entorno especialmente en el que operan es hostil. Estos riesgos son provocados dos causas básicas: naturales y sociales. En el primer grupo podemos mencionar elementos como la temperatura, latitud, presión atmosférica, fallas geológicas, entre otros. Ya en el segundo, cuestiones como la violencia y la desigualdad. En ambos casos son riesgos que no dependen de la empresa por lo tanto su gestión requiere de planes preventivos más eficaces.

D. Riesgos políticos

Son riesgos que se derivan en cualquier circunstancia política del entorno en el que operan las empresas. Estos riesgos a su vez pueden ser gubernamentales, legales y extralegales. En el primer caso están comprendidos todos aquellos que son el resultado de acciones que han sido llevadas a cabo por las instituciones del gobierno; por ejemplo, un cambio de políticas del gobierno. En el otro caso están comprendidos todas las actuaciones al margen de la ley como acciones terroristas, revoluciones y sabotajes.

E. Riesgos legales.

Están referidos a los obstáculos legales o normativos que pueden obstaculizar el rol de una empresa en un sitio determinado. Por ejemplo, en algunos países operan leyes restrictivas en el mercado que limitan la acción de ciertas empresas. Estos riesgos van generalmente ligados a los de carácter político.

En el proceso de identificación del riesgo se requiere buscar los riesgos potenciales en cada área de operación e identificar aquellas áreas de mayor significancia que pueden impactar cada operación en un tiempo razonable. La idea no es solo una lista de posible riesgo, sino identificar los riesgos que pueden impactar las operaciones con algún nivel de probabilidad (Moeller, 2007).

Concibiendo al riesgo empresarial como el conjunto de todos los riesgos de los procesos funcionales que una empresa enfrenta en el curso de llevar a cabo sus actividades (Casualty Actuarial Society, 2003) y después de una revisión exhaustiva de la literatura respecto a los riesgos empresariales estudiados de manera integral, se determinó que frecuentemente los riesgos más abordados son los financieros, operativos, estratégicos y del entorno; sin embargo, para el presente documento solo se abordarán los estratégicos, tanto internos como los externos.

F. Riesgos operativos

Se entiende por riesgo operativo a la posibilidad de ocurrencia de pérdidas económicas por deficiencias o fallas en los procesos internos de producción, en la tecnología de información, en las personas o por ocurrencia de eventos externos adversos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación.

- **Procesos Internos.** Está indicado en la posibilidad de pérdidas económicas relacionadas con el diseño inapropiado de los procesos internos o con políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que puedan tener como consecuencia el desarrollo deficiente de las operaciones y servicios o la suspensión de los mismos.

En tal sentido, podrán considerarse los riesgos asociados a las fallas en los modelos utilizados, los errores en las transacciones, la evaluación inadecuada de contratos o de la complejidad de productos, operaciones y servicios, los errores en la información contable, la inadecuada compensación, liquidación o pago, la insuficiencia de recursos para el volumen de operaciones, la inadecuada documentación de transacciones, así como el incumplimiento de plazos y presupuestos planeados.

- **Personas.** Posibilidad de pérdidas financieras asociadas con negligencia de personas, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, lavado de dinero, inapropiadas relaciones interpersonales y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros factores. Se puede también incluir pérdidas asociadas con insuficiencia de personal o personal con destrezas inadecuadas, entrenamiento y capacitación inadecuada y/o prácticas débiles de contratación.

- **Tecnología de Información.** Posibilidad de pérdidas financieras derivadas del uso de inadecuados sistemas de información y tecnologías relacionadas al giro, que pueden afectar el desarrollo de las operaciones y servicios que realiza la organización al atentar contra la confidencialidad, integridad, disponibilidad y oportunidad de la información.

Las instituciones pueden considerar la inclusión de esta área, los riesgos derivados por fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas TI, a errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas y su compatibilidad e integración, problemas de calidad de información, inadecuada inversión en tecnología y fallas para alinear la TI con los objetivos de negocio, vinculan a otros aspectos. Otros riesgos, incluyen la falla o interrupción de los sistemas (caídas), la recuperación inadecuada de desastres y/o la continuidad de los planes de negocio.

- **Eventos externos.** Posibilidad de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos al control de la empresa que pueden alterar el desarrollo de sus actividades, afectando a los procesos internos, personas y tecnología de información. Entre otros factores, se podrán tomar en consideración los riesgos que implican las contingencias legales, las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos; así como las fallas en servicios críticos provistos por terceros. Otros riesgos asociados con eventos externos incluyen: el rápido paso de cambio en las leyes, regulaciones o guías, así como el riesgo político del país.

2.2.1.3. Riesgos operativos de la empresa hotelera.

La hotelería es uno de los sectores donde más rotación de personal existe. Es un sector que crea demanda de empleo estacional, es decir, aumenta la contratación en verano y disminuye durante el resto del año. Esto se nota más en las zonas turísticas y costeras, debido precisamente a la gran afluencia de turistas nacionales y extranjeros. Es por ello que la denominación hotelería reúne a la oferta de servicios relacionados al albergue y alimentación de personas de forma temporal. Los cuales están frecuentemente relacionados al turismo (Martínez y Nuñez, 2016).

Los establecimientos que entran dentro de esta definición materia del presente estudio son: hoteles, apart hotel y hostales.

2.2.1.3.1. Riesgos operativos por cada área de trabajo.

En las siguientes listas no están todos los riesgos, aunque sí los más representativos de cada puesto.

A. Riesgos del personal de cocina

- Contactos térmicos y quemaduras con freidoras, planchas, cocinas, hornos y con los propios alimentos y bebidas preparados.
- Caídas al mismo nivel por resbalones a causa de la grasa, alimentos y otras sustancias que pueden hallarse en el suelo o tropiezos con mercancía situada por todas partes.
- Cortes con los utensilios y máquinas de corte y vajilla rota.
- Contactos eléctricos, especialmente cuando se manipulan electrodomésticos con las manos húmedas.
- Exposición a altas temperaturas, procedente de las cocinas y hornos.
- Exposición a bajas temperaturas ya que en la mayoría de las cocinas suele existir cámara de refrigeración.

- Contactos con sustancias tóxicas e irritantes durante las labores de limpieza.
- Incendios, debido a la presencia de diferentes focos. Especial interés tienen las campanas extractoras, pues su falta de limpieza puede dar lugar a incendios por acumulación de grasa. Es necesario que las campanas de estas instalaciones dispongan de su propia instalación de extinción.
- Explosiones, especialmente cuando se trabaja con cocinas de gas y aparatos a presión.
- Lesiones músculo-esqueléticas, derivadas del manejo manual de cargas pesadas, por esfuerzos repetitivos y posiciones forzadas.
- Estrés, debido a la presión que supone preparar las comandas a tiempo.

B. Riesgos de los camareros

- Caídas al mismo nivel, debido a suelos sucios o resbaladizos, obstáculos en los pasos o accesos, falta de iluminación, suelos irregulares, etc.
- Caídas a distinto nivel, caídas desde escaleras, altillos, almacenamientos elevados, etc.
- Quemaduras, principalmente debido a salpicaduras de líquidos calientes, como café o sopa, platos muy calientes.
- Lesiones músculo-esqueléticas, como en el caso anterior, derivadas del manejo manual de cargas pesadas, por esfuerzos repetitivos y posiciones forzadas.
- Cortes y heridas debido a la recogida de vajilla rota, manejo de cuchillos, etc.
- Estrés, debido a la presión que supone dar un servicio eficaz dentro de un horario establecido.

C. Riesgos del personal de limpieza

- Caídas al mismo nivel por resbalones o tropiezos.
- Caídas a distinto nivel especialmente en la limpieza de zonas situadas a cierta altura.
- Cortes con los restos de vajilla rota.
- Contactos con sustancias tóxicas e irritantes durante las labores de limpieza.
- Lesiones músculo-esqueléticas, derivadas del manejo manual de cargas pesadas, por esfuerzos repetitivos y posiciones forzadas.
- Contacto con agentes biológicos, especialmente en la limpieza de aseos y vestuarios.

D. Riesgos del personal de recepción

Sin dejar de lado los riesgos de seguridad relacionados con este puesto de trabajo, debemos señalar que los principales riesgos laborales de los que desarrollan su actividad en la recepción de un hotel son de dos tipos:

- **Ergonómicos:** relacionados con la adopción de posturas inadecuadas y con el uso de ordenadores.
- **Riesgos psicosociales:** como estrés y fatiga.

2.2.1.4. Riesgo Patrimonial

Son aquellos riesgos que implican una pérdida económica y no propiamente física. La responsabilidad civil, el lucro cesante, el manejo y cumplimiento sobre propiedad de terceros. El riesgo de responsabilidad civil es un ejemplo típico de riesgo patrimonial. La persona es civilmente responsable de los perjuicios que ocasione por su delito o por sus culpas. Esa responsabilidad constituye un riesgo en cuanto implica una posibilidad de pérdida económica. Los seguros que amparan contra riesgos reales o patrimoniales también se conocen con el nombre general de seguro de daño. Mientras que los riesgos reales originan pérdida o daño físico en los bienes concretamente considerados, los riesgos patrimoniales afectan directamente al capital económico de la empresa.

El patrimonio es uno de los conceptos básicos del derecho civil que tiene interés tanto desde el punto de vista teórico como el punto de vista práctico porque se relaciona con muchas instituciones y empresas del derecho privado.

Existen diversas y variadas acepciones del concepto de "patrimonio", que va desde el concepto jurídico estricto, pasando por el contable y económico hasta llegar a conceptos calificados como patrimonio cultural, patrimonio de la humanidad, patrimonio colectivo, patrimonio corporativo, entre otros (Saibene, 2012).

Tomando en consideración tanto, aspectos que envuelven a este concepto se ha considerado tomar una definición bastante completa que explica claramente lo que es el patrimonio, puntualizándolo de la siguiente manera: el conjunto de relaciones jurídicas pertenecientes a una persona, que tienen una utilidad económica y por ello son susceptibles de estimación pecuniaria, y cuya relación jurídica están constituidas por deberes y derechos (activos y pasivos).

El Patrimonio se encuentra integrado por tres elementos:

- a. Su composición como conjunto unitario de derechos y de obligaciones: entendida como la concurrencia en bloque y actos simultáneos de derechos y obligaciones conectados, unidos entre sí por algún elemento de hecho o de derecho afectados a un fin determinado para que conceptualmente se entienda la existencia de un patrimonio jurídico.
- b. Su significación económica y pecuniaria, ya que solo las relaciones jurídicas de carácter pecuniario (derechos reales, derechos de crédito) forman el contenido del patrimonio. Es decir, relaciones jurídicas valorables en dinero. Esto porque el derecho patrimonial siempre está referido a un bien valorado en una cantidad determinada.
- c. Su atribución a un titular como centro de sus relaciones jurídicas. Esto porque para que exista derechos y obligaciones debe existir un titular de ellas, algo o alguien que en su universo propio las detente, sea persona natural o jurídica. Si se tiene el derecho, es acreedor o titular potestativo de un crédito, esta es una posición activa; por el contrario, si se tiene la obligación o el deber, se es deudor y se está en una posición pasiva.

El patrimonio si bien nace con la existencia de personas, en cualquier ámbito, no es menos cierto que, no se extingue por la extinción vital de la persona, con su muerte, o de la persona jurídica con la caducidad de su existencia o su extinción forzada por quiebra u otros elementos. El patrimonio queda conformado como una universalidad existencial, transmisible a herederos o causahabientes en el mundo de las personas naturales, o en cartera en el mundo de las sociedades y entes colectivos.

Son todo aquello que puede ser objeto de apropiación; por tanto, que tiene un valor económico; esto es, que se encuentra dentro del comercio. Ahora, el conjunto de bienes, integra el patrimonio de las personas.

De todas las cosas que existen, hay algunas que pueden ser objeto de apropiación; es decir, que pueden ser propiedad de alguien. Por ejemplo, un mueble, pudiendo ser éste un libro, mercancías, un automóvil; o bien, un inmueble, como un terreno, un edificio. Tenemos pues, que todas aquellas cosas cuya propiedad pueda ser adquirida por alguien, ya sea el poder público o particulares, reciben el nombre de bienes, pues existen algunas cosas que son por disposición de la ley o por su naturaleza.

También se consideran bienes muebles las acciones que cada persona tenga como socio de una sociedad mercantil, aunque estos títulos representen aportaciones en bienes inmuebles.

Son muebles también, por disposición legal, todas las embarcaciones, los materiales que resulten de la demolición de un edificio, así como todos los que se necesiten para su fin -mientras este objeto no se efectúe-, los derechos de autor. Son muebles, además, todos aquellos que la ley no considere como inmuebles.

Los bienes inmuebles, suelen clasificarse así aquellos que lo son por naturaleza, por incorporación y por destino. Se les denomina bienes inmuebles corporales. Existe una categoría final denominada inmuebles por analogía que recoge los derechos que recaen sobre bienes inmuebles en aquellos países donde las cosas incorpóreas también entran dentro de la clasificación en muebles e inmuebles. Los inmuebles por naturaleza son el suelo y todas las partes sólidas o fluidas que forman su superficie y profundidad, como por ejemplo las minas, las canteras y los escoriales (mientras su materia permanece unida al yacimiento), y las aguas naturales o embalsadas, así como todo lo que se encuentra bajo el suelo, sin que intervenga la obra del hombre.

2.2.1.5. Teoría del riesgo.

Fue desarrollada originalmente por la escuela escandinava y, más recientemente, con las investigaciones de la teoría del juego, provén una base matemática y del cálculo de probabilidades para evitar o mitigar pérdidas en exceso de las provisiones contables. El objetivo básico consiste en lograr una elevada probabilidad de evitar la ruina de una empresa por pérdidas no predecibles, o sea, evitar un estado de insolvencia.

El área de desarrollo de esta teoría en el Perú, parece concentrarse en el negocio jurídico de las empresas extendiendo el riesgo empresarial al ámbito legal, se tiene el artículo 1177 de nuestro Código Civil dispone que: "si la cosa mueble se deteriorase sin culpa del deudor, el acreedor podrá disolver la obligación, o recibir la cosa en el estado en que se hallare con disminución proporcional del precio si los hubiere".

La cuestión del deterioro tiene estrecha vinculación con la cuestión de la pérdida de la cosa debida. Ambas forman parte de la teoría del riesgo. El deterioro consiste en el menoscabo del bien que disminuya de cualquier forma el valor que dicho bien tenía al momento de la celebración del contrato. Sin embargo, la Ley, no especifica la clase de deterioro del que pueda ser objeto la cosa para que justifique la aplicación del artículo 1177.

Podemos decir, siguiendo a Baudry Lecantinerie (2011), que "este debe ser jurídicamente razonable". Esto significa que no cualquier deterioro puede justificar la aplicación del artículo 1177, así, por ejemplo, un deterioro insignificante, podría constituir un abuso del derecho por parte del acreedor que quisiera acogerse a los beneficios que el artículo 1177 le concedió (Zusman, 1980).

Sin duda alguna, la empresa se ve afectada por una infinidad o gradualidad de riesgos que inciden sobre la propia gestión empresarial y sobre el patrimonio humano, material e inmaterial de la empresa.

En cuanto a la teoría del riesgo, en el año 1930 el profesor Cramer escribió que el objeto de la teoría del riesgo consistía en proveer un análisis matemático de las fluctuaciones aleatorias de una empresa de seguros, así como plantear los mecanismos para protegerse contra las probabilidades de pérdidas originadas por estas fluctuaciones.

Según la página de UNIDERECHO definen que, la teoría del riesgo es una teoría que se aplica al campo de la responsabilidad civil, extracontractual y es un criterio para determinar la responsabilidad de las personas (naturales o jurídicas) involucradas en el daño ocurrido a otra persona (natural o jurídica), sin haber tenido tal persona que soportar el daño que se le ocasionó.

Este criterio dice que son responsables de los daños de tipo extracontractual todas aquellas personas que efectúan una conducta que tenía el riesgo de que se presentara en concreto el resultado dañoso acontecido. Es decir, son responsables todos aquellos que asumen el riesgo de llevar una acción que puede tener una consecuencia dañosa para las otras personas, aun cuando la persona que asuma el riesgo efectúe la actividad o conducta con el mayor cuidado y perfección posible. Es decir, que es responsable todo aquel que lleve a cabo una conducta que conlleva el riesgo de un resultado dañoso. Si este resultado se presenta, tendrá que responder.

El ejemplo más típico de este tipo de actividades y conductas riesgosas ocurre en materia de tránsito. Esta actividad es considerada como una actividad riesgosa. Al conducir un automóvil, la persona sabe que, por más diligente y cuidadosa que sea, siempre existe la posibilidad de que se atropelle a alguien, que se estrelle, que dañe el patrimonio de otro, etc. Es por ello que, aun cuando

esta persona se comporte con la mayor diligencia, se le considera responsable de los eventuales daños que puedan ocurrir

Las características, para identificar la responsabilidad por riesgo, son:

- Que exista un riesgo de daño que se encuentre más allá del ordinario riesgo que implica toda actividad humana. Esto es, el riesgo debe ser destacable, pues toda actividad en la vida implica riesgos.
- La actividad riesgosa debe ser permitida por el derecho penal y las buenas costumbres. En efecto, hay actividades de riesgo que lo implican, pero que también son sancionadas penalmente. Un ejemplo de ello es portar armas de alto calibre en la ciudad. Estos son riesgos no permitidos por el derecho y los daños que resultan de ellos son sancionados de diferente manera, como lo haría la teoría del riesgo.
- La diligencia y cuidado no libera de responsabilidad. En efecto, en la teoría del riesgo, como se explicó en la definición, por el hecho de ser diligente no significa que no se esté asumiendo el riesgo de que ocurra el resultado dañoso, por ello toda persona es responsable. Sin embargo, existen hechos como la causa extraña o la culpa exclusiva de la víctima, que pueden atenuar o liberar la responsabilidad.
- En la teoría del riesgo lo relevante es saber quiénes crearon el riesgo, no quien fue materialmente el que lo causó. Esto es muy importante porque vincula al proceso a toda aquella persona que haya contribuido a crear el riesgo que terminó en un daño para una persona o empresa (UNIDERECHO, 2007).



Figura 1. Proceso de Gestión de Riesgo

Fuente: Gestión de riesgos en TOM. Un análisis comparativo con los estándares de riesgo corporativo.

2.2.1.6. La Empresa en la Legislación Peruana.

La empresa es un conjunto heterogéneo de diversos elementos sujetos a las normas jurídicas, incluyendo las de hecho, que por su naturaleza le corresponde la propiedad, como son: los bienes, muebles o inmuebles, derechos y acciones, elementos intangibles, suministros, clientela etc.

En la Ley General del Sistema Concursal, Ley N.º 27809, se señala el concepto de actividad empresarial en el artículo 1 que a la letra dice: “Actividad económica, habitual y autónoma en la que confluyen los factores de producción, capital y trabajo, desarrollada con el objeto de producir bienes o prestar servicios”

En el Reglamento de la Ley de la Actividad Empresarial del Estado. Primera Disposición Final, se señala que:

La actividad empresarial del Estado es el conjunto de acciones que desarrolla la empresa asumiendo recursos de capital, tecnológicos y humanos en un proceso productivo o de servicios con el objeto de cumplir

sus fines y alcanzar las metas previstas en sus planes empresariales.
(D.S. N° 027-90-PCM)

2.2.1.6.1. Clasificación de las empresas.

- Según la actividad que desarrollan: comerciales, industriales, agrícolas, mineras, etc.
- Según sus ingresos: micros, pequeñas y grandes empresas.
- Según su titular: empresa de persona individual y empresa societaria.
- Según su condición del empresario: privado, público y de economía mixta.

2.2.1.6.2. Principios constitucionales por los que se rigen las empresas.

- Economía social de mercado
- Libre iniciativa privada
- Libertad de acceso al mercado
- Libertad de contratación
- Derecho a la propiedad privada
- Libertad de competencia
- Principio de igualdad en las inversiones

2.2.1.6.3.Las MYPES en el desarrollo del Perú.

Si bien es cierto que la Constitución Política del Perú da un tratamiento especial a las pequeñas empresas en el sentido que es obligación del Estado brindar oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad, también es cierto que hoy en día resulta insuficiente para las microempresas, dada la vulneración y postergación en la que se encuentran.

Por otro lado, cabe resaltar que las microempresas en el Perú tienen una vital importancia en el desarrollo social y económico del país, por cuanto constituyen el 94,6 % de las unidades empresariales del país; de acuerdo a su actividad económica el 44,4 % se dedican a la comercialización de bienes, mientras que el 16,2 % prestan servicios.

2.2.1.6.4. Las MYPES bajo el D. S. N° 007-2008-TR (TUO de la Ley MYPE).

Sobre este punto, cabe recordar que en el año 2003 se publicó la Ley N° 28015, Ley de Formalización y Promoción de la Micro y Pequeña Empresa. Esta norma estuvo vigente hasta el 30 de setiembre de 2008. A partir del 01 de octubre de 2008 entro en vigencia el Decreto Legislativo N° 1086, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y de acceso al empleo decente. Esta norma y sus modificaciones (recopiladas en el Decreto Supremo N° 007-2008-TR, Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente) son las que se encuentran vigentes a la fecha, y que han sido modificadas por la Ley N° 30056.

2.2.1.6.5. Definición de la MYPE (D.S. 007-2008-TR).

La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Cuando en esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas.

2.2.1.6.6. Características de las MYPE.

Las MYPE deben reunir las características concurrentes que a continuación detallo.

Microempresa: de uno (1) hasta diez (10) trabajadores inclusive, y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña Empresa: de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive, y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Pequeña Empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas cada dos (2) años y no será menor a la variación porcentual acumulada del PBI nominal durante el referido período.

Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector.

2.2.1.6.7. Modificación de la Ley MYPE – Ley N° 30056.

El 02 de julio del 2013, el Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056 Ley que Modifica Diversas Leyes para Facilitar la Inversión, Impulsar el Desarrollo Productivo y el Crecimiento Empresarial. Este tiene entre sus objetivos establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME). Incluye modificaciones a varias leyes entre las que está la actual Ley MYPE D.S. N° 007-2008-TR. Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente el aspecto principal es respecto al número de trabajadores, la misma que se ve reflejada en la siguiente tabla.

2.2.1.6.8. Cambios importantes en la Ley MYPE.

Se cambian los criterios de clasificación para las Micro, Pequeñas y Medianas empresas de la siguiente manera:

Tabla 1

Ley MYPE D.S. N°007-2008-TR / Ley N°30056

	Ley MYPE D.S. N° 007-2008-TR		Ley N° 30056	
	Ventas Anuales	Trabajadores	Ventas Anuales	Trabajadores
Microempresa	Hasta 150 UIT	1 a 10	Hasta 150 UIT	No hay límites
Pequeña Empresa	Hasta 1,700 UIT	1 a 100	Más de 150 UIT y hasta 1,700 UIT	No hay límites
Mediana Empresa			Más de 1700 UIT y hasta 2,300 UIT	No hay límites

Fuente: *Diario Oficial "El Peruano"*

Las microempresas que se inscriban en el REMYPE gozarán de amnistía en sanciones tributarias y laborales durante los tres primeros años contados a partir de su inscripción y siempre que cumplan con subsanar la infracción. Las

empresas que se acogieron al régimen de la microempresa establecido en el D. Leg. N° 1086, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, gozan de un tratamiento especial en materia de inspección del trabajo por el plazo de 03 (tres) años desde el acogimiento al régimen especial, específicamente en relación con las sanciones y fiscalización laboral. Así, ante la verificación de infracciones laborales leves, deberán contar con un plazo de subsanación dentro del procedimiento inspectivo.

El régimen laboral especial de la microempresa creado mediante la Ley N° 28015, Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa, se prorrogará por 03 (tres) años. Sin perjuicio de ello, las microempresas, trabajadores y conductores pueden acordar por escrito, durante el tiempo de dicha prórroga, que se acogerán al régimen laboral regulado en el D. Leg. N° 1086. El acuerdo deberá presentarse ante la Autoridad Administrativa dentro de los 30 (treinta) días de suscrito.

El TUO de la Ley de Promoción de la MYPE que fuera aprobado por Decreto Supremo 007-2008-TR, a partir de esta norma se denominará *Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial*.

La microempresa que durante dos años calendarios consecutivos supere el nivel de ventas establecido (150 UIT por año) podrá conservar por un año calendario adicional el mismo régimen laboral.

La pequeña empresa que durante dos años calendarios consecutivos supere el nivel de ventas establecido (1,700 UIT) podrá conservar por tres años calendarios adicionales el mismo régimen laboral.

2.2.1.6.9. Clases y Categorías de hospedaje (Decreto Supremo N° 001- 2015-MINCETUR).

Según el reglamento, los establecimientos de hospedaje solicitarán al órgano competente su clasificación y/o categorización, cumpliendo para tal efecto con los requisitos de infraestructura, equipamiento, servicio y personal establecidos en las normas pertinentes.

Tabla 2

Clases de hospedaje y categorías

	Clase	Categoría
1	Hotel	Una a 5 estrellas
2	Apart-Hotel	Tres a cinco estrellas
3	Hostal	Una a tres estrellas
4	Albergue	-.-

Fuente: Datos extraídos del D.S. N° 001-2015-MINCETUR.

a) **Hotel:** Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hoteles de una a cinco Estrellas, deben cumplir con los requisitos que se señalan en el Anexo1 que forma parte integrante del Reglamento.

b) **Apart-Hotel:** Establecimiento de hospedaje que está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración. Los Apart-Hoteles pueden ser categorizados de tres a cinco Estrellas, debiendo

cumplir con los requisitos señalados en el Anexo 2, que forma parte integrante del Reglamento.

- c) **Hostal:** Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser clasificados como Hostales deben cumplir con los requisitos que se señalan en el Anexo 3, que forma parte integrante del reglamento.
- d) **Calificador de establecimientos de hospedaje:** Persona inscrita en el Registro de Calificadores de Establecimientos de Hospedaje y designada por la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico de MINCETUR, para emitir Informes Técnicos respecto a las solicitudes de reconocimiento oficial del estatus de establecimiento de hospedaje clasificado y/o categorizado, de acuerdo a los requisitos establecidos en el Reglamento.
- e) **Categoría:** Rango en estrellas establecido por el reglamento a fin de diferenciar dentro de cada clase de establecimiento de hospedaje las condiciones de funcionamiento que éstos deben ofrecer. Solo se categorizan los establecimientos de hospedaje de la clase hotel, apart- hotel y hostal.

2.2.1.6.10. Condiciones de la infraestructura, equipamiento y servicio.

- Los establecimientos de hospedaje, independientemente de su clase y/o categoría, durante su funcionamiento deberán mantener los requisitos de infraestructura, equipamiento, servicio y personal establecidos en el Reglamento.
- La infraestructura y equipamiento deberán estar en óptimas condiciones de conservación, presentación, funcionamiento, mantenimiento, limpieza y seguridad, de modo que permitan el uso inmediato y permanente de los servicios ofrecidos desde el día que inicia sus operaciones.

- Asimismo, las condiciones de servicio y personal exigidas en el presente Reglamento, deberán mantenerse en forma constante, relevando principalmente la atención oportuna y permanente del huésped.
- Las ampliaciones o modificaciones de infraestructura de los establecimientos de hospedaje deberán cumplir con los requisitos exigidos en el Reglamento para la clase y/o categoría que ostente, debiendo ser comunicados al órgano competente.

2.2.2 Gestión hotelera (V.D.)

La variable dependiente de la presente investigación denominada *gestión hotelera* se compone a su vez de dos conceptos gestión y hotel. Para abordarlo en forma adecuada es necesario conocer la definición de ambos componentes, lo cual permitirá un mejor desarrollo de las bases teóricas respecto a dicha variable.

- **Gestión.** Huergo (s.f.) señala que la palabra gestión proviene de *gestus*, una palabra latina que significa: actitud, gesto, movimiento del cuerpo. En principio, este significado remite a lo que el sociólogo Pierre Bourdieu ha designado la *hexis*, esto es: el modo en que un hábitus (una serie de esquemas, dispositivos e interpelaciones culturales internalizadas por los sujetos) se expresa a través del cuerpo en gestos, posiciones, movimientos, etc. Sin embargo, ese significado no explica el carácter activo de la gestión, ya que pone énfasis en movimientos y actitudes vividas como “naturales” por los sujetos de una determinada cultura.

El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto.

En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración ejecutiva de un negocio.

Según el marco de referencia COBIT 5, la gestión planifica, construye, ejecuta y controla actividades alineadas con la dirección establecida por el cuerpo de gobierno corporativo para alcanzar las metas empresariales.

- **Hotel**

Según la Real Academia Española: Hotel,

es el conjunto de instalaciones, que, destinadas al alojamiento turístico, ocupan la totalidad de un edificio o parte independizada del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo, y que reúnen los requisitos técnicos mínimos que pueden exigirse reglamentariamente (RAE, s.f.).

2.2.2.1. Gestión administrativa.

Según Gitman (1986), la gestión administrativa es la puesta en escena de las políticas de una empresa a través de estrategias, tácticas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas.

Es decir, es un acuerdo basado en los principios o directivas de una actividad de la empresa. Una política empresarial expresa cómo marcha la organización en su competitividad y los gerentes cómo lo dirigen. Las políticas empresariales expresan un modo justo y sensible de tratar los asuntos de competitividad. Mientras que sea posible, ninguna empresa debería cambiar sus políticas y solo lo hace a exigencias del mercado. La intención es guiar el trabajo de una empresa durante un tiempo prudente. Una vez que la política se convierta en práctica organizacional y ha sido aprobada por el equipo directivo está uniéndose a toda la organización.

Para el Instituto de Investigación el Pacífico (2004), la gestión empresarial implica administrar y proporcionar servicios para el alcance de metas y objetivos,

brindar información para la toma de decisiones, ejecutar el seguimiento y control de la recaudación de ingresos, entre otras actividades.

Dentro de la gestión se incluye la planeación, organización, dirección y control.

- La planeación, se aplica para aclarar, ampliar y determinar los objetivos empresariales y los cursos de acción que deban tomarse a favor de la empresa; para la previsión se debe establecer condiciones y suposiciones empresariales; seleccionar e indicar las metas para el logro de los objetivos; establecer un plan de logros y de motivaciones; establecer políticas empresariales, procedimientos, estándares y métodos de logros; anticipar los problemas futuros posibles; modificar los planes a la luz de los resultados del control.
- La organización se aplica para distribuir el trabajo entre el equipo, para establecer y reconocer las relaciones, la autoridad y jerarquías; dividir el trabajo en tareas operativas por equipos; disponer las tareas operativas de grupo en puestos funcionales; reunir las posiciones operativas entre unidades relacionadas y administrables; definir los requisitos del puesto de trabajo; seleccionar y colocar al talento humano en un puesto de acuerdo a su perfil; delegar autoridad para mejorar la gestión; proporcionar materiales y otros recursos al personal para su desempeño; revisar siempre los resultados contables de la empresa.
- La dirección se realiza con la participación activa y dinámica de todos los implicados por la decisión o el acto gerencial dentro de la empresa; conduce y capacita al personal para que sea eficiente en su trabajo; guía a los trabajadores para que cumplan con las normas empresariales; destaca la creatividad para descubrir nuevas o mejores formas de desempeñar el trabajo; alaba y reprimir con justicia a todos trabajadores; recompensa con reconocimiento económico el trabajo bien hecho; revisa la ejecución de actividades.

- El control para las actividades. En esta fase se aplica la comparación de los resultados con los planes propuestos; evaluar los resultados y formular estrategias para mejorar; crear medios efectivos para medición de las operaciones dentro la empresa; hacer que los elementos de medición sean conocidos por todos los trabajadores; transferir datos detallados de forma que muestren comparaciones y variaciones en los resultados; sugerir acciones correctivas, si son necesarias en un determinado tiempo; informar de las interpretaciones a los miembros responsables; ajustar el plan a la luz de los resultados del control empresarial.

En la práctica gerencial, las etapas del proceso administrativo están entrelazadas e interrelacionadas entre sí. La ejecución de una función no cesa enteramente antes de que se inicie la siguiente. La secuencia debe adaptarse al objetivo específico de la empresa. Un gerente está comprometido con muchos objetivos y puede encontrarse con cada uno en diferentes etapas del proceso administrativo.

Según Ross (2000) la gestión financiera está vinculada a la obtención y buen manejo de recursos. Para ello, es primordial definir y distribuir las tareas, definir los vínculos administrativos entre las unidades y las prácticas. Es importante también establecer los medios para monitorear las fortalezas y debilidades de las estructuras y procesos. A su vez, se deben considerar las limitaciones tanto culturales como históricas que influyen sobre la administración empresarial.

Van Horne (1995) señala que la gestión empresarial está estrechamente vinculada con la gestión financiera y la gestión económica. Lo financiero es prácticamente el soporte que valida la lógica en la empresa. Para lograr cumplir con los objetivos sociales, será necesario garantizar la estabilidad financiera de la empresa. De la misma manera, la toma de decisiones concernientes a la gestión financiera de la empresa, directa o indirectamente, a corto o a largo plazo, influye en las situaciones generales.

- La gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos que genera la empresa en todas sus actividades. Esto nos permite definir el objetivo principal de la gestión financiera desde una perspectiva empresarial.

El crecimiento de las empresas que se dilucidó a partir de la crisis financiera de inicios de los años 1980, y en una segunda etapa con apertura a terceros no asociados en los años 1990. Esto en el sentido del cuál era la forma más acorde y en qué mercados se debía captar y colocar recursos financieros. Asimismo, se plantearon discusiones en relación con los esfuerzos y exigencias en el manejo del dinero. Esto es indiscutible y reforzado en este contexto por una buena gestión de administración. Hubo sí puntos de vista encontrados sobre el manejo de los niveles de rentabilidad y sus incidencias en el propósito empresarial (corregir el desequilibrio del poder del mercado). La tasa de interés para las colocaciones de dinero en entidades asociadas y terceros versus la maximización de la utilidad en su colocación; la relación del costo del crédito versus el cumplimiento del propósito empresarial.

Según Koontz y O'Donnell (2004) la gestión empresarial está relacionada al cumplimiento de las acciones, políticas, metas, objetivos, misión y visión de la empresa; tal como lo establece la gestión empresarial moderna. La gestión eficaz, es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que una persona no podría alcanzar por si sola. En este marco entra en juego la competitividad, que se define como la medida en que una empresa, bajo condiciones de mercado libre es capaz de producir bienes y servicios que superen la prueba de los mercados. También en este marco se concibe la calidad, que es la totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que refieren a su capacidad de satisfacer necesidades expresadas o implícitas. La gestión eficaz es el conjunto de acciones que permiten obtener el máximo rendimiento de las actividades que desarrolla la empresa. Gestión eficaz, es hacer que los miembros de una empresa trabajen juntos con mayor

productividad, que disfruten de su trabajo, que desarrollen sus destrezas y habilidades, que sean buenos representantes de la empresa, afianzando el gran reto para los directivos de la misma.

Interpretando a Koontz & O'Donnell (2004), el enfoque tradicional de la gestión empresarial, estudia la estructura de la organización y define los papeles de las personas en la misma. La contribución más importante de este enfoque ha sido definir y analizar las tareas que son necesarias para crear y potenciar una empresa. Se crea un marco de referencia que permite a los gestores diseñar las tareas, como dividir las en otras tareas y la coordinación entre las mismas. Este enfoque no es del todo completo porque es un enfoque estático. Se tienen en cuenta más las estructuras formales que las personas que componen la organización. Por otro lado, el enfoque de las relaciones humanas es el resultado de la investigación de lo que realmente acontece en la organización, observando el desempeño de las personas que trabajan en ella y la forma de cómo la organización informal existe dentro de las estructuras formales y, sobre todo, lo que aportan los pequeños grupos de producción y otros muchos aspectos de la conducta humana en el trabajo.

La principal limitación de este enfoque es que los seres humanos son tan complejos que todavía se desconocen muchas de las causas de gran parte de la conducta humana.

El enfoque sistemático es más amplio y más dinámico que los anteriores. Al estudiar el progreso de las organizaciones se observa toda la interrelación e interdependencia de los distintos elementos que la componen, incluso la relación de la organización con su entorno con la tecnología o con el medio ambiente.

Según Koontz y O'Donnell (2004), la gestión administrativa está relacionada al cumplimiento de las acciones, políticas, metas, objetivos, misión y visión de la empresa, tal como lo establece la gestión empresarial moderna. La gestión eficaz es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar

las actividades laborales de otras personas con la finalidad de lograr resultados de alta calidad que una persona no podría alcanzar por si sola.



Figura 2. Método de Gestión Empresarial

Fuente: Tomado de Koontz y O'Donnell (2012).

Gestión eficaz es el conjunto de acciones que permiten obtener el máximo rendimiento de las actividades que desarrolla la empresa.

Gestión eficaz es hacer que los miembros de una empresa trabajen juntos con mayor productividad, que disfruten de su trabajo, que desarrollen sus destrezas y habilidades, y que sean buenos representantes de la empresa, afianzando el gran reto para los directivos de la misma.

2.2.2.2. Gestión estratégica.

El proceso de gestión estratégica es más que un conjunto de reglas o alternativas a seguir. Es un enfoque filosófico para los negocios. La alta gerencia debe pensar primero estratégicamente, luego aplicar ese pensamiento a un proceso. El proceso se implementa mejor cuando todos los integrantes del negocio entienden la estrategia.

2.2.2.2.1. Proceso de gestión estratégica.

Las cinco (05) etapas de la gestión estratégica son: la fijación de metas u objetivos, el análisis, la formación de estrategias, la implementación de estrategias y el monitoreo de las estrategias (QuestionPro, s.f.).

A. Establecimiento de metas.

¿Cómo establecer objetivos y estrategias de negocio? El propósito de establecer metas es aclarar la visión del negocio. Esta etapa consiste en identificar tres facetas: En primer lugar, definir los objetivos a corto y largo plazo. En segundo lugar, identificar el proceso de cómo lograr los objetivos.

Por último, personalizar el proceso de acuerdo a nuestro personal, dar a cada integrante una tarea con la que pueda tener éxito. Chequear durante este proceso que los objetivos sean detallados, realistas y coincidan con los valores de tu visión de negocio. Típicamente, el paso final en esta etapa es dar a conocer estas metas y objetivos a todo el personal.

B. Análisis.

El análisis es una etapa clave porque la información obtenida en esta etapa configurará las dos etapas siguientes. En esta etapa, se recopila información y datos relevantes para lograr tu visión. El enfoque del análisis estratégico debe entender las necesidades del negocio como una entidad sostenible e identificar iniciativas que ayudarán al negocio a crecer.

Examina cualquier problema externo o interno que pueda afectar las metas y objetivos. Es importante identificar las fortalezas y debilidades de la

organización, así como las amenazas y oportunidades que puedan surgir a lo largo del camino.

C. Formulación de la estrategia

El primer paso para formar una estrategia es revisar la información obtenida del análisis. Determinar qué recursos tiene el negocio actualmente que puedan ayudar a alcanzar las metas y objetivos definidos. Identificar cualquier área de la que se deban buscar recursos externos.

Los problemas que enfrenta la empresa deben ser priorizados por su importancia para tener éxito. Una vez priorizado, se comienza a formular la estrategia. Debido a que las situaciones empresariales y económicas son fluidas, es crítico en esta etapa desarrollar enfoques alternativos que apunten a cada paso del plan.

D. Implementación de la estrategia

La implementación exitosa de la estrategia es fundamental para el éxito de la empresa. Esta es la etapa de acción del proceso de gestión estratégica. Si la estrategia general no funciona con la estructura actual del negocio, se debe instalar una nueva estructura al comienzo de esta etapa.

Todos dentro de la organización deben estar claros de sus responsabilidades y deberes, y cómo esto encaja con la meta general. Además, todos los recursos o fondos para la empresa deben estar garantizados en este momento. Una vez que el financiamiento está en su lugar y los empleados están listos, se ejecuta el plan.

E. Evaluación y control.

Las acciones de evaluación y control de estrategias incluyen mediciones del desempeño, revisión consistente de asuntos internos y externos y acciones correctivas cuando sea necesario. Cualquier evaluación exitosa de la estrategia comienza con la definición de los parámetros a medir. Estos parámetros deben reflejar las metas establecidas en la primera etapa. Determina su progreso midiendo los resultados reales versus el plan.

El monitoreo de problemas internos y externos también permitirán reaccionar ante cualquier cambio sustancial en el entorno empresarial. Si la estrategia no está moviendo a la compañía hacia su meta, acciones correctivas son necesarias. Si esas acciones no tienen éxito, se repite el proceso de gestión estratégica.

Debido a que las cuestiones internas y externas están en constante evolución, todos los datos obtenidos en esta etapa deben mantenerse para ayudar con cualquier estrategia futura.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Riesgo empresarial:** Según Pérez (2010), el riesgo empresarial se define como un posible evento o circunstancia que puede tener influencias negativas sobre la empresa en cuestión. Su impacto puede ser en la existencia misma, los recursos humanos y de capital, los productos y servicios, o los clientes de la empresa, así como los efectos externos en la sociedad, cuantificando los mercados o el medio ambiente.
- **Gestión hotelera: Pérez (2010)** indica que la gestión hotelera es el conjunto de acciones o diligencias que permiten la realización de las actividades de acuerdo al objeto social de la MYPE hotelera. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites o actividades que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio.
- **MYPE:** Según Ley N°28015, La micro y pequeña empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier

forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Cuando se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento según la ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las microempresas.

- **Riesgo operativo:** Se entiende por riesgo operativo a la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras por deficiencias o fallas en los procesos operativos internos, en la tecnología de información, en las personas o por ocurrencia de eventos externos adversos. Esta definición incluye el riesgo legal, pero excluye el riesgo estratégico y el de reputación.
- **Riesgo patrimonial:** Son aquellos riesgos que de producirse afectan directamente al patrimonio ya sea a los bienes muebles, como: cuentas bancarias, título valores, medios de transporte, equipos de cocina, lavandería, bienes propios como camas, veladores o bienes inmuebles como construcciones, edificaciones, terrenos que pueden generar una pérdida económica a la empresa.
- **Gestión Administrativa:** Según Gitman (1986), la gestión administrativa de la empresa comprende la concreción de las políticas, mediante la aplicación de estrategias, tácticas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas, basado en los principios o directrices de una actividad de la empresa.
- **Gestión estratégica:** Según Fred (2008), la gestión estratégica es formular, ejecutar y evaluar decisiones con arte y ciencia a través de funciones para

la consecución de objetivos. Además, el énfasis recae en la integración de las actividades de la gerencia; específicamente, en sus áreas funcionales, tales como recursos humanos, finanzas, contabilidad, operaciones, investigación y desarrollo y sistemas de información por computadora.

- **Eficiencia:** La palabra eficiencia proviene del latín *efficientia* que puede aludir a “completar”, “acción”, “fuerza” o “producción”. La eficiencia es la capacidad de hacer las cosas bien, la eficiencia comprende y un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar calidad en el producto final de cualquier tarea (ConceptoDefinicion.de, 2019-2020).
- **Eficacia:** Según García (2014), en términos económicos, una definición de eficacia, puede ser el grado de cumplimiento de las metas perseguidas a través de un plan de actuación, sin tener en cuenta la economía de medios empleados para la consecución de los objetivos.

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

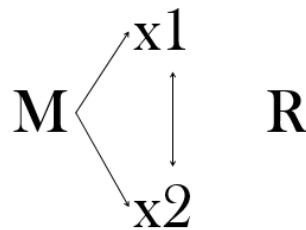
3.1. DISEÑO Y TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Diseño de Investigación

La presente investigación es de diseño no experimental porque nuestro estudio se ha realizado sin manipular las variables y solo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.

3.1.2. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo correlacional porque estudia la relación entre dos variables, y es transversal porque los datos se han recogido en un determinado momento (Hernández Baptista, 2019).



Donde:

M: Muestra

X1 : Variable Riesgo Empresarial

X2 : Variable Gestión Hotelera

R : Relación entre ambas variables

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

3.2.1. Población

La población de estudio materia de la presente investigación está conformada por el total de micro y pequeñas empresas hoteleras, registradas en la SUNAT, que alcanza a 356 micro y pequeñas empresas hoteleras, comprendidas en el tipo de actividad n.º 55104 hoteles campamentos y otros, de acuerdo a la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) y están ubicadas en la Provincia de Tacna.

3.2.2. Muestra

El número de la muestra se ha obtenido según la fórmula estadística que se detalla a continuación, considerando que la población es finita; es decir, existe registro de las MYPES hoteleras en la SUNAT, en consecuencia y de acuerdo a la fórmula estadística aplicada la muestra está constituida por 186 MYPES hoteleras.

3.2.2.1. Tipo de Muestreo.

Aleatorio simple hasta alcanzar el número de la muestra.

3.2.2.2. Tamaño de la muestra.

Para la consecución de la misma se ha realizado los cálculos correspondientes.

Cálculo del tamaño de la muestra, cuando el tamaño de la población es conocido:

$$n = \frac{Z^2(N)(P)(Q)}{E^2(N - 1) + Z^2(P)(Q)}$$

Dónde:

n : Tamaño de la muestra.

Z : 1,96 Distribución normal estándar (para 95 % de nivel de confianza).

E : 0,05 Error de estimación de la medida de la muestra respecto a la población.

P : 0,5 Probabilidad de ocurrencia de los casos.

Q : 0,5 Probabilidad de no ocurrencia de los casos. N: 356 MYPES (Población de estudio).

Reemplazando:

$$n = \frac{(1,96)^2(356) (0,5) (0,5)}{(0,05)^2(356 - 1) + Z^2(0,5) (0,5)}$$

Resultado: n = 186 MYPES hoteleras.

Tabla 3

Muestra seleccionada de MYPES hoteleras según distrito

Distritos	N° de MYPES hoteleras
Tacna	60
Coronel Gregorio Albarracín L.	40
Alto del Alianza	40
Ciudad Nueva	40
Pocollay, Calana, Pachía	26
Total	186

Fuente: Elaboración propia por resultado de la fórmula estadística $n=186$.

3.2.2.3. Criterios de inclusión.

- MYPES registradas en SUNAT con tipo de actividad 55 104 hoteles campamentos y otros de acuerdo a la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU).
- MYPES registradas en SUNAT con estado de Registro Único de Contribuyentes ACTIVO.
- MYPES registradas en SUNAT con condición de domicilio HABIDO.
- MYPES registradas en SUNAT con Código de Ubigeo 230101 correspondiente al Distrito de Tacna.

3.2.2.4. Criterios de exclusión.

- MYPES registradas en SUNAT que no pertenecen a la actividad de hoteles campamentos y otros.
- MYPES registradas en SUNAT con estado de Registro Único de Contribuyentes, INACTIVO.
- MYPES registradas en SUNAT con condición de domicilio NO HABIDO.
- MYPES registradas en SUNAT con código 230101 que NO corresponden al distrito de Tacna.

3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Variable Independiente.

X: Riesgo Empresarial

Riesgo empresarial	Según Pérez (2010), el Riesgo Empresarial se define como un posible evento o circunstancia que puede tener influencias negativas sobre la empresa.		Escala de medición del riesgo empresarial
Dimensiones	X1: Nivel de riesgo operativo	1.1. Riesgos del personal.	Escala de Likert Nunca (1) – Casi Nunca (2) – Ocasionalmente (3) – casi Siempre (4) – Siempre (5) Interpretación: 01 – 20 Pts: Nivel alto R.E. 21 – 40 Pts: Nivel moderado R.E. 41 – 60 Pts: Nivel bajo R.E.
		1.2. Riesgos de Bioseguridad.	
	X2: Nivel de Riesgo Patrimonial	2.1. Riesgos de Bienes Inmuebles.	
		2.2. Riesgos de Bienes Muebles.	

3.3.2. Variable Dependiente

Y: Gestión Hotelera

Gestión Hotelera	Según el autor, la gestión hotelera es el conjunto de acciones o diligencias que permiten la realización de las actividades de acuerdo al objeto social de la MYPE hotelera.		Escala de medición de la gestión hotelera.
	Y1: Nivel de gestión administrativa	1.1. Planificación	Escala de Likert Nunca (1) – Casi Nunca (2) – Ocasionalmente (3) – casi Siempre (4) – Siempre (5) Interpretación 34 – 50 Pts: Nivel bajo G.H. 17 – 33 Pts: Nivel moderado G.H. 01 – 16 Pts: Nivel alto G.H.
		1.2. Organización	
	Y2: Nivel de gestión estratégica	2.2. Dirección estratégica	

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnica.

La técnica que se utilizó fue la entrevista a los administradores de las MYPES hoteleras de Tacna con la finalidad de obtener la información en forma directa.

3.4.2. Instrumento.

El instrumento de recolección que se aplicó en el presente trabajo, se denomina Cuestionario aplicado a los administradores y/o gerentes de las MYPES hoteleras de Tacna, elaborado por el suscrito como autor; el mismo que fue diseñado teniendo en cuenta los objetivos de la presente investigación. Dicho cuestionario está estructurado en tres partes, que a continuación se detallan.

- Datos generales, que consta de siete ítems.
- Datos respecto a la variable *riesgo empresarial*, que consta de 16 preguntas en escala de Likert y su respectiva escala de medición.
- Datos respecto a la variable *gestión hotelera*, que contiene 12 preguntas en escala de Likert y su respectiva escala de medición.

3.4.3. Validez y Confiabilidad del Instrumento.

Para lograr la validez del instrumento *Cuestionario aplicado a los administradores y/o gerentes de las MYPES hoteleras de Tacna* se sometió al juicio de tres expertos todos ellos catedráticos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Para tal efecto, cursé una carta a cada uno de ellos adjuntando la matriz de consistencia del proyecto de investigación, el instrumento recolector de datos y la tabla de puntuación para la valoración de los ítems del instrumento; finalmente, con los alcances de los expertos se elaboró el instrumento final.

Prueba piloto. La prueba piloto se aplicó al 10 % de la muestra, para luego realizar las modificaciones o reajustes convenientes del instrumento recolector de datos, y así logré tener un instrumento recolector de datos confiable.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

Después de aplicar el cuestionario a los administradores de las MYPES hoteleras de la provincia de Tacna, estos fueron codificados correlativamente, luego almacenados en la base de datos, bajo un archivo matriz de consolidación utilizando el programa Microsoft Excel y teniendo como fuente dicha matriz se elaboraron las tablas y figuras estadísticas utilizando el aplicativo SPSS versión 22 con la finalidad de elaborar los cuadros estadísticos de entrada simple y doble entrada, con el apoyo de un profesional del campo de la estadística. Para la prueba de la hipótesis se utilizó la prueba estadística de correlación Rho de Spearman. La interpretación del coeficiente rho de Spearman concuerda en valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación.

CAPÍTULO IV

MARCO FILOSÓFICO

El presente trabajo de investigación se enmarca dentro de la corriente filosófica el positivismo, creado por Auguste Comte (1798-1857). Comte apuesta por una reforma social mediante una ciencia (sociología) y una religión nueva basada en la solidaridad entre los hombres. La atingencia a la tesis es la escasa síntesis interpretativa, lo cual se pretende mejorar.

4.1. DEFINICIÓN DE LA FILOSOFÍA POSITIVA

La filosofía positiva es un pensamiento científico, que afirma que el conocimiento auténtico es el conocimiento científico y que tal conocimiento solamente puede surgir de la afirmación de las hipótesis a través del método científico. El positivismo se deriva de la epistemología que surge en Francia a inicios del siglo XIX de la mano del pensador francés Saint-Simon, de Auguste Comte, y del británico John Stuart Mill, habiéndose extendido y desarrollado por el resto de Europa en la segunda mitad del siglo XIX. Se tiene en cuenta que también tiene cierto parentesco con el empirismo. Uno de sus principales precursores en los siglos XVI y XVII fue el filósofo, político, abogado, escritor y canciller de Inglaterra Francis Bacon.

4.2. EVOLUCIÓN DEL POSITIVISMO

El término positivismo fue utilizado por primera vez por el filósofo y matemático francés del siglo XIX Auguste Comte, pero algunos de los conceptos positivistas se remontan al filósofo británico David Hume, al filósofo francés Saint-Simon, y al filósofo alemán Immanuel Kant.

Comte eligió la palabra positivismo con base señalada a la realidad y tendencia constructiva que él reclamó para el aspecto teórico de la doctrina. En general, se interesó por la reorganización de la vida social para el bien de la humanidad a través del conocimiento científico, y por esta vía, el control de las

fuerzas naturales. Los dos componentes principales del positivismo, la Filosofía y el Gobierno (o programa de conducta individual y social), fueron más tarde unificados por Comte en un todo bajo la concepción de una religión, en la cual la humanidad era el objeto de culto. Numerosos discípulos de Comte rechazaron; no obstante, de aceptar este desarrollo religioso de su pensamiento, porque parecía contradecir la filosofía positivista original. Muchas de las doctrinas de Comte fueron más tarde adaptadas y desarrolladas por los filósofos sociales británicos John Stuart Mill y Herbert Spencer así como por el filósofo y físico austriaco Ernst Mach.

4.3. OBJETIVO DE LA FILOSOFÍA POSITIVISTA

El gran objetivo de la filosofía positivista es el avance de la sociedad hasta alcanzar la tercera etapa; es decir, se debe sacar a la sociología de los dominios de la religión y de la metafísica, llevándola al campo de la física y la biología; una vez convertida en una disciplina científica la sociología tendría dos niveles: el estático y el dinámico. En la física social estática se estudiaría el comportamiento de las instituciones sociales, donde se albergan las leyes del orden, y en la física social dinámica se analizarían los procesos de cambio y transformación de esas instituciones sociales; ahí se encuentran las leyes del progreso (Pérez Tamayo, 1998).

4.4. PRINCIPAL REPRESENTANTE DEL POSITIVISMO

El principal representante del positivismo fue Comte, Augusto (1798-1857). Filósofo positivista francés, y uno de los pioneros de la sociología. Nació en Montpellier el 19 de enero de 1798. Desde muy temprana edad rechazó el catolicismo tradicional y también las doctrinas monárquicas. Logró ingresar en la Escuela Politécnica de París desde 1814 hasta 1816, pero fue expulsado por haber participado en una revuelta estudiantil. Durante algunos años fue secretario particular del teórico socialista Claude Henri de Rouvroy, conde de Saint-Simon, cuya influencia quedaría reflejada en algunas de sus obras. Los

últimos años del pensador francés quedaron marcados por la alienación mental, las crisis de locura en las que se sumía durante prolongados intervalos de tiempo. Murió en París el 5 de septiembre de 1857.

4.5. PRINCIPALES CONCEPTOS DE LA TEORÍA POSITIVISTA

Filosofía: Los antiguos y en particular Aristóteles entendían por esta palabra a saber: "el sistema general de los contextos humanos" y por positiva la idea de que las teorías tienen por finalidad coordinar los hechos observados.

Fenómenos: Comte expresa su convencimiento de que únicamente conocemos la realidad tal como nos aparece, pero no debe suponerse que implique, que para él la mente humana conoce tan solo impresiones subjetivas.

La epistemología: Surge como manera de legitimar el estudio científico naturalista del ser humano, tanto individual como colectivamente. Según distintas versiones, la necesidad de estudiar científicamente al ser humano nace debido a la experiencia sin parangón como fue la Revolución Francesa, que obligó por primera vez a ver a la sociedad y al individuo como objetos.

La explicación científica: Ha de tener la misma forma en cualquier ciencia, si se aspira a ser ciencia, específicamente el método de estudio de las ciencias físico-natural-social. A su vez, el objetivo del conocimiento para el positivismo, es explicar causalmente los fenómenos por medio de leyes generales y universales, lo que le lleva a considerar a la razón como medio para otros fines (razón instrumental). La forma que tiene de conocer es inductiva, despreciando la creación de teorías a partir de principios que no han sido percibidos objetivamente. En metodología histórica, el positivismo prima fundamentalmente por las pruebas documentadas, minusvalorando las interpretaciones generales, por lo que los trabajos de esta naturaleza suelen tener excesiva acumulación documental y escasa síntesis interpretativa.

Auguste Comte formuló a mediados del siglo XIX la idea de la creación de la sociología como ciencia que tiene a la sociedad como su objeto de estudio. La sociología sería un conocimiento libre de todas las relaciones con la filosofía y basada en datos empíricos en igual medida que las ciencias naturales. Una de sus propuestas más destacadas fue la investigación empírica para la comprensión de los fenómenos sociales, de la estructura y el cambio social (razón por la que se le considera padre de la sociología como disciplina científica).

4.6. EL POSITIVISMO Y LA LEY DE LOS TRES ESTADOS

Según Comte, el conocimiento pasa por tres estados teóricos distintos, tanto en el individuo como en la especie humana. La ley de los tres estados, fundamento de la filosofía positiva, es, a la vez, una teoría del conocimiento y una filosofía de la historia. Estos tres estados se llaman: estado teológico, estado metafísico y estado positivo. Por su importancia pasaremos a explicar cada uno de ellos:

A. Estado teológico

Es ficticio, provisional y preparatorio. En él, la mente busca las causas y los principios de las cosas, lo más profundo, lejano e inasequible. Hay en él tres fases distintas, los cuales presentó a continuación.

- **Fetichismo:** Se personifican las cosas y se les atribuye un poder mágico o divino.
- **Politeísmo:** La animación es retirada de las cosas materiales para trasladarla a una serie de divinidades, cada una de las cuales presenta un grupo de poderes: las aguas, los ríos, los bosques, etc.
- **Monoteísmo:** La fase superior, en que todos esos poderes divinos quedan reunidos y concentrados en uno llamado Dios.

En este estado, predomina la imaginación, y corresponde a la infancia de la humanidad. Es también, la disposición primaria de la mente, en la que se vuelve a caer en todas las épocas, y solo una lenta evolución puede hacer que el espíritu humano de aparte de esta concepción para pasar a otra. El papel histórico del estado teológico es irremplazable.

B. Estado metafísico:

O estado abstracto, es esencialmente crítico y de transición. Es una etapa intermedia entre el estado teológico y el positivo. En él se sigue buscando el conocimiento absoluto. La metafísica intenta explicar la naturaleza de los seres, su esencia, sus causas. Pero, para ello, no se recurre a agentes sobrenaturales, sino a entidades abstractas que le confieren su nombre de ontología. Las ideas de principio, causa, sustancia, esencia, designan algo distinto de las cosas, si bien inherente a ellas, más próximo a ellas; la mente que se lanzaba tras lo lejano, se va acercando paso a paso a las cosas, y así como en el estado anterior que los poderes se resumían en el concepto de Dios, aquí es la naturaleza, la gran entidad general que lo sustituye; pero esta unidad es más débil, tanto mental como socialmente, y el carácter del estado metafísico, es sobre todo crítico y negativo, de preparación del paso al estado positivo; una especie de crisis de pubertad en el espíritu humano, antes de llegar a la adultez.

C. Estado positivo:

Es real, es definitivo. En él la imaginación queda subordinada a la observación. La mente humana se atiene a las cosas. El positivismo busca solo hechos y sus leyes. No causas ni principios de las esencias o sustancias. Todo esto es inaccesible. El positivismo se atiene a lo positivo, a lo que está puesto o dado: es la filosofía del dato. La mente, en un largo retroceso, se detiene ante las cosas. Renuncia a lo que es vano intentar conocer y busca solo las leyes de los fenómenos.

4.7. CARÁCTER SOCIAL DE LA FILOSOFÍA POSITIVA

El espíritu positivo tiene que fundar un orden social. La constitución de un saber positivo es la condición de que haya una autoridad social suficiente, y esto refuerza el carácter histórico del positivismo.

Comte, fundador de la sociología, intenta llevar al estado positivo el estudio de la humanidad colectiva, es decir, convertirlo en ciencia positiva. En la sociedad rige también, y principalmente, la ley de los tres estados, y hay otras tantas etapas, de las cuales, domina lo militar.

Comte valora altamente el papel de organización que corresponde a la iglesia católica; influye el paso de la sociedad militar a la sociedad económica; es un período de transición, crítico y disolvente; el protestantismo contribuye a esta disolución. Por último, el estado positivo corresponde a la época industrial, regida por los intereses económicos, y en ella se ha de restablecer el orden social, y este ha de fundarse en un poder mental y social.

4.8. APLICACIÓN DE LA FILOSOFÍA POSITIVISTA EN LAS VARIABLES DE LA TESIS

Luego de haber analizado la filosofía positivista y haber conocido los principales conceptos de la teoría, creo pertinente que el concepto "fenómenos" es aplicable a mi trabajo de investigación, tal conforme también Comte expresa su convencimiento de que únicamente conocemos la realidad tal como nos aparece, el riesgo empresarial también aparece como fenómeno real, identificable, determinado y determinante, que ponen en peligro el desarrollo de las MYPES hoteleras.

En el mundo empresarial moderno, el enfoque filosófico tiene que verse con la cultura o filosofía de la empresa, y dentro de ese marco la versatilidad de los negocios juega papel importante con el grado del conocimiento de los diferentes grados de riesgo, producido por los movimientos y problemas

dinámicos, impredecibles, repentinos e inesperados, que se vinculan con la gestión hotelera de las MYPES, con las cuales los niveles de impacto y amenaza generan variedad de riesgos, en el que se incluye el riesgo como factor evidente de la realidad para el hospedaje, entonces se acercan al modo de la corriente filosófica del positivismo.

En el marco de la filosofía empresarial, se hace indispensable manejar con ética y valores los establecimientos de hospedaje. En otra óptica, sería ver como muchos empresarios, que con tanta facilidad recortan su personal, gastos y servicios. Solo con el único fin de maximizar sus ganancias. Con lo cual se compatibiliza el acuerdo que ese es el fin económico de la empresa, pero tenemos que visualizar el fin social, que ya sería el punto de vista comunitario. No solo ver a los empleados como cantidades de dinero o ganancias, sino como personas que valen y que forman parte importante de la empresa, que realmente son el motor de la misma y son los que generan en gran parte las ganancias de la misma.

La versatilidad de los negocios juega papel importante con el riesgo operacional, producido por el movimiento y problema dinámico, impredecible, repentino e inesperado, que se vinculan con la gestión hotelera de las MYPES, con las cuales los niveles de impacto y amenaza generan variedad de riesgos, en el que se incluye el riesgo de privacidad.

Por lo tanto, los factores evidentes de la realidad para el hospedaje en riesgo, se acercaría al modo de la corriente filosófica del objetivismo. Ultimando la filosofía de reutilización de materiales presenta un desarrollo en la mayoría de las infraestructuras, en su caso la prioridad de contratación a personas de la zona, bajo una política y filosofía de los establecimientos de hospedaje que harían una gestión sostenible y ayuda a la operatividad a largo plazo.

La gestión hotelera de las MYPES está enfocada en un ámbito empresarial, donde se hace necesario tener un personal comprometido, bajo una filosofía y política orientada hacia los objetivos y acciones eficientes y eficaces

que permitan desarrollar la operatividad y calidad del servicio, no solo para abordar la filosofía del marketing, sino direccionando hacia la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los procesos debidamente estructurados que se enfocan sistemáticamente en la gestión como es la filosofía NTP 537 (Gestión integral de riesgos y factor humano) con un modelo simplificado que se enfoca en el factor más importante dentro de la empresa: el recurso humano que labora dentro de ella, y por ende, es el potencial directo en el cumplimiento de sus objetivos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1. DESCRIPCIÓN DE TRABAJO DE CAMPO

Luego de haber revisado la bibliografía y las normas legales pertinentes al tema de estudio, recurrí al MINCETUR, solicitando la relación de hoteles y restaurantes inscritos en dicha institución, en mérito a la Declaración Jurada presentada por los administradores y/o gerentes de la MYPYES hoteleras de Tacna en cumplimiento al artículo 8 del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR y publicado el día 9 de junio de 2015 en el Diario Oficial El Peruano, habiendo obtenido una copia de dicho documento en la que constaba el nombre de los establecimientos de hospedaje Tacna.

Seguidamente he buscado en la Web de la SUNAT Tacna el registro de establecimientos, siguiendo los criterios que detallo a continuación:

- MYPES registradas en SUNAT con tipo de actividad 55104 hoteles campamentos y otros de acuerdo a la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU).
- MYPES registradas en SUNAT con estado de Registro Único de Contribuyentes ACTIVO.
- MYPES registradas en SUNAT con condición de domicilio HABIDO.
- MYPES registradas en SUNAT con Código de Ubigeo 230101 correspondiente al distrito de Tacna.

Asimismo, para lograr la validez del instrumento *Cuestionario aplicado a los administradores y/o gerentes de las MYPES hoteleras de Tacna*, procedí a la validación por juicio de 3 expertos docentes investigadores de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna; para dicho efecto, preparé un

expediente adjuntando los siguientes documentos: Carta dirigido al experto, una tabla de puntuación para los ítems, la matriz de consistencia del PROIN, y el instrumento recolector de datos. Seguidamente, con los alcances de los expertos, se elaboró el instrumento final.

Para la recolección de datos mediante la aplicación del cuestionario a los administradores y/o gerentes de la MYPES hoteleras de Tacna, coordiné y solicité apoyo a los estudiantes del tercer año de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras, teniendo grupos de estudiantes voluntarios, quienes mostraron un interés por la investigación, se procedió a dar las instrucciones correspondientes y entregar los cuestionarios a cada grupo, asimismo, se les asignó los distritos donde deberían recoger los datos hasta llegar a la cantidad determina para cada distrito.

5.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 4

Forma de Constitución de la Empresa Hotelera

Forma de constitución	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Ley General de Sociedades	115	61,8	61,8
E.I.R.L.	71	38,2	38,2
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 4 y figura 3 se ha determinado la forma de constitución legal de la empresa hotelera, observándose que el 61,8 % de la MYPES hoteleras fueron constituidas legalmente bajo los alcances de la Ley General de Sociedades. El 38,2 % fue constituido bajo los alcances de la Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada.

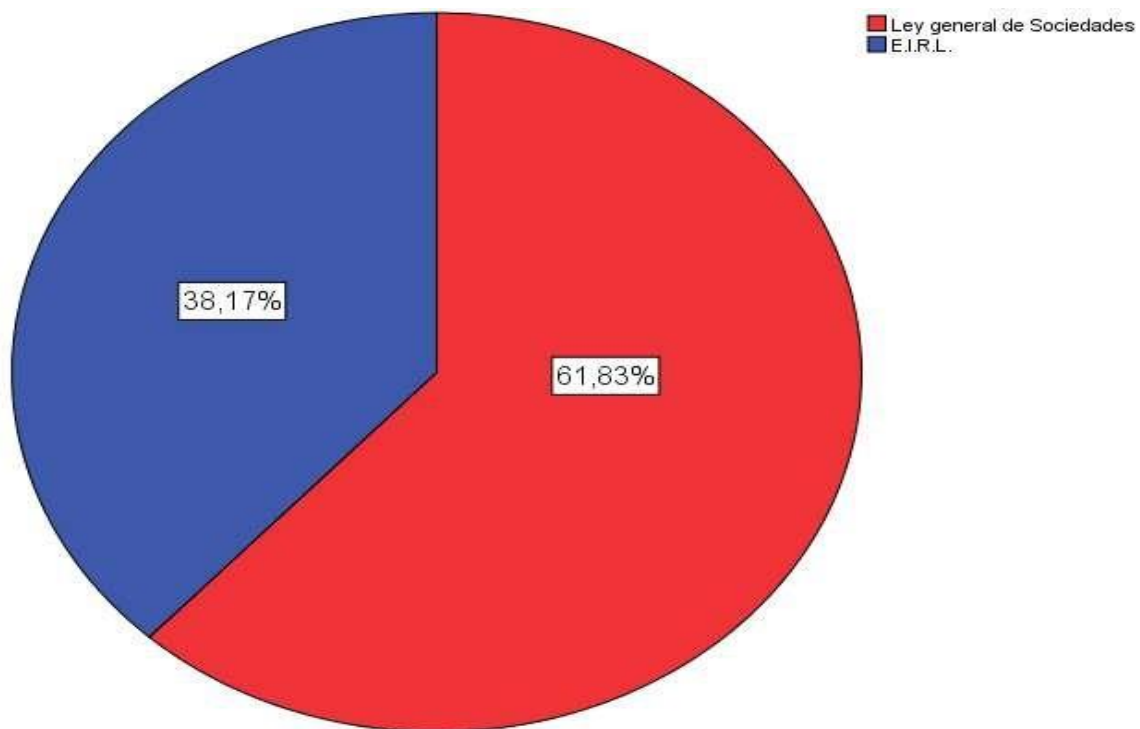


Figura 3. Forma de Constitución de la Empresa.

Fuente: Tabla 4

Tabla 5*Clasificación de la empresa hotelera*

Tipo de empresa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Hotel	85	45,7	45,7
Apart-Hotel	5	2,7	2,7
Hostal	96	51,6	51,6
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 5 y figura 4 de la MYPES hoteleras materia del presente estudio se determinó que el 51,6 % está clasificado como hostal. El 45,7 % como hotel y el 2,7 % como Apart Hotel.

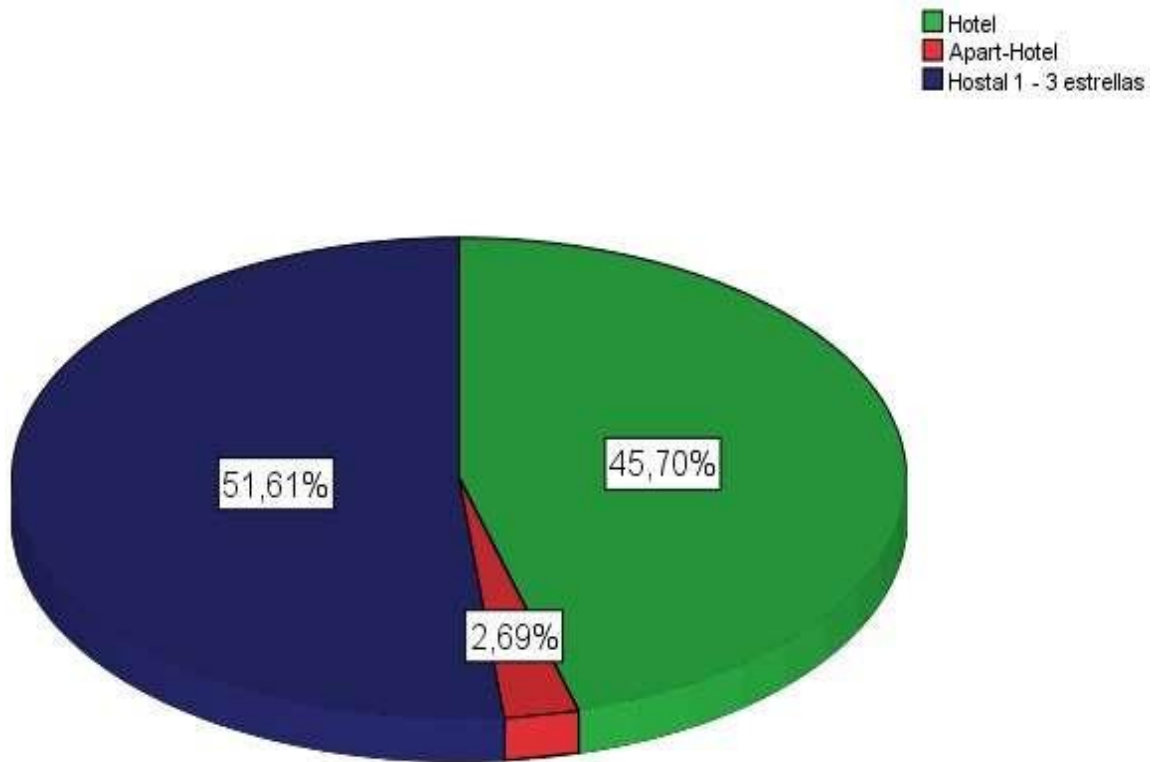


Figura 4. Clasificación de la Empresa Hotelera.

Fuente: Tabla 5.

Tabla 6*Años de funcionamiento de la empresa*

Años de funcionamiento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
00 a 5 años	67	36,0	36,0
06 a 10 años	68	36,6	36,6
11 a más años	51	27,4	27,4
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 6 y figura 5 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio se determinó que el 36,0 % viene funcionando de 00 a 5 años. El 36,6 % funciona de 06 a 10 años y el 27,4 % tiene funcionamiento mayor a 11 años. Por lo que podemos afirmar las empresas hoteleras se han incrementado en los últimos 5 años.

AÑOS DE FUNCIONAMIENTO

- 0 a 5 años
- 6 a 10 años
- 11 a más años

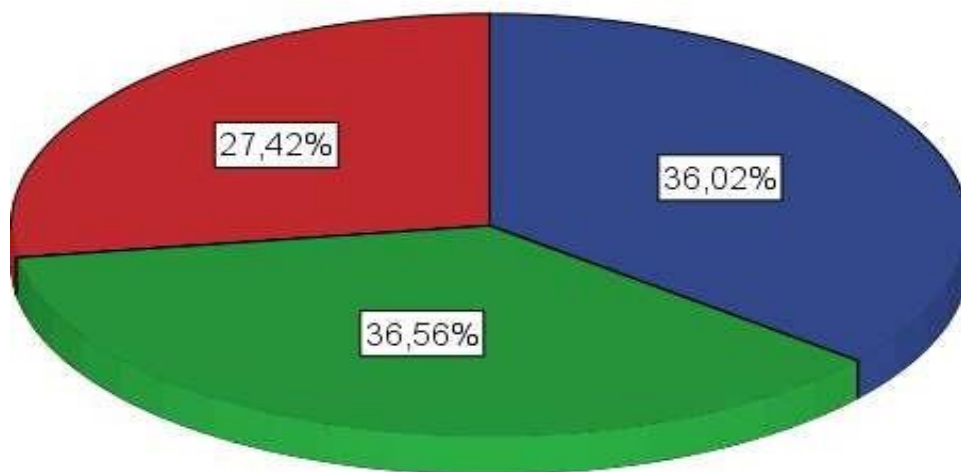


Figura 5. Años de funcionamiento de la Empresa.

Fuente: Tabla 6.

Tabla 7*Contribución de la empresa hotelera a la SUNAT*

Tributa a la SUNAT	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Regular	178	95,7	95,7
Irregular	7	3,8	3,8
No Tributa	1	0,5	0,5
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 7 y figura 6 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio se determinó que el 95,7 % tributa en forma regular a la SUNAT. El 3,8 % tributa en forma irregular y el 0,5 % no tributa.

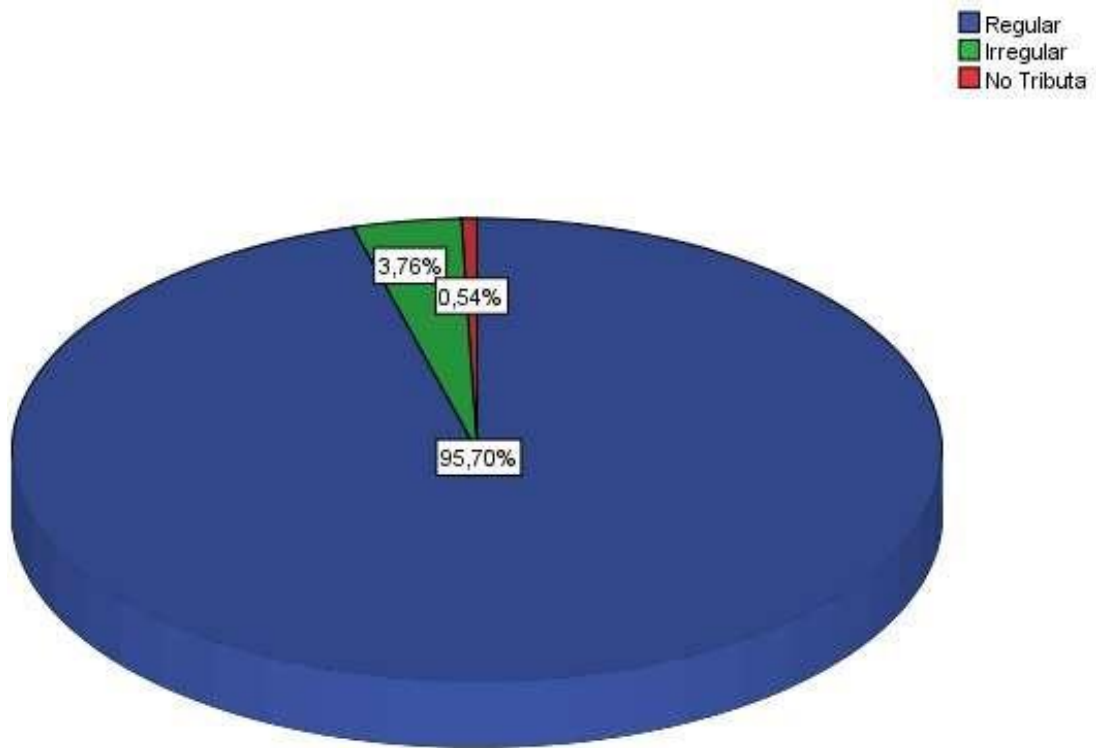


Figura 6. Contribución a la SUNAT.

Fuente: Tabla 7.

Tabla 8

Presentó declaración jurada actualizada de datos a MINCETUR

Declaración jurada	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
No	81	43,5	43,5
Si	105	56,5	56,5
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 8 y figura 7 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio se determinó que el 56,5 % cumplió con presentar la declaración jurada de actualización de datos, sin embargo, un considerable porcentaje de 43,5 % no cumplió con presentar la declaración jurada de actualización de datos conforme a la normatividad vigente.

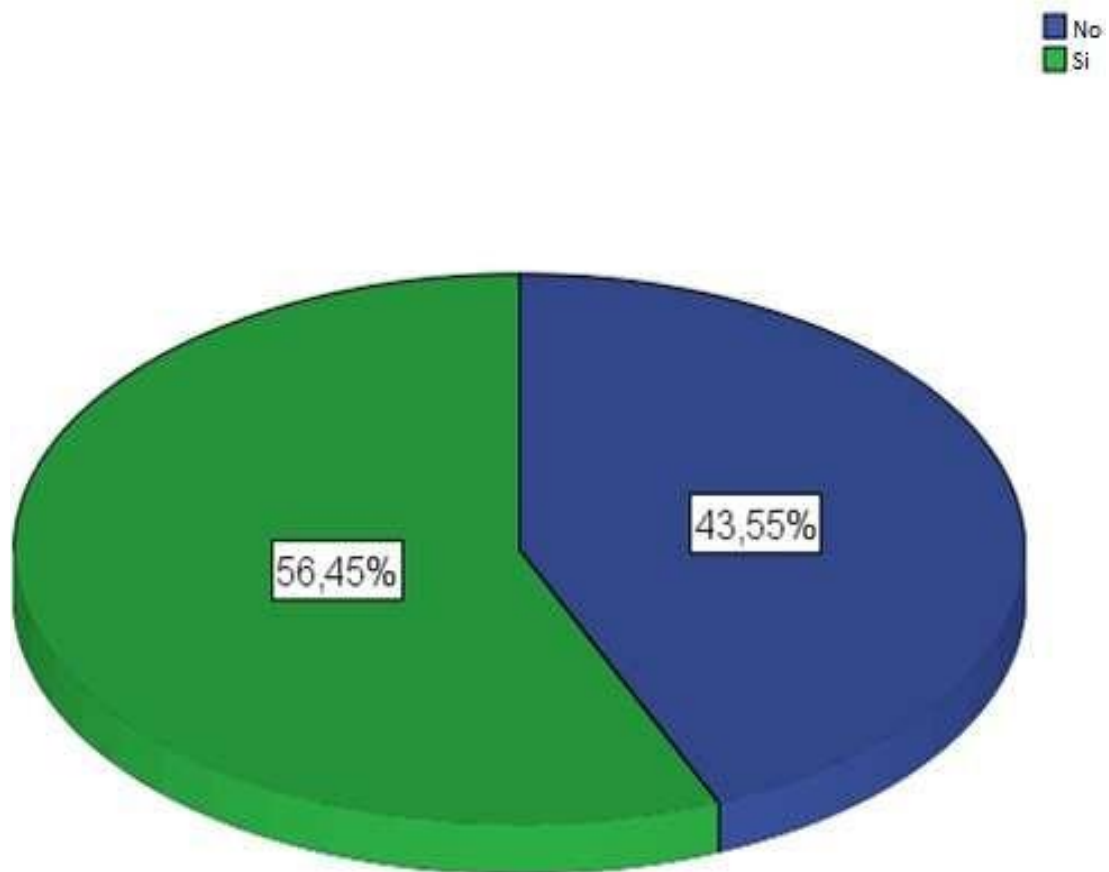


Figura 7. Presentó declaración jurada de actualización de datos a MINCETUR

Fuente: Tabla 8.

Tabla 9

Número de trabajadores con los que cuenta la empresa

Número de trabajadores	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
2 a 5	132	71,0	71,0
6 a 10	35	18,8	18,8
10 a más	19	10,2	10,2
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 9 y figura 8 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio se determinó que el 71,0 % cuenta de 2 a 5 trabajadores. El 18,2 % cuenta con 6 a 10 trabajadores y el 10,2 % cuenta con 10 a más trabajadores.

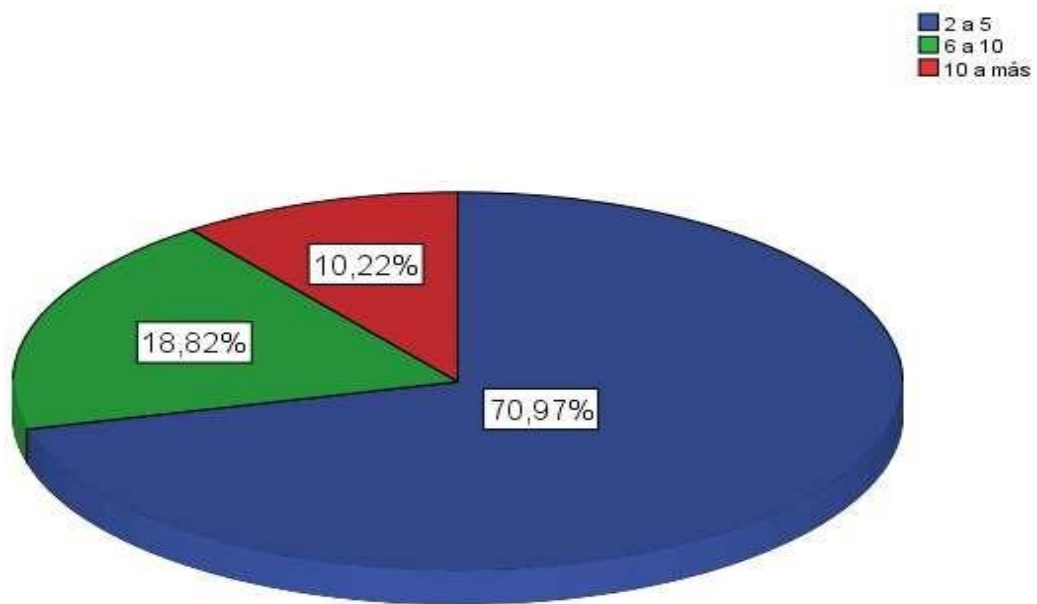


Figura 8. Número de Trabajadores de la empresa

Fuente: Tabla 9.

Tabla 10*Grado académico y/o título profesional del administrador*

Grado académico y/o título profesional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Bachiller	44	23,7	23,7
Magister	13	7,0	7,0
Doctor	7	3,8	3,8
Título Profesional	37	19,9	19,9
Ninguno	85	45,7	45,7
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 10 y figura 9 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio, respecto al grado académico o título profesional del administrador o gerente de la empresa se ha determinado que el 45,7% no tienen ninguna profesión o grado académico. 23,7 % cuenta con grado académico de bachiller. El 19,9 % cuenta con título profesional.

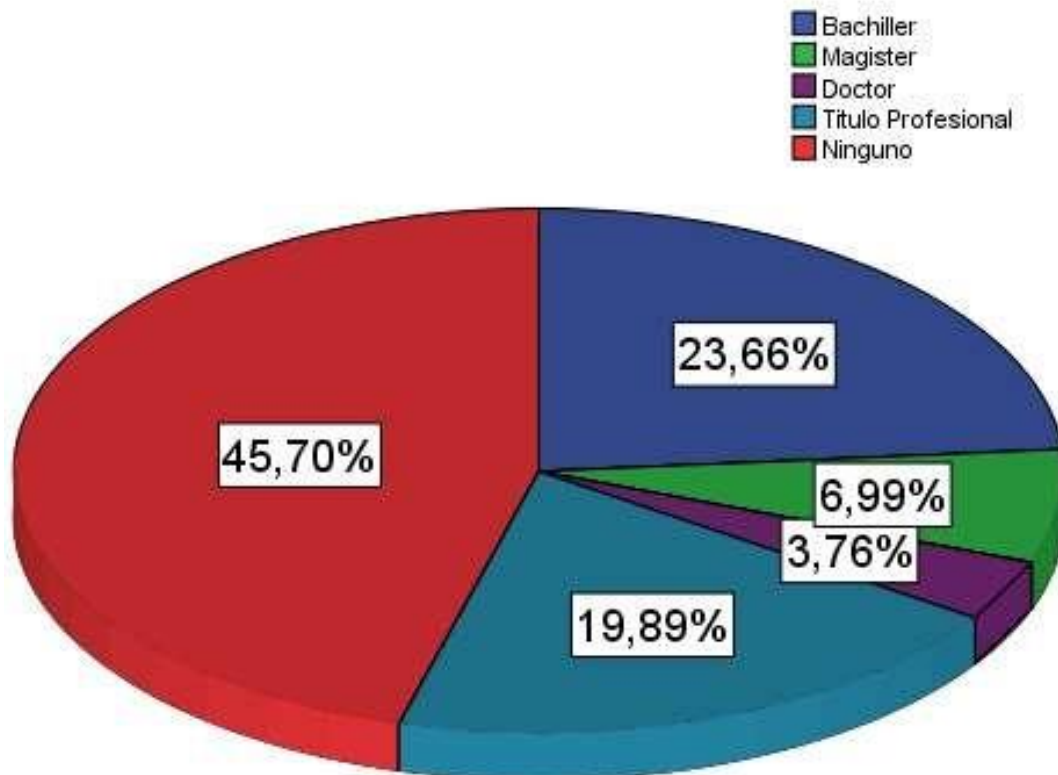


Figura 9. Grado académico y Título Profesional

Fuente: Tabla 10.

Tabla 11*¿La empresa cuenta con reglamento interno de trabajo?*

La empresa cuenta con reglamento interno	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	2	1,1	1,1
Casi Nunca	12	6,5	6,5
Ocasionalmente	47	25,3	25,3
Casi Siempre	77	41,4	41,4
Siempre	48	25,8	25,8
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 11 y figura 10 observamos que el 41,4 % de las MYPES hoteleras casi siempre cuentan con el reglamento interno de trabajo. El 25,8 % cuentan siempre y el 25,3 % cuenta ocasionalmente. Y el 1,1 % restante no cuenta con el reglamento interno de trabajo.

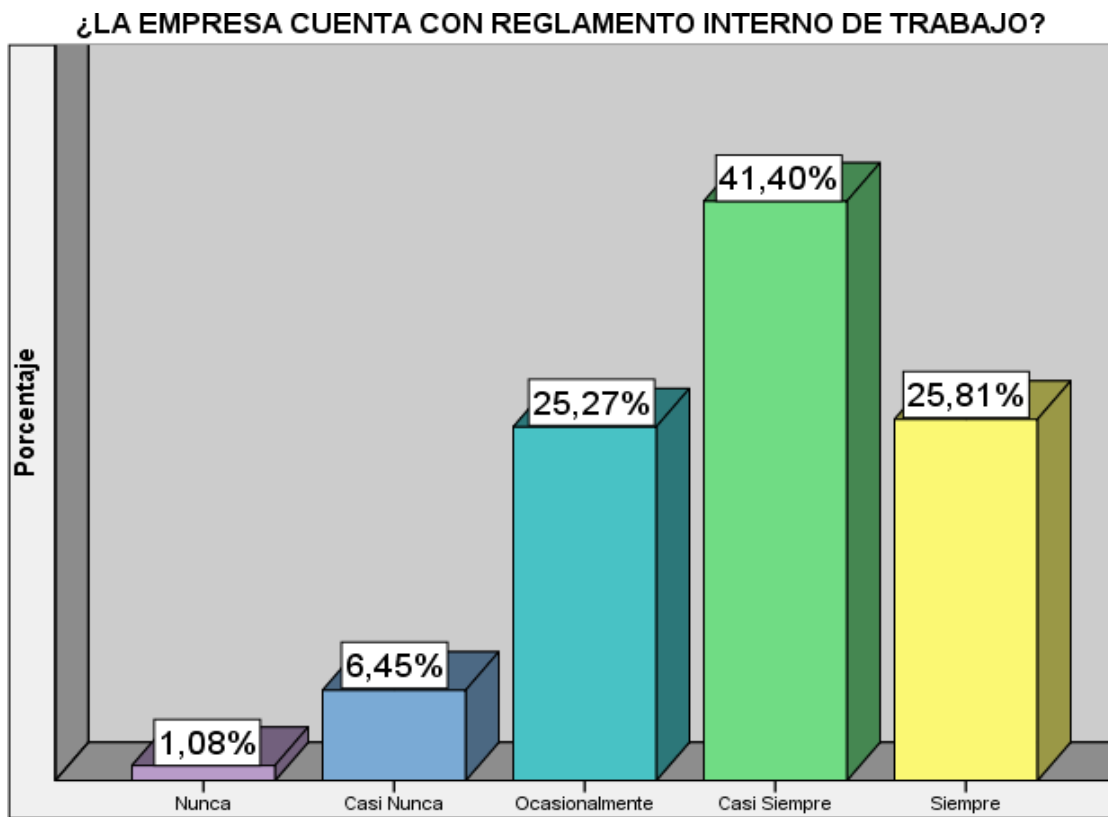


Figura 10. Reglamento Interno de Trabajo

Fuente: Tabla 11.

Tabla 12

¿El personal de la empresa está distribuida por áreas operativas?

Distribución del personal por áreas operativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	3	1,6	1,6
Casi Nunca	20	10,8	10,8
Ocasionalmente	41	22,0	22,0
Casi Siempre	86	46,2	46,2
Siempre	36	19,4	19,4
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 12 y figura 11 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio se determinó que el 46,2 % el personal casi siempre está distribuida por áreas operativas como ser: recepción, lavandería, cocina y, limpieza.

¿EL PERSONAL DE LA EMPRESA ESTA DISTRIBUIDA POR AREAS OPERATIVAS?

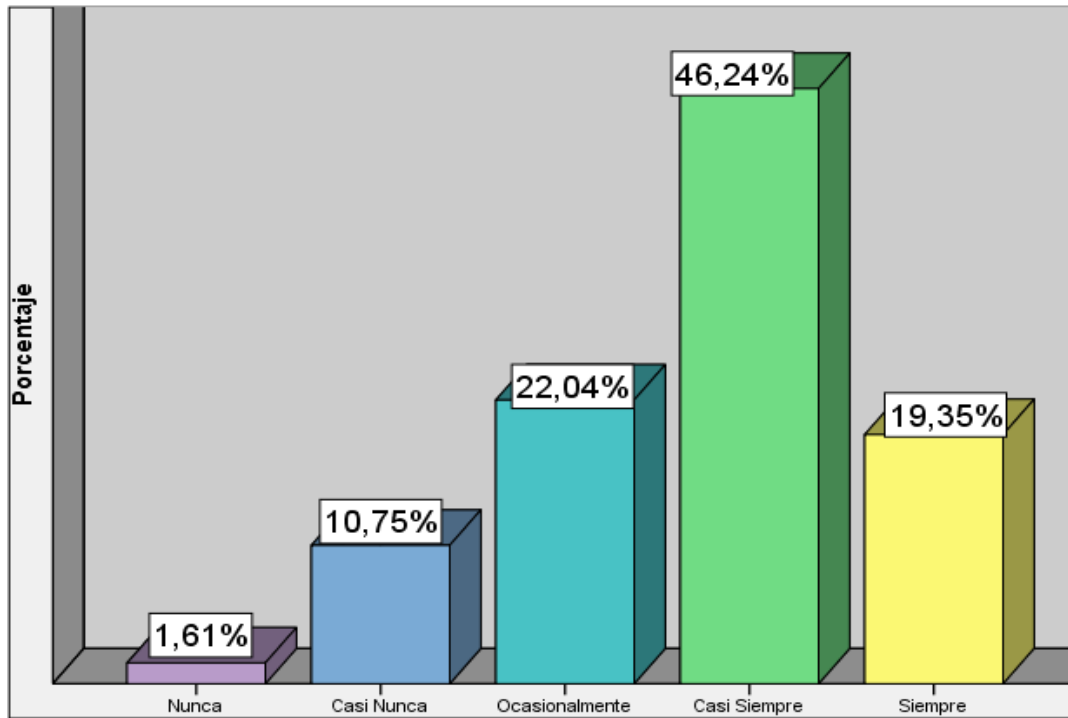


Figura 11. Distribución del personal por áreas operativas

Fuente: Tabla 12.

Tabla 13

¿La empresa capacita al personal de las áreas operativas?

Capacitación del personal	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	1	0,5	0,5
Casi Nunca	24	12,9	12,9
Ocasionalmente	64	34,4	34,4
Casi Siempre	61	32,8	32,8
Siempre	36	19,4	19,4
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 13 y figura 12 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio, se determinó que en el 34,4% de las empresas capacitan al personal por áreas operativas ocasionalmente. El 32,8 % casi siempre y 19,4 % siempre.

¿LA EMPRESA CAPACITA AL PERSONAL DE LAS AREAS OPERATIVAS PERIODICAMENTE?

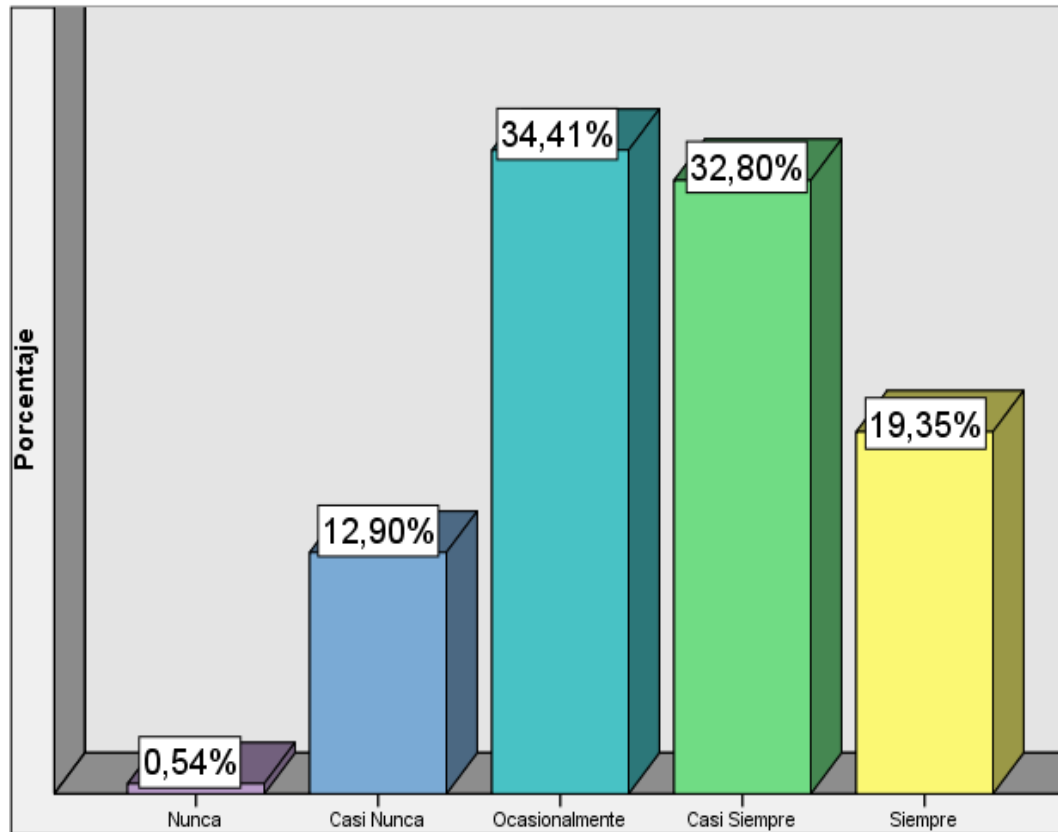


Figura 12. Capacitación del personal de las áreas operativas

Fuente: Tabla 13.

Tabla 14*Exigencia de certificado sanitario al personal en forma anual*

Exigencia del certificado sanitario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	7	3,8	3,8
Casi Nunca	18	9,7	9,7
Ocasionalmente	63	33,9	33,9
Casi Siempre	72	38,7	38,7
Siempre	26	14,0	14,0
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 14 y figura 13 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio, se determinó que solo el 14,0 % de las empresas siempre exigen la presentación del certificado sanitario al personal.

¿LA EMPRESA EXIGE AL PERSONAL LA PRESENTACION DEL CERTIFICADO SANITARIO ANUALMENTE?

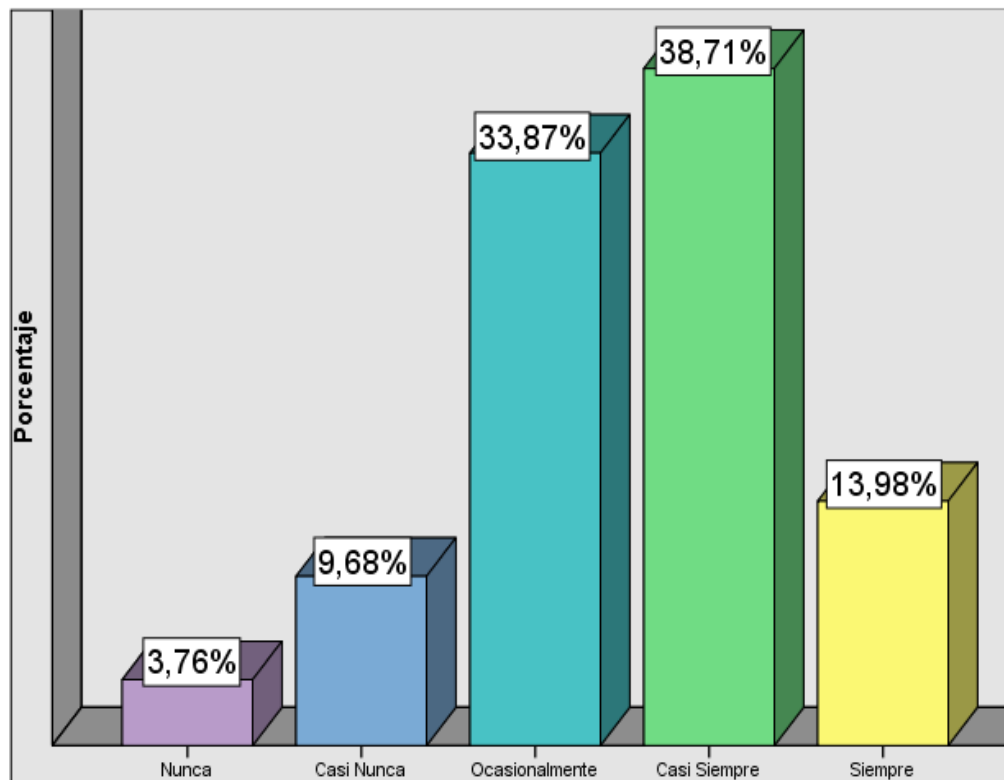


Figura 13. Exigencia del certificado sanitario al personal en forma anual

Fuente: Tabla 14.

Tabla 15*Utilización de medidas de Bioseguridad*

Medidas de bioseguridad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	14	7,5	7,5
Casi Nunca	15	8,1	8,1
Ocasionalmente	47	25,3	25,3
Casi Siempre	61	32,8	32,8
Siempre	49	26,3	26,3
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 15 y figura 14, observamos que solo el 26,3% del personal siempre utiliza medidas de bioseguridad como ser: guantes, gorros, mandilones mascarillas y otros. El 32,8 % los utiliza casi siempre y el 25,3 % ocasionalmente.

¿EL PERSONAL DE LAVANDERIA, COCINA Y LIMPIEZA USA MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD?

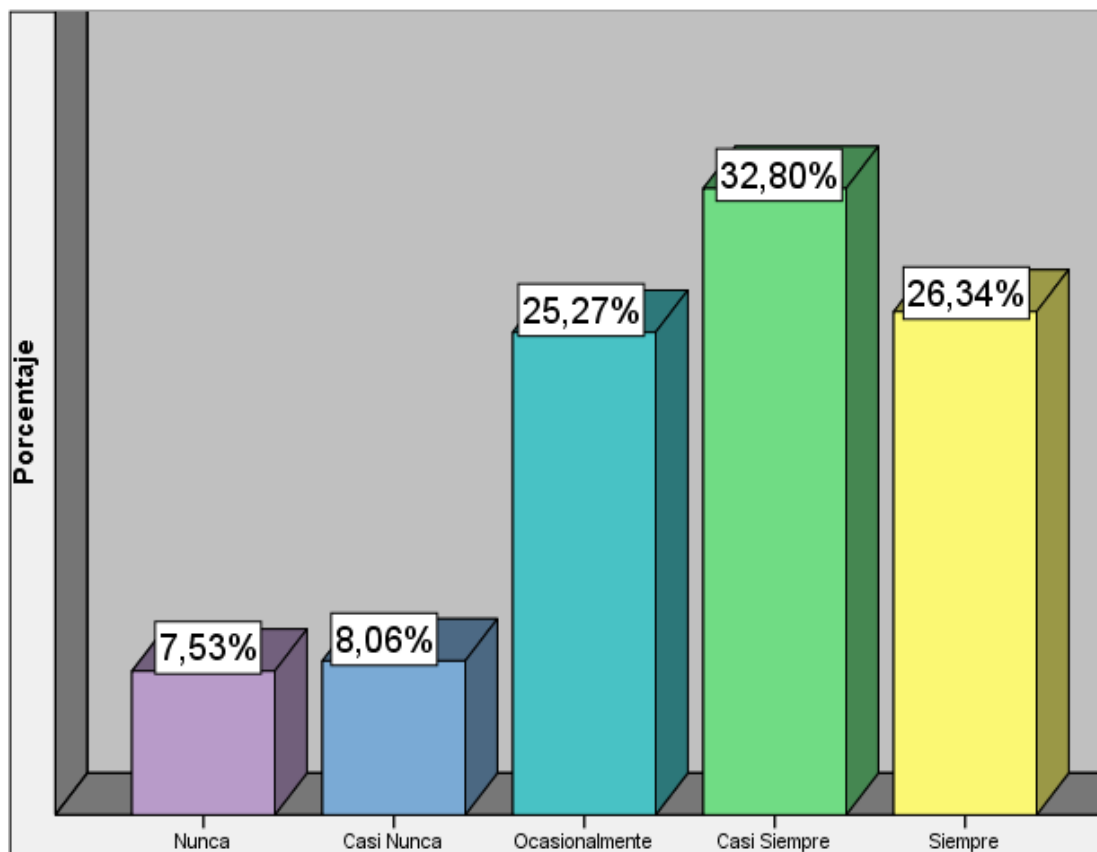


Figura 14. Utilización de medidas de Bioseguridad

Fuente: Tabla 15.

Tabla 16

¿Considera que el inmueble donde funciona la empresa está en buen estado de conservación y funcionamiento?

Estado del inmueble	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	55	29,6	29,6
Casi Nunca	80	43,0	43,0
Ocasionalmente	33	17,7	17,7
Casi Siempre	14	7,5	7,5
Siempre	4	2,2	2,2
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 16 y figura 15 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio, se determinó que el 43,0 % donde funciona la empresa casi nunca está en buen estado de funcionamiento y solo el 2,2 % siempre se encuentran en buen estado de conservación y funcionamiento.

¿CONSIDERA QUE EL INMUEBLE DONDE FUNCIONA LA EMPRESA ESTÁ EN BUEN ESTADO DE CONSERVACIÓN Y FUNCIONAMIENTO?

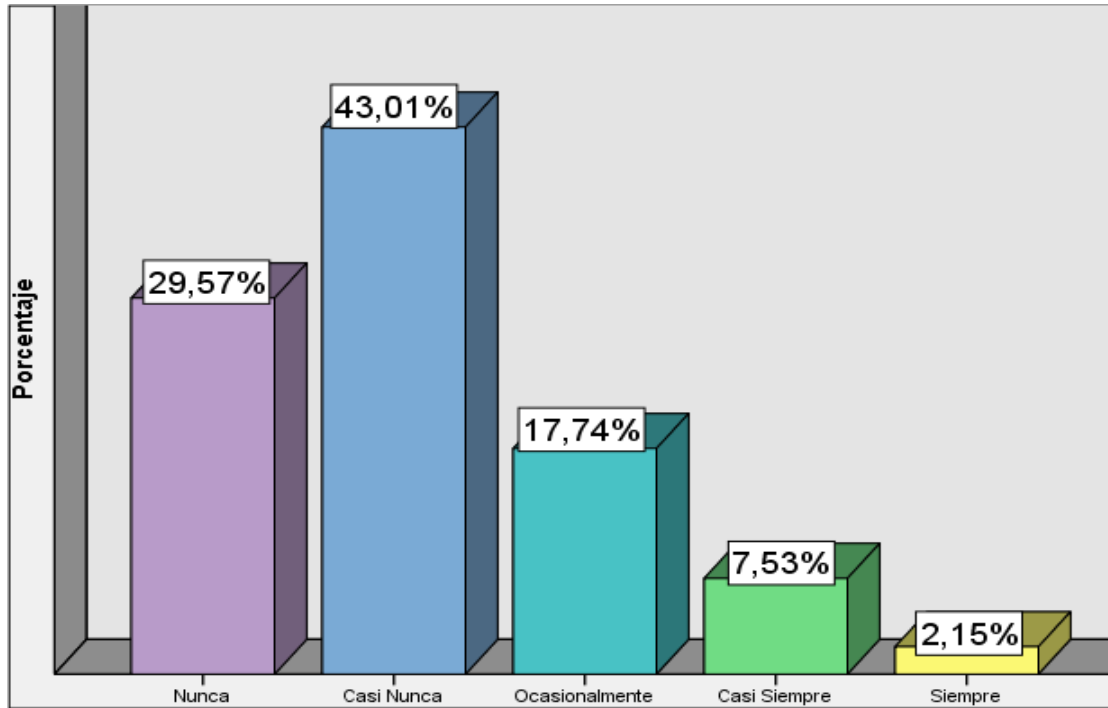


Figura 15. Estado del Inmueble en donde funciona la empresa.

Fuente: Tabla 16.

Tabla 17

¿Considera que los ingresos económicos de la empresa limitan la adquisición de nuevos bienes muebles?

Limitación en adquisición de bienes	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	14	7,5	7,5
Casi Nunca	32	17,2	17,2
Ocasionalmente	61	32,8	32,8
Casi Siempre	53	28,5	28,5
Siempre	26	14,0	14,0
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 17 y figura 16 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio, se determinó que el 28,5 % casi siempre han tenido limitaciones para adquirir nuevos bienes muebles y el 14,0% siempre han tenido limitaciones para adquirir nuevos bienes muebles.

**¿CONSIDERA QUE LOS INGRESOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA
LIMITAN LA ADQUISICIÓN DE NUEVOS BIENES MUEBLES?**

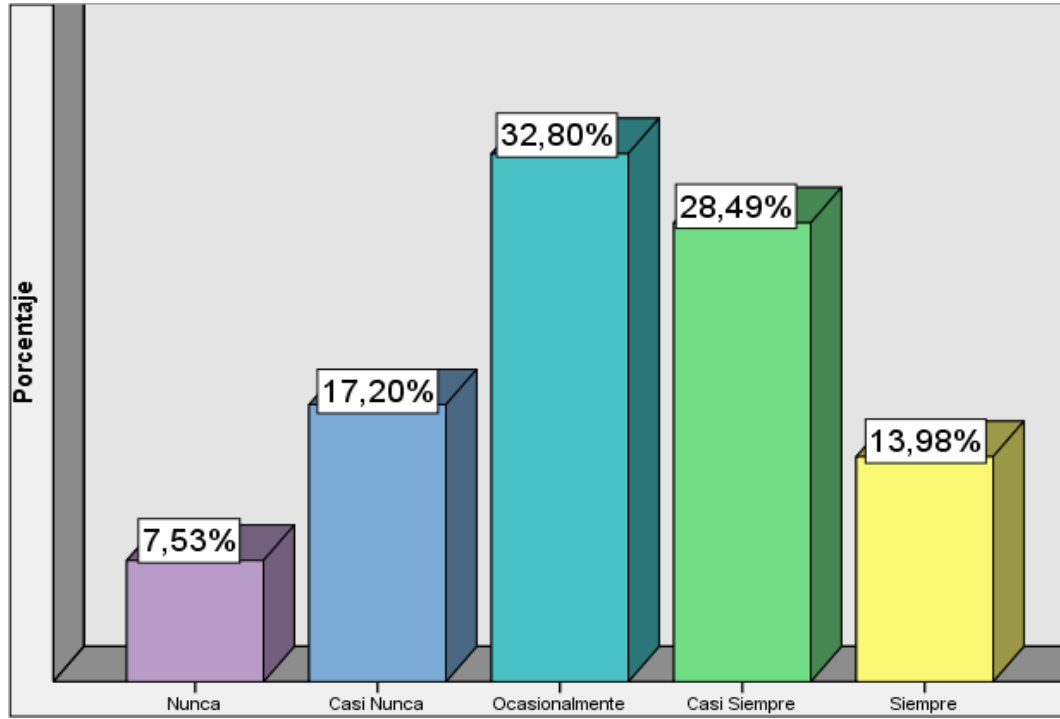


Figura 16. Limitaciones en la adquisición de nuevos bienes muebles

Fuente: Tabla 17.

Tabla 18*Seguro inmobiliario de la empresa*

Seguro inmobiliario	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	38	20,4	20,4
Casi Nunca	60	32,3	32,3
Ocasionalmente	45	24,2	24,2
Casi Siempre	35	18,8	18,8
Siempre	8	4,3	4,3
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 18 y figura 17 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio, se determinó que el 20,4 % nunca cuenta con seguro inmobiliario. El 32,3 % casi nunca cuenta. El 24,2% cuentan ocasionalmente. Solo el 4,3 % cuenta con seguro inmobiliario de la empresa.

¿EL BIEN INMUEBLE DONDE FUNCIONA LA EMPRESA CUENTA CON SEGURO INMOBILIARIO CONTRA INCENDIOS, SINIESTROS?

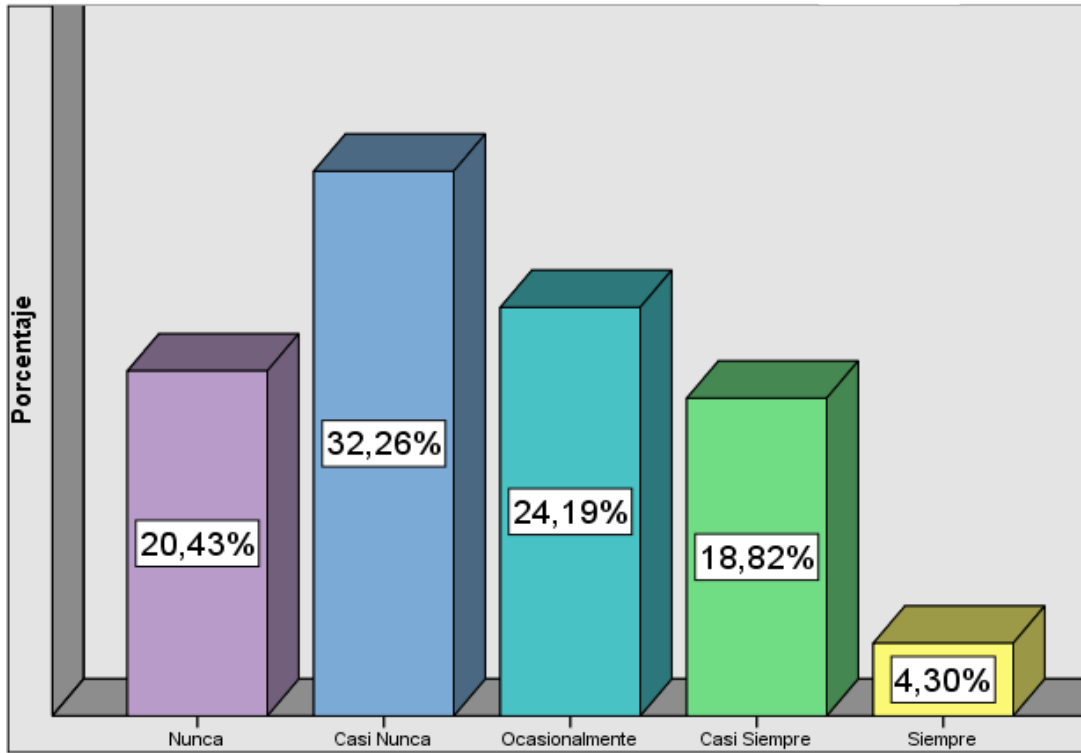


Figura 17. Seguro Inmobiliario de la Empresa

Fuente: Tabla 18.

Tabla 19*Limitación de reinversión de la infraestructura*

Limitación en la reinversión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	3	1,6	1,6
Casi Nunca	11	5,9	5,9
Ocasionalmente	16	8,6	8,6
Casi Siempre	46	24,7	24,7
Siempre	110	59,1	59,1
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 19 y figura 18 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio, se determinó que el 59,1 % siempre tienen limitación de reinversión de la infraestructura.

**¿CONSIDERA QUE LOS INGRESOS ECONÓMICOS DE LA EMPRESA
LIMITAN LA REINVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA?**

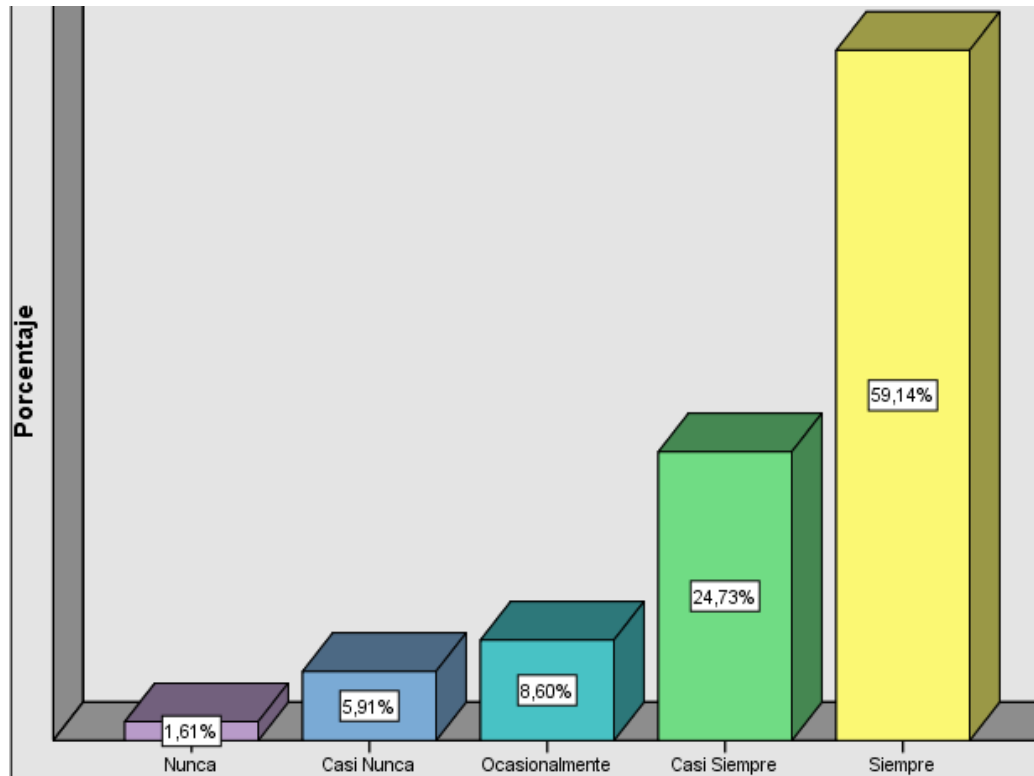


Figura 18. Limitación de Reinversión de la infraestructura

Fuente: Tabla 19.

Tabla 20*Conservación y funcionamiento de los bienes muebles*

Conservación y funcionamiento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Casi Nunca	7	3,8	3,8
Ocasionalmente	19	10,2	10,2
Casi Siempre	68	36,6	36,6
Siempre	92	49,5	49,5
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 20 y figura 19 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio, se determinó que el 49,5 % los bienes muebles están siempre en buen estado de conservación y funcionamiento.

¿CONSIDERA QUE LOS BIENES MUEBLES DE LA EMPRESA ESTÁN EN BUEN ESTADO DE CONSERVACIÓN Y FUNCIONAMIENTO?

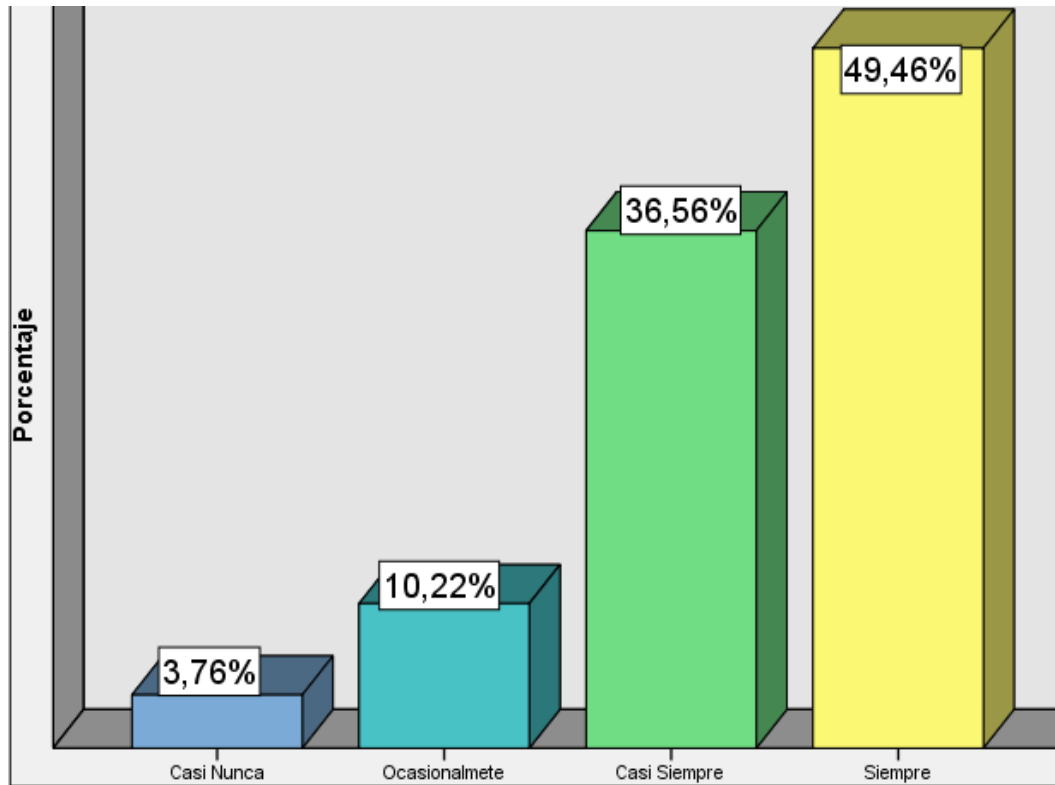


Figura 19. Conservación y funcionamiento de los bienes muebles

Fuente: Tabla 20.

Tabla 21

Los principales bienes muebles (vehículos) de la empresa cuenta con seguro contra: ¿accidentes, robos, siniestros?

Seguro de los principales bienes	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	1	0,5	0,5
Casi Nunca	1	0,5	0,5
Ocasionalmente	11	5,9	5,9
Casi Siempre	64	34,4	34,4
Siempre	109	58,6	58,6
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 21 y figura 20 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio, se determinó que el 58,6 % de los principales bienes muebles como los vehículos, cuentan siempre con seguro contra: accidentes, robos, y siniestros.

¿LOS PRINCIPALES BIENES MUEBLES CUENTAN CON SEGURO CONTRA ACCIDENTES, ROBOS, SINIESTROS?

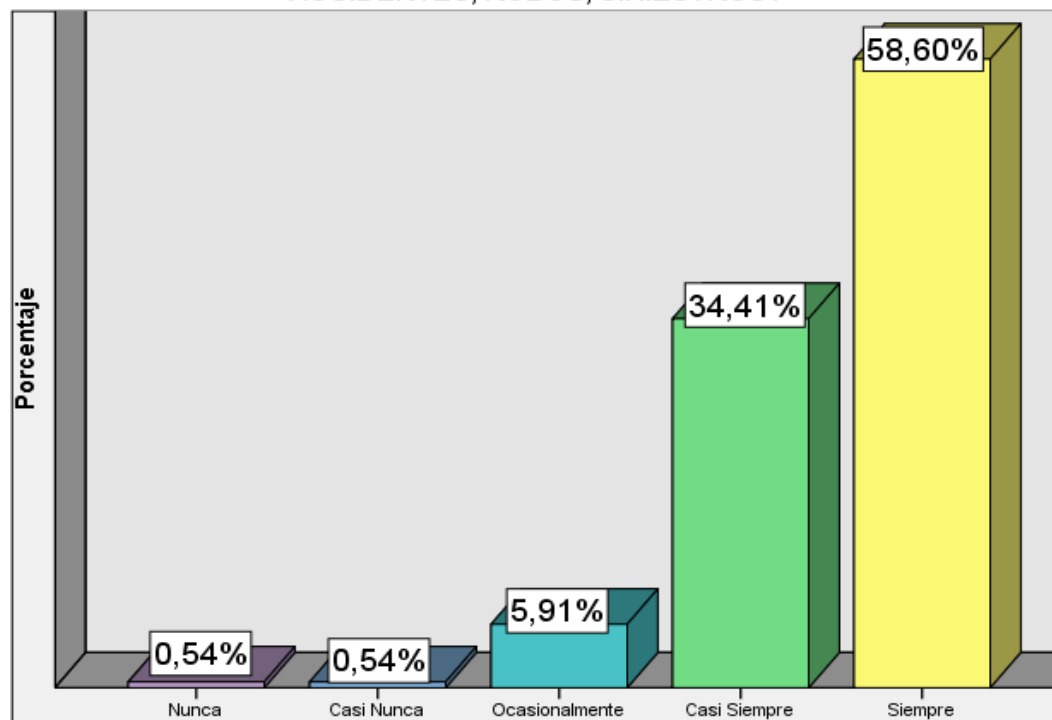


Figura 20. Seguro para los principales bienes muebles (vehículos) de la empresa

Fuente: Tabla 21.

Tabla 22

¿Las cuentas bancarias y títulos valores cuentan con seguro contra robos?

Seguro contra robos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	1	0,5	0,5
Casi Nunca	5	2,7	2,7
Ocasionalmente	29	15,6	15,6
Casi Siempre	83	44,6	44,6
Siempre	68	36,6	36,6
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 22 y figura 21 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio, se determinó que el 36,6 % de las cuentas bancarias y títulos valores de dichas empresas, siempre cuentan con seguro contra robos.

¿LOS CAUDALES BANCARIOS Y EFECTOS DE LA EMPRESA CUENTAN CON SEGUROS CONTRA ROBO?

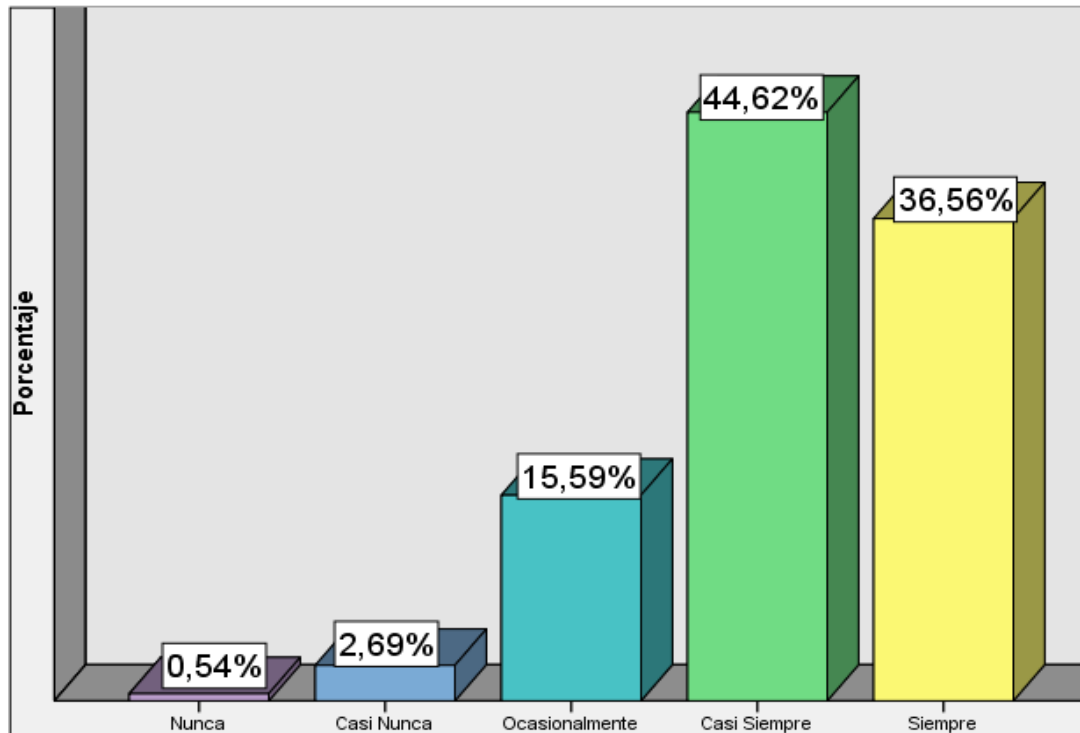


Figura 21. Seguro contra robos de las cuentas bancarias y títulos valores

Fuente: Tabla 22

Tabla 23

¿En su condición de administrador de la empresa, planifica anualmente las actividades para el logro de los objetivos?

Planificación de actividades (año)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Casi Nunca	8	4,3	4,3
Ocasionalmente	26	14,0	14,0
Casi Siempre	83	44,6	44,6
Siempre	69	37,1	37,1
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 23 y figura 22 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio, se determinó que en el 44,6 % los administradores casi siempre planifican anualmente las actividades de la empresa para el logro de los objetivos. El 37,1 % siempre planifican.

¿EN SU CONDICIÓN DE ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA PLANIFICA ANUALMENTE LAS ACTIVIDADES PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS?

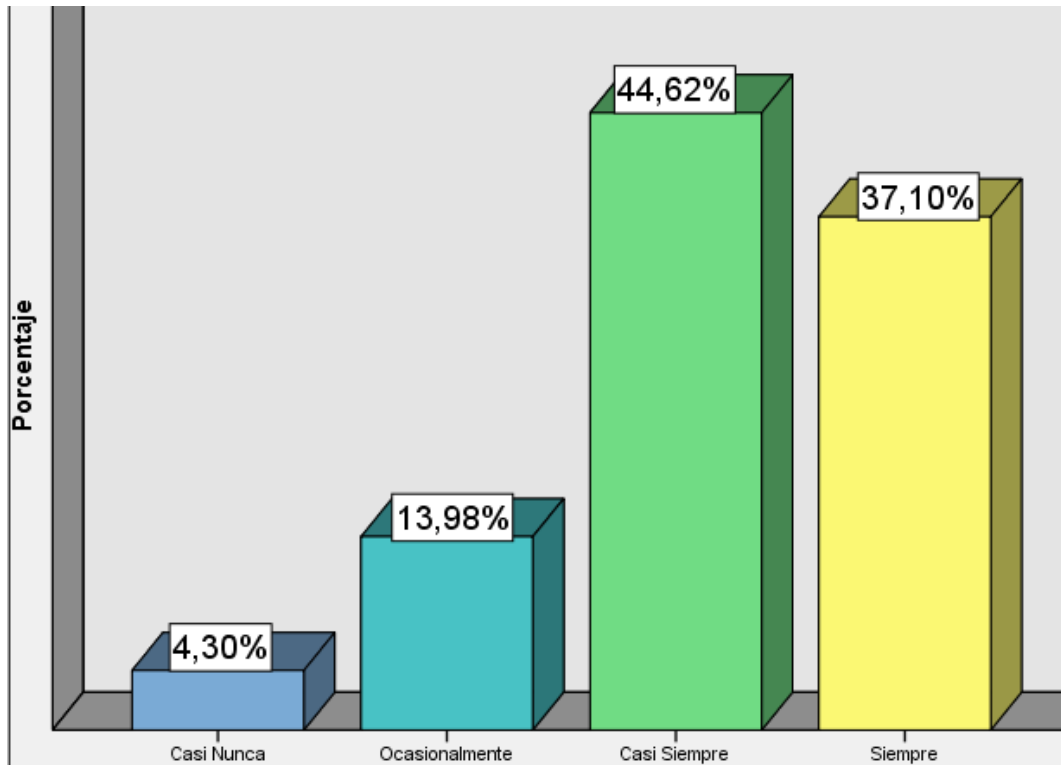


Figura 22. Planificación anual para el logro de los objetivos

Fuente: Tabla 23.

Tabla 24

¿En su condición de administrador organiza por áreas operativas las actividades de la empresa?

Actividades por áreas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	2	1,1	1,1
Casi Nunca	8	4,3	4,3
Ocasionalmente	26	14,0	14,0
Casi Siempre	73	39,2	39,2
Siempre	77	41,4	41,4
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 24 y figura 23 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio, se determinó que en el 41,4 % los administradores siempre organizan por áreas operativas las actividades de la empresa. El 39,2 % casi siempre organizan por áreas operativas.

¿EN SU CONDICIÓN DE ADMINISTRADOR ORGANIZA POR ÁREAS LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA?

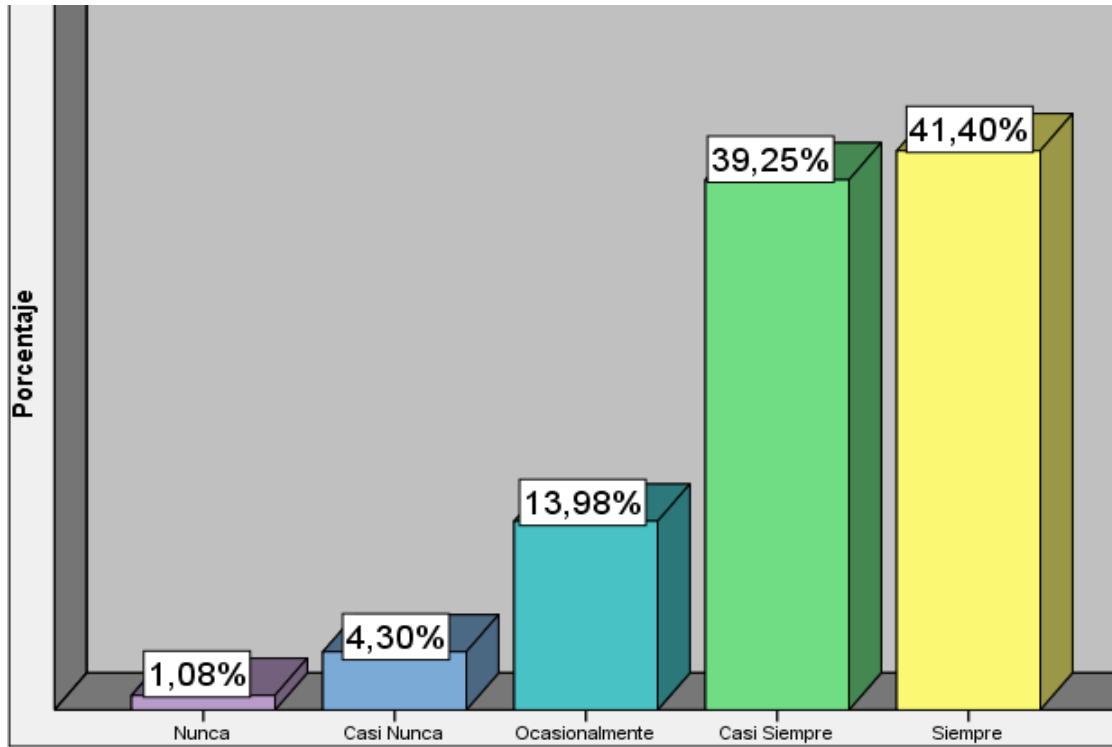


Figura 23. Organización de actividades por áreas operativas

Fuente: Tabla 24.

Tabla 25

¿Los recursos materiales de la empresa son conservados y adecuadamente utilizados?

Conservación de los recursos materiales	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	2	1,1	1,1
Casi Nunca	5	2,7	2,7
Ocasionalmente	16	8,6	8,6
Casi Siempre	58	31,2	31,2
Siempre	105	56,5	56,5
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 25 y figura 24 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio, se determinó que en el 56,5 % los recursos materiales de la empresa son siempre conservados y adecuadamente utilizados.

¿LOS RECURSOS MATERIALES DE LA EMPRESAS SON BIEN CONSERVADOS Y RACIONALMENTE UTILIZADOS?

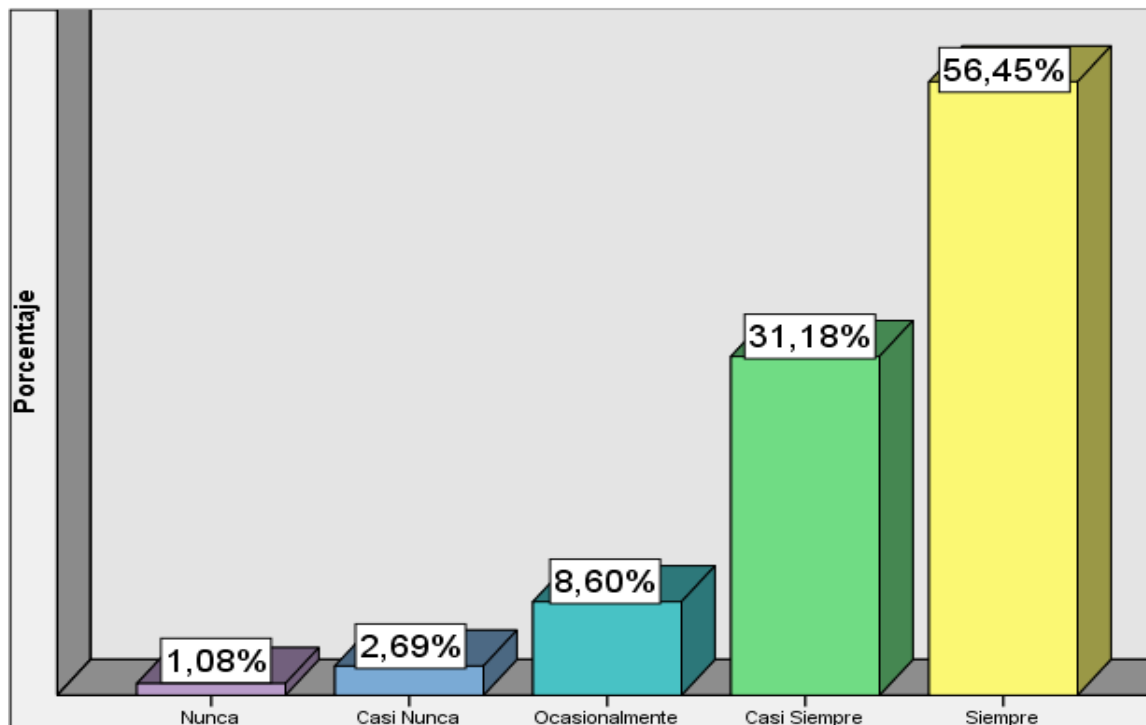


Figura 24. Conservación de los recursos materiales

Fuente: Tabla 25.

Tabla 26

¿Durante su periodo de gestión se ha logrado los objetivos de la empresa?

Logro de los objetivos de la empresa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	17	9,1	9,1
Casi Nunca	34	18,3	18,3
Ocasionalmente	60	32,3	32,3
Casi Siempre	35	18,8	18,8
Siempre	40	21,5	21,5
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 26 y figura 25 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio, se determinó que en el 21,5 % de ellas, los administradores manifestaron que siempre se lograron los objetivos de la empresa durante su periodo de gestión. El 18,8 % lo lograron casi siempre.

¿DURANTE SU PERIODO DE GESTIÓN SE HA LOGRADO LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA?

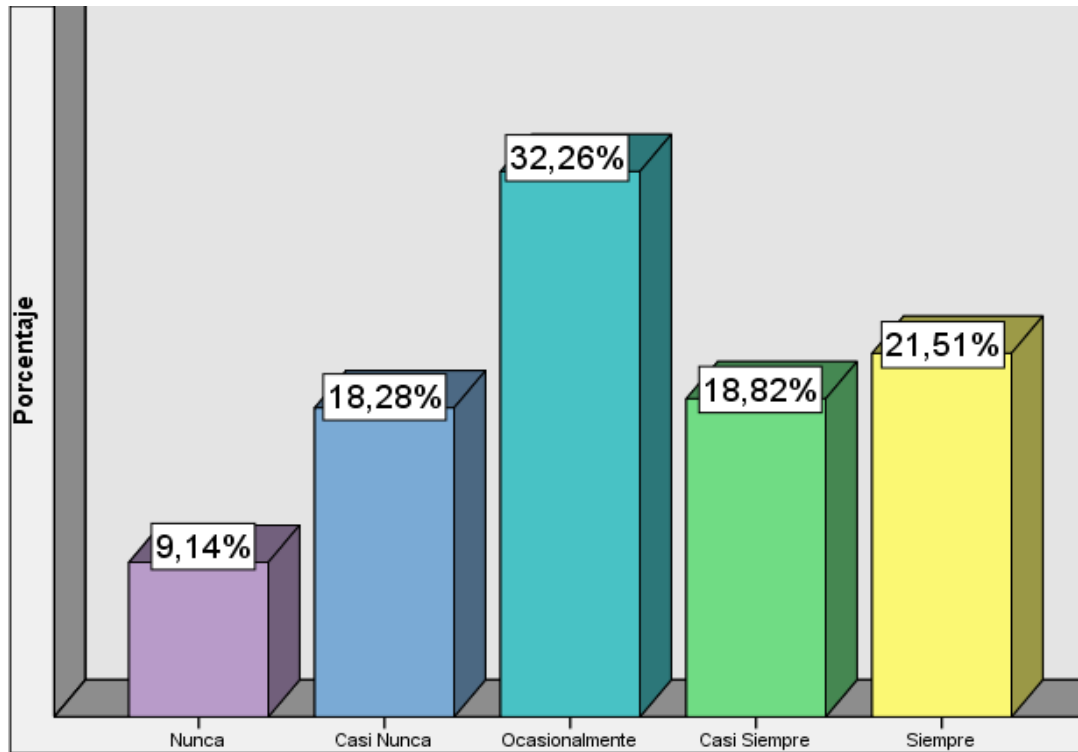


Figura 25. Logro de objetivos de la empresa

Fuente: Tabla 26.

Tabla 27

¿Considera que las áreas operativas contribuyen al logro de los objetivos de la empresa?

Las áreas operativas contribuyen a los objetivos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	10	5,4	5,4
Casi Nunca	24	12,9	12,9
Ocasionalmente	47	25,3	25,3
Casi Siempre	57	30,6	30,6
Siempre	48	25,8	25,8
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 27 y figura 26 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio, se ha determinado que en el 30,6% de los administradores manifestaron que las áreas operativas de la empresa casi siempre contribuyen al logro de los objetivos de la empresa. El 25,8 % manifestaron que siempre contribuye.

**¿CONSIDERA QUE EL TRABAJO EN LAS ÁREAS OPERATIVAS
CONTRIBUYEN AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA?**

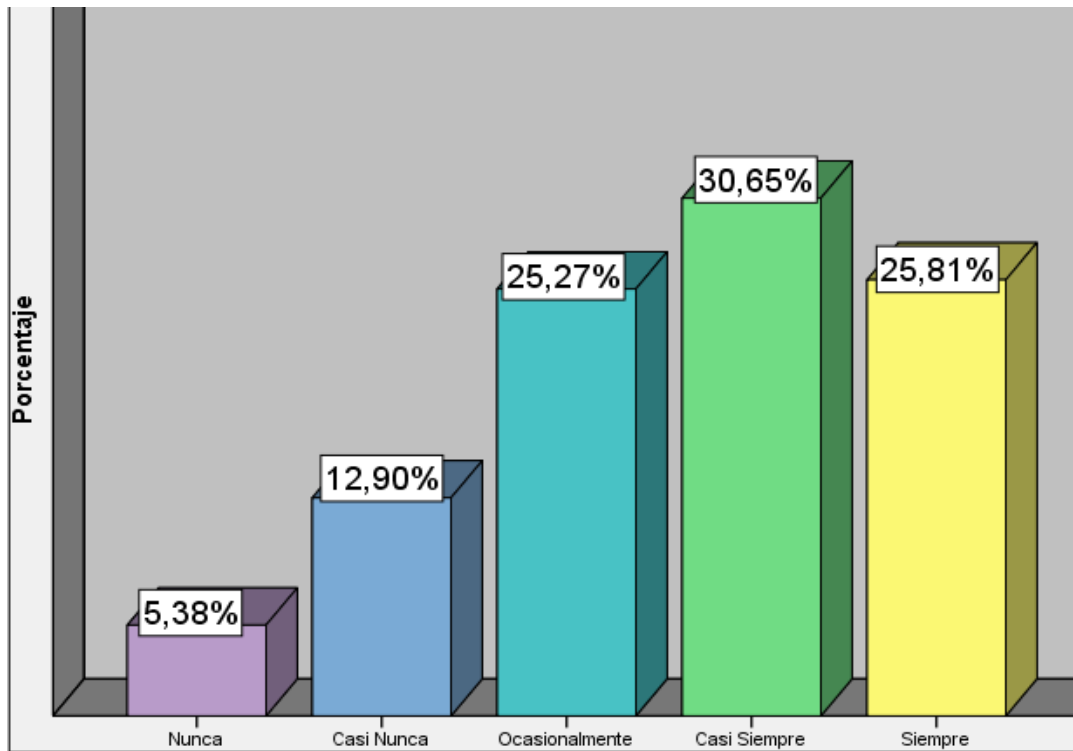


Figura 26. Logros objetivos de la empresa según las áreas operativas

Fuente: Tabla 27.

Tabla 28

¿La empresa cuenta con misión y visión claramente establecido?

Misión y visión	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Casi Nunca	7	3,8	3,8
Ocasionalmente	19	10,2	10,2
Casi Siempre	68	36,6	36,6
Siempre	92	49,5	49,5
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 28 y figura 27 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio, se ha determinado que el 49,5 % la empresa cuenta con una misión y visión claramente establecida.

LA EMPRESA CUENTA CON MISIÓN Y VISIÓN

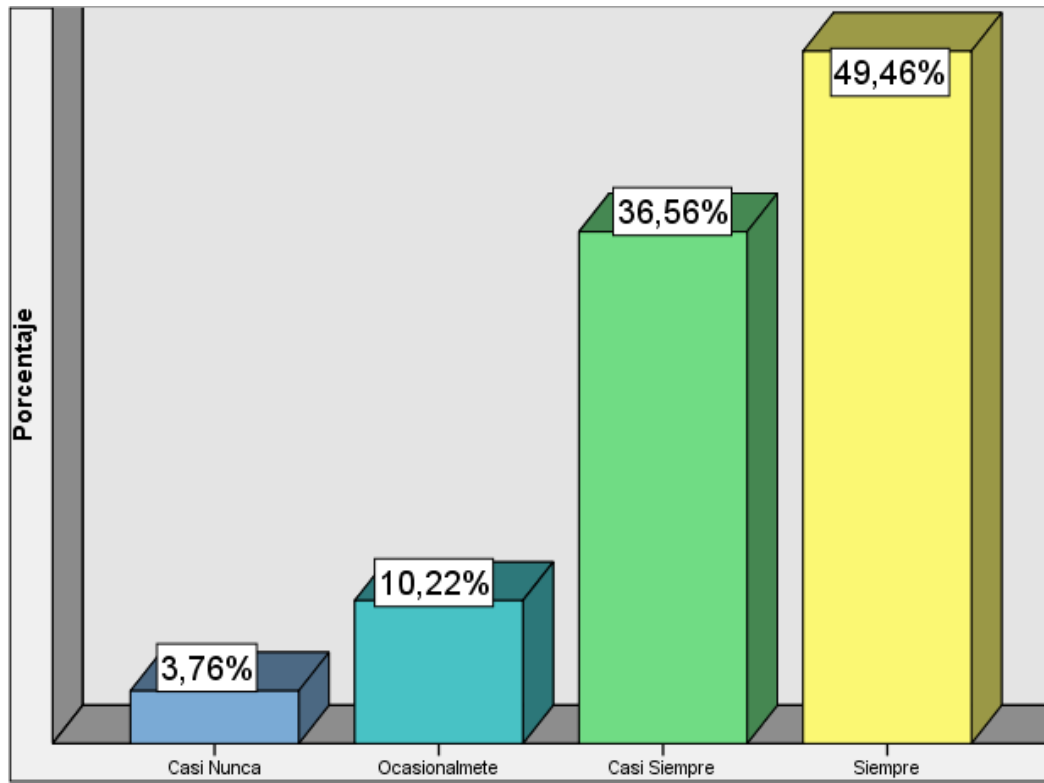


Figura 27. Misión y visión claramente establecida de la empresa.

Fuente: Tabla 28.

Tabla 29*¿La empresa cuenta con un plan estratégico?*

Plan estratégico de la empresa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	4	2,2	2,2
Casi Nunca	30	16,1	16,1
Ocasionalmente	56	30,1	30,1
Casi Siempre	67	36,0	36,0
Siempre	29	15,6	15,6
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 29 y figura 28 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio, se determinó que en el 36,0 % de los administradores manifestaron que la empresa funciona casi siempre de acuerdo a un plan estratégico, para el logro de sus metas y objetivos. El 15,6 % funcionan siempre de acuerdo a un plan estratégico.

¿LA EMPRESA FUNCIONA SOBRE UN PLAN ESTRATÉGICO, PARA EL LOGRO DE SUS METAS Y OBJETIVOS?

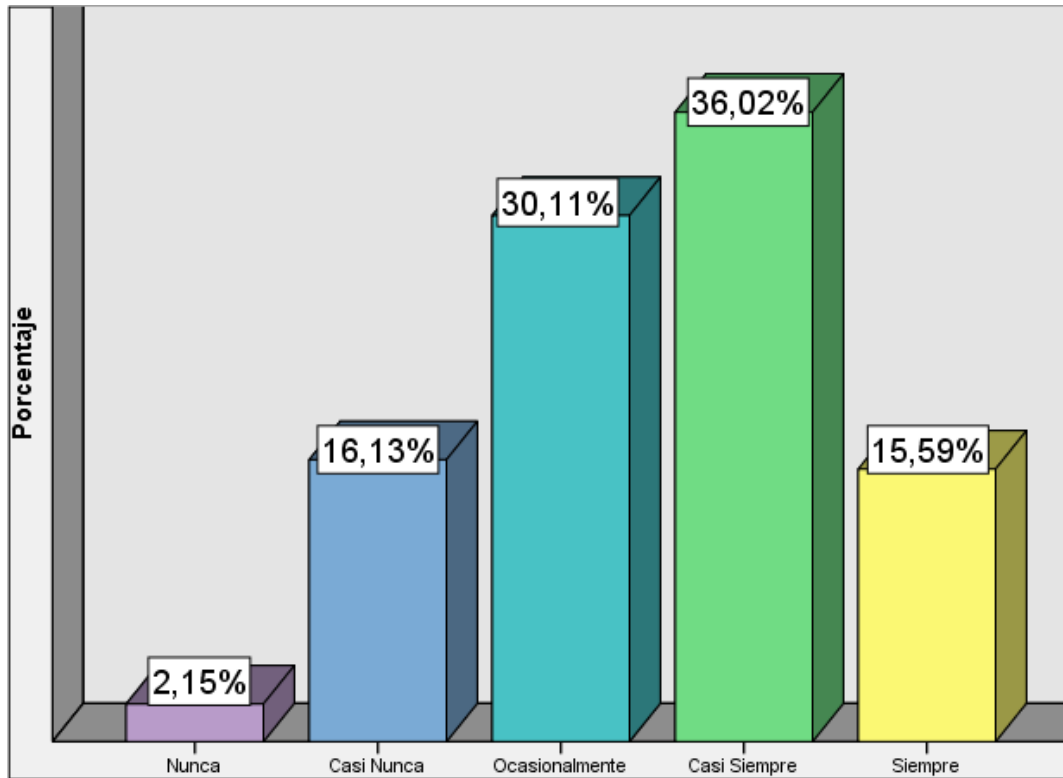


Figura 28. La empresa cuenta con plan estratégico

Fuente: Tabla 29.

Tabla 30*¿La gestión cumple con un plan estratégico?*

Cumple con un plan estratégico	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	3	1,6	1,6
Casi Nunca	25	13,4	13,4
Ocasionalmente	47	25,3	25,3
Casi Siempre	65	34,9	34,9
Siempre	46	24,7	24,7
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 30 y figura 29 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio, se determinó que el 34,9 % de los administradores manifestaron que casi siempre cumplieron con un plan estratégico en su gestión. El 24,7 % manifestaron que siempre han cumplido con un plan estratégico.

¿LA EMPRESA CUMPLE CON EL PLAN ESTRATÉGICO?

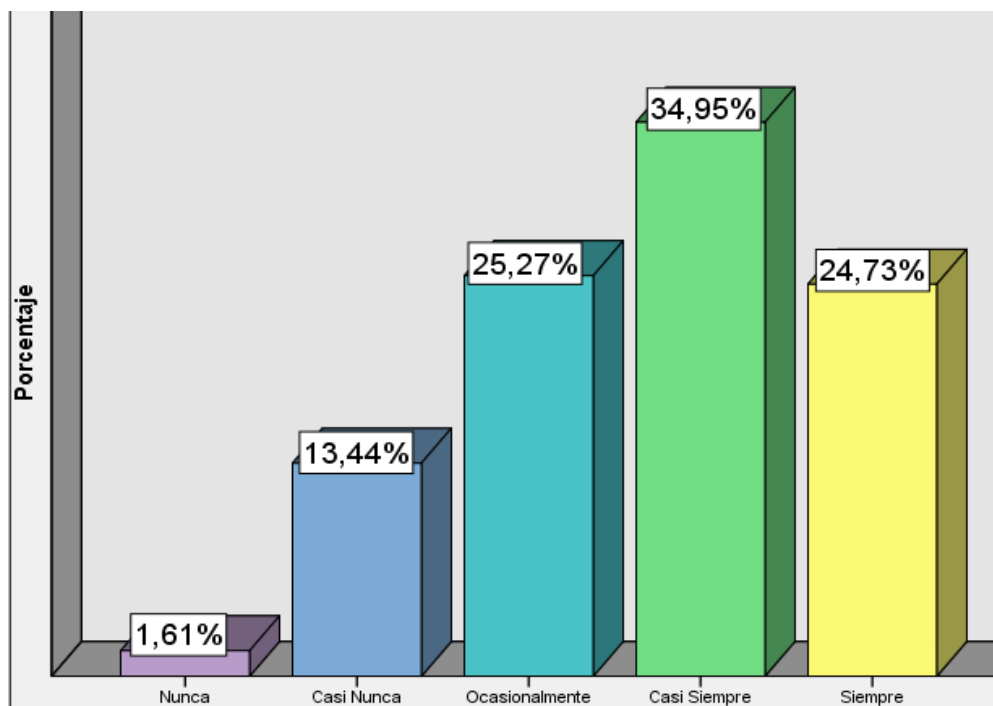


Figura 29. Cumplimiento del plan estratégico aquí

Fuente: Tabla 30.

Tabla 31

En su condición de administrador, ¿Identifica oportunamente los riesgos de la empresa?

Identifica los riesgos de la empresa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	6	3,2	3,2
Casi Nunca	24	12,9	12,9
Ocasionalmente	64	34,4	34,4
Casi Siempre	67	36,0	36,0
Siempre	25	13,4	13,4
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 31 y figura 30 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio, se determinó que el 36,0% de los administradores manifestaron que casi siempre identifican oportunamente los riesgos de la empresa.

**EN SU CONDICIÓN DE ADMINISTRADOR ¿IDENTIFICA OPORTUNAMENTE
LOS RIESGOS DE LA EMPRESA?**

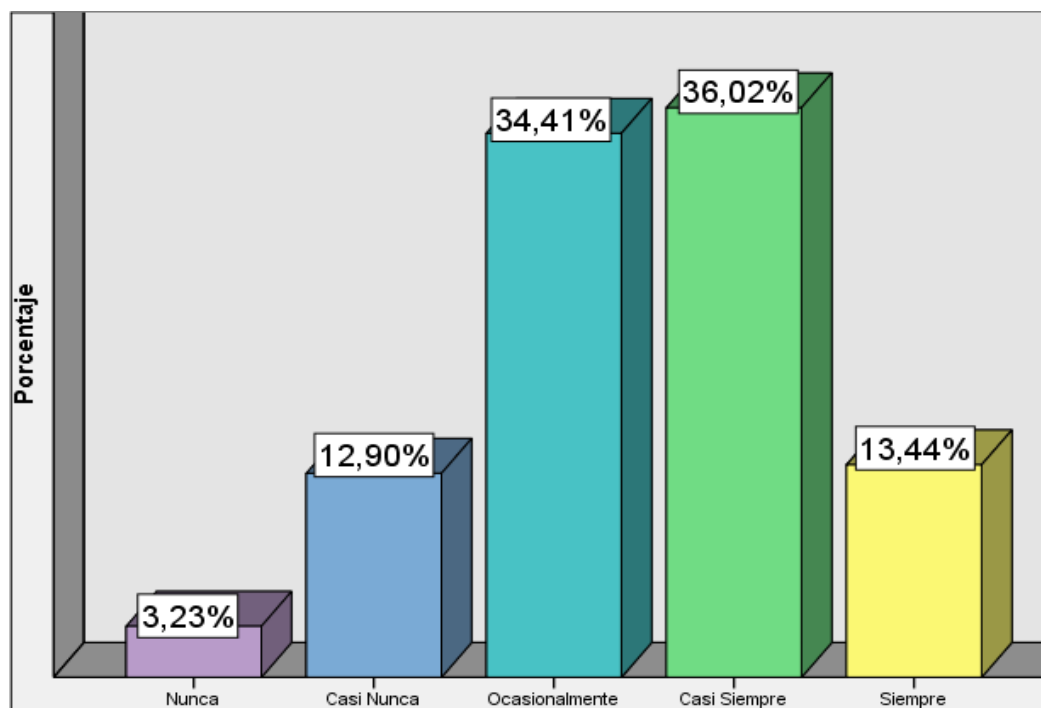


Figura 30. Identificación oportuna de riesgo de la empresa

Fuente: Tabla 31.

Tabla 32

¿La empresa cuenta con un plan de manejo de riesgos?

Plan de manejo de riesgos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Nunca	9	4,8	4,8
Casi Nunca	20	10,8	10,8
Ocasionalmente	27	14,5	14,5
Casi Siempre	72	38,7	38,7
Siempre	58	31,2	31,2
Total	186	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 32 y figura 31 observamos que de las MYPES hoteleras materia del presente estudio, se determinó que en el 38,7 % de los administradores manifestaron que en su gestión casi siempre cumplieron con un plan de manejo de riesgos. El 31,2 % manifestaron que siempre han cumplido con un plan de manejo de riesgos.

EN SU CONDICIÓN DE ADMINISTRADOR, ¿ELABORA UN PLAN DE IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS PERIÓDICAMENTE?

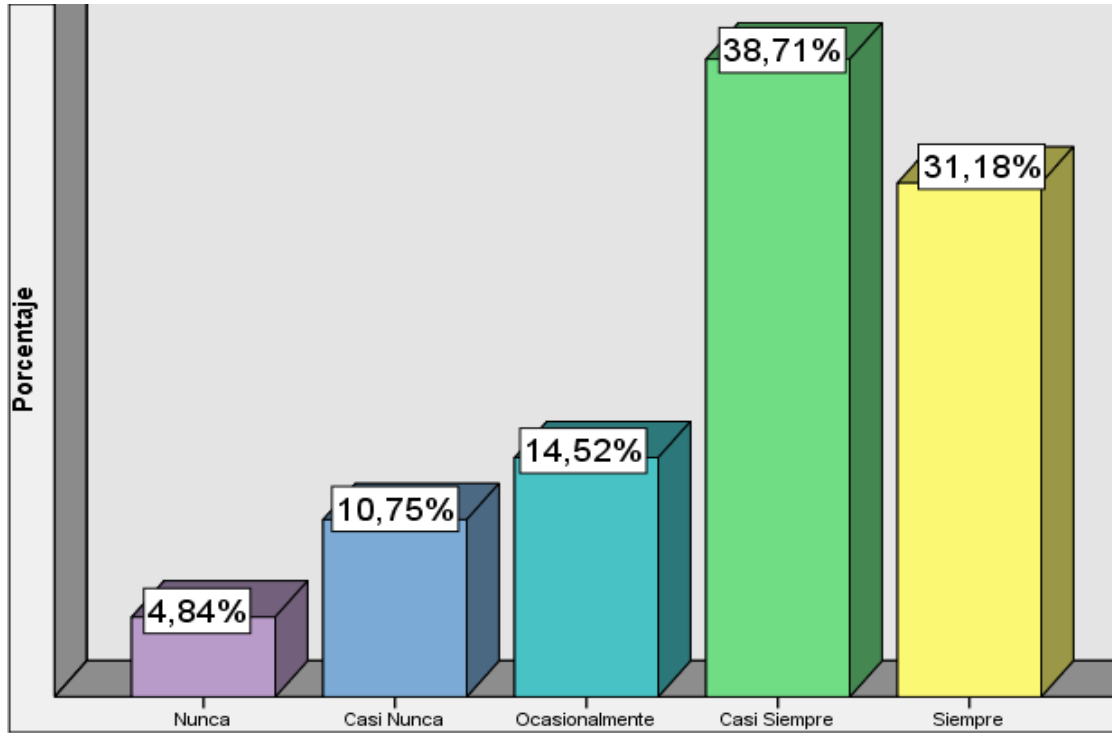


Figura 31. Plan de manejo de riesgos

Fuente: Tabla 32

Tabla 33*MYPES hoteleras de Tacna 2018, según nivel de riesgo empresarial*

Variable independiente		n	%
Nivel de Riesgo Empresarial	Alto	48	26,0%
	Medio	125	67,0%
	Bajo	13	7,0%
Total		186	100,0%

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 33 observamos que el 26,0 % de las MYPES hoteleras de Tacna presentan un NIVEL ALTO de riesgo empresarial. El 67,0 % de la MYPES hoteleras de Tacna presentaron un NIVEL MEDIO de riesgo empresarial. El 7,0 % presentaron un NIVEL BAJO de riesgo empresarial.

Tabla 34*MYPES hoteleras de Tacna 2018, según nivel de riesgo operativo*

Dimensión (x1)	n	%	
Nivel de Riesgo Operativo	Alto	42	23,0%
	Medio	127	68,0%
	Bajo	17	9,0%
Total	186	100,0%	

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 34 el 23,0 % de las MYPES hoteleras de Tacna presentaron un NIVEL ALTO de riesgo operativo. El 68,0 % de las MYPES hoteleras de Tacna presentaron un NIVEL MEDIO de riesgo operativo. El 9,0 % de la MYPES hoteleras de Tacna presentaron un NIVEL BAJO de riesgo operativo.

Tabla 35*MYPES Hoteleras de Tacna 2018, según nivel de riesgo patrimonial*

Dimensión (x 2)		n	%
Nivel de Riesgo Patrimonial	Alto	54	29,0%
	Medio	135	73,0%
	Bajo	13	7,0%
Total		186	100,0%

Fuente: Elaboración propia - instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 35 el 29,0 % de las MYPES hoteleras de Tacna presentaron un NIVEL ALTO de riesgo patrimonial. El 73,0 % de las MYPES hoteleras de Tacna presentaron un NIVEL MEDIO de riesgo patrimonial. El 7,0 % de las MYPES hoteleras de Tacna presentaron un NIVEL BAJO de riesgo patrimonial.

Tabla 36*MYPES hoteleras Tacna 2018, según nivel de Gestión Hotelera*

Variable dependiente	n	%
Nivel de Gestión Hotelera	Alto	39 21,0%
	Medio	117 63,0%
	Bajo	30 16,0%
Total	186	100,0%

Fuente: Elaboración propia- instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 36 el 63,0% de las MYPES hoteleras de Tacna presentaron un NIVEL MEDIO de gestión hotelera. El 21,0 % de las MYPES hoteleras de Tacna presentaron un NIVEL ALTO de gestión hotelera. El 16,0 % de las MYPES hoteleras de Tacna presentaron un NIVEL BAJO de gestión hotelera.

Tabla 37*MYPES hoteleras Tacna 2018 según nivel de Gestión Administrativa*

Dimensión (Y1)		Recuento	%
Nivel de Gestión Administrativa	Alto	43	23,0%
	Medio	113	60,0%
	Bajo	32	17,0%
Total		186	100,0%

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 37 el 60,0 % de las MYPES hoteleras de Tacna presentan un NIVEL MEDIO de gestión administrativa. El 23,0 % de las MYPES hoteleras de Tacna presentaron un NIVEL ALTO de gestión administrativa. El 17,0 % de las MYPES hoteleras de Tacna presentaron un NIVEL BAJO de gestión administrativa.

Tabla 38*MYPES hoteleras Tacna 2018 según nivel de Gestión Estratégica*

Dimensión (Y2)		n	%
Nivel de Gestión Estratégica	Alto	35	19,0%
	Medio	123	65,0%
	Bajo	28	16,0%
Total		186	100,0%

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 38 el 65,0 % de las MYPES hoteleras de Tacna presentaron un NIVEL MEDIO de gestión estratégica. El 19,0 % de las MYPES hoteleras de Tacna presentaron un NIVEL ALTO de gestión estratégica. El 16,0 % de las MYPES hoteleras de Tacna presentaron un NIVEL BAJO de gestión estratégica.

Tabla 39

MYPES Hoteleras Tacna 2018, relacionados entre el nivel de Riesgo Empresarial y el nivel de Gestión Hotelera

		Nivel de Gestión Hotelera			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Nivel de Riesgo Empresarial	Alto	48	0	0	48
		26,0%	0,0%	0,0%	26,0%
	Medio	0	125	0	125
		0,0%	67,0%	0,0%	67,0%
	Bajo	0	0	13	13
		0,0%	0,0%	7,0%	7,0%
Total	48	125	13	186	
		26,0%	67,0%	7,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia – instrumento aplicado.

Interpretación

En la tabla 39 observamos que el 26,0 % de las empresas presentaron un ALTO NIVEL de riesgo empresarial y a la vez estuvieron relacionadas con un BAJO NIVEL de gestión hotelera. El 67,0 % de las empresas presentaron un NIVEL MEDIO de riesgo empresarial y a la vez estuvieron relacionadas con un NIVEL MEDIO de gestión hotelera. El 7,0 % de las empresas presentaron un BAJO NIVEL de riesgo empresarial y estuvieron a su vez se relacionadas con un ALTO NIVEL de gestión hotelera.

5.3. Contrastación de la hipótesis

Verificación de la hipótesis general

Existe una relación significativa entre el Riesgo Empresarial y la Gestión Hotelera – MYPES Tacna – 2018

a) Planteamiento de la hipótesis estadística *Hipótesis nula*

Ho: No existe una relación significativa entre el Riesgo Empresarial y la Gestión Hotelera – MYPES Tacna – 2018.

Hipótesis alterna

H1: Existe una relación significativa entre el Riesgo Empresarial y la Gestión Hotelera –MYPES Tacna -2018.

b) Nivel de significancia: 0,005

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,005; se rechaza la hipótesis nula (H0).

c) Elección de la prueba estadística

Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral).

d) Regla de decisión:

Rechazar H0 si el valor – p es menor a 0,005
No rechazar H0 si el valor – p es mayor a 0,005

Tabla 40

Correlaciones entre riesgo empresarial y la gestión hotelera – MYPES Tacna-2018

			Riesgo Empresarial	Gestión Hotelera
Rho de Spearman	Riesgo Empresarial.	Coefficient de correlación	1,000	0,536**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	186	186
	Gestión Hotelera	Coefficient de correlación	0,536**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	186	186

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

Interpretación

Como el coeficiente de Spearman es $r = 0,536$ y de acuerdo a la regla de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada, además el nivel de significancia es $p = 0,000$ es decir menor que $p = 0,005$ por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna esto indica que sí existe relación entre las variables; luego, podemos concluir que el riesgo empresarial se relaciona significativamente con la gestión hotelera MYPES Tacna-2018.

VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

En las subhipótesis tenemos: Existe una relación significativa entre el Riesgo Operativo y la Gestión Administrativa hotelera MYPES Tacna – 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: No existe una relación significativa entre el Riesgo Operativo y la Gestión Administrativa hotelera MYPES Tacna – 2018.

Hipótesis alterna

H1: Existe una relación significativa entre el Riesgo Operativo y la Gestión Administrativa hotelera MYPES Tacna – 2018.

b) Nivel de significancia: 0,005

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,005; se rechaza H0.

c) Elección de la prueba estadística: Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral).

Tabla 41

Correlaciones entre riesgo operativo y gestión administrativa –MYPES Tacna – 2018

Rho de	Riesgo	Coeficiente	Riesgo operativo	Gestión administrativa
Spearman	operativo	de Correlación Sig. (bilateral)	1,000	0,503
			.	0,003
		N	186	186
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	0,503**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,003	.
		N	186	186

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

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,005
 No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,005.

Interpretación

Como el coeficiente de Spearman es $r = 0,503$ y de acuerdo a las reglas de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada además el nivel de significancia es $p = 0,003$ es decir menor que $p = 0,005$; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Esto indica que sí existe relación entre las variables. Luego de las pruebas estadísticas se concluye el riesgo operativo se relaciona significativamente con la Gestión administrativa hotelera MYPES Tacna-2018.

Verificación de la segunda hipótesis específica

Existe una relación significativa entre el riesgo operativo y la gestión estratégica hotelera MYPES Tacna - 2018

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: No Existe una relación significativa entre el riesgo operativo y la gestión estratégica hotelera MYPES Tacna - 2018

Hipótesis alterna

H1: Existe una relación significativa entre el riesgo operativo y la gestión estratégica hotelera MYPES Tacna - 2018

b) Nivel de significancia: 0,005

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,005; se rechaza H0.

c) Elección de la prueba estadística: Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral).

Tabla 42

Correlaciones entre Riesgo Operativo y la Gestión Estratégica MYPES hoteleras Tacna- 2018

			Riesgo operativo	Gestión estratégica
Rho de Spearman	Riesgo operativo	Coeficiente de Correlación Sig. (bilateral) N	1,000 186	0,749** 186
	Gestión estratégica	Coeficiente de Correlación Sig. (bilateral) N	0,749** 186	1,000 186

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,005

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,005

Interpretación

Como el coeficiente de Spearman es $r = 0,749$ y de acuerdo a las reglas de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada además el nivel de significancia es $p = 0,000$ es decir menor que $p = 0,005$; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Esto indica que sí existe relación entre las variables. Luego de las pruebas estadísticas se concluye el riesgo operativo se relaciona significativamente con la gestión estratégica hotelera MYPES Tacna-2018.

Verificación de la tercera hipótesis específica

Existe una relación significativa entre el riesgo patrimonial y la gestión administrativa hotelera MYPES Tacna - 2018

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

- H_0 : No Existe una relación significativa entre el riesgo patrimonial y la gestión administrativa hotelera MYPES Tacna - 2018

Hipótesis alterna

H_1 : Existe una relación significativa entre el riesgo patrimonial y la gestión administrativa hotelera MYPES Tacna – 2018.

b) Nivel de significancia: 0,005

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,005; se rechaza la hipótesis nula H_0 .

c) Elección de la prueba estadística:

Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral).

Tabla 43

Correlaciones entre el Riesgo Patrimonial y la Gestión Administrativa MYPES hoteleras Tacna – 2018

			Riesgo patrimonial	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Riesgo patrimonial	Coeficiente de Correlación Sig. (bilateral)	1,000	0,434**
		N	186	186
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,434**	1,000
		N	186	186

** La correlación es significativa al nivel 0,01 bilateral

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,005

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,005

Interpretación

Como el coeficiente de Spearman es $r = 0,434$ y de acuerdo a las reglas de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada; además, el nivel de significancia es $p = 0,004$ es decir menor que $p = 0,005$; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Esto indica que sí existe relación entre las variables; luego, de las pruebas estadísticas se concluye el riesgo patrimonial se relaciona significativamente con la gestión administrativa hotelera MYPES Tacna-2018.

Verificación de la cuarta hipótesis específica

Existe una relación significativa entre el Riesgo Patrimonial y la Gestión Estratégica hotelera MYPES Tacna – 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: No Existe una relación significativa entre el riesgo patrimonial y la gestión estratégica MYPES hoteleras Tacna – 2018.

Hipótesis alterna

H1: Existe una relación significativa entre el riesgo patrimonial y la gestión estratégica hotelera MYPES Tacna – 2018.

b) Nivel de significancia: 0,005

Para todo valor de la probabilidad igual o menor que 0,005; se rechaza la hipótesis nula H0.

c) Elección de la prueba estadística: Correlación de Spearman (Rho de Spearman muestral).

Tabla 44

Correlaciones entre el Riesgo Patrimonial y la Gestión Estratégica hotelera MYPES Tacna – 2018

		Riesgo Patrimonial	Gestión Estratégica
Rho de Spearman	Riesgo Patrimonial	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	186
Gestión Estratégica	Gestión Estratégica	Coefficiente de correlación	0,486**
		Sig. (bilateral)	0,003
		N	186

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

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,005

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,005

Interpretación

Como el coeficiente de Spearman es $r = 0,486$ y de acuerdo a las reglas de estimación de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada; además, el nivel de significancia es $p = 0,003$ es decir menor que $p = 0,005$; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Esto indica que sí existe relación entre las variables; luego de las pruebas estadísticas, se concluye que el riesgo patrimonial se relaciona significativamente con la gestión estratégica hotelera MYPES Tacna-2018.

CAPÍTULO VI

DISCUSIÓN

Seguidamente pasaré a realizar la discusión, teniendo en cuenta los principales hallazgos de esta investigación con los diferentes hallazgos de los autores de las investigaciones que enuncié, como antecedentes del estudio:

Los principales hallazgos de nuestra investigación son:

1. Se ha determinado que existe una relación significativa entre las variables riesgo empresarial y la gestión hotelera de MYPES Tacna 2018, dado que al aplicar el coeficiente de Rho de Spearman $r = 0,536^{**}$ y de acuerdo a la regla de estimación de dicha correlación, existe una correlación positiva moderada, además el nivel de significancia es $p=0,000$, es decir menor que $p=0,005$. Este resultado es similar con el resultado de la autora Lady Ynella Esteba Osco en su trabajo de investigación *Influencia de la Gestión Financiera en la Rentabilidad de las MYPES, En El Sector Hotelero – Tacna, Año 2014* donde llegó a las siguientes conclusiones: “El impacto de la gestión financiera en la rentabilidad de las MYPES, en el sector hotelero en la ciudad de Tacna, año 2014, es significativa, debido a que el coeficiente de Spearman Rho, es 0,640 y el p-valor es 0,00 menor que el nivel de significancia 0,05.” Ambas conclusiones, están relacionados al nivel de la gestión administrativa y la gestión estratégica materia de estudio.
2. El 43,5 % de la MYPES hoteleras, aún no han cumplido con la presentación de la declaración jurada de actualización de datos ante MINCETUR, dicho incumplimiento constituye factor de grave riesgo empresarial, ya que estarían funcionando sin cumplir con los requisitos establecidos en la normativa vigente. Este resultado es similar con el resultado encontrado por los autores Requejo La Torre, Doris Soledad y otro en su trabajo de investigación: *Plan*

de formalización de negocios para reducir la informalidad del funcionamiento de las MYPES de la Provincia de Jaen – 2014, quienes llegaron a la conclusión entre otros: “Que el 92,80% de la MYPES no tienen licencia de funcionamiento, ni certificado de defensa civil, constituyendo un problema serio en la provincia de Jaén. Ambos resultados aluden al no cumplimiento de las normas para el funcionamiento.

- En el 45,7 % de las empresas materia del presente estudio, se determinó que los administradores o gerentes no tienen ninguna profesión ni grado académico, lo que constituye factor de riesgo por cuanto la administración de las MYPES hoteleras estaría en manos de personas que no tienen preparación suficiente.
 - Solo el 14,0 % de las empresas siempre exigen a sus trabajadores la presentación del certificado sanitario, y en el 26,3 % de las empresas, el personal utiliza medidas de bioseguridad como ser: guantes, gorros, mandilones, mascarillas; sin embargo, en más del 70 % de la empresas el personal no usa implementos de bioseguridad anteriormente mencionados, ambas deficiencias constituyen factores de alto riesgo lo que significa que no hay garantías de salubridad en el personal de las MYPES hoteleras de Tacna, por lo que se puede inferir que algún trabajador podría ser foco de alguna contaminación entre el personal y los huéspedes, en caso de estar sano podría contaminarse o estar expuesto a riesgos.
 - Solo el 4,3 % de las empresas materia de estudio cuentan con seguro inmobiliario, lo que significa que más del 90 % de la MYPES no cuentan con seguro inmobiliario lo que pone en alto riesgo la infraestructura de la empresa, por cuanto en caso de ocurrir algún evento desfavorable como incendio o sismo la infraestructura de la empresa estaría desprotegida.
3. El 66 % de las MYPES hoteleras de Tacna presentan un NIVEL MEDIO de riesgo operativo, en este mismo campo tenemos al autor Omar Samano

Reyes con su trabajo de investigación: *Modelo de riesgo operacional en la empresa 2013*, cuyas variables de estudio fueron: sistema de empresa y sus riesgos operativos del *call center*, habiéndose planteado la siguiente pregunta ¿Determinar los aspectos operativos del *call center*? La misma que llegó a las siguientes conclusiones: El riesgo operativo (RO) es inherente en los procesos de los negocios, mientras más grande es la empresa, más gestiones tendrá que ejercer el administrador para evaluar y sobre todo para implementar medidas mitigantes que limiten la probabilidad de pérdidas o no se alcancen los objetivos.

- Una adecuada administración del riesgo operativo, básicamente va a apoyar a la empresa en mitigar las probabilidades de fraudes y minimizar el aumento considerado de pérdidas, gastos, costos, rotación de personal, malas prácticas de relaciones laborales, entre otras.

Ambas conclusiones coinciden en que la adecuada gestión mitigará los riesgos operativos de la empresa.

CONCLUSIONES

- 1.- En la presente investigación se ha determinado que existe una relación típica entre las variables: riesgo empresarial y la gestión hotelera de MYPES Tacna 2018, y como evidencia de lo afirmado los hallazgos indican que el 26 % de empresas hoteleras de Tacna presentan un ALTO NIVEL de riesgo empresarial y este a su vez tiene relación directa con un BAJO NIVEL de gestión hotelera, es decir a menor gestión hotelera mayor riesgo empresarial.
- 2.- Se determinó entre otros que solo el 36,0 % de los administradores de la MYPES hoteleras de Tacna, manifestaron que casi siempre identifican oportunamente los riesgos de la empresa, ya sean operativos o patrimoniales, lo que significa que los administradores del más del 60% de las empresas hoteleras no identifican oportunamente los riesgos de la empresa.
- 3.- Se determinó que el 43,5 % de la MYPES hoteleras que funcionan en la ciudad de Tacna, aún no han cumplido con presentar la declaración jurada de actualización de datos al MINCETUR, conforme a lo establecido en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, dicho incumplimiento acarrea muchos factores invisibles que podrían predisponer la aparición de graves riesgos empresariales en cualquier momento y con consecuencias negativas para la empresa hotelera; asimismo, limita realizar acciones de supervisión por las entidades del Estado como MINCETUR para identificar las infracciones y sancionar a los responsables.
- 4.- Las MYPES hoteleras de Tacna no cuentan con un protocolo para el manejo de riesgos hoteleros en general ni para el manejo de los riesgos operativos en particular.

RECOMENDACIONES

- 1.- Que la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna a través de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras, y dentro de sus actividades de proyección a la comunidad y responsabilidad social universitaria, promueva programas de capacitación dirigido a los administradores y/o gerentes de las MYPES hoteleras de Tacna, teniendo como principal eje temático: los riesgos de la empresa hotelera.

- 2.- Que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo MINCETUR Tacna, debe requerir enfáticamente a las MYPES hoteleras faltantes para que cumplan con la presentación de la declaración jurada de actualización de datos ante MINCETUR de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR y dentro de ellos obliga a la presentación de declaración jurada para el debido funcionamiento.

- 3.- Que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo MINCETUR implemente acciones de verificación en campo para constatar si las MYPES hoteleras de Tacna cumplen con las condiciones básicas para su funcionamiento establecido en la normativa vigente, a efectos de evitar incremento y/o aparición de riesgos operativos y patrimoniales.

- 4.-Recomendar a los Administradores y/o Gerentes de las MYPES Hoteleras de Tacna, utilizar estrategias adecuadas para la identificación de los riesgos operativos y patrimoniales, debiendo oportunamente prevenir mayores pérdidas a la empresa, en consideración a la propuesta de mejora operacional que estamos presentando.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cañi Velasquez, E. (2016). *La gestión de servicio al cliente y el nivel de rentabilidad del sector hotelero del distrito de Tacna Año 2015*. Tacna: UPT.
- Claudia, F. (11 de Noviembre de 2003). *Monografias.com*. Obtenido de Monografias.com:
<https://www.monografias.com/trabajos14/patrimonio/patrimonio.shtml#co>
- Conceptodefinicion.de (s.f.). *Definición*. Recuperado en Junio de 2020 de <https://conceptodefinicion.de/>
- Excelencia, B. d. (12 de Agosto de 2012). *ISOTools*. Obtenido de ISOTools:
<https://www.isotools.org/2019/08/12/definicion-del-riesgos-empresariales-y-principales-tipos/>
- Fred, D. (2008). Conceptos de Administración Estratégica. En D. Fred, *Conceptos de Administración Estratégica* (pág. 5). México: Pearson-Prentice Hall. Obtenido de Conceptos de Administración Estratégica.
- García, I. (2017). *Economía Simple*. Recuperado en Junio de 2020 de <https://www.economiasimple.net/glosario/eficacia>
- Gonzales García, A. (2017). *Gestión de riesgo empresarial en la atención al cliente*. Lima: PUCP.
- Huergo, J. (s.f.). *Los procesos de Gestión*. Obtenido de Los procesos de Gestión:
<http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Humanos, M. d. (2018). *Constitución Política del Perú*. Lima, Perú:

- Koontz, & O'Donnell. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial. (14° Ed.)*. New York: Mc Graw Hill.
- Lizarzabure, E. (2017). *Gestión de Riesgos Empresariales: Marco de Revisión ISO 31000*. Venezuela: Revista Espacios.
- Martinez, H., & Nuñez, C. (2016). *Hostelería*. Recuperado en Junio de 2020 de <http://hosteleriahectorychrismar.blogspot.com>
- MINCETUR. (2015). *Decreto Supremo N°001-2015-MINCETUR*. Lima: Diario Oficial "El Peruano".
- Moeller, R. (2007). Comprensión del nuevo marco de ERM. *Modern Economy*, 1. Obtenido de Investigación Científica.
- Oriol Amat, F. (2011). Contabilidad, control de gestión y finanzas de hoteles. En F. Oriol Amat, *Contabilidad, control de gestión y finanzas de hoteles*. Barcelona: Profit Editorial.
- Pérez Tamayo, R. (1998). ¿EXISTE EL METODO CIENTIFICO? En R. Pérez Tamayo, *¿EXISTE EL METODO CIENTIFICO?* México: La Ciencia.
- Pérez, A. B. (2010). *Gestión de Riesgos*. Recuperado de Enciclopedia Financiera. <https://www.encyclopediainanciera.com/habilidades-directivas/riesgo-empresarial.htm>
- Peruano", D. O. (3 de Julio de 2003). *Ley de Promoción y Formalización de la Micro Y Pequeña Empresa*. Recuperado en Junio de 2020 de : <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- QuestionPro. (s.f.). *QuestionPro*. Recuperado en Junio de 2020 de <https://www.questionpro.com/blog/es/proceso-de-gestion-estrategica/>
- Quijano, R. (2011). El Riesgo y la Historia empresarial antioqueña. Tres casos de estudio. En R. Quijano, *El Riesgo y la Historia empresarial antioqueña*.

Tres casos de estudio. (pág. 50). Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

Real Academia Española. (s. f.). *Diccionario de la Lengua Española*. Recuperado en Junio de 2020 de <https://dle.rae.es/?w=internet&origen=REDLE>.

Saibene Andino, C. A. (s.f.). *Concepto de Patrimonio*. Recuperado en Junio de 2020 de <https://profesorsaibeneandino.webnode.es/news/concepto-de-patrimonio/>

Seguridad y Bienestar Laboral, I. (4 de Diciembre de 2018). *Riesgos laborales en el sector de hostelería*. Obtenido de Riesgos laborales en el sector de hostelería: <http://prevencionar.com.pe/2018/12/04/riesgos-laborales-en-el-sector-de-hosteleria/>

UNIDERECHO. (2007). *La teoría del riesgo*. Recuperado en Junio de 2020 de https://www.uniderecho.com/leer_tarea_Derecho-Civil_11_1066.html

Vértice. (2008). *Gestión de hoteles*. En Publicaciones Vértice. Madrid: Editorial Vértice.

Zusman, S. (1980). *Teoría del Riesgo*. Lima: PUCP.

ANEXOS

- A. Propuesta de mejora para la gestión de los riesgos operativos de las MYPES hoteleras de Tacna.
- B. Validación del instrumento recolector de datos por los expertos – 03.
- C. Cuestionario aplicado a los administradores y/o gerentes de las MYPES hoteleras de Tacna.

ANEXO A

Propuesta de mejora para la gestión de los riesgos operativos de las MYPES hoteleras de Tacna.

1. Justificación

Los hallazgos de la presente investigación, nos permite presentar una propuesta de mejora para evitar que los riesgos operativos puedan afectar los servicios que prestan las MYPES hoteleras, dicha propuesta está en directa relación con las variables de estudio como son: riesgo empresarial y gestión hotelera, básicamente esta propuesta tiene la finalidad de que los administradores de dichas empresas desarrollen acciones oportunas para evitar los riesgos operativos, teniendo como fundamento los hallazgos del presente estudio que se consignan a continuación.

Palabras clave: Gestión hotelera, MYPES hoteleras, riesgo operativo.

- El 51,6 % de las MYPES hoteleras materia del presente estudio se encuentran clasificados como HOSTAL de acuerdo a lo establecido en el D.S. N° 001-2015-MINCETUR.
- El 43,5 % de la MYPES hoteleras aún no han cumplido con la presentación de la declaración jurada de actualización de datos ante MINCETUR dicho incumplimiento constituye factor de grave riesgo empresarial, ya que estarían funcionando sin cumplir con los requisitos establecidos en la normatividad vigente.
- En el 45,7 % de las empresas materia del presente estudio se determinó que los administradores o gerentes no tienen ninguna profesión ni grado académico, lo que constituye factor de riesgo por cuanto la administración de las MYPES hoteleras estaría en manos de personas que no tienen preparación suficiente.

- Solo el 14,0 % de las empresas siempre exigen a sus trabajadores la presentación del certificado sanitario, también es otro factor de riesgo por cuanto más del 80 % de las empresas materia de estudio no exigen la presentación del certificado sanitario lo que significa que no hay garantías de salubridad en el personal de las MYPES hoteleras de Tacna.
- Solo en el 26,3 % de las empresas, el personal utiliza medidas de bioseguridad como ser: guantes, gorros, mandilones, mascarillas y otros.
- El 68,0 % de las MYPES hoteleras de Tacna que presentan NIVEL MEDIO de riesgo operativo.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Elaborar una propuesta de mejora para la gestión de los riesgos operativos en las MYPES hoteleras de Tacna.

2.2. Objetivos Específicos

- Describir los riesgos operativos en las principales áreas de trabajo de las MYPES hoteleras de Tacna.
- Proponer el proceso para la gestión de los riesgos operativos de las MYPES hoteleras de Tacna.
- Alcanzar la propuesta a los administradores y/o gerentes de las MYPES hoteleras de Tacna y promover el compromiso para el mejor conocimiento, oportuna identificación y adecuada gestión de los riesgos operativos.

3. Aporte de la investigación respecto a la variable independiente denominado: riesgo empresarial de la MYPE hotelera

Hoy en día uno de los cambios más sustanciales en la gestión de las empresas es el “pensamiento basado en riesgos” como parte de la planificación e implementación de un sistema de gestión de calidad. Lo cual significa incorporar en la gestión rutinaria, el análisis de aquellos eventos que pueden llegar a afectar los resultados esperados de empresa de tal manera que se prevean las posibles desviaciones y se pueda actuar de manera preventiva respecto a los riesgos de la empresa.

3.1. Riesgos del personal de cocina

- Contactos térmicos y quemaduras con freidoras, planchas, cocinas, hornos y con los propios alimentos y bebidas preparadas.
- Caídas al mismo nivel por resbalones a causa de la grasa, agua, alimentos y otras sustancias que pueden hallarse en el suelo o tropiezos con mercancía situada por todas partes.
- Cortes con los utensilios y máquinas de corte, como vajilla rota.
- Contactos eléctricos, especialmente cuando se manipulan electrodomésticos con las manos húmedas.
- Exposición a altas temperaturas, procedente de las cocinas y hornos.
- Exposición a bajas temperaturas, ya que en la mayoría de las cocinas suele existir cámara de refrigeración.
- Contactos con sustancias tóxicas e irritantes durante las labores de limpieza.
- Incendios, debido a la presencia de diferentes focos. Especial interés tienen las campanas extractoras, pues su falta de limpieza puede dar lugar a incendios por acumulación de grasa. Es necesario que las campanas de estas instalaciones dispongan de su propia instalación de extinción.

- Explosiones, especialmente cuando se trabaja con cocinas de gas y aparatos a presión.
- Lesiones músculo-esqueléticas, derivadas del manejo manual de cargas pesadas, por esfuerzos repetitivos y posiciones forzadas.
- Estrés, debido a la presión que supone preparar las comidas a tiempo.

3.2. Riesgos de los camareros.

- Caídas al mismo nivel, debido a suelos sucios o resbaladizos, obstáculos en los pasos o accesos, falta de iluminación, suelos irregulares, etc.
- Caídas a distinto nivel, sucedidas desde escaleras, altillos, almacenamientos elevados, etc.
- Quemaduras, principalmente debido a salpicaduras de líquidos calientes, como aceite, café o sopa, platos muy calientes, que se prestan a los clientes.
- Lesiones músculo-esqueléticas, como en el caso anterior, derivadas del manejo manual de cargas pesadas, por esfuerzos repetitivos y posiciones forzadas.
- Cortes y heridas debido a la recogida de vajilla rota, manejo de cuchillos, etc.
- Estrés, debido a la presión que supone dar un servicio eficaz dentro de un horario establecido.

3.3. Riesgos del personal de limpieza

- Caídas al mismo nivel por resbalones o tropiezos.
- Caídas a distinto nivel especialmente en la limpieza de zonas situadas a cierta altura.
- Cortes con los restos de vajilla rota.
- Contactos con sustancias tóxicas e irritantes durante las labores de limpieza.

- Lesiones músculo-esqueléticas, derivadas del manejo manual de cargas pesadas, por esfuerzos repetitivos y posiciones forzadas.
- Contacto con agentes biológicos, especialmente en la limpieza de aseos y vestuarios.

3.4. Riesgos del personal de recepción

Sin dejar de lado los riesgos de identidad y seguridad relacionados con este puesto de trabajo bajo un proceso inicial, debemos señalar que los principales riesgos laborales que desarrollan su actividad en la recepción de un hotel, son de dos tipos:

Ergonómicos: relacionados con la adopción de posturas inadecuadas y con el uso de ordenadores.

Riesgos psicosociales: como estrés y fatiga.

4. Propuesta de mejora respecto a la variable dependiente denominado: gestión hotelera de MYPES Tacna, relacionado al riesgo operativo

4.1. Establecimiento del contexto de la MYPE hotelera

Definición de los parámetros internos y externos que se han de tomar en consideración cuando se gestiona el riesgo, y el establecimiento del alcance, como los criterios del riesgo vinculados a la política para la gestión del riesgo operativo.

4.2. Valoración del riesgo operativo.

Proceso global de identificación del riesgo, análisis del riesgo y evaluación del riesgo operativo.

4.2.1. Identificación del riesgo operativo

Proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo operativo. La identificación del riesgo implica una segmentación y análisis de las fuentes del riesgo operativo, los eventos, sus causas y consecuencias potenciales.

La identificación del riesgo puede involucrar datos históricos, análisis teóricos, opiniones informadas y expertas, y las necesidades de las partes involucradas.

4.2.2. Análisis del riesgo operativo

Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y determinar el nivel de riesgo. El análisis del riesgo operativo proporciona las bases para la evaluación del riesgo y las decisiones sobre el tratamiento del riesgo operativo. El análisis del riesgo incluye la estimación del riesgo operativo, traducido en costos.

4.2.3. Evaluación del riesgo operativo

Proceso de comparación de los resultados del análisis del riesgo con los criterios del riesgo operativo, para determinar si el riesgo, su magnitud o ambos son aceptables o tolerables. La evaluación del riesgo operativo ayuda en la decisión acerca del tratamiento del riesgo operativo.

4.2.4. Tratamiento del riesgo operativo

Proceso para modificar el riesgo. La gestión del riesgo operativo puede implicar:

- Evitar el riesgo operativo, decidiendo no iniciar o continuar la actividad que lo originó;
- Tomar o incrementar el riesgo operativo, con el fin de perseguir una oportunidad;
- Retirar la fuente del riesgo operativo;

- Cambiar la probabilidad;
- Cambiar las consecuencias;
- Compartir el riesgo operativo con una o varias de las partes (incluyendo los contratos y la financiación del riesgo); y
- Retener los riesgos operativos a través de la decisión informada.

4.2.5. Monitoreo y revisión del riesgo operativo

Verificación, supervisión, observación crítica o determinación continua del estado del riesgo con el fin de identificar cambios con respecto al nivel de desempeño exigido o esperado. El monitoreo se puede aplicar al marco de referencia para la gestión del riesgo operativo, al proceso para la gestión del riesgo operativo, como al control y calificación del riesgo.

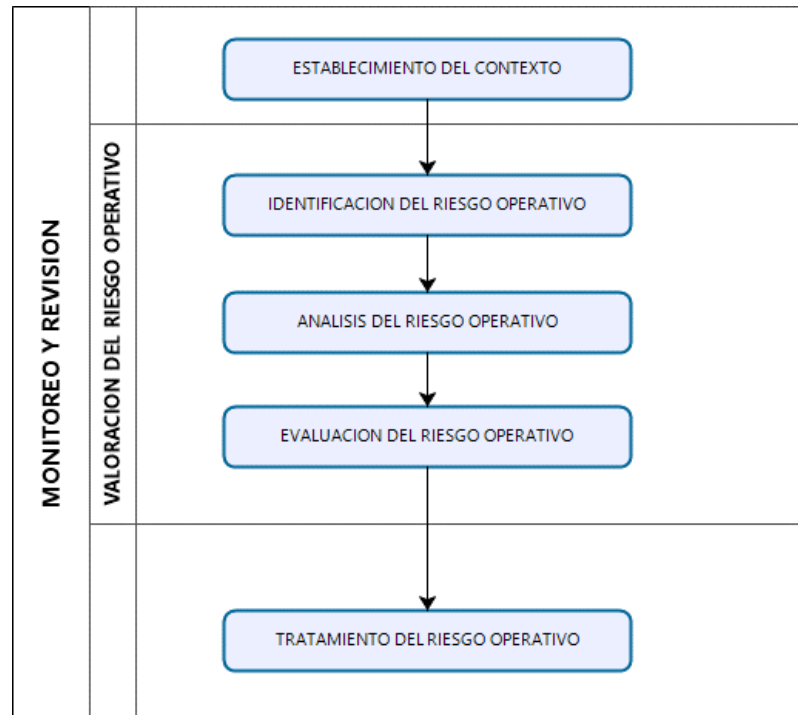


Figura 32. Proceso para la gestión de los riesgos operativos MYPES hoteleras Tacna

Fuente: Elaboración Propia

5. Entrega de propuesta de mejora a los administradores y/o gerentes de las MYPES hoteleras de Tacna

El suscrito en mi condición de autor de este trabajo, haré llegar vía comunicación virtual la propuesta planteada a todos los administradores de las MYPES hoteleras de Tacna que han sido materia del presente estudio.

ANEXO B

Validación del instrumento recolector de datos por los expertos – 03

CARTA N° 040 -2019-HPD

Tacna, 24 de junio del 2019.

Señor:

Dr. JULIO CÉSAR ISIQUE CALDERÓN

DOCENTE PRINCIPAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA.

Av. Miraflores s/n.

Ciudad.-

ASUNTO: SOLICITA VALIDAR INSTRUMENTO RECOLECTOR DE DATOS.

Me dirijo a usted saludándolo cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedor de su trayectoria profesional, he tenido a bien elegirlo como JUEZ EXPERTO para validar el contenido del instrumento recolector de datos denominado:

- ✓ CUESTIONARIO APLICADO A LOS ADMINISTRADORES DE LAS MYPES HOTELERAS DE TACNA.

Dicho instrumento se aplicará para recolectar los datos durante la ejecución del proyecto de tesis denominada: "EL RIESGO EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN HOTELERA MYPES TACNA 2018", en mi condición de egresado del doctorado de la Escuela de post grado de la UNJBG; para cuyo efecto acompaño a la presente los documentos siguientes:

- ✓ Formato para la validación
- ✓ Matriz de consistencia del proyecto de tesis
- ✓ Cuestionario aplicado a los administradores de las MYPES Hoteleras de Tacna

Agradeciendo por su gentil atención a la presente, le renuevo mi cordial saludo.

Atentamente,



Mgr. Helard Peralta Delgado.

Doctorando UNJBG.

VALIDACION DEL INSTRUMENTO RECOLECTOR DE DATOS POR LOS EXPERTOS

El presente documento tiene como objetivo la validación del Instrumento Recolector de Datos denominado:

➤ CUESTIONARIO APLICADO A LOS ADMINISTRADORES DE LA MYPES HOTELERAS DE TACNA

Comprende diez ítems con su respectiva escala de valoración. Previa lectura de la matriz de consistencia y el instrumento recolector de datos el experto deberá considerar lo siguiente:

1. Los ítems del instrumento comprenden escasos elementos para responder a los problemas de la investigación.
2. Los ítems del instrumento comprenden elementos de nivel intermedio que permiten responder a alguno de los problemas de la investigación.
3. Los ítems del instrumento comprenden suficientes elementos que permiten responder a los problemas de la investigación.
4. Los ítems del instrumento comprenden elementos de alto nivel que permiten responder casi a la totalidad de los problemas de la investigación.
5. El instrumento comprende elementos de alto nivel que permite responder a la totalidad de los problemas de la investigación.

PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. Considera Ud. que los ítems del instrumento recolector de datos mide lo que pretende calcular?					X
2. Considera Ud. que la cantidad de ítems que comprende el instrumento recolector de datos son suficientes para abordar el problema de la investigación?				X	
3. Considera Ud. que la calidad de los ítems que comprende el instrumento recolector de datos son los más adecuados para abordar el problema de la investigación?					X
4. Considera Ud. que si aplicamos este instrumento en otras investigaciones similares obtendremos resultados equivalentes?					X
5. Considera Ud. que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?				X	
6. Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento, tienen relación directa con los objetivos de la investigación?					X
7. Considera Ud. que el lenguaje utilizado en este instrumento es claro sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?					X
8. Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuado para el tipo de usuario a quien va dirigido?					X
9. Considera Ud. que las preguntas formuladas en el instrumento permitirán el logro de los objetivos del estudio?				X	
10. ¿Considera Ud. que los ítems del presente instrumento son de carácter científico?				X	

Nombre del Experto: Dr. Julio César Isique Calderón Firma: 

Fecha: 24.06.2019

CARTA N° 041 -2019-HPD

Tacna, 24 de junio del 2019.

Señora:

Dr. ÁMÉRICO CHAPARRO GUERRA

DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA.

Av. Miraflores s/n.

Ciudad.-

ASUNTO: SOLICITA VALIDAR INSTRUMENTO RECOLECTOR DE DATOS.

Me dirijo a usted saludándola cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedor de su trayectoria profesional, he tenido a bien elegirlo como JUEZ EXPERTO para validar el contenido del instrumento recolector de datos denominado:

- ✓ CUESTIONARIO APLICADO A LOS ADMINISTRADORES DE LAS MYPES HOTELERAS DE TACNA.

Dicho instrumento se aplicará para recolectar los datos durante la ejecución del proyecto de tesis denominada: "EL RIESGO EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN HOTELERA MYPES TACNA 2018", en mi condición de egresado del doctorado de la Escuela de post grado de la UNJBG; para cuyo efecto acompaño a la presente los documentos siguientes:

- ✓ Formato para la validación
- ✓ Matriz de consistencia del proyecto de tesis
- ✓ Cuestionario aplicado a los administradores de las MYPES Hoteleras de Tacna

Agradeciendo por su gentil atención a la presente, le renuevo mi cordial saludo.

Atentamente.


Mgr. Helard Peralta Delgado.

Doctorando UNJBG.

VALIDACION DEL INSTRUMENTO RECOLECTOR DE DATOS POR LOS EXPERTOS

El presente documento tiene como objetivo la validación del instrumento Recolector de Datos denominado:

➤ CUESTIONARIO APLICADO A LOS ADMINISTRADORES DE LA MYPES HOTELERAS DE TACNA

Comprende diez ítems con su respectiva escala de valoración. Previa lectura de la matriz de consistencia y el instrumento recolector de datos el experto deberá considerar lo siguiente:

1. Los ítems del instrumento comprenden escasos elementos para responder a los problemas de la investigación.
2. Los ítems del instrumento comprenden elementos de nivel intermedio que permiten responder a alguno de los problemas de la investigación.
3. Los ítems del instrumento comprenden suficientes elementos que permiten responder a los problemas de la investigación.
4. Los ítems del instrumento comprenden elementos de alto nivel que permiten responder casi a la totalidad de los problemas de la investigación.
5. El instrumento comprende elementos de alto nivel que permite responder a la totalidad de los problemas de la investigación.

PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. Considera Ud. que los ítems del instrumento recolector de datos mide lo que pretende calcular?					✓
2. Considera Ud. que la cantidad de ítems que comprende el instrumento recolector de datos son suficientes para abordar el problema de la investigación?				/	
3. Considera Ud. que la calidad de los ítems que comprende el instrumento recolector de datos son los más adecuados para abordar el problema de la investigación?					✓
4. Considera Ud. que si aplicamos este instrumento en otras investigaciones similares obtendremos resultados equivalentes?				/	
5. Considera Ud. que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?					/
6. Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento, tienen relación directa con los objetivos de la investigación?					/
7. Considera Ud. que el lenguaje utilizado en este instrumento es claro sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?				/	
8. Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuado para el tipo de usuario a quien va dirigido?				/	
9. Considera Ud. que las preguntas formuladas en el instrumento permitirán el logro de los objetivos del estudio?					/
10. ¿Considera Ud. que los ítems del presente instrumento son de carácter científico?					/

Nombre del Experto: Dr. Americo Chaparro Guerra Firma: [Firma]
 Fecha: 27/06/2009

// 29332854

CARTA N° 042 -2019-HPD

Tacna, 24 de junio del 2019.

Señora:

MGR. ABOG. ISABEL RODRÍGUEZ MONZÓN

DOCENTE PRINCIPAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN DE TACNA.

Av. Miraflores s/n.

Ciudad.:

ASUNTO: SOLICITA VALIDAR INSTRUMENTO RECOLECTOR DE DATOS.

Me dirijo a usted saludándola cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedor de su trayectoria profesional, he tenido a bien elegirlo como JUEZ EXPERTO para validar el contenido del instrumento recolector de datos denominado:

- ✓ CUESTIONARIO APLICADO A LOS ADMINISTRADORES DE LAS MYPES HOTELERAS DE TACNA.

Dicho instrumento se aplicará para recolectar los datos durante la ejecución del proyecto de tesis denominada: "EL RIESGO EMPRESARIAL Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN HOTELERA MYPES TACNA 2018", en mi condición de egresado del doctorado de la Escuela de post grado de la UNJBG; para cuyo efecto acompaño a la presente los documentos siguientes:

- ✓ Formato para la validación
- ✓ Matriz de consistencia del proyecto de tesis
- ✓ Cuestionario aplicado a los administradores de las MYPES Hoteleras de Tacna

Agradeciendo por su gentil atención a la presente, le renuevo mi cordial saludo.

Atentamente.


Mgr. Helard Peralta Delgado.
Doctorando UNJBG.

VALIDACION DEL INSTRUMENTO RECOLECTOR DE DATOS POR LOS EXPERTOS

El presente documento tiene como objetivo la validación del instrumento Recolector de Datos denominado:

- CUESTIONARIO APLICADO A LOS ADMINISTRADORES DE LA MYPES HOTELERAS DE TACNA

Comprende diez ítems con su respectiva escala de valoración. Previa lectura de la matriz de consistencia y el instrumento recolector de datos el experto deberá considerar lo siguiente:

1. Los ítems del instrumento comprenden escasos elementos para responder a los problemas de la investigación.
2. Los ítems del instrumento comprenden elementos de nivel intermedio que permiten responder a alguno de los problemas de la investigación.
3. Los ítems del instrumento comprenden suficientes elementos que permiten responder a los problemas de la investigación.
4. Los ítems del instrumento comprenden elementos de alto nivel que permiten responder casi a la totalidad de los problemas de la investigación.
5. El instrumento comprende elementos de alto nivel que permite responder a la totalidad de los problemas de la investigación.

PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. Considera Ud. que los ítems del instrumento recolector de datos mide lo que pretende calcular?				✓	
2. Considera Ud. que la cantidad de ítems que comprende el instrumento recolector de datos son suficientes para abordar el problema de la investigación?					✓
3. Considera Ud. que la calidad de los ítems que comprende el instrumento recolector de datos son los más adecuados para abordar el problema de la investigación?					✓
4. Considera Ud. que si aplicamos este instrumento en otras investigaciones similares obtendremos resultados equivalentes?					✓
5. Considera Ud. que los conceptos utilizados en este instrumento son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?				✓	
6. Considera Ud. que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento, tienen relación directa con los objetivos de la investigación?					✓
7. Considera Ud. que el lenguaje utilizado en este instrumento es claro sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?				✓	
8. Considera Ud. que la estructura del presente instrumento es adecuado para el tipo de usuario a quien va dirigido?					✓
9. Considera Ud. que las preguntas formuladas en el instrumento permitirán el logro de los objetivos del estudio?					✓
10. ¿Considera Ud. que los ítems del presente instrumento son de carácter científico?					✓

Nombre del Experto: Mr. Abog. Ismael Rodríguez Manzon Firma: Ismael Rodríguez Manzon
 Fecha: 25/06/2019
ABOGADA
ICAT: 01373

ANEXO C
UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASAGRE GROHMANN – TACNA
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

CUESTIONARIO APLICADO A LOS ADMINISTRADORES DE LAS MYPES HOTELERAS DE TACNA

Sr. (a) Buenos (días/tardes) en la Escuela de posgrado estamos realizando el trabajo de investigación denominado *El riesgo empresarial y su relación con la gestión hotelera MYPES Tacna 2018*, cuyos resultados serán entregados a las autoridades del sector, para el mejoramiento de las políticas estatales respecto a las MYPES hoteleras. La respuesta es anónima y se guardará estricta confidencialidad; le solicitamos responder marcando con una X en el paréntesis o el casillero de las preguntas siguientes.

Datos generales

1. ¿La empresa está constituida bajo la Ley General de Sociedades () o bajo la ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada ()
2. De acuerdo a la ley, la empresa está clasificada como: Hotel () Apart-Hotel () Hostal de una a tres estrellas ().
3. ¿Cuántos años de funcionamiento tiene la empresa?
De 0 a 5 años () De 6 a 10 () De 11 a más años ()
4. ¿La empresa tributa a la SUNAT:
En forma regular () En forma irregular () No tributa ()
5. ¿La empresa emite boleta electrónica por los servicios que presta? SI () NO ()
6. ¿Con cuántos trabajadores cuenta la empresa? De 2 a 5 () De 6 a 10 () De 10 a más ()
7. ¿En su condición de administrador de la empresa, con que grados académicos y título profesional cuenta: Bachiller () Magister () Doctor () Título profesional de Ninguno ()

Datos respecto al riesgo empresarial

Lectura: nunca (1) casi nunca (2) ocasionalmente (3) casi siempre (4) siempre(5)

RIESGO EMPRESARIAL					
PREGUNTAS					
DIMENSION 1: RIESGO OPERATIVO					
¿La empresa cuenta con reglamento interno de trabajo?					
¿El personal de la empresa está distribuido por áreas operativas como ser: recepción, cocina, lavandería y limpieza?					
¿La empresa capacita al personal de las áreas operativas periódicamente?					
¿La empresa exige al personal la presentación del certificado sanitario anualmente?					
¿El personal de lavandería, cocina y limpieza usa medidas de bioseguridad como: guantes, mascarillas, mandilones, gorros?					
¿Considera que el inmueble en donde funciona la empresa esta en buen estado de conservación y funcionamiento?					
DIMENSION 2: RIESGO PATRIMONIAL					
¿Considera que el inmueble donde funciona la empresa está en buen estado de conservación y funcionamiento?					
¿El bien inmueble donde funciona la empresa cuenta con seguro inmobiliario contra incendios, siniestros inundaciones?					
¿Considera que los ingresos económicos de la empresa limitan la reinversión en el inmueble donde funciona la empresa?					
¿Considera que los bienes muebles de la empresa están en buen estado de conservación y funcionamiento?					
¿Los principales bienes muebles de la empresa (vehículos) cuenta con seguro contra: accidentes, robos, siniestros?					
¿Las cuentas bancarias y los títulos valores de la empresa cuentan con seguros contra robos?					
Puntaje	2	4	6	8	0

Interpretación:

Nivel Alto de riesgo empresarial : De 01 a 20 puntos

Nivel Moderado de riesgo empresarial : De 21 a 40 puntos

Nivel Bajo de riesgo empresarial : De 41 a 60 puntos

Datos respecto a la gestión hotelera

Lectura: nunca (1) casi nunca (2) ocasionalmente (3) casi siempre (4) siempre (5)

GESTIÓN HOTELERA					
PREGUNTAS					
DIMENSIÓN 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
¿En su condición de administrador de la empresa planifica anualmente las actividades para el logro de los objetivos?					
¿En su condición de administrador organiza por áreas las actividades de la empresa?					
¿Los recursos materiales de la empresa son conservados y utilizados adecuadamente?					
¿Durante su periodo de gestión se ha logrado los objetivos de la empresa?					
¿Considera que el trabajo en las áreas operativas contribuyen al logro de los objetivos de la empresa?					
DIMENSIÓN 2: GESTIÓN ESTRATÉGICA.					
¿la empresa cuenta con misión y visión claramente establecido?					
¿La empresa cuenta con un plan estratégico?					
¿La empresa cumple con el plan estratégico?					
¿En su condición de administrador identifica oportunamente los riesgos de la empresa?					
¿La empresa cuenta con un plan de manejo de Riesgos?					
Puntaje	0	0	0	0	0

Interpretación:

Nivel Alto de gestión hotelera : De 34 a 50 puntos

Nivel Moderado de gestión hotelera : De 17 a 33 puntos

Nivel Bajo de gestión hotelera : De 01 a 16 puntos