

**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN EMPRESARIAL E IMPACTO DEL COVID 19
EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE
CHACHAPOYAS, 2022**

Autora:

Bach. Lis Lindaura Quiroz Cabañas

Asesor:

Mg. Miuller Raul Muñoz Zumaeta

Registro: (....)

CHACHAPOYAS - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi esposo y a mi hija, con todo mi amor y agradecimiento, dedico este trabajo a ustedes, quienes han sido mi principal fuente de apoyo y motivación durante este proceso. Su amor, comprensión y apoyo incondicional me han dado la fuerza para seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles. Son mi principal motor y motivo para seguir adelante, y espero que este trabajo sea un éxito compartido que contribuya a mi campo de estudio.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su guía y su sabiduría. A mi familia, por su apoyo incondicional. A mi tutor, por su orientación y sus valiosos consejos. A mis profesores, por su enseñanza y su formación. A mis colegas, por su amistad y su colaboración. Todos ustedes han sido parte de este camino, y les estoy muy agradecida. Estoy agradecida por la oportunidad de haber realizado esta investigación, que ha sido un reto y un aprendizaje.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**Ph.D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA
RECTOR**

**Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES
VICERRECTOR ACADÉMICO**

**Dra. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

**Mg. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS




ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

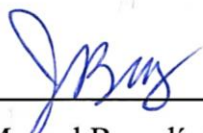
El que suscribe el presente, docente de la UNTRM ()/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Gestión Empresarial e Impacto del Covid 19 en los Establecimientos de Hospedaje de Chachapoyas 2022 del egresado Lis Lendaura Quisoz Cabañas de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas Escuela Profesional de Turismo y Administración de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 27 de Setiembre de 2023


Firma y nombre completo del Asesor
Müller Raúl Muñoz Lumaca

JURADO EVALUADOR DE LA TESIS




Dr. Juan Manuel Buendía Fernández

Presidente



Mtra. Ester Roxana Muñoz Torres

Secretaria



Dr. Luis Gerardo Merino Cava

Vocal

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

Gestión Empresarial e Impacto del Covid 19 en los
Establecimientos de Hospedaje de Chachapoyas, 2022

presentada por el estudiante ()/egresado (x) Lis Lindaura Quiroz Cabañas

de la Escuela Profesional de Turismo y Administración

con correo electrónico institucional lislindaura@gmail.com


después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- La citada Tesis tiene 23 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- La citada Tesis tiene _____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.

Chachapoyas, 13 de mayo del 2024


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....

REPORTE DE SIMILITUD

GESTIÓN EMPRESARIAL E IMPACTO DEL COVID 19 EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE CHACHAPOYAS, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%	22%	6%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	dokumen.pub Fuente de Internet	1%
6	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-S

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 24 de mayo del año 2024 siendo las 9:00 horas, el aspirante: Lis Lindaura Quiroz Cabañas, asesorado por Mag. Müller Raul Muñoz Zumaeta defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: Gestión empresarial e impacto del COVID 19 en los establecimientos de hospedaje de Chachapoyas, 2022, para obtener el Título Profesional de licenciada en Turismo y Administración a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dr. Juan Manuel Buendía Fernández

Secretario: Mtra. Ester Roxana Muñoz Torres

Vocal: Dr. Luis Gerardo Merino Cava

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 9:46 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES:
.....

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	iv
VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS	v
JURADO EVALUADOR DE LA TESIS	vi
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....	vii
REPORTE DE SIMILITUD	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....	ix
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	16
II. MATERIAL Y MÉTODOS	20
2.1. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	20
2.2. VARIABLE DE ESTUDIO	21
2.3. MÉTODOS	21
2.4. ANÁLISIS DE DATOS	26
III. RESULTADOS	28
3.1. DESCRIBIR LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES DE CHACHAPOYAS, 2022.....	28
3.2. IDENTIFICAR LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LA COVID-19 QUE HAN IMPACTADO LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES DE CHACHAPOYAS, 2022	30
3.3. DETERMINAR LA CORRESPONDENCIA ENTRE LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y LAS DIMENSIONES DEL COVID-19 EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES DE CHACHAPOYAS, 2022	33
3.4. DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN EMPRESARIAL Y LA COVID-19 EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES DE CHACHAPOYAS, 2022	35
IV. DISCUSIÓN	37
V. CONCLUSIONES	39

VI.	RECOMENDACIONES	40
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
	ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de eficiencia en la planificación empresarial en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022.....	28
Tabla 2. Nivel de eficiencia en la organización empresarial en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022.	28
Tabla 3. Nivel de eficiencia en la dirección empresarial en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022.	29
Tabla 4. Nivel de eficiencia en el control empresarial en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022.	29
Tabla 5. Nivel de eficiencia en la gestión empresarial en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022.	29
Tabla 6. Relación entre la gestión empresarial y los factores económicos y financieros del COVID-19 en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022.....	34
Tabla 7. Relación entre la gestión empresarial y los protocolos de bioseguridad del COVID-19 en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022 ...	34
Tabla 8. Relación entre la gestión empresarial y las políticas restrictivas del COVID-19 en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022 ...	35
Tabla 9. Relación entre la gestión empresarial y la COVID-19 en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022.....	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Principales características económicas y financieras de la COVID-19 que han impactado en los hospedajes de Chachapoyas, 2022	30
Figura 2. Principales características de los protocolos de bioseguridad de la COVID-19 que han impactado en los hospedajes de Chachapoyas, 2022.....	31
Figura 3. Principales características de las políticas restrictivas de la COVID-19 que han impactado en los hospedajes de Chachapoyas, 2022	32

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión empresarial y el impacto del COVID-19 en los establecimientos de hospedaje de Chachapoyas durante el año 2022. Se adoptó un enfoque cuantitativo de una investigación básica, relacional y no experimental. La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario administrado a 51 gerentes. Los resultados mostraron que la eficiencia en la gestión empresarial fue medianamente alta, con un 59% en eficiencia general, 71% en organización, 80% en dirección, 75% en control; y la planificación destacó un nivel eficiente 57%. Los impactos más notables incluyeron el incremento en costos financieros, de producción y administrativos; la suspensión de servicios de confort y complementarios; una mínima venta de habitaciones; y desafíos relacionados con la prevención y control del COVID-19, como restricciones, manejo de residuos, almacenamiento de insumos médicos y la inversión en equipos de protección personal. Se observó una correlación positiva, aunque no estadísticamente significativa, entre la gestión empresarial y los factores económicos y financieros, con un coeficiente de $r=0.183$ ($p=0.199$), así como con los protocolos de bioseguridad ($r=0.108$, $p=0.451$) y con las políticas restrictivas implementadas por el gobierno ($r=0.248$, $p=0.080$). A pesar de la tendencia positiva de estas relaciones, ninguna alcanzó el umbral de significación estadística establecido en 0.05. Por consiguiente, no se encontró evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, que postulaba la ausencia de una relación significativa entre la gestión empresarial y el impacto del COVID-19 en los hospedajes.

Palabras clave: COVID-19, Establecimientos de hospedaje, Gestión empresarial, Impacto económico.

ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between business management and the impact of COVID-19 on lodging establishments in Chachapoyas during the year 2022. A quantitative approach of a basic, relational and non-experimental research was adopted. Data collection was done through a questionnaire administered to 51 managers. The results showed that business management efficiency was moderately high, with 59% in overall efficiency, 71% in organization, 80% in direction, 75% in control; and planning highlighted an efficient level of 57%. The most notable impacts included the increase in financial, production and administrative costs; the suspension of comfort and complementary services; minimal room sales; and challenges related to COVID-19 prevention and control, such as restrictions, waste management, storage of medical supplies and investment in personal protective equipment. A positive correlation, although not statistically significant, was observed between business management and economic and financial factors, with a coefficient of $r= 0.183$ ($p= 0.199$), as well as with biosecurity protocols ($r= 0.108$, $p= 0.451$) and with restrictive policies implemented by the government ($r= 0.248$, $p= 0.080$). Despite the positive trend of these relationships, none reached the statistical significance threshold set at 0.05. Therefore, insufficient evidence was found to reject the null hypothesis, which postulated the absence of a significant relationship between corporate governance and the impact of COVID-19 on lodging.

Keywords: COVID-19, Lodging establishments, Business management, Economic impact.

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia causada por el COVID-19 ha representado uno de los mayores desafíos a nivel mundial, con un considerable número de víctimas mortales reportadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020). Esta crisis sanitaria ha afectado diversos sectores económicos y segmentos de la población, impactando de manera significativa al sector hotelero. En respuesta a la emergencia, se implementaron medidas como la cuarentena obligatoria, el cierre de fronteras y la restricción de ciertas actividades comerciales, afectando principalmente a las pequeñas y medianas empresas (PyMes), entre las cuales los hoteles y establecimientos de hospedaje experimentaron una notable reducción en la demanda (Valverde & De La Paz, 2022). Esta situación adversa presentó desafíos sin precedentes y generó preocupaciones significativas, especialmente para aquellos que carecían de una planificación adecuada para enfrentar tales circunstancias (Sandoval, 2020).

En el ámbito contemporáneo, la gestión empresarial asume un rol crucial para el desarrollo y la competitividad de las empresas en diversos contextos (Montenegro & Chaluisa, 2021). La irrupción de la pandemia del COVID-19 trajo consigo retos significativos para las organizaciones; tanto entidades del sector público como del privado a nivel global se encontraron inesperadamente frente a una crisis sin precedentes que alteró radicalmente el escenario del turismo y los viajes, marcado por el cierre de fronteras internacionales, el distanciamiento social y la cancelación de eventos en gran escala. Específicamente, el subsector de alojamiento enfrentó desafíos significativos, reflejados en la cancelación masiva de reservaciones debido a las medidas de confinamiento (Martínón, 2021). Si bien algunas cadenas hoteleras lograron mantener sus operaciones, la mayoría de los pequeños establecimientos de hospedaje se vieron forzados a cesar su actividad (Grant, 2020).

La crisis del COVID-19 generó repercusiones sin precedentes en el empleo y los ingresos del sector turístico y hotelero, impactando tanto a trabajadores directos como indirectos (Bravo, 2022). La coyuntura realzó la importancia de la resiliencia y la adaptación de los profesionales, quienes se vieron forzados a adoptar estrategias innovadoras y a redefinir sus modelos empresariales para

capitalizar oportunidades en tiempos de adversidad (Quille, 2022). La pandemia resaltó la necesidad de fortalecer el liderazgo y la capacidad de resolución de problemas en las organizaciones, adaptando sus estructuras para sobrevivir al contexto volátil y mantener la continuidad operativa (Santiago, 2021). Sin embargo, el crecimiento acelerado de algunas empresas durante la pandemia a menudo resultó desordenado, lo que ocultó falencias en los procesos y entorpeció la consecución de objetivos (Quilia, 2020). Ante estos desafíos, emergió la imperiosa necesidad de implementar cambios significativos en la gestión y competitividad empresarial, ya que muchas organizaciones carecían de las herramientas adecuadas para lograr sus metas preestablecidas (Marulanda, 2021).

Como antecedentes de la presente investigación, se han considerado los siguientes estudios:

Betancourt et al. (2020) investigaron la gestión empresarial en respuesta a la crisis del COVID-19 y sus perspectivas futuras en las PyMes del cantón Arenillas, provincia de El Oro, Ecuador. El propósito que buscó el estudio fue estudiar el comportamiento de la gestión de las empresas ante el impacto de la pandemia y evaluar los posibles escenarios futuros para las empresas. A través del análisis de la información recopilada, evidenciaron una disminución significativa en los niveles de productividad, que condujo a la reducción de personal, la suspensión de nuevas contrataciones y la insuficiencia de fondos para pagar a los empleados. En consecuencia, destacaron la importancia de reconsiderar las estrategias de gestión empresarial para responder con eficacia a las emergencias sanitarias durante y después de la pandemia, ya que sus efectos continuarán siendo perceptibles.

Ávila Quintero (2022) investigó las estrategias innovadoras para la gestión de las empresas en la pandemia COVID-19, con el objetivo de demostrar los efectos de la pandemia en la economía doméstica, la calidad de vida y la forma en que los empleados desempeñan sus funciones dentro de las organizaciones. El estudio, de naturaleza documental, se basó en datos seleccionados de una base de datos específica. Los resultados destacaron tres aspectos fundamentales: el impacto económico de la pandemia, el surgimiento de innovaciones durante este periodo y las medidas implementadas para atenuar los efectos económicos de las

cuarentenas obligatorias. La conclusión fue que la pandemia tuvo un impacto económico global extremadamente negativo, independientemente de la geografía o la demografía.

Por su parte, Mora et al. (2022), se centraron en los cambios en la gestión empresarial ocasionados por la pandemia COVID-19 en empresas latinoamericanas. El objetivo fue identificar los cambios en la gestión empresarial provocados por la pandemia. La metodología aplicada fue una investigación descriptiva, con un enfoque mixto y un diseño no experimental. La información resultante mostró que la pandemia impactó tanto en el ámbito económico como social de las organizaciones, afectando indistintamente la estructura organizacional, los proveedores, los clientes y los trabajadores. Concluyeron que los sectores más comprometidos fueron el turístico y el cultural, y que las empresas tuvieron que adoptar nuevas estrategias basadas en la tecnología, el teletrabajo y el comercio en línea, apoyándose en las medidas de ayuda gubernamentales para sobrellevar la crisis.

García et al. (2021) abordaron la innovación organizacional como un factor de competitividad empresarial en PyMEs durante el COVID-19. Su principal propósito fue examinar cómo la innovación organizacional influye en la competitividad de las empresas comerciales en medio de la pandemia. Utilizando un enfoque metodológico descriptivo, correlacional y transversal, analizaron una muestra de 200 gerentes. Los resultados revelaron una relación significativa entre la innovación y el nivel de competitividad de las PyMEs. Destacaron que el 81% de las empresas que se enfocaron en agregar valor a su marca lograron mejores posiciones competitivas en el mercado. Concluyeron que el valor añadido a la marca de manera constante ha sido clave para que las PyMEs se mantengan y compitan de manera sostenible.

Colina et al. (2021) investigaron el impacto del COVID-19 en PyMEs del Perú con el objetivo de analizar cómo la pandemia afectó la producción y rentabilidad de estas empresas. Aplicando un estudio cuantitativo, descriptivo y transaccional, recopilieron datos de 319 organizaciones. Encontraron que el 64% de las PyMEs seguían operativas, aunque el 77% reportó una disminución en sus ventas; el 66% adoptó nuevas modalidades de venta; el 43% implementó el trabajo mixto; y el

60% proporcionó capacitación a sus empleados. Concluyeron que la pandemia tuvo un impacto negativo en la demanda, ventas, productividad y rentabilidad de las PyMEs estudiadas.

En el estudio de Anticona (2021), se analizó la repercusión del COVID-19 en la gestión del Grupo Empresarial C&L SAC para planificar su reactivación. El estudio, que combinó métodos cuantitativos y cualitativos, reveló una reducción en las ganancias de 2020 en comparación con 2019. La conclusión fue que, pese a que la gerencia tomó decisiones enfocadas en las ventas y el volumen de compras durante la pandemia, esto no fue suficiente para mantener una posición financiera estable en el grupo empresarial.

Vela (2023) analizó el impacto económico de la COVID-19 en la hotelería de Chachapoyas durante 2020 y 2021, enfocándose en la afectación al sector. Utilizando un enfoque básico, cuantitativo y longitudinal, el estudio incluyó a 59 líderes hoteleros. Los hallazgos revelaron una disminución del 20% al 30% en servicios adicionales y una ocupación inferior al 50% debido a nuevas normativas. Vela determinó que la pandemia causó un efecto económico inmediato en la industria, que se agravaría si la crisis sanitaria se extendía.

A partir de la problemática evidenciada se formuló como interrogante: ¿Cuál es la relación entre la gestión empresarial y el impacto del COVID-19 en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022? La hipótesis proyectó que existe una relación significativa entre la gestión empresarial y el impacto del COVID-19 en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022. Como objetivo general se planteó determinar la relación entre la gestión empresarial y el impacto del COVID-19 en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022. Y como objetivos específicos se propuso: a) Describir la gestión empresarial en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022; b) Identificar las principales características de la COVID-19 que han impactado en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022; c) Determinar la correspondencia entre la gestión empresarial y las dimensiones del COVID-19 en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Población, muestra y muestreo

Población

Al referirse a la población, se hace alusión al conjunto completo de elementos, individuos o entidades con características específicas que están siendo investigados. Esta población abarca la totalidad de lo que se desea analizar, comprender o de donde se pretende obtener información relevante para el estudio en cuestión (López, 2004). La población de estudio está constituida por los gerentes o administradores de los hospedajes de la ciudad. Considerando el registro actualizado de dichos establecimientos, se identificaron 59 unidades de análisis correspondientes a cada líder de las organizaciones mencionadas (ver anexo 3).

Muestra y muestreo

La muestra se puede conceptualizar como un grupo representativo que refleja las características de la población de interés y que se selecciona para participar en la investigación. Este grupo reducido se elige de manera que capture las características y la diversidad presentes en la población en general (Lopez, 2004). Del mismo modo, el muestreo se puede describir como un proceso que se sigue para seleccionar una muestra, implicando la aplicación de una técnica o método específico que garantice que la muestra elegida sea lo más representativa posible de la población de interés. Es así que se utilizó un método de selección de muestra basado en la probabilidad, concretamente el muestreo aleatorio simple, el cual es apropiado para poblaciones de tamaño conocido o finito. Se aplicó la siguiente fórmula para determinar el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)e^2 + Z^2pq}$$

Donde:

- n = Tamaño de muestra buscado
- N = Tamaño de la población

- $Z =$ Nivel de Confianza (NC)
- $e =$ Error de estimación máximo aceptado
- $p =$ Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)
- $q = (1 - p) =$ Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Resolución para la población 1:

$$n = \frac{59 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(59 - 1)0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 51.26$$

n: la muestra corresponde a 51 gerentes o administradores que lideran los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas.

2.2. Variable de estudio

Variable 01:

- Gestión empresarial

Variable 02:

- COVID-19

2.3. Métodos

a) Tipo y nivel de estudio

Básico, los hallazgos de la investigación contribuyeron al enriquecimiento de las teorías y conceptos relacionados con las variables estudiadas. Además, este estudio servirá como punto de partida para investigaciones futuras de aplicación, considerando el interés de la investigadora por comprender, abordar y describir la problemática identificada (Concytec, 2017). En ese sentido, el estudio partió de la caracterización de los conceptos teóricos previamente establecidos que forman parte de las investigaciones puras o básicas, los cuales esta investigación comparte debido a su naturaleza. Además, este estudio se basó en fundamentos teóricos y científicos ya establecidos, enfocándose únicamente en reforzarlos.

Descriptiva-correlacional; se consideró descriptivo debido a su objetivo de caracterizar la población de estudio mediante las respuestas de los

individuos. Además, se clasificó como correlacional, ya que buscó evaluar la relación entre variables, dimensiones u otros conceptos relevantes para la interpretación de la información (Hernandez *et al.*, 2014). El estudio buscó evaluar la relación entre variables y analizar cómo una variable se vincula con la otra, así como también cómo una variable se relaciona con las dimensiones planteadas. Estos datos proporcionaron información sobre el grado en que la gestión empresarial de los establecimientos de hospedaje en Chachapoyas ha sido impactada por la COVID-19.

Cuantitativo, mediante el uso del instrumento, se recopiló y analizaron datos cuantificables, los cuales fueron empleados para evaluar la hipótesis planteada en el estudio a través de mediciones numéricas y estadísticas. Esto se llevó a cabo con el propósito de respaldar teorías y/o establecer procedimientos (Hernandez *et al.*, 2014). La información recolectada se clasificó en un nivel ordinal, lo que facilitó la categorización de las variables según los ítems planteados. Esto se hizo con el objetivo de abordar y resolver el problema planteado a través del análisis estadístico.

b) Métodos de investigación

Descriptivo

El método descriptivo constituyó la base para caracterizar y detallar las particularidades observadas en la población de estudio. Este enfoque metodológico facilitó el análisis sistemático de la información recolectada durante la fase de campo, permitiendo abordar de manera objetiva las interrogantes planteadas. La observación y la evaluación objetiva son componentes esenciales para comprender y describir los fenómenos de interés (Rodríguez & Pérez, 2017).

En el contexto de esta investigación, se aplicó el método descriptivo para describir e interpretar las respuestas proporcionadas por los directivos de las organizaciones empresariales objeto del estudio. De esta manera, se

logró un entendimiento más profundo de las dinámicas de gestión empresarial frente al impacto del COVID-19.

Deductivo

Este método se distingue por su capacidad de derivar interpretaciones estratégicas a partir de conceptos y teorías generales relacionados con la problemática abordada. Las teorías y conceptos operan conjuntamente para explicar de manera explícita la información recabada (Rodríguez & Pérez, 2017). En esta investigación, el método deductivo se empleó para analizar la realidad del problema presentado en la introducción. Se buscó explicar tanto los aspectos universales como los particulares del problema, lo que permitió contextualizar las variables estudiadas. Este enfoque facilitó la comprensión de los resultados obtenidos de manera práctica y metodológica, proporcionando una interpretación auténtica y sustentada de los hallazgos.

Inductivo

Se fundamenta en detallar de manera específica la realidad observada, considerando cómo se entrelazan las características únicas de la población. Esta explicación se apoya en el análisis detallado de los elementos descubiertos en el estudio, con el objetivo de construir argumentos lógicos hacia la comprensión de una realidad objetiva (Rodríguez & Pérez, 2017). A partir del cual se desarrollaron fundamentos generales para analizar casos específicos, examinar la estructura de juicios críticos y establecer y dividir principios teóricos. Esto nos ayudó a respaldar la información obtenida.

Sintético – analítico

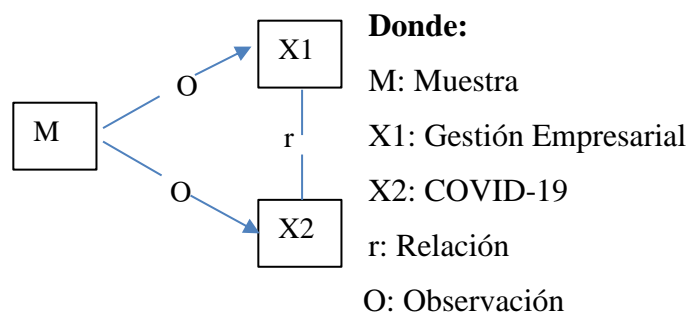
La combinación de estos se empleó para caracterizar y explicar de manera integral la información recabada durante el estudio. Esta aproximación metodológica implicó esquematizar y examinar estructuralmente la problemática identificada, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos y responder sistemáticamente a los ítems planteados. La aplicación de esta metodología permitió argumentar de

forma estructurada los hallazgos obtenidos y establecer comparaciones con investigaciones previas. Estas comparaciones y los resultados del análisis se expondrán detalladamente en las secciones de discusión y conclusiones de la presente investigación (Rodríguez & Pérez, 2017).

c) Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es **no experimental**, ya que se centró en la medición de las variables a través de la observación sin manipulación o alteración de las mismas. Este método busca recopilar información sin intervenir de manera activa en las variables de estudio, a diferencia de lo que ocurre en las investigaciones experimentales, donde se busca observar los efectos de una o más variables independientes sobre una variable dependiente (Hernández *et al.*, 2014). Se seleccionó este diseño con el objetivo de describir las características de las variables a partir de datos recogidos mediante el instrumento (ficha de encuesta), que no interfiere con el fenómeno estudiado, permitiendo así el análisis del comportamiento de las variables sin inducir cambios.

Adicionalmente, el diseño fue **transeccional**, lo que implica una recopilación de información en un único punto en el tiempo y en un área o contexto claramente delimitado. La investigación se definió como transeccional correlacional porque se buscó examinar y describir las relaciones entre las variables, todas enmarcadas dentro de un mismo periodo y espacio (Hernández *et al.*, 2014). La naturaleza transeccional de la investigación se evidencia en la recolección de datos dentro de los plazos preestablecidos del estudio y en un espacio concreto, específicamente los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Chachapoyas, donde se aplicó un cuestionario en una sola ocasión. Como se esquematiza a continuación:



d) Técnicas e instrumentos de recolección de datos

i. Técnicas

Para la recolección de datos en la presente investigación, se emplearon las siguientes técnicas:

- **Técnica de campo:** Esta permitió la descripción de las situaciones presenciadas durante la investigación en terreno. La observación de cómo se desenvuelven las unidades de estudio proporcionó datos valiosos para contrastar la teoría con la realidad práctica (Tamayo & Silva, 2016). Se empleó la técnica de trabajo de campo para recopilar información, interactuando directamente con los gerentes o administradores de las empresas evaluadas. Esto permitió observar directamente el comportamiento de los individuos y seleccionar datos confiables para el estudio.
- **Encuesta:** Esta técnica se caracteriza por la preparación previa de preguntas específicas que buscan obtener información detallada sobre un tema particular (Tamayo & Silva, 2016). La encuesta se administró a los gerentes o administradores de las empresas evaluadas, con el propósito de recopilar datos cuantitativos mediante preguntas enfocadas y estructuradas.

ii. Instrumentos

- **Ficha de registro de datos:** Se diseñó con la finalidad de representar de forma breve y precisa los aspectos considerados importantes para el estudio. La ficha de registro de datos facilitó la realización de observaciones estructuradas, basadas en criterios definidos previamente acerca de lo que se buscaba observar (Tamayo & Silva, 2016). Durante el trabajo de campo, este instrumento se utilizó para detallar y describir características específicas, comportamientos o situaciones observadas en los gerentes o administradores de los

establecimientos de hospedaje en la ciudad de Chachapoyas, quienes constituyeron la población de estudio.

- **Cuestionario:** Se utilizó un cuestionario de tipo ordinal politómico, el cual constaba de una serie de preguntas que abarcaban las dimensiones e indicadores de cada variable establecida en este estudio (Tamayo & Silva, 2016). Este instrumento fue escogido por su capacidad para recabar datos cuantitativos de manera sistemática, basándose en las dimensiones e indicadores previamente establecidos para las variables de estudio. La utilización del cuestionario permitió la explicación de la realidad observada, contribuyendo así al logro de los objetivos planteados y proporcionando respuestas al problema de investigación.

2.4. Análisis de datos

Para el análisis de datos recolectados, se utilizó Microsoft Excel y SPSS 26. La estadística descriptiva facilitó la presentación de la información mediante tablas y gráficos, mientras que la inferencial, a través del coeficiente de correlación de Pearson, permitió evaluar la relación entre las variables según los objetivos del estudio, como se detalla a continuación:

$$r = \frac{\sum ZxZy}{N - 1}$$

Donde:

- "x" es igual a la variable uno.
- "y" pertenece a la variable dos.
- "Zx" es la desviación estándar de la variable uno.
- "Zy" es la desviación estándar de la variable dos.
- "N" es el número de datos.

Tras calcular el coeficiente de correlación "r", se procede a evaluar su significancia estadística mediante el p-valor. Este valor resulta de un test estadístico que compara "r" con la distribución de valores esperados bajo la hipótesis nula de que no existe correlación entre las variables. El cálculo del p-

valor se basa en la distribución t con "N-2" grados de libertad, donde "N" es el número total de pares de datos.

Interpretación:

El coeficiente de correlación de Pearson, denotado como "r", oscila en un rango de -1 a +1. La interpretación de "r" es la siguiente:

- Si $r > 0$, existe una correlación lineal positiva entre las variables; es decir, a medida que el valor de una variable aumenta, el valor de la otra también tiende a aumentar.
- Si $r < 0$, existe una correlación lineal negativa entre las variables; esto significa que cuando el valor de una variable aumenta, el valor de la otra tiende a disminuir.
- Si $r = 0$, no hay evidencia de una correlación lineal entre las variables. Sin embargo, esto no excluye la posibilidad de que exista otro tipo de relación (como parabólica, exponencial, etc.) que no sea lineal.

Puede considerarse que la fuerza de la correlación es:

- Débil si $|r| < 0.3$.
- Moderada si $0.3 \leq |r| < 0.5$.
- Fuerte si $|r| \geq 0.5$.

El p-valor indica la probabilidad de encontrar una correlación tan extrema como la observada si las variables fueran realmente independientes:

- Un p-valor ≤ 0.05 implica que la correlación es estadísticamente significativa, indicando una probabilidad menor al 5% de que la correlación observada se deba al azar.
- Un p-valor > 0.05 sugiere que la correlación no es estadísticamente significativa.

Ambos, el valor de "r" y el p-valor, son necesarios para interpretar adecuadamente la relación entre las variables y para determinar si la correlación observada es confiable y no producto del azar en el contexto de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Describir la gestión empresarial en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022

Para describir la gestión empresarial de los establecimientos de hospedaje en Chachapoyas durante el año 2022, se evaluó la eficiencia en diferentes áreas de la gestión y se clasificó en los siguientes niveles: ineficiente, medianamente eficiente y eficiente. Los resultados se presentan a continuación:

Tabla 1

Nivel de eficiencia en la planificación empresarial en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Ineficiente	1-10	2	2	4%	4%
Medianamente eficiente	11-20	20	22	39%	43%
Eficiente	21-30	29	51	57%	100%
Total		51		100%	

Como se muestra en la Tabla 1, la mayoría de los establecimientos de hospedaje (57%) se clasificaron como eficientes en términos de planificación empresarial, seguidos por un 39% que se consideraron medianamente eficientes y solo un 4% ineficientes.

Tabla 2

Nivel de eficiencia en la organización empresarial en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Ineficiente	1-10	7	7	14%	14%
Medianamente eficiente	11-20	36	43	71%	85%
Eficiente	21-30	8	51	16%	100%
Total		51		100%	

La eficiencia en la organización empresarial indica que una mayoría (71%) de los establecimientos se clasificaron como medianamente eficientes, con un 16% alcanzando un nivel de eficiencia y un 14% siendo ineficientes.

Tabla 3

Nivel de eficiencia en la dirección empresarial en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Ineficiente	1-7	0	0	0%	0%
Medianamente eficiente	8-13	41	41	80%	80%
Eficiente	14-20	10	51	20%	100%
Total		51		100%	

Referente a la dirección empresarial, los datos presentados muestran que un 80% de los establecimientos fueron clasificados como medianamente eficientes y un 20% como eficientes, sin registros de ineficiencia.

Tabla 4

Nivel de eficiencia en el control empresarial en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Ineficiente	1-7	0	0	0%	0%
Medianamente eficiente	8-13	38	38	75%	75%
Eficiente	14-20	13	51	25%	100%
Total		51		100%	

En el ámbito del control empresarial el 75% obtuvieron una clasificación de medianamente eficientes y un 25% se calificaron como eficientes. No se detectaron establecimientos ineficientes en esta categoría.

Tabla 5

Nivel de eficiencia en la gestión empresarial en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022

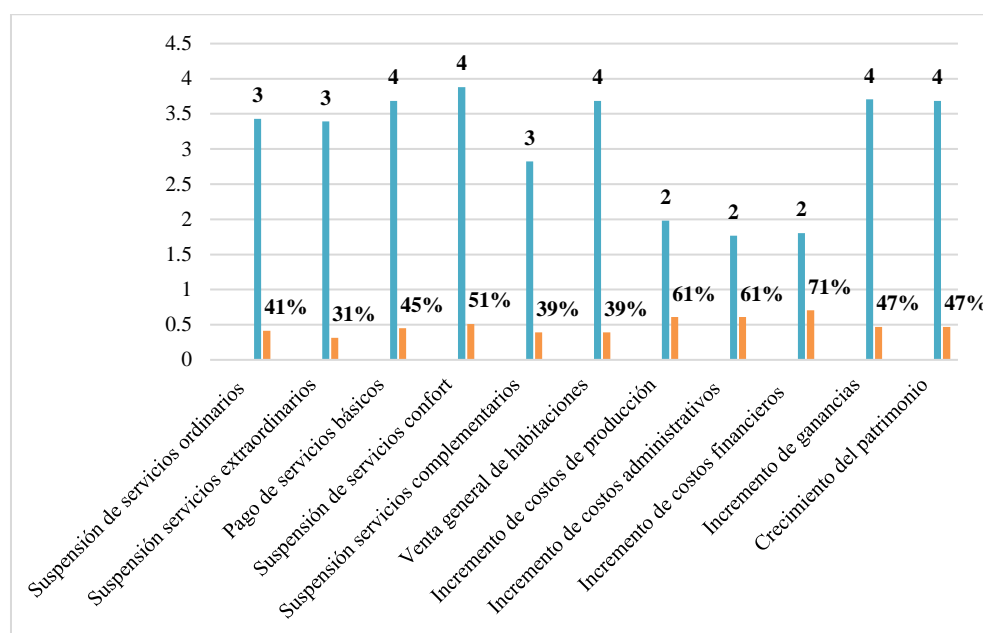
Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Ineficiente	1-30	0	0	0%	0%
Medianamente eficiente	31-60	30	30	59%	59%
Eficiente	61-90	21	51	41%	100%
Total		51		100%	

Finalmente, en la gestión empresarial general, el 59% de los establecimientos fueron evaluados como medianamente eficientes y un 41% como eficientes. Similar a las otras áreas, no se encontraron establecimientos ineficientes en esta evaluación global.

3.2. Identificar las principales características de la COVID-19 que han impactado los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022

Figura 1

Principales características económicas y financieras de la COVID-19 que han impactado en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022



Nota. El número 1 simboliza “siempre”, 2 “casi siempre”, 3 “a veces” y 4 “casi nunca”.

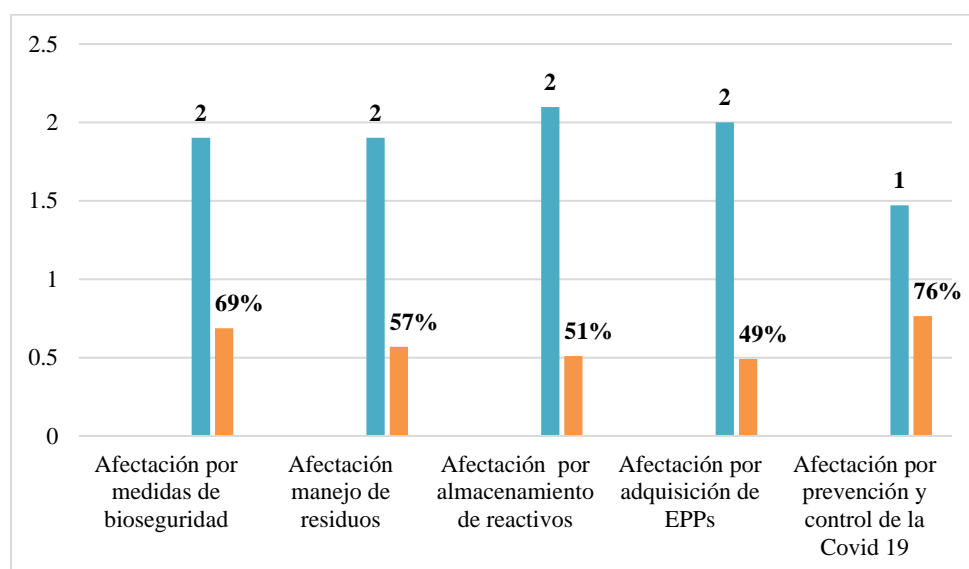
El análisis descriptivo reflejado en la Figura 1 reveló los efectos económicos y financieros significativos de la COVID-19 en los establecimientos de hospedaje de Chachapoyas durante el año 2022. Los impactos más notables incluyen:

- Un incremento en los costos financieros (71%), principalmente debido a los elevados índices de tasas de interés crediticio en el mercado.
- Un aumento en los costos de producción (61%), causado por las fluctuaciones en los precios de venta.
- Un incremento en los costos administrativos (61%), relacionado con los desafíos en la gestión operativa de las empresas.
- La suspensión ocasional de servicios de confort (51%), afectando comodidades como teléfono, internet y televisión.

- Un impacto en el incremento de ganancias y patrimonio (47%), que se presentó de manera poco frecuente.
- Dificultades en el pago oportuno de servicios básicos (45%), experimentadas de manera ocasional.
- La suspensión intermitente de servicios ordinarios (41%), incluyendo la limpieza de habitaciones y servicios de lavandería.
- Interrupciones en servicios complementarios (39%), tales como reservas especiales y tours, así como en la ocupación total de las habitaciones.
- La suspensión esporádica de servicios extraordinarios (31%), como el seguimiento postventa y la atención personalizada.

Figura 2

Principales características de los protocolos de bioseguridad de la COVID-19 que han impactado en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022.



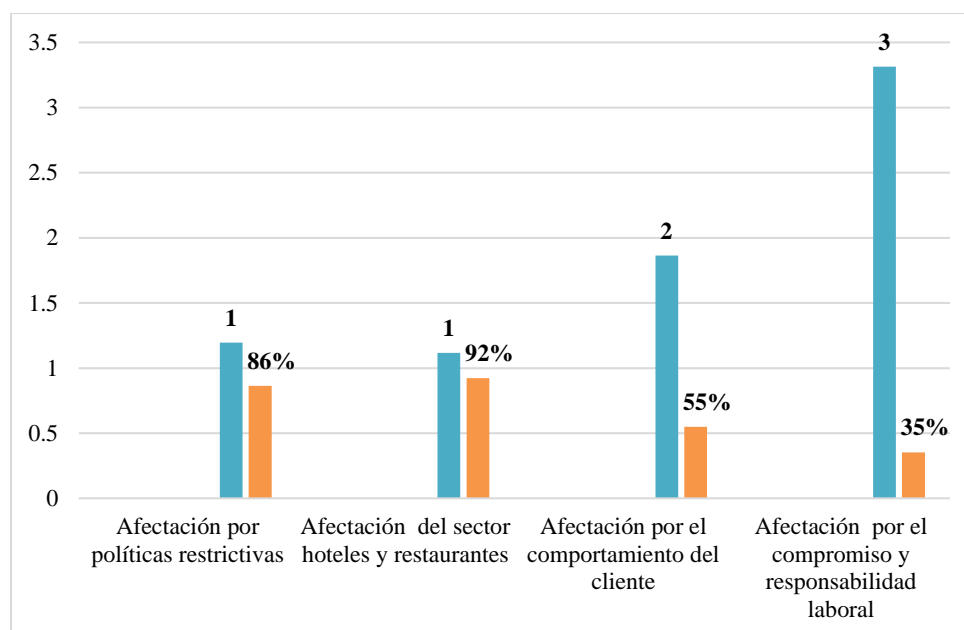
Nota. El número 1 simboliza “siempre” y 2 “casi siempre”.

El análisis descriptivo reflejado en la Figura 2 identificó que las características principales de los protocolos de bioseguridad de la COVID-19 que han tenido un impacto en la gestión empresarial de los establecimientos de hospedaje en Chachapoyas durante el año 2022 son las siguientes:

- La prevención y control del COVID-19 afectaron *siempre* (76%) a la gestión empresarial de los establecimientos indicando que esto tuvo implicancia constante.
- La afectación directa por las medidas de bioseguridad implementadas por el gobierno se dio *casi siempre* (69%) de los establecimientos, señalando un impacto frecuente.
- El tratamiento en el manejo de residuos generados en el alojamiento se vio afectado *casi siempre* (57%) de los establecimientos, reportando esta incidencia.
- El almacenamiento de reactivos para el control del COVID-19 causó una afectación *casi siempre* (51%) de los establecimientos.
- Finalmente, la adquisición de equipos de protección personal tuvo una afectación generalizada que se dio *casi siempre* (49%), según lo reflejaron los datos.

Figura 3

Principales características de las políticas restrictivas de la COVID-19 que han impactado en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022



Nota. El número 1 simboliza “siempre”, 2 “casi siempre” y el 3 “a veces”.

El análisis descriptivo de las principales características de las políticas restrictivas de la COVID-19 mostrado en la Figura 3 reveló el impacto significativo en los establecimientos de hospedaje de Chachapoyas en el año 2022:

- Un 92% de los establecimientos experimentaron una afectación directa *siempre* debido a su naturaleza de empresas hoteleras y de restauración, las cuales dependen exclusivamente de la demanda de sus servicios.
- Las políticas restrictivas tuvieron *siempre* una implicancia directa en los bajos niveles de desarrollo empresarial, siendo evidente en un 86% de los casos.
- El comportamiento del cliente, influenciado por la pandemia, resultó en una afectación directa *casi siempre*, con un 55% de los establecimientos señalando este impacto.
- Además, *a veces* se observó una afectación directa, con un 35% de los establecimientos reportando incidencias relacionadas con el compromiso y la responsabilidad laboral de sus colaboradores.

3.3. Determinar la correspondencia entre la gestión empresarial y las dimensiones del COVID-19 en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022

Para examinar la relación entre la gestión empresarial y las distintas dimensiones asociadas con la pandemia de COVID-19, se llevó a cabo un análisis correlacional. Los resultados de este análisis proporcionan una visión de cómo las prácticas de gestión empresarial se asocian con factores económicos y financieros, los protocolos de bioseguridad y las políticas restrictivas durante la pandemia.

Tabla 6

Relación entre la gestión empresarial y los factores económicos y financieros del COVID-19 en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022

Variable / Medida		Gestión Empresarial	Factores económicos y financieros
Gestión Empresarial	Correlación de Pearson	1	,183
	Sig. (bilateral)		,199
	N	51	51
Factores económicos y financieros	Correlación de Pearson	,183	1
	Sig. (bilateral)	,199	
	N	51	51

El análisis correlacional presentado en la tabla 6 entre la gestión empresarial y los factores económicos y financieros revela un coeficiente de correlación de Pearson de 0.183. Esta relación fue positiva, aunque débil, no alcanza el nivel de significancia estadística bilateral propuesto considerando el reporte de $p = 0.199$, lo que indica que no hay evidencia suficiente para afirmar que la relación es significativa en las variables respecto a la población de estudio.

Tabla 7

Relación entre la gestión empresarial y los protocolos de bioseguridad del COVID-19 en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022

Variable / Medida		Gestión Empresarial	Protocolos de Bioseguridad
Gestión Empresarial	Correlación de Pearson	1	,108
	Sig. (bilateral)		,451
	N	51	51
Protocolos de bioseguridad	Correlación de Pearson	,108	1
	Sig. (bilateral)	,451	
	N	51	51

La Tabla 7 muestra la relación entre la gestión empresarial y los protocolos de bioseguridad, donde se encontró un coeficiente de correlación de Pearson de 0.108. Aunque es una relación positiva, es muy débil y no se considera

estadísticamente significativa ($p = 0.451$). La magnitud de la correlación sugiere que la asociación entre estas dos variables es mínima.

Tabla 8

Relación entre la gestión empresarial y las políticas restrictivas del COVID-19 en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022

Variable / Medida		Gestión Empresarial	Políticas restrictivas
Gestión Empresarial	Correlación de Pearson	1	,248
	Sig. (bilateral)		,080
	N	51	51
Políticas restrictivas	Correlación de Pearson	,248	1
	Sig. (bilateral)	,080	
	N	51	51

Según el análisis de la Tabla 8, la correlación entre la gestión empresarial y las políticas restrictivas muestra un coeficiente de correlación de Pearson de 0.248, indicando una relación positiva pero débil. La significancia bilateral ($p = 0.080$) no cumple con el umbral de significancia estadística propuesta, sugiriendo que la asociación observada no es estadísticamente significativa en la muestra analizada.

3.4. Determinar la relación entre la gestión empresarial y la COVID-19 en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022

Tabla 9

Relación entre la gestión empresarial y la COVID-19 en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022

Variable / Medida		Gestión Empresarial	COVID-19
Gestión Empresarial	Correlación de Pearson	1	,238
	Sig. (bilateral)		,092
	N	51	51
COVID-19	Correlación de Pearson	,238	1
	Sig. (bilateral)	,092	
	N	51	51

Nota. También representa nivel de significancia para la prueba de hipótesis

El análisis de correlación indicado en la tabla 9 muestra una relación positiva débil entre la gestión empresarial y el impacto generado por COVID-19, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.238. El valor del coeficiente señala que hay una asociación entre las variables, pero no es particularmente fuerte. La significancia bilateral de este coeficiente es de 0.092, lo que indica que la relación no es estadísticamente significativa al nivel convencional propuesto de 0.05. Esto sugiere cautela al generalizar la relación observada en la muestra a la población total de gerentes o administradores de dichos establecimientos.

3.4.1 Prueba de hipótesis

a) Formulación de hipótesis

H0: No existe una relación significativa entre la gestión empresarial y el impacto del COVID-19 en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la gestión empresarial y el impacto del COVID-19 en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas, 2022.

b) Conclusión

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 9, la correlación entre la gestión empresarial y el impacto de COVID-19 muestra un coeficiente de correlación de Pearson de 0.238 y un valor de significancia bilateral (p-valor) de 0.092. Estos resultados indican que el nivel de relación entre las variables no es estadísticamente significativo, ya que el p-valor es mayor que el nivel de significancia convencional propuesto de 0.05. En consecuencia, no se encuentra evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula (H0). Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, señalando que, con base en los datos analizados de la muestra, no existe una relación significativa entre la gestión empresarial y el impacto de COVID-19 en los establecimientos de hospedaje de Chachapoyas durante el año 2022.

IV. DISCUSIÓN

La pandemia de COVID-19 ha catalizado transformaciones profundas en el funcionamiento de las organizaciones, desafiando a los líderes a adoptar medidas para mitigar los impactos adversos en la operación empresarial. Los establecimientos de hospedaje, que dependen intrínsecamente de la demanda de servicios, se han enfrentado a numerosas restricciones gubernamentales. En este contexto, el presente estudio se propuso determinar la relación entre la gestión empresarial y el impacto del COVID-19 en los establecimientos de hospedaje de Chachapoyas en el año 2022.

Se identificó una correlación positiva entre la gestión empresarial y el impacto del COVID-19, con un coeficiente de 0.238 y un nivel de significancia de 0.092. Aunque esta relación no resulta estadísticamente significativa, refleja una tendencia que coincide con los hallazgos de Betancourt et al. (2020), quienes reportaron una repercusión moderada de la pandemia en la productividad y gestión de PYMES. Este efecto global de la crisis sanitaria en el sector servicios es consistente con el análisis de Ávila (2022) sobre el impacto económico negativo desencadenado por la pandemia. Aunque los efectos varían entre regiones, la volatilidad de la demanda repercute directamente en la viabilidad del sector de hospedaje.

Similarmente, Mora et al. (2022) describen cómo la COVID-19 ha influenciado tanto los ámbitos económicos como sociales de las empresas latinoamericanas, incidiendo en la estructura organizacional y en la conducta de los clientes internos como respuesta a un nuevo contexto social.

Al abordar el primer objetivo específico, se detectó que la gestión empresarial en los establecimientos de hospedaje fue calificada como medianamente eficiente por la mayoría de los participantes, con porcentajes similares en organización, dirección y control empresarial. Sin embargo, la planificación fue percibida como eficiente por el 57% de los participantes. Estos hallazgos subrayan la importancia de la planificación y la necesidad de reforzar el seguimiento y evaluación de las acciones empresariales. Anticona (2021) observó que, a pesar de tomar decisiones acertadas durante la pandemia, algunos negocios no pudieron mantener una

posición financiera estable, afectando negativamente las ganancias. García et al. (2021) destacan que la innovación se convirtió en un componente clave de la gestión estratégica, permitiendo a ciertas empresas mantener su competitividad.

En relación con el segundo objetivo específico, se identificaron las características significativas del impacto de la COVID-19, como el incremento en costos financieros, de producción y administrativos, así como la suspensión de ciertos servicios. Estos elementos evidencian el impacto económico y financiero, corroborando las observaciones de Ávila (2022) y Vela (2023), quienes notaron efectos adversos significativos en la hotelería. Colina et al. (2021) encontraron que, aunque muchas empresas continuaron operativas, hubo una disminución notable en ventas, impulsando la adopción de nuevas modalidades de gestión.

El tercer objetivo examinó la correspondencia entre la gestión empresarial y las dimensiones del impacto de COVID-19. Se descubrió una correlación positiva, aunque no significativa, entre la gestión empresarial y los factores económicos y financieros, los protocolos de bioseguridad y las políticas restrictivas. Esto sugiere que, si bien el impacto no fue significativo, las medidas de contención han dejado una huella en la gestión de los establecimientos de hospedaje. Vela (2023) reportó un impacto mediano en la rentabilidad del sector, mientras que Colina et al. (2021) observaron un efecto negativo más pronunciado en las empresas analizadas. Es claro que la pandemia ha alterado la operatividad empresarial, destacando la importancia de la innovación en la gestión para superar los desafíos actuales y futuros, como lo ilustra García et al. (2021), quienes evidenciaron la gestión de la innovación como un factor crítico para el nivel de competitividad empresarial.

V. CONCLUSIONES

- La eficiencia en la gestión empresarial en los establecimientos de hospedajes de Chachapoyas durante el año 2022 fue percibida como medianamente eficiente, con el 59% de los encuestados calificándola así. Se observaron porcentajes similares en los elementos de organización (71%), dirección (80%) y control empresarial (75%). No obstante, la planificación empresarial resaltó con un nivel eficiente según el 57% de los participantes, destacando la importancia de una planificación estratégica sólida para la estabilidad y el éxito a largo plazo de estas organizaciones.
- En cuanto al impacto económico y financiero de la COVID-19, los establecimientos de hospedaje coinciden en haber experimentado casi siempre un incremento en los costos financieros (71%), en los costos de producción (61%) y en los costos administrativos (61%). Además, reportan que casi nunca enfrentan la suspensión de servicios de confort (51%) y la venta general de habitaciones 39%. Estos desafíos subrayan la importancia de estrategias empresariales flexibles y resilientes ante crisis económicas y de salud pública.
- Se encontró una correlación positiva, aunque no estadísticamente significativa, entre la gestión empresarial y los factores económicos y financieros ($r = 0.183$, $p = 0.199$), los protocolos de bioseguridad ($r = 0.108$, $p = 0.451$) y las políticas restrictivas ($r = 0.248$, $p = 0.080$). Este hallazgo sugiere que, si bien la gestión empresarial ha estado relacionada con la respuesta a la pandemia, los datos no proporcionan evidencia suficiente para afirmar una relación significativa en el contexto de los establecimientos de hospedaje de Chachapoyas.
- La relación entre la gestión empresarial y el impacto del COVID-19 en los hospedajes mostró una correlación de 0.238 con una significancia de 0.092, lo que no permite rechazar la hipótesis nula. Esto indica que, aunque hay una correlación positiva, no es estadísticamente significativa al nivel convencional de 0.05. Por lo tanto, se concluye que no hay suficiente evidencia para afirmar que existe una relación significativa entre la gestión empresarial y el impacto de COVID-19 en estos establecimientos.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los gerentes de los establecimientos de hospedaje de Chachapoyas que inviertan en programas de capacitación y desarrollo para fortalecer las áreas de organización, dirección y control empresarial, las cuales se han percibido como medianamente eficientes. La mejora en estos aspectos es crucial para aumentar la competitividad y la resiliencia ante futuras crisis. Además, la planificación estratégica debe ser revisada y ajustada para reflejar las lecciones aprendidas durante la pandemia y para incorporar prácticas de gestión de riesgos financieros más objetivas. Esto ayudará a los establecimientos a responder mejor a cambios imprevistos en el mercado y a mantener la continuidad de los servicios.

Es necesario sugerir a los gerentes de los establecimientos de hospedaje de Chachapoyas que se mantengan actualizados y se fortalezcan los protocolos de bioseguridad, lo cual incluye la capacitación efectiva del personal. Además, los establecimientos deben adaptar sus operaciones para cumplir con las políticas gubernamentales restrictivas y garantizar la seguridad de los clientes y empleados.

Para una comprensión más amplia del impacto de la COVID-19 en el sector turístico, se sugiere que futuras investigaciones expandan su alcance a otros subsectores, como la industria alimentaria y las agencias de viaje. Esto permitiría evaluar la eficacia de las medidas de gestión empresarial en un contexto más amplio.

Se insta a la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas a intensificar su apoyo a los establecimientos de hospedaje, enfocándose en la formalización del empleo y la mejora de la gestión del personal, para contribuir a la estabilidad y al desarrollo sostenible del sector turístico.

Finalmente, se sugiere a los gerentes de los establecimientos de hospedaje revisen sus estrategias de administración, dirección y control, asegurándose de que estén alineadas con los objetivos empresariales y preparadas para adaptarse a las nuevas condiciones de mercado y a las exigencias de un entorno post-pandemia.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anticona, E. M. (2021). *Repercusión del Covid 19 en la gestión del Grupo Empresarial C&L SAC para planificar su reflatamiento – 2020*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Trujillo]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_a1c8a4fe13436849dd32a88a0deda3c0/Description#tabnav
- Avila, O. C. (22 de octubre de 2022). *Estrategias de innovación de la gestión empresarial durante la COVID-19*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Nueva Granada]. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/37023>
- Betancourt, F., Ollague, J., Pacheco, A., & Tapia, N. (11 de Diciembre de 2020). La gestión empresarial ante la crisis del covid-19 y el escenario futuro en las Py-MEs del cantón Arenillas, provincia de El Oro, Ecuador. *Digital Publisher CEIT*, 5, 496-514. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897686>
- Bravo, L. E. (2021). *Gestión empresarial de mypes chiclayanas en tiempos del covid-19: un enfoque exploratorio desde la teoría de sistemas*. [Tesis de titulación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3654>
- Bravo, L. E. (2022). *Gestión empresarial de mypes chiclayanas en tiempos del Covid-19: Un enfoque desde la teoría de sistemas*. [Tesis de titulación, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5285/8/TL_BravoBautistaLuz.pdf
- Colina, F. J., Isea, J. J., & Aldana, J. J. (12 de agosto de 2021). Impacto del COVID-19 en pequeñas y medianas empresas del Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(4), 16-31. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/5401>
- Concytec. (2017). *Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT*. Lima, Perú: Sistema

Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

García, J. J., Tumbajulca, I. A., & Cruz, J. J. (13 de mayo de 2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19. *Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(2), 99-110.
<http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.2.500>

Gobierno del Perú. (2020). *Decreto Supremo N° 044-2020-PCM*. Perú: Editora Perú. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM_1864948-2.pdf

Grant, S. S. (17 de septiembre 2020). *Cómo el COVID-19 ha impactado a la industria hotelera*. Go Beyond. <https://www.grantthornton.mx/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). Mexico, Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

López, N. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69–74.
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2569>

Martinón, M. (2021). *Estrategias Empresariales En Tiempos De Incertidumbre: El Caso De La Hostelería En Tiempos De Covid-19* [Tesis de titulación, Comillas Universidad Pontificia, Facultad de Ciencias Empresariales].
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/47231>

Marulanda, F. Á., Arango, D. G., & Restrepo, J. A. (2021). La gestión estratégica en tiempos de Covid-19: una mirada desde el sector turístico - subsector de alojamiento. *Revista Universidad y Empresa*, 23(41).
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10376>

Montenegro, E. G., & Chaluisa, S. F. (2021). La Gestión Empresarial en la post pandemia: caso Latinoamérica. *Tesla*, 1(2), 28–44.

<https://tesla.puertomaderoeditorial.com.ar/index.php/tesla/article/view/3/11>

Mora, I. D., Moreno, G. P., & Villamizar, C. (2022). *Cambios en la gestión empresarial generados por la pandemia Covid 19 en empresas Latinoamericanas*. Fundación Universitaria del Área Andina. <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4451>

Organización Mundial de la Salud. (2020). *Coronavirus*. www.who.int/es: https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

Organización Mundial de la Salud. (25 de agosto de 2020). *Gestión de la COVID-19 en hoteles y otras entidades del sector del alojamiento*. Organización Mundial de La Salud. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/334128/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.3-spa.pdf>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Quilia, J. V. (2020). *Desafíos en la gestión empresarial de las mypes en tiempos de COVID-19, Perú* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48291/Quilia_VJVM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Quille, R. (2022). *Gestión Empresarial Y Competitividad En Xima Hotels S.A.C. Cusco – 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92712/Quille_CR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, A., & Pérez, A. (1 de julio de 2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. (U. EAN, Ed.) *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*(82), 2-26. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>

Sandoval, L. D. (2020). *Gestión empresarial en la competitividad del servicio de hospedaje de los hostales de la ciudad de Huancayo 2018* [Tesis de

maestría, Universidad Nacional de Centro del País].
https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6599/T010_19854693_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santiago, C. (2021). Pandemia Covid 19 y Liderazgo Adaptativo. Reciprocidad e importancia de esta relación en una organización del sector eléctrico colombiano. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 16(31).
<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v16i31.3209>

Tamayo Ly, C., & Silva, I. (2016). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Proyecto de investigación*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
<https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>

Valverde, M. T., & De Paz, A. C. (2022). Impacto del COVID-19 en la economía de las empresas hoteleras de la provincia de la Barranca. *Llamkasun*, 3(1), 38–46. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.81>

Vela, E. M. (2023). *Impacto económico del COVID-19 en el sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas, 2020-2021*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza De Amazonas].
<https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/3052>

ANEXOS

Anexo 1

Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Gestión empresarial	Hace referencia a las medidas estratégicas las cuales tienen la finalidad de que la empresa sea viable económicamente, la misma que tiene varios factores, desde lo financiero, productivo hasta lo logística (Bravo, 2021)	Planificación	Objetivos y metas	Cuestionario
			Políticas empresariales	
			Programas y gestión direccionada	
		Organización	Reuniones para intercambiar ideas y criterios	
			Distribución y/o tareas	
			Manual de organización	
		Dirección	Toma de decisiones	
			Trabajo en equipo	
			Recompensas	
		Control	Actividades diarias	
			Verificación de las metas	
			Retroalimentación	

COVID-19	<p>La COVID-19 conocida también como SARS-CoV-2 es una enfermedad infecciosa que se propaga fácilmente entre personas causando falta de respiración aguda y en muchos casos la muerte. Además, no es sólo una cuestión sanitaria; sino que provoca una profunda conmoción en las sociedades y economías (Organización Mundial de la Salud, 2020). En el marco de la preocupación por el cuidado de la salud humana el gobierno peruano estableció políticas restrictivas mediante Decreto N° 044-2020-PCM donde se restringe el ejercicio de los derechos constitucionales, así como las estrictiones en el ámbito de la actividad comercial, actividades culturales, establecimientos y actividades recreativas, hoteles y restaurantes (Gobierno del Perú, 2020)</p>	Factores económicos y financieros	Servicios ordinarios y extraordinarios	Cuestionario
			Servicios básicos, periféricos y confort	
			Ventas	
			Costos de producción, administrativos y financieros	
			Ganancias	
		Protocolos de Bioseguridad	Medidas de Bio Seguridad	
			Manejo de Residuos Solidos	
			Almacenamiento de Reactivos	
			Adquisición de EPPs	
			Prevención y Control del Covid 19	
		Políticas Restrictivas	Implementación de políticas Restrictivas	
			Sectores Hoteles y Restaurantes	
			Comportamiento del Cliente	
Compromiso y Responsabilidad Laboral				

Anexo 2

Formatos de encuesta

CUESTIONARIO PARA MEDIR GESTIÓN EMPRESARIAL EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE CHACHAPOYAS, 2022

Estimado colaborador, el presente instrumento tiene por finalidad recabar información sobre la GESTIÓN EMPRESARIAL E IMPACTO DEL COVID 19 EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE CHACHAPOYAS, 2022; por lo que debe ser llenado con las consideraciones del caso. Además, es importante precisar que la información será utilizada únicamente con fines de investigación.

Dadas las siguientes alternativas, le agradecemos leer cada uno de los enunciados y marcar con una (X) la valoración que usted considere.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nota. Las respuestas tienen que basarse en el desarrollo empresarial del año 2022

GESTIÓN EMPRESARIAL		5	4	3	2	1
N°	Ítem					
Dimensión 1: Planeación						
1	La empresa definió y ejecutó sus funciones basadas en objetivos y metas dentro de los periodos establecidos.					
2	La empresa involucró a sus colaboradores para el cumplimiento de los objetivos y las metas.					
3	Las políticas estuvieron orientadas a motivar y estimular a los trabajadores.					
4	Las políticas estuvieron orientadas a contribuir en cumplir con los objetivos y metas.					
5	Se desarrollaron programas que estimularon las acciones y tiempos para implementar estrategias.					
6	Se desarrolló una gestión direccionada donde se tomó en cuenta las estrategias propuestas.					
Dimensión 2: Organización						
7	Se convocaba a los trabajadores a reuniones para intercambiar ideas y criterios.					
8	Para la distribución de actividades y/o tareas se convocaba a reuniones.					
9	Cada área de trabajo contaba con un manual de funciones actualizado.					
10	Se brindaban charlas de inducción referente al manual de funciones.					
11	Cada área de trabajo contaba con un manual de organización actualizado.					
12	Se brindaban charlas de inducción referente al manual de organización.					
Dimensión 3: Dirección						
13	La toma de decisiones se realizada en conjunto por los funcionarios y responsables de área.					
14	Se consideraba a los trabajadores como pieza fundamental parte de la toma de decisiones en las áreas de trabajo.					
15	Se promovía el trabajo en equipo mediante el apoyo mutuo para el logro de metas y cumplimiento de plazos.					
16	Se promovía el trabajo en equipo recompensando los esfuerzos y agradeciendo los logros.					
Dimensión 4: Control						
17	Se verificaba y monitorea las actividades diarias.					
18	Se verificaba y monitorea el cumplimiento de metas.					
19	Después de cada verificación se retroalimentaba las funciones.					
20	Se realizaba una retroalimentación de funciones según las deficiencias encontradas.					

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL IMPACTO DEL COVID 19 EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE CHACHAPOYAS, 2022

Estimado colaborador el presente instrumento tiene por finalidad recabar información sobre la GESTIÓN EMPRESARIAL E IMPACTO DEL COVID 19 EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE CHACHAPOYAS, 2022; por lo que debe ser llenado con las consideraciones del caso. Además, es importante precisar que la información será utilizada únicamente con fines de investigación.

Dadas las siguientes alternativas, le agradecemos leer cada uno de los enunciados y marcar con una (X) la valoración que usted considere.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca

Nota. Las respuestas tienen que basarse en el desarrollo empresarial del año 2022

N°	Ítem	5	4	3	2	1
		Dimensión 1: Factores económicos y financieros				
1	Los servicios ordinarios o comúnmente ofertados (limpieza de habitación, lavandería, botones, etc.) han sido suspendidos temporalmente en su establecimiento durante el año 2022					
2	Los servicios extraordinarios (post venta, atención personalizada, etc.) que formaban parte de la oferta de servicios han sido cancelados durante el 2022					
3	Los servicios básicos de su empresa han sido cubiertos sin inconvenientes durante la pandemia					
4	Ha tenido la necesidad de suspender los servicios periféricos o de confort (TV, teléfono, sauna, etc.					
5	Ha tenido la necesidad de suspender los servicios complementarios (reservas especiales, tours particulares, alimentos y bebidas, etc.					
6	Cumplió con la venta general de sus habitaciones, según la capacidad instalada de su establecimiento en el año 2022					
7	Los costos de producción se han incrementado de forma significativa durante el 2022					
8	Los costos administrativos han incrementado de forma significativa durante el 2022					
9	Los costos financieros se incrementaron de forma significativa en el 2022					
10	El margen porcentual de ganancias por sus actividades operativas (actividades principales del establecimiento) le han generado beneficios significativos					
11	Considera que la tasa de crecimiento de las ganancias de su empresa (rendimiento del patrimonio) ha sido significativo durante el 2022					
	Dimensión 2: Protocolos de bioseguridad					
12	Las medidas de bioseguridad implementadas por el gobierno afectaron significativamente la prestación del servicio de su empresa					
13	Considera que el manejo de residuos especiales durante la pandemia afectó sus ingresos económicos					
14	Considera que el almacenamiento de reactivos durante la pandemia afectó sus ingresos económicos					
15	La adquisición de EPPs durante la pandemia afectó significativamente la rentabilidad de su empresa					
16	La prevención y control de la Covid 19 afectó significativamente la rentabilidad de su empresa					
	Dimensión 3: Políticas restrictivas					
17	La implementación de políticas restrictivas durante la pandemia afectó significativamente la actividad comercial de su empresa					
18	Los hoteles y restaurantes han sido los más afectados con la implementación de políticas restrictivas durante la pandemia					
19	Los factores sociales como la Covid 19 han influido en el comportamiento del cliente; y este en la prestación de servicios de su empresa					
20	Durante la pandemia se ha limitado el compromiso y responsabilidad de sus colaboradores					

Anexo 3

Número de establecimientos de hospedaje registrados

N°	Nombre Comercial	Representante Legal	Domicilio	Teléf.	E - mail
1	Relax	Gerardo Más Más	Jr. Salamanca	951460295	...
2	Hospedaje California	María Marlene Muñoz Góngora	Jr. Libertad N° 926	941882784	Hadamarl@hotmail.com
3	Hotel California	María Marlene Muñoz Góngora	Jr. Salamanca N° 570	941882784	Hadamarl@hotmail.com
4	Hospedaje California	María Marlene Muñoz Góngora	Jr. Salamanca N° 682	941882784	Hadamarl@hotmail.com
5	Hospedaje Amazónico	Deisy Riva Mori	Jr. Salamanca	954830198	Jordinnahum@gmail.com
6	Los Jardines	Ney Inga Mixan	Jr. Salamanca	926979617/966179010	Neynor1013@gmail.com
7	Hospedaje Planet Tours	Gil Inga Mixan	Av. Salamanca	999880351	Universplanet@hotmail.com
8	El Poseidón	Angelica Trigoso Cortez	Jr. Libertad	041-478431	...
9	Bunker Hostal	Oscar Hernan Pinedo Portocarrero	Jr. Libertad N° 880	987885325	...
10	Hospedaje Don Lalo	Sindy Vilchez Ramos	Jr. Libertad N° 580	979207763	Hostaldonlalo@gmail.com
11	Monte Peruvian Hotel	Maribel Valqui Vilchez	Jr. Libertad	946931837	Hotel.monte.peruvian@outlook
12	Hospedaje el Sueño	De Vargas López Clodomira	Av. San Juan de la Frontera N° 642	966899760	Hostalelsueño@outlook.es
13	Hospedaje la Morada	Luisa Mori Rosario	Jr. Ayacucho	979134607/951460295	...
14	Sol y Luna	José Santos Villacrez Muñoz	Jr. Ayacucho	954435879/942130333	...
15	Alvarado	Cristian Alvarado Castro	Jr. Triunfo	943990197/925592132	Cristianalvaradocastro@gamil.com
16	Chacha International	Anneli Tammiste	Jr. Triunfo	041-477073	Chacha17international@gmail.com
17	Hospedaje Gutiérrez	María Sulema Ocampo Valle	Jr. Ortiz Arrieta	982220346	...
18	Amagame	Juan Francisco Amayo Goicochea	Jr. Ortiz Arrieta	940336486	Jfamayo@outlook.com
19	Hospedaje San Pedro	Mercedes Abanto Portal	Jr. Chincha Alta	990286621/976094243	...
20	Hospedaje Jenny	María Leonilda Palacios	Psje. David Reyna	973893876	Reservas@hospedajejenny.com

21	Jehová es Mi Luz y Salvación	Lucila Valle de Diaz	Psje. David Reyna	041-477993	...
22	Don Lucho	Doris Orfelia Tuesta Chávez	Psje. David Reyna	955838779	...
23	Hospedaje Shubeth	Edwar Ramos Zuta	Jr. Amazonas N° 440	948138319	Shubethostal@gmail.com
24	Aventura Chachapoyas Backpackers	Isaac Santillán Cortez	Jr. Amazonas	944475940	Isaacsantillancortes@gmail.com
25	Casa Hospedaje Teresita	Teresa Negro Portocarrero	Jr. Amazonas N° 537	990772244	Tenepo@hotmail.com
26	El Gran Gocta	Manibri Diaz Cervera	Jr. Amazonas N° 222	948949966	...
27	Amazonas	Eduardo Castañeda Rubio	Jr. Grau	941925959/975587942	E.castañeda.r@hotmail.com
28	Hospedaje Purunllacta	Segundo A. Huayamis Portocarrero	Jr. Grau N° 307	979953310	...
29	Hospedaje Royalty	Wilmer Tejada Chuquipiondo	Jr. Grau N° 299	940551660	Wiltejada82@hotmail.com
30	Hospedaje Norte	Cesar Espejo Chávez	Jr. Grau	956885365/986466629	Chachapoyasnaturaltourq@hotmail.com
31	Killa Huasy Biandy	Nancy M. Montenegro Carguas	Jr. Bolivia N° 316	961385338	Killahuasy316@gmail.com
32	La Merced	Pilar Maryliana Arias Cabrera	Jr. La Merced N° 1157	976823873	...
33	El Danubio	Orfelia Saavedra Collantes	Jr. Tres Esquinas
34	Hospedaje los Mashitas	Pablo Huamán Horna	Jr. Recreo N° 461	970225814	...
35	La Casa de los Balcones	Cinthia A. Herrera Meléndez	Jr. Triunfo	941951477	Turismoyhoteleriasac@gmail.com
36	Shubet Hostal	Edwar Ramos Zuta	Jr. Dos de Mayo N° 1370	041-750051	...
37	Alójate Piso 3	Jhonatan Felipe Raico Quiroz	Psje. David Reyna N° 227	996550822	Raycosoft@gmail.com
38	Hospedaje Mi Perú	Luis Iliquin Vigo	Jr. Grau N° 211	941875018	Wishostalmiperu@gmail.com
39	Hotel Chachapoyas	Rosa Ampuero Barrantes	Jr. Dos de Mayo	941989476	Carlaam8@hotmail.com
40	Central Guest House	Carlos Cruz Ramos	Jr. Amazonas N° 721	041-477698	Carlos.cr02@hotmail.com
41	Miski Warak	Rosa Mará López Espinoza	Jr. Dos de Mayo	985261999/938255475	Miski.rle@hotmail.com

42	Hostal Valqui	Faimer Valqui López	Jr. Salamanca	968385134	Valquilopezfaimer@gmail.com
43	Nuevo Amanecer	Obed Moisés Guevara Alva	Jr. Triunfo – psj. Tiohuayco	942313761	Omga1987@gmail.com
44	Hostal Imos	Abelardo Orihuela Centeno	Jr. Ortiz Arrieta	943809075/943807567	Hostal.impos@gmail.com
45	La Paskana	Graciela Lucana de Mori	Jr. Salamanca	041-312471	...
46	Cristo Rey	Gilber Montenegro Chuqui	Jr. Libertad	941981042/976085473	...
47	Casa Hospedaje Salón Cultural Sumaj Huasi	Jesica Muñoz Marín	Jr. Las Antenas s/n	995417539	...
48	El Nogal	Jovith Valle Guiop De Muñoz	Jr. Ortiz Arrieta	949760288/984026272	Hselnogal@hotmail.com
49	Pakkarin Hostal	Jorge Jhony López Meléndez	Jr. Santa Lucia N° 120	996350155	Reservas@pakkarinhostal.com
50	Hostal Buenas Noches	José Enrique W. Saavedra Rojas	Av. San Juan de la Frontera de Chachapoyas N° 724	96766786	...
51	Kollarón	Gualberto Zamora Loja	Av. San Juan de la Frontera	945663762	Gualbertozamoral1@hotmail.com
52	Déja Vu	German Napoleón Cotrina Díaz	Jr. Ayacucho	922214543	...
53	Hospedaje Vía	Reyna Silva Gonzalo	Av. San Juan de la Frontera N° 553	973325845	Hostalvia@gmail.com
54	Musuq Wayra	Rolando Novoa Pierola	Jr. Primavera N° 130	941306849	Ronopi26@gmail.com
55	El Molino	Carlos A. Salazar Chota	Jr. Junín	951897338	Amendozag136@hotmail.com
56	Killa Wasi	Nancy M. Montenegro Carhuas	Jr. Bolivia N° 316	961385338	Killahuasy316@gmail.com
57	Casa Hospedaje Burgos	Edith Isabel Alvarado Inga	Jr. Hermosura 622	941944562	Edithisabel5@gamil.com
58	Sumq Chacha	Niviola Huamán Mori	Jr. Salamanca	976837730	Sumaqchacha@gmail.com
59	El Gran Pajaten	Manuel Rivera Marrufo	Jr. La Merced	041-478538	...

Anexo 4

Reporte Turnitin

**GESTIÓN EMPRESARIAL E
IMPACTO DEL COVID 19 EN LOS
ESTABLECIMIENTOS DE
HOSPEDAJE DE CHACHAPOYAS,
2022**

por Lis Lindaura Quiroz Cabañas

Fecha de entrega: 28-may-2024 05:04p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2390266710

Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS_V11_FINAL_SUSTENTADO.pdf (2.6M)

Total de palabras: 7072

Total de caracteres: 40224

GESTIÓN EMPRESARIAL E IMPACTO DEL COVID 19 EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE CHACHAPOYAS, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	dokumen.pub Fuente de Internet	1%
6	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	Submitted to Universidad EAN Trabajo del estudiante	1 %
10	www.researchgate.net Fuente de Internet	1 %
11	moam.info Fuente de Internet	<1 %
12	www.estadistico.com Fuente de Internet	<1 %
13	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	<1 %
14	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
15	documents.mx Fuente de Internet	<1 %
16	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
18	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
19	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
20	pesquisa.bvsalud.org	

	Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	www.thinkwithgoogle.com Fuente de Internet	<1 %
25	lacamara.pe Fuente de Internet	<1 %
26	www.semanticscholar.org Fuente de Internet	<1 %
27	dspace.um.edu.mx Fuente de Internet	<1 %
28	Leyner Oswaldo Calva-Herrera. "Gestión vial rural y desarrollo socioeconómico en un distrito de San Ignacio, Perú", Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación, 2023 Publicación	<1 %
29	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
30	Submitted to Universidad San Francisco de Quito	<1 %

Trabajo del estudiante

31	www.repositori.uji.es Fuente de Internet	<1 %
32	www.spanishdict.com Fuente de Internet	<1 %
33	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
34	iseak.eu Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	www.exportartodo.com Fuente de Internet	<1 %
37	www.grafiati.com Fuente de Internet	<1 %
38	www.scielo.org.mx Fuente de Internet	<1 %
39	Bj. Mahmood Faris. "The use of facial fillers in clinical practice: the level of patient satisfaction and an overview of common clinical complications", <i>Actas Dermo-Sifiliográficas</i> , 2023 Publicación	<1 %
40	Célia Santos, Carla Silvia Fernandes, Celeste Bastos, Márcia Antonieta Cruz, Sandra Costa,	<1 %

Lígia Lima. "Older person's experience of PT4Ageing—A programme on self-management «support» in chronic illness",
Enfermería Clínica (English Edition), 2023

Publicación

41	docplayer.com.br Fuente de Internet	<1 %
42	hermes.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
43	repositorio.utfpr.edu.br Fuente de Internet	<1 %
44	revistaschilenas.uchile.cl Fuente de Internet	<1 %
45	Submitted to unifranz Trabajo del estudiante	<1 %
46	www.cworld.cl Fuente de Internet	<1 %
47	www.inesingenieros.com Fuente de Internet	<1 %
48	www.politicadigital.com.mx Fuente de Internet	<1 %
49	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
50	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %

51	"VI Congress of the International Society for Hemodialysis Buenos Aires, Argentina September 11-14, 2013", Hemodialysis International, 2014 Publicación	<1 %
52	carminevazques.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
53	cienciasmarinas.com.mx Fuente de Internet	<1 %
54	documentos.uru.edu Fuente de Internet	<1 %
55	es.finance.yahoo.com Fuente de Internet	<1 %
56	learninglandscape.com Fuente de Internet	<1 %
57	marmenorsr.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
58	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
59	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
60	searchworks-lb.stanford.edu Fuente de Internet	<1 %
61	udes.metabiblioteca.org Fuente de Internet	<1 %

62	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
63	www.cbd.int Fuente de Internet	<1 %
64	www.cepal.org Fuente de Internet	<1 %
65	www.imss.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
66	www.oalib.com Fuente de Internet	<1 %
67	www.raitec.es Fuente de Internet	<1 %
68	www.redica.net Fuente de Internet	<1 %
69	www.usek.es Fuente de Internet	<1 %
70	Aguirre, Oscar Josué Sereno. "Gestión Empresarial y Su relación Con El Riesgo Financiero Percibido En Las Pymes De La región citrícola y La Zona Metropolitana De Monterrey", Universidad de Montemorelos (Mexico), 2023 Publicación	<1 %

Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	Apagado
Excluir bibliografía	Apagado		