



**UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO”**

FACULTAD DE ECONOMÍA Y CONTABILIDAD

**“LAS TERMAS SOLARES Y SU IMPACTO EN EL
CRECIMIENTO ECONOMICO DE LAS EMPRESAS
HOTELERAS DE LA CIUDAD DE HUARAZ. AÑO 2019”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
ECONOMISTA**

Autores:

Bach. CALDERÓN LAZO ISABEL ESTEFANY

Bach. CHARQUI MÁRQUEZ LUDVY PAHUL

Asesor: Dr. CARLOS ALBERTO GONZÁLEZ MAUTINO

**HUARAZ – PERU
2022**



1. Datos del Autor (dc.contributor.author)

Apellidos y Nombres: _____

Código de alumno: _____ Teléfono: _____

Email: _____ N° D.N.I. _____

2. Tipo de trabajo de investigación: (renati.type)

Tesis	Trabajo de Suficiencia Profesional
Trabajo Académico	Trabajo de Investigación
Tesisnas (presentadas antes de la publicación de la Nueva Ley Universitaria 30220 – 2014)	

3. Nombre del grado (thesis.degree.name):

4. Título del trabajo de investigación (dc.title):

5. Institución otorgante del grado (thesis.degree.grantor):

6. Nombre del programa (thesis.degree.discipline):

7. Línea de Investigación(*): _____

8. Sub-línea de Investigación(*): _____

9. Asesor (dc.contributor.advisor):

Apellidos y nombres _____ D.N.I n°: _____

Email: _____

ORCID del asesor (renati.advisor.orcid): _____

10. Referencia bibliográfica (dc.identifier.citation): _____

11. Nivel de acceso (dc.rights):

*Acceso sin restricciones al documento (info:eu-repo/semantics/openAccess)

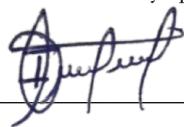
**Acceso embargado (info:eu-repo/semantics/embargoedAccess)

Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Santiago Antúnez de Mayolo una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundirlo en el Repositorio Institucional, respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso de que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

12. Originalidad del archivo digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



Firma del Autor



Firma del Autor

13. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS

Para las investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia Creative Commons, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica.



El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Recolector Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Fecha de publicación (dc.date.issued):

Si una tesis no cuenta con fecha de publicación, completar el registro con su fecha de sustentación.

Huaraz,

14. Para ser verificado por la Dirección del Repositorio Institucional

Firma:



Varillas William Eduardo

Asistente en Informática y Sistemas

- UNASAM -

***Acceso abierto:** info:eu-repo/semantics/openAccess. Uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

La Ley 30035 establece la obligatoriedad de difusión completa en acceso abierto a través de ALICIA de la producción científica o tecnológica que haya recibido subsidio, financiamiento, préstamo proveniente del Estado o de los miembros del SINACYT.

**** Acceso restringido:** Indica que la publicación se encuentra a texto completo en el sistema, pero con acceso embargado hasta que sea liberado en acceso abierto en una fecha determinada. Especificar en el campo "dc.date.embargoEnd" la fecha determinada a partir del cual se tendrá acceso completo al documento. Subir el texto completo en el sistema y configurar su liberación en la fecha programada.



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS DENOMINADA LAS
 TERMAS SOLARES Y SU IMPACTO EN EL CRECIMIENTO ECONÓ-
 MICO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE LA CIUDAD DE
 HUARAZ AÑO 2019⁷
 PRESENTADA POR LOS BACHILLERES EN ECONOMÍA CALDERÓN
 LAZO ISABEL ESTEFANY Y CHARQUI MÁRQUEZ LUDY Y PAHUL
 PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMÍA.

En la Ciudad de Huaraz, siendo las 11:30 AM. del día 28
 de noviembre del año 2022, se reunieron los miembros del
 jurado evaluador de la tesis antes mencionado integrado
 Dr. NATIVIDAD CERNA, Luis Enrique como presidenta, Dr.
 CAMONES ROMERO, Oscar Guillermo Secretario y Mg.
 FLORES VALVERDE, Víctor Rufino como vocal, para
 dar cumplimiento al acto de sustentación y defensa de la
 tesis, por lo que el Sr. Presidente del jurado dio por inicia-
 do el proceso dando un tiempo de 30 minutos para la
 exposición de tesis por parte de los bachilleres, al mi-
 nuto dicho tiempo se dio paso a la etapa de pregun-
 tas a cargo de cada uno de los miembros del jurado iniciando
 el Dr. CAMONES ROMERO, Oscar Guillermo, seguido por el
 Mg. FLORES VALVERDE, Víctor Rufino y finalmente el Presidente
 del jurado Dr. NATIVIDAD CERNA, Luis Enrique, concluido este
 etapa el presidente invitó a los tesisistas y al público a
 abandonar el recinto para que el jurado deliberara la califi-
 cación, Negándose a calificar de la siguiente manera:

Bach. Econ. CALDERÓN LAZO ISABEL ESTEFANY QUINCE (15)

Bach. Econ. CHARQUI MÁRQUEZ LUDY Y PAHUL DIECISEIS (16)

Siendo las 1:00 pm del mismo día se dio por concluido el acto
 de sustentación firmandose en señal de conformidad.

Dr. NATIVIDAD CERNA LUIS E.
 PRESIDENTE

Grafiresa

Mg. FLORES VALVERDE VICTOR R.
 VOCAL

Dr. CAMONES ROMERO OSCAR G.
 SECRETARIO

Anexo de la R.C.U N° 126 -2022 -UNASAM
ANEXO 1
INFORME DE SIMILITUD.

El que suscribe (asesor) del trabajo de investigación titulado:

Presentado por: _____

con DNI N°: _____

para optar el Título Profesional de: _____

Informo que el documento del trabajo anteriormente indicado ha sido sometido a revisión, mediante la plataforma de evaluación de similitud, conforme al Artículo 11 ° del presente reglamento y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de : de similitud.

Evaluación y acciones del reporte de similitud de los trabajos de los estudiantes/ tesis de pre grado (Art. 11, inc. 1).

Porcentaje		Evaluación y acciones	Seleccione donde corresponda <input checked="" type="radio"/>
Trabajos de estudiantes	Tesis de pregrado		
Del 1 al 30%	Del 1 al 25%	Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso.	
Del 31 al 50%	Del 26 al 50%	Se debe devolver al estudiante o egresado para las correcciones con las sugerencias que amerita y que se presente nuevamente el trabajo.	
Mayores a 51%	Mayores a 51%	El docente o asesor que es el responsable de la revisión del documento emite un informe y el autor recibe una observación en un primer momento y si persistiese el trabajo es invalidado.	

Por tanto, en mi condición de Asesor/ Jefe de Grados y Títulos de la EPG UNASAM/ Director o Editor responsable, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del software anti-plagio.

Huaraz,



FIRMA

Apellidos y Nombres: _____

DNI N°: _____

Se adjunta:

1. Reporte completo Generado por la plataforma de evaluación de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

Las termas solares y su impacto en el crecimiento económico de las empresas hoteleras de la ciudad d

AUTOR

Isabel Calderón Lazo

RECUENTO DE PALABRAS

11472 Words

RECUENTO DE CARACTERES

59730 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

76 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.9MB

FECHA DE ENTREGA

Apr 13, 2023 9:34 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 13, 2023 9:35 AM GMT-5

● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Bloques de texto excluidos manualmente

MIEMBROS DEL JURADO



Dr. NATIVIDAD CERNA LUIS ENRIQUE
PRESIDENTE



Dr. CAMONES ROMERO OSCAR GUILLERMO
SECRETARIO



Mag. FLORES VALVERDE VICTOR RUFINO
VOCAL

DEDICATORIA

La tesis la dedicamos con todo cariño a nuestros padres por su sacrificio y esfuerzo, por darnos una carrera para el futuro y creer en nuestra capacidad, aunque hemos pasado por momentos difíciles siempre han estado brindándonos su comprensión, cariño y amor.

A nuestras familias por ser la fuente de motivación e inspiración para poder superarnos cada día más y así poder luchar por un futuro mejor.

A nuestros compañeros, amigos y profesores, quienes compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas y a todas las demás personas que nos apoyaron durante todo el camino para lograr que este sueño se haga realidad.



AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a Dios porque nos dio el don de la perseverancia para alcanzar nuestra meta.

A la universidad que nos abrió sus puertas para ser mejores personas y buenos profesionales, a los catedráticos y a nuestros compañeros con quienes vivimos buenos y malos momentos.

Isabel y Pahul.



ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN.....	
ABSTRACT.....	
1. INTRODUCCIÓN	1
2. Planteamiento Del Problema (Identificación, Formulación)	4
2.1. Formulación Del Problema	8
2.2. Objetivos	8
2.3. Justificación	9
2.4. Viabilidad del proyecto (Recursos Humanos, Materiales, tiempo) ...	10
2.5. Delimitación del proyecto (donde se realizará)	10
3. MARCO REFERENCIAL	11
3.1. Antecedentes	11
3.2 Marco T (M. Solow & Trevor W.) Teórico	12
3.2.1 Crecimiento económico	12
3.2.2. Modelos de crecimiento neoclásico	12
3.2.3. Modelos de crecimiento e intervención del gobierno	13
3.2.4. TERMA SOLAR	18
3.2.4.1. Funcionamiento de las Termas solares	18
3.2.4.2. Características del Mercado de las Termas Solares de Placa Plana, Tubos	19
3.2.5. ARQUITECTURA SOLAR	20
3.2.6. Empresas hoteleras	22

3.2.6.1. Empresas de alojamiento	23
3.2.6.2. Modalidades de alojamiento	24
3.2.6.3. Dirección y gestión hotelera	26
3.2.6.4. Características de la empresa hotelera	28
3.2.6.5. Clasificación por la dimensión	29
3.2.6.6. Clasificación por la forma de operacionalización y propiedad	23
3.2.6.7. Clasificación por forma de producción	30
3.2.6.8. Objetivos de empresa hotelera	30
3.2.6.9. Objetivos económicos y financieros	30
3.2.5.10. La organización	30
3.3. Marco Conceptual	33
3.4. Marco Legal	39
4. HIPÓTESIS Y VARIABLES	40
4.1. Formulación de hipótesis	40
4.2. Definición de variables	40
5. METODOLOGIA	42
5.1. Diseño de la investigación	42
5.2. Población y muestra	42
5.3. Fuentes, instrumentos y técnicas de recopilación de datos	44
5.4. Procedimiento de tratamiento de datos	44
5.5. Procesamiento de datos	45
5.6. Análisis e interpretación de las informaciones	45
6. RESULTADOS	46
a. Presentación de datos generales	46
b. Presentación y análisis de datos relacionado con cada objetivo de investigación	71

c.	Prueba de Hipótesis	71
7	CONCLUSIONES	81
8	RECOMENDACIONES	82
9	BIBLIOGRAFÍA	83
10	ANEXOS	86



RESUMEN

El objetivo del presente estudio es analizar el uso de termas solares y su influencia en el crecimiento económico de las empresas hoteleras en la ciudad de Huaraz, considerando la gran importancia que tiene en el crecimiento económico y la generación de empleo.

La investigación está basada en la obtención de datos y aplicación del cuestionario; es de tipo correlacional y transversal, el nivel de conocimiento es explicativa y el diseño de investigación es no experimental, se consideró como la unidad de análisis a las MYPES del sector hotelero formales y vigentes, registradas las Cámaras de comercio, turismo y de servicios de alimentación y diversión, complementadas por la información de los municipios de Huaraz e Independencia.

Para medir el grado de asociación entre las variables se utilizó la prueba de chi cuadrado, al 95% de confianza, existe evidencia estadística suficiente que permite indicar que la utilización de termas solares incide positivamente en el crecimiento económico de las empresas hoteleras en la ciudad de Huaraz, durante el año 2019.

Palabras clave: Crecimiento económico, termas solares.

ABSTRACT

The objective of this study is to analyze the use of solar hot springs and their influence on the economic growth of hotel companies in the city of Huaraz, considering the great importance it has in economic growth and job creation.

The research is based on obtaining data and applying the questionnaire; is correlational and transversal, the level of knowledge is explanatory and the research design is non-experimental, it was considered as the unit of analysis to the MYPES of the hotel sector formal and current, registered the Chambers of commerce, tourism and food and entertainment services, complemented by the information of the municipalities of Huaraz and Independencia.

To measure the degree of association between the variables, the chi-square test was used, at 95% confidence, there is sufficient statistical evidence to indicate that the use of solar hot springs has a positive impact on the economic growth of hotel companies in the city of Huaraz, during the year 2019.

Calve words: Economic growth, solar hot springs.

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos cinco años, en el Perú se ha visto un crecimiento constante y favorable, principalmente en Lima, del sector hotelero, así lo indicó nuestra ex Ministra de Comercio

Exterior y Turismo Magali Silva Velarde-Álvarez (2016); no es de sorprenderse ver grandes edificaciones, ofreciendo calidad, nuevas experiencias y servicios de lujo en el país.

Tal como lo indica el último reporte de la Sociedad de Hoteles del Perú, (ADVISORS, 2015), en el periodo del 2010 al 2015 se abrieron 43 hoteles de tres, cuatro y cinco estrellas representando una inversión de 600 millones de dólares y un aumento de 3580 habitaciones; solo en Lima se inauguraron 13 hoteles de marcas internacionales y 1653 habitaciones adicionales aumentando la oferta a 112 hoteles de esta categoría (MINCETUR, 2016)

Con un crecimiento estimado de 4% anual del PBI en el presente año, un bajo nivel inflacionario, un crecimiento de 42% de entrada de turistas entre el 2011 al 2016 (MINCETUR, 2016) y proyecciones de incremento de turistas de 12% anual en los próximos años (ADVISORS, 2015) adicionándole los eventos internacionales que se llevarán a cabo en el Perú en los próximos años, por mencionar algunos como la APEC, Cumbre de las Américas y los Juegos Panamericanos, hacen que nuestro país sea el centro de atención de grandes inversionistas de grandes marcas internacionales de la industria hotelera, las cuales no imaginábamos tenerlas como competidores en nuestro mercado. Por mencionar algunas como Hilton, Marriott, Westin, Atton, Radisson, etc.; que ingresarán con todas sus marcas al 2021 con una inversión de 1141 millones de dólares en la industria hotelera (MINCETUR, 2016) Este crecimiento se debe a proyecciones e indicadores positivos como una mayor demanda de turistas y una mejora económica en el país.

Para incrementar sus ganancias, como todo inversionista desea y lograr una mejor competitividad, estas nuevas inversiones en infraestructura hotelera, recurren a instalar tecnologías que en lo más actualizado podrán reducir los costos empresariales, obtención de mejor rentabilidad, mejorando el servicio para atraer a los clientes nacionales y extranjeros

Debido a que hoy en día las exigencias del cliente cada vez son mayores en relación a calidad, servicio y precio, y los empresarios reconocen que contar con información de costos es fundamental ya que les permite conocer cuáles de sus productos y/o servicios son rentables y cuáles no, ello los lleva a poseer una ventaja competitiva sobre aquellas que no la tienen, ya que con dicha información la gerencia puede tomar decisiones estratégicas y operativas oportunamente (Espinoza, 2017)

Las empresas hoteleras en la ciudad de Huaraz, tienen altos costos operativos tal como indica (Espinoza, 2017) “que el análisis de costos incide directamente en la rentabilidad de la empresa hotelera” especialmente por el servicio de agua caliente en sus habitaciones, costumbres de utilizar sistema de calentamiento de agua que generan alto costo para la economía empresarial, tiempos antiguos, realizaban el calentamiento del agua con leña para luego utilizar el carbón de piedra, a medida que aumentaba la tecnología, llegaron productos que hacían más fácil la atención con el servicio de agua caliente, tales como las duchas eléctricas con resistencia. Luego, las duchas eléctricas con ahorro de energía, también llegaron (Espinoza, 2017) las termas eléctricas donde se acumula el agua y conserva caliente, estos se fueron tecnificando, hasta tener las duchas con el uso de gas primero propano y luego natural. Pero todos ellos, repercuten en la economía de las empresas, no solo por la compra del producto en sí, sino también por el consumo tanto de la energía eléctrica como también por el consumo de gas, donde el empresario hotelero de la ciudad de Huaraz, busca alternativas de reducción de costos, con el objetivo de tener mayores beneficios económicos.

En los últimos cuatro años se ha intensificado el uso de las termas solares en las viviendas unifamiliares de la ciudad de Huaraz, consecuentemente también en los negocios que brindan alojamiento a los turistas, pero no se conoce todavía cuál es el impacto económico positivo o negativo que genera el uso de dicho producto en las empresas, debido no a su pago mensual que eso no existe sino, al precio del producto para adquirirlo

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA (IDENTIFICACIÓN, FORMULACIÓN)

Hacer empresa es asumir riesgos que no toda persona está dispuesta a decidir si realiza. El objetivo de toda empresa debe ser, lograr beneficios y utilidades, crear valor y acrecentar el capital de los accionistas.

El emprendimiento es, pues, un mecanismo clave para el crecimiento económico y el desarrollo de la innovación de una región. La fundación de nuevas empresas va asociada a la generación de empleo, la creación de riqueza, el incremento de la competitividad y el desarrollo tecnológico (Vallmitjana, 2018).

La universidad contribuye a la actividad emprendedora mediante la formación de profesionales, aportando conocimiento y valores, mediante el establecimiento de mecanismos de soporte a la creación de nuevas empresas y mediante las actividades de transferencia tecnológica. Evaluar el efecto producido resulta necesario para poder mejorar en el diseño y establecimiento de actuaciones específicas (Vallmitjana, 2018).

La cantidad de micro y pequeñas empresas en el distrito de Huaraz, refleja una evolución anual en la creación y formalización de ellas. A continuación, se presenta un cuadro con el número de micro y pequeñas empresas formalizadas.

CUADRO N° 01: Registro de micro y pequeñas empresas formalizadas. Año 2019.

AÑO	CANTIDAD DE EMPRESAS
2013	171
2014	337
2015	326
2016	439
2017	638
2018	365
TOTAL	2276

Fuente: Área de licencia (Trámite Fácil), Municipalidad

Elaboración: Propia

Debido al incremento de las empresas formales, la búsqueda de ser exitosas no es solo tener posición en el mercado, sino ser competitivos en su rubro empresarial.

Las empresas Huaracinas registradas hasta el año 2019, reflejan que en su gran mayoría pertenecen al sector terciario, para citar un caso podemos mencionar a los distintos operadores de telefonía celular en la ciudad de Huaraz, que ofrecen a las micro y pequeñas empresas sus servicios por parte de un equipo de profesionales especialmente capacitados para solucionar sus necesidades de comunicaciones móviles, aprovechando un contexto donde la comunicación y la tecnología juega un rol fundamental, dichos operadores ofrecen a la micro y pequeñas empresas la posibilidad de acceder a líneas corporativas, que son una solución integral para minimizar los costos de las comunicaciones telefónicas.

Dicha tecnología, no solo ha evolucionado en las telecomunicaciones, sino también en la modernización del calentamiento del agua para mayor comodidad de los visitantes a nuestra ciudad y porque no decir también para las familias que necesitan tener alternativas para la higiene personal.

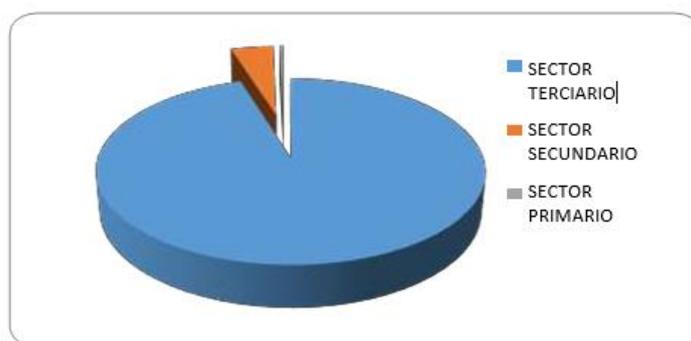
En el siguiente cuadro se aprecia el número de micro y pequeñas empresas según sectores de la economía.

CUADRO N° 02 Micro y pequeñas empresas según sectores de la economía, 2019.

SECTOR	CANTIDAD	PORCENTAJE
SECTOR TERCIARIO	2168	95.25%
SECTOR SECUNDARIO	99	4.35%
SECTOR PRIMARIO	9	0.40%
TOTAL	2276	100.00%

Fuente: Área de licencia (Trámite Fácil), Municipalidad
Elaboración: Propia

GRAFICO N° 01: Micro y pequeñas empresas según sectores de la economía, 2019.



Fuente: Área de licencia (Trámite Fácil), Municipalidad Provincial de Huaraz.
Elaboración: Propia

El contexto empresarial hotelero nos demuestra que a pesar de que existe innovaciones en el aspecto tecnológico, especialmente de la informática en el sector hotelero, ésta no ha demostrado en su incremento en la competitividad de las empresas en la ciudad de Huaraz, solo bastó con ingresar una página web que pueda hacer que se conozca la ubicación de las empresas hoteleras, pero no han repercutido en mejorar la calidad de atención, el mejor servicio y la mejora en el bienestar del cliente comparativamente hablando con otras empresas del mismo rubro. En una visita a cinco empresas hoteleras, se pudo percibir que solo dos utilizan sistema de calentamiento de agua por medio de termas de diversas alternativas de generación, las otras simplemente utilizan las llamadas rapiduchas que son de instalación individual para cada habitación, muchos de los empresarios hoteleros tienen deseos de reducir costos en el calentamiento del agua, pero tienen temor de cambiar de paradigma. Piensan en eliminar el riesgo, por lo tanto, no intentan otras alternativas para el servicio de agua caliente.

La realidad muestra que, muchas pequeñas y medianas empresas están siendo conducidas por personas con muchos vacíos en la teoría financiera, no saben exactamente qué tan rentables son, si están creando valor para la empresa o se encuentran administrando pobreza.

“Es imposible hacer empresa desconociendo las herramientas de la tecnología de la información y comunicación, si bien es cierto que varios negocios ganan mucho dinero por poseer una gran experiencia en los negocios como son la intuición, olfato, habilidad y/o conocimiento de su nicho de mercado, desconocen totalmente la incorporación de los sistemas informáticos modernos que le generen mayor competitividad, hablándose en estos casos tan solo de buenos comerciantes pero los mismos están lejos de ser empresarios exitosos; lo cual los perjudica tremendamente porque vivirán esclavizados a su negocio y, su empresa estará limitada a no crecer por la falta de conocimiento, puesto que con el conocimiento de nuevas tecnologías podrían multiplicar sus ingresos y crearían más empleo de mejor calidad y mejor remunerado, pero lamentablemente no es así, estas consecuencias lo sufren sus empleados que van pasando años con el mismo sueldo que no supera en algunos casos los S/. 900.00 nuevos soles, teniendo un contador que sólo le sirve para calcular cuánto de impuestos debe pagar” (PUENTE, 2006)

Los problemas que aquejan de manera general y detienen el crecimiento de la industria turística, son (Lambogglia, 2014)

a. Falta de conciencia sobre cómo las Tics pueden ayudar a mejorar el desempeño de sus negocios. Muchos de los empresarios turísticos, no entienden y comprenden la magnitud de la importancia de trabajar en tiempo real, a través de las Redes Empresariales, por eso pierden la oportunidad de ser competitivos y formar parte de la empresa moderna.

b. Falta de recursos para invertir en hardware y software;

c. Ausencia de facilidades de capacitación o altos costos de entrenamiento del personal de la empresa; y

d. Falta de acceso a servicios técnicos dentro y fuera de la empresa.

Por tal motivo, se ha visto por conveniente formular la situación problemática:

El presente trabajo de investigación es inédito, debido a que se pretende identificar el grado de relación que existe entre una herramienta básica en la teoría de la producción, como es, el financiamiento y la Rentabilidad de las empresas Hoteleras.

2.1. Formulación Del Problema

En la elaboración del presente trabajo de investigación se pretende responder a las siguientes interrogantes

Problema General

¿Cómo las termas solares inciden en el crecimiento económico de las empresas hoteleras de Huaraz durante el año 2019?

Problema Específico

¿De qué manera el uso de termas solares influye en la rentabilidad económica de las empresas hoteleras en la ciudad de Huaraz?

¿Cómo la utilización de termas solares influye en la productividad de las empresas hoteleras en la ciudad de Huaraz?

2.2. Objetivos

En la elaboración de la presente investigación los objetivos que se pretenden llegar son:

Objetivo General

Analizar el uso de termas solares y su influencia en el crecimiento económico de las empresas hoteleras en la ciudad de Huaraz, Año 2019.

Objetivo Específico

Analizar el uso de termas solares y su influencia en la rentabilidad económica de las empresas hoteleras en la ciudad de Huaraz.

Identificar la utilización de termas solares y su influencia en la productividad de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.

2.3. Justificación

Porque es necesario hacerlo y a quien y como beneficiará

El proyecto se justifica en la medida que es un problema no solo empresarial sino también social, que tienen influencia directa en las empresas hoteleras que es servicio importante dentro de la atención turística y además en el desarrollo empresarial de la Región. No ha existido investigación alguna respecto al manejo de las termas solares a pesar de que es un sector productivo de mucha rotación y está clasificado como uno de los servicios que generan mayores ingresos dentro de la región Ancash.

En lo social

El trabajo de investigación promoverá una alternativa de reducción de costos para las empresas cuyo uso puede ser transferida para las familias que necesitan reducir gastos en el manejo de generación de agua caliente para el hogar. Así como, contribuirá al crecimiento de la economía y por ende al desarrollo económico.

En lo empresarial

El trabajo de investigación estará orientado a motivar e innovar en los empresarios hoteleros a que contribuyan al sistema de modernización que exige el mercado. Así mismo, a mejorar la calidad del servicio y consecuentemente incrementar la productividad y así obtener mayores márgenes de beneficios.

En lo académico

El trabajo formará parte de los informes de investigación que posee la Universidad para que sirva de consulta a los interesados en la materia y propicien un mayor análisis sobre el tema. Además, contribuirá a que se realicen posteriores investigaciones relacionadas.

2.4. Viabilidad del proyecto (Recursos Humanos, Materiales, tiempo)

En vista que, en la ciudad de Huaraz, es un centro turístico del país que puede ser mayormente ser explotado, una gran alternativa para la reducción de costos es incorporación de tecnologías apropiadas a la mejora y calidad del servicio, así como reducir el impacto ambiental que genera las tecnologías complementarias. Consecuentemente a ello otras empresas de distintas líneas de producción puedan lograr su desarrollo y crecimiento. Para el desarrollo del informe se utilizarán personal capacitada previamente por los responsables para realizar el trabajo de campo, ellos serán preferentemente estudiantes de la Facultad de Economía y Contabilidad. Escuela Profesional de Economía.

2.5. Delimitación del proyecto (donde se realizará)

El contexto con el que se desarrollará el trabajo de investigación estará circunscrito en la zona urbana de la ciudad de Huaraz considerando el distrito Capital y el distrito de Independencia.

3. MARCO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes

(Tinajeros, 2011) en su artículo: Sistemas de calentamiento de agua con energía solar en la ciudad de Arequipa, tiene como objetivo constatar aspectos de la industria de equipamientos, expectativa y grado de satisfacción de los usuarios de esta tecnología. Para desarrollar el trabajo se aplicó cuestionarios tanto a los usuarios como a los fabricantes, con lo cual se logró conocer los factores favorables y desfavorables de estos productos, así como las características del mercado. En la ciudad de Arequipa, se tiene una gran disponibilidad del recurso solar y que esta energía favorece el uso de los sistemas de calentamiento solar. Según el trabajo de investigación en la ciudad de Arequipa se dispone de veinte y cinco empresas de calentadores solares con colector plano, los cuales realizan mejorías en sus productos y en la ampliación de sus aplicaciones. Indica también que los consumidores a los que se dirigen estos productores son: El residencial, comercial, hotelería y empresas de servicios. Según el levantamiento de información, existe elevada satisfacción por parte de los usuarios por la reducción en el consumo de energía eléctrica.

(Adriano, 2016) en su tesis titulada: Análisis Numérico de Sistemas Compactos de Calentamiento de agua con Energía Solar. El objetivo de la investigación es evaluar numéricamente el desempeño térmico de dos modelos de sistema de compacto de calentamiento de agua con energía solar, para lograr estos objetivos se trabajó con los modelos de SCCAES OKSOL-150 y CPC. En los resultados de la investigación se tiene que el SCCAES CPC es el modelo que tiene el mejor desempeño térmico, el cual genera que la distribución de la temperatura al interior del tanque de almacenamiento de agua

sea homogénea y también porque permite alcanzar temperaturas superiores al SCCAES OKSOL150.

(Salas, 2017) en su tesis titulada “estudio de utilización de la energía solar, aplicado en termas solares y celdas fotovoltaicas domesticas en la provincia de Tacna” concluye que la energía solar es importante porque nos permite progresar materialmente, posibilitando la creación de nuevas alternativas de vida que apuesten por un mayor respeto al medio ambiente y que se orientan hacia la autosuficiencia. Impidiendo la contaminación del medio ambiente

3.2 Marco T (M. Solow & Trevor W.) Teórico

3.2.1 Crecimiento económico

Según (B. & Jeffrey D. Sachs, 2004) el crecimiento económico es el aumento sostenido del producto en una economía usualmente se mide como el aumento del producto interno bruto (PBI) real en un periodo de varios años o décadas.

A partir de los trabajos de (M. Solow & Trevor W.) que implantaron el que se ha venido llamando modelo neoclásico de crecimiento y que concluyen que las variables que determinan el crecimiento económico son exógenas.

A partir de los trabajos (Romer & Robert Lucas), que se le ha denominado Nuevas teorías del crecimiento o Teorías de crecimiento endógeno, debido a que tratan de endogeneizar las variables que aparecen como determinantes para el crecimiento económico, que hasta ese momento se habían tomado como exógenas.

3.2.2. Modelos de crecimiento neoclásico

Las investigaciones actuales sobre el crecimiento económico se producen en la década de 1950 por la publicación de dos ensayos famosos de (M.Solow & Trevor W.)

del Massachusetts Institute of Technology. Las teorías de Solow ayudaron a aclarar el papel de la acumulación del capital físico e insistieron en la importancia del progreso tecnológico como la fuerza impulsora definitiva detrás del crecimiento económico sostenido. Durante la década de 1960 y en menor grado en la de 1970, floreció el trabajo sobre el crecimiento económico. Sin embargo, por razones de metodología, se aplazaron aspectos importantes de la exploración teórica del cambio tecnológico.

A principios de la década de 1980, el trabajo realizado en la Universidad de Chicago por Paul Romer y Robert Lucas despertó un nuevo interés de los macroeconomistas por el crecimiento económico, insistiendo en la economía de "ideas y del capital humano. Aprovechando los nuevos desarrollos en la teoría de la competencia imperfecta, Romer presentó a los macroeconomistas la economía de la tecnología. Siguiendo estos avances teóricos, surgió el trabajo empírico de varios economistas, como por ejemplo Robert Barro de la Universidad de Harvard, para cuantificar y probar las teorías del crecimiento. En la década de 1990 continuó con enorme interés profesional el trabajo tanto teórico como empírico.

3.2.3. Modelos de crecimiento e intervención del gobierno

En la actualidad, existe un debate interno neoclásico, donde se discute si los determinantes principales del crecimiento se encuentran fuera del modelo (exógenos) o si se pueden explicar internamente (endógenos). La diferencia entre las dos posiciones depende del supuesto sobre los rendimientos crecientes o decrecientes del capital, y las causas de la presencia de uno u otro. Una parte importante de discusión en los modelos de crecimiento neoclásico radica en establecer si el gobierno puede influir o no, mediante la instrumentación de política económica, en el crecimiento económico de largo plazo. Los teóricos exogenistas concluyen, en general, que el gobierno no tiene una influencia

relevante para determinar el patrón de crecimiento de largo plazo, aunque sí puede modificar en el corto plazo el consumo, el ahorro y por tanto la ruta de crecimiento económico. En cambio, los teóricos del crecimiento endógeno proponen que el gobierno con su política económica puede modificar el crecimiento económico de largo plazo.

Para Romer el conocimiento es un motor en la generación de los rendimientos crecientes de escala y por ende del crecimiento económico endógeno. De acuerdo con sus modelos establece que el crecimiento de largo plazo (estado estacionario) es positivo, pero que el equilibrio es sub óptimo si no existe intervención del gobierno. Por tanto, la tarea del gobierno debe consistir en fomentar la investigación y la tecnología por un mayor gasto en inversión.

En Lucas, el conocimiento más relevante viene de la educación y la capacitación de la fuerza de trabajo involucrada en la producción de bienes y servicios. Con su modelo establece, al igual que Romer, la importancia del gobierno, pero en este caso propone que el gasto en educación es el más importante. Mientras que, en el caso de Barro, la tecnología del modelo puede tomar en cuenta factores de producción de provisión pública en la función de producción, que a su vez presenta rendimientos de escala constante, pero con rendimientos decrecientes de cada uno de los factores. Así, su modelo se caracteriza por una vinculación directa entre gasto público y crecimiento económico de largo plazo, y establece que el gasto puede tener un efecto positivo si funciona de manera óptima.

En el *modelo de Rebelo* se introduce también el papel del gobierno directamente vía los instrumentos de política fiscal que influyen en la acumulación de capital físico del sector privado, y concluye que es muy importante instrumentar una política fiscal donde los subsidios y los impuestos directos promuevan la inversión y por ende el crecimiento económico de largo plazo. Para ellos, la política económica y en especial la

fiscal establece las condiciones para un crecimiento sostenido de largo plazo; su modelo establece la importancia tanto del gasto del gobierno como de la política tributaria para determinar el crecimiento económico de largo plazo.

Según José Luis Ruiz Álvarez, la teoría económica nos muestra que los gastos de gobierno en capital físico tienen efectos positivos en el crecimiento si los mismos son un vehículo que favorece la actividad y la inversión privada sobre todo en infraestructura del transporte, comunicación, y servicios básicos como agua y electricidad.

El modelo de Solow, es un modelo macroeconómico creado para explicar el crecimiento económico y las variables que inciden en éste en el largo plazo.

El modelo de Solow trata de encontrar las variables relevantes del crecimiento económico de un país en cuanto algunas ayudan a mejorar la situación sólo en el corto plazo y otras que afectan la tasa del crecimiento en el largo plazo.

Los supuestos del modelo son los siguientes:

- i. La producción de la economía consiste de un solo bien que puede ser utilizado indistintamente para el consumo o la inversión.
- ii. No existen retrasos en las decisiones de consumo, producción e inversión
- iii. El ahorro y la inversión se refieren al ingreso de un mismo período. Ambos son netos, es decir, ya ha sido descontada la depreciación.
- iv. La capacidad productiva de un activo o de toda la economía es un concepto calculable
- v. El modelo utiliza la función de producción de Cobb Douglas:

Dónde:

K= Capital total

L= Fuerza laboral o trabajo total.

A= Nivel de tecnología

Y= Producto

y/k = Fracción del producto producida por el capital, o coeficiente de los rendimientos marginales decrecientes; además, lo que implica la posibilidad de convergencia a un producto estacionario que deja de crecer mediante la tasa de ahorro.

Es decir, en la función de producción clásica, se relacionan cantidades de factores de producción empleados -capital y trabajo- con volúmenes de producto obtenidos, y, por tanto, dicha función de producción nos proporciona los distintos niveles máximos de producción, a partir de las distintas combinaciones de capital y trabajo y con un estado tecnológico dado. Sin embargo, la incorporación de más unidades de esos factores no quiere decir que la producción aumente en la misma proporción, puesto que dicha incorporación está sujeta a la ley de los rendimientos marginales decrecientes; esto quiere decir, que la producción obtenida es cada vez menor por cada unidad adicional de factor utilizado.

Por lo tanto, no se puede aumentar sensiblemente la tasa de crecimiento a largo plazo de la economía con aumentos de capital y trabajo sino se modifican las condiciones tecnológicas dadas. En otras palabras, un desplazamiento de la función de producción se consigue a través del cambio tecnológico, pues ello significaría que con los mismos niveles de capital y trabajo obtendremos más producción.

Desde esta perspectiva, según Robert Solow, los incrementos de producto se pueden explicar a través de tasas de crecimiento de los factores de producción, capital y trabajo más una variable adicional que él denomina Productividad Total de los Factores (PTF) o Cambio Tecnológico y que sería la causa principal del crecimiento a largo plazo.

La PTF se obtiene por diferencia entre la tasa de crecimiento del producto y la suma de las tasas de crecimiento de los factores de la producción.

La siguiente relación, muestra con sencillez cuanto aporta cada uno de los factores al crecimiento de la producción:

$$DQ = a_1DL + a_2DK + DPTF \quad (1)$$

Dónde:

DQ: Aumento de la producción.

a_1DL : Aumento del factor trabajo multiplicado por la proporción en que éste participa en la renta de los factores.

a_2DK : Aumento del factor capital multiplicado por la proporción en que éste participa en la renta total de los factores.

DPTF: Aumento de la Productividad Total de los Factores.

También podemos calcular y descomponer la contribución al crecimiento de la productividad aparente del trabajo, dividiendo tanto la producción total (Q) y cada uno de los factores, por el factor trabajo L:

$$DQ = a_1 + a_2Dk + + DPTF \quad (2)$$

Donde k se conoce con el nombre de intensificación del capital, y según la ecuación (2) es la relación por cociente entre capital y trabajo.

Las formulaciones de Solow sobre el crecimiento (ecuación 2) nos muestran que los aumentos de productividad de la economía -base del crecimiento económico a largo plazo- vienen determinados por dos factores exclusivamente: La acumulación del capital por trabajador, y por la productividad total de los factores o cambio tecnológico

Bajo este esquema, ante la presencia de fallos del mercado, la inversión del Estado en capital físico y humano e investigación parece recomendable porque puede afectar positivamente a la tasa de crecimiento potencial de la economía.

3.2.4. TERMA SOLAR

Un panel solar es un dispositivo que aprovecha la energía obtenida del sol para generar electricidad o calor. El panel solar es un aparato que puede ser utilizado en grandes complejos industriales, para la producción de la electricidad que necesita la maquinaria.

3.2.4.1. Funcionamiento de las Termas solares

Las termas solares funcionan en base a la energía solar, este uso de los rayos solares junto a los colectores, se convierte en energía solar térmica. Esta energía utiliza para su funcionamiento, colectores solares de tipo plano o a tubos, con tanques de almacenamiento. Puede explicarse el funcionamiento de la siguiente manera: El colector solar captura los rayos del sol por intermedio de tubos llenos de fluido que viene a ser el agua, de tal forma que el calor es absorbido por el colector, este fluido mediante el calor de los rayos solares eleva su temperatura y es llevado por el efecto termosifón al tanque de agua, para posteriormente ser dirigido a un punto de consumo. Para este proceso puede utilizarse o no de una bomba de circulación. Si se utiliza una bomba de circulación se denominará circuito presurizado y si no se utiliza, circuito no presurizado.

3.2.4.2. Características del Mercado de las Termas Solares de Placa Plana, Tubos

En la investigación realizada sobre las termas solares en Arequipa referente a precios y otros aspectos se tiene que, la investigación de Gamero (2016) muestra las siguientes tablas de precios, de termas de placa plana y a tubos. Estas termas son de 360 litros.

Precios promedios de Termas solares de placa plana

EMPRESA	ACTIVIDAD	MODELO	S/. PRECIO
TERMOINOX	Fabricante	Placa plana	6,900
ELECTROSOL	Fabricante	Placa plana	4,800
INGERSOL	Fabricante	Placa plana	5,100
BRIDSOLAR	Fabricante	Placa plana	4,800
SOLMASTER	Fabricante	Placa plana	5,100
THERMOSUR	Fabricante	Placa plana	5,100
MEGAINOX	Fabricante	Placa plana	5,400
SUPRAINOX	Fabricante	Placa plana	4,740
GIRASOL	Fabricante	Placa plana	5,250
MEGASOL	Fabricante	Placa plana	4,800
LIDERSOL	Fabricante	Placa plana	4,800
REDSOL	Fabricante	Placa plana	4,800
INOXSOL	Fabricante	Placa plana	5,100
MISTISOL	Fabricante	Placa plana	4,800
FAMESOL	Fabricante	Placa plana	5,250

Precios promedio de Termas a Tubos al vacío

EMPRESA	ACTIVIDAD	MODELO	S/. PRECIO
ELECTROSOL	Importador	Tubos al vacío	5,400
SOLAR ENERGY	Importador	Tubos al vacío	4,950
TERMOINOX	Importador	Tubos al vacío	5,850
MEGASOL	Importador	Tubos al vacío	4,500
D`SOL	Importador	Tubos al vacío	4,050
INOXSOL	Importador	Tubos al vacío	5,700
MISTISOL	Importador	Tubos al vacío	5,100
FAMESOL	Importador	Tubos al vacío	4,140

3.2.5. ARQUITECTURA SOLAR

La arquitectura tradicional ha cambiado, se esta volviendo arquitectura verdad, totalmente medioambiental, se esta diseñando casas y edificios con sistemas implementados con equipamiento de aprovechamiento de la energía solar y eólica, de tal forma no solo de aprovechar la energía solar gratuita, para obtener la energía sustentable para el propio uso del domicilio o edificio

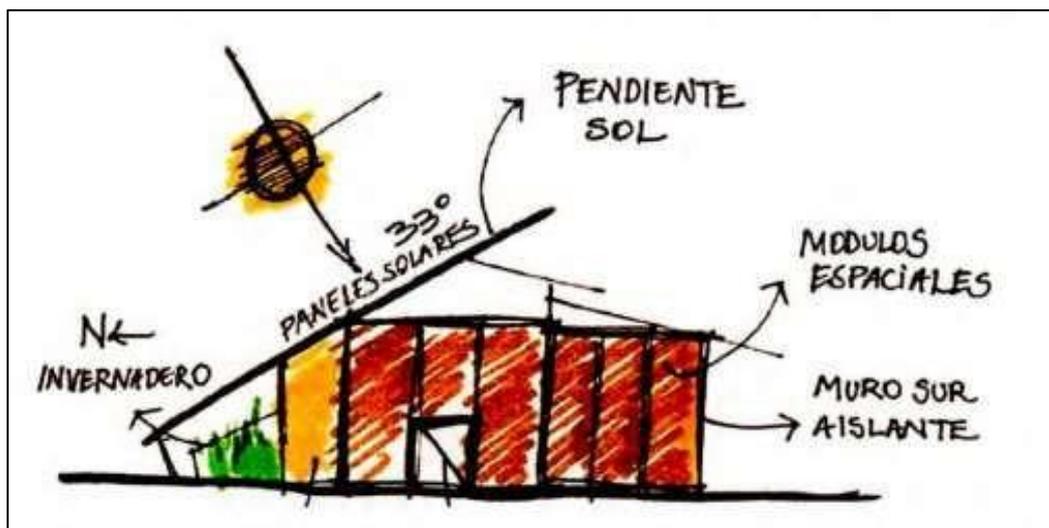


Figura. Paneles fotovoltaicos de las edificaciones optimo al ángulo de 33°.

a) Efecto Termosifón

Según Cáceres et al. (2012) este efecto se da en una Terma solar, la cual consta de un colector y un tanque de almacenamiento de agua, que se basa en el principio de circulación natural del agua en este sistema. Se inicia cuando la radiación solar cae sobre el colector y se convierte en calor, esto calienta el agua y el agua sube por el conducto superior hacia el tanque de almacenamiento. Debe tenerse en cuenta que el agua caliente es más ligera que el agua fría, por lo tanto, se dirige a lo más alto del circuito. Asimismo, el agua caliente que sube desde el colector es reemplazada por agua fría, por intermedio del conductor inferior. Se tiene que el agua fluye desde la parte más baja del tanque de almacenamiento hacia la parte más baja del colector. Esta circulación natural se explica así: el agua caliente sube colector y a la vez, el agua fría fluye del tanque de agua al colector. Entonces el agua fría en el colector será calentada por la radiación solar y así se cerrará el circuito.

b) Colector Solar

Es el elemento que capta la energía solar, tiene la función de convertir la radiación solar en calor y conducirlo al fluido del colector que sería el agua. El colector consta de un absorbente del cual se extrae el calor por medio del fluido del colector que es el agua, si el colector es plano, tiene una cubierta transparente, un aislamiento en la parte posterior y a los lados del absorbente. El colector puede ser también a tubos. Asimismo, el absorbente debe ser eficiente, con un bajo nivel de pérdidas de calor, un buen sistema de tuberías, buena conducción de calor entre la placa del absorbente y el fluido del colector. El absorbente puede ser de serpentín, de registro tubular o absorbente de placa.

c) Tanque de Almacenamiento

Es el elemento que almacena el agua en el sistema de calentamiento de agua por energía solar. Cuando el agua es calentada en el colector solar este no se utiliza inmediatamente, por lo que se almacena en un dispositivo que vendría a ser el tanque. Hay tipos de tanques entre los cuales tenemos a los presurizados que se conectan directamente al colector y los no presurizados que son conectados a otros recipiente de almacenamiento. El tanque de almacenamiento debe estar aislado para evitar las pérdidas de calor, puede ser durante la noche o a través de entrada y salida de agua.

d) Energía Solar

Es la capacidad de realizar trabajo, es aquella que puede transformar, procesar un elemento en otro. La energía solar proviene del sol y es una energía renovable.

3.2.6. Empresas hoteleras.

El movimiento de millones de personas que se desplazan abandonando sus lugares de residencia habitual, motivados por diversas causas, provoca a su vez la creación de establecimientos que oferten tanto el alojamiento como la manutención, bien sea por separado o conjuntamente. Este da lugar a gran número de empresas de alojamientos turísticos de distintos tipos.

Hay que recordar que las empresas dedicadas al alojamiento turístico han ido evolucionando a lo largo de la historia, ya que el turismo es un fenómeno “vivo”, en constante cambio al estar formado por personas turistas que van poniendo de moda las últimas aportaciones a la mayoría de la sociedad.

Las empresas dedicadas al servicio del turismo en relación con el alojamiento y la manutención pueden ser clasificadas por distintos parámetros según su punto de vista.

No obstante, para definir de un modo generalizado el concepto de alojamiento turístico hay que tipificar a casi todos ellos y admitir las siguientes bases generales:

- ✓ Facilitan el alojamiento.
- ✓ Tienen capacidad de ofertar o no el servicio de manutención según la demanda del cliente o turista
- ✓ Se debe tener una clasificación y calificación que identifique al establecimiento, bien sea de carácter jurídico, bien a nivel comercial.
- ✓ Se establecerá un contrato entre ambas partes, establecimiento y cliente a priori, en el que se determinen una serie de factores de importancia para ambos, como son, entre otros:
 - Tipo de alojamiento.
 - Cantidad de personas a alojar.
 - Días de estancia.
 - Servicios contratados de manutención.
 - Precios, etc.
 - Deben publicarse los precios a percibir por el establecimiento según los servicios ofertados.
 - Se percibirá, en contraprestación de los servicios, ciertas cantidades de dinero.

3.2.6.1. Empresas de alojamiento

El término alojamiento turístico es confuso, habiendo creado contradicciones y polémicas entre los profesionales cada vez que ha sido definido. Se han acuñado otros términos, tales como: empresas de hotelería, empresas de hostelería, establecimientos hosteleros, extra hoteleros, etc., con el fin de delimitar y diferenciar la variada oferta existente dedicada a albergar a personas.

Las normativas legales en su ámbito de aplicación nos han dado respuesta de cuáles son este tipo de empresas. Entre otras disposiciones tenemos:

- “Se entiende por empresa de hostelería la dedicada de modo habitual o profesional a proporcionar habitación o residencia a personas, junto o no con otros servicios de carácter complementario”. Por otra parte, “Son alojamientos turísticos los albergues, campamentos, bungalows, apartamentos o establecimientos similares, destinados a proporcionar habitación o residencia a las personas, en épocas, zonas o similares turísticas. No alterará la naturaleza del alojamiento el que la actividad se realice de modo temporal o permanente”¹
- “Se entiende por empresas turísticas privadas: a) Las de hostelería. b) Las de alojamientos turísticos de carácter no hotelero” Por otro lado: “Son empresas de hostelería las dedicadas de modo profesional o habitual, mediante precio, a proporcionar habitación a las personas, con o sin otros servicios de carácter complementario”.

3.2.6.2. Modalidades de alojamiento

Como ya se ha observado en el apartado precedente, los alojamientos turísticos son muy diversos, y admiten una amplia clasificación dependiendo de la variable deseada: normativa legal, ubicación, tipo de huéspedes, cantidad de habitaciones, régimen de explotación, propiedad, categoría, tiempo de funcionamiento, características específicas, etc.

¹ MARTÍN ROJO, INMACULAD “Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico”. (Capítulos 14 y 15). Editorial PIRÁMIDE (Grupo Anaya S.A.). Madrid, 2.000

Atendiendo a su denominación existen los siguientes tipos de alojamiento:

a) Hoteles: Se define como: “establecimientos que facilitan alojamiento

con o sin servicios complementarios, distintos de los correspondientes a cualquiera de las otras dos modalidades” (hoteles-apartamentos y moteles). “Para que un establecimiento pueda ser clasificado en el grupo Hoteles deberá reunir, además de las condiciones para la categoría que le corresponda, las siguientes:

- Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizada, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo.
- Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como el de comidas, con sujeción o no al régimen de pensión completa, a elección del cliente, y con excepción de los hoteles-residencias.
- Disponer al menos de un 10 por ciento de habitaciones individuales”.

b) Hoteles-apartamentos: Son aquellos establecimientos que por su estructura y servicios disponen de las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de la unidad del alojamiento”.

c) Moteles: “Son Moteles los establecimientos situados fuera de los núcleos urbanos y en las proximidades de las carreteras, en los que se facilita alojamiento, para estancias normalmente no superiores a veinticuatro horas, en departamentos, con entradas independientes desde el exterior, compuestos de dormitorio y cuarto de aseo y con garajes o cobertizos para automóviles, contiguos o próximos a aquellos”.

d) Hostales: “Son Hostales aquellos establecimientos que, con las instalaciones y servicios exigidos como mínimo en esta sección a sus respectivas categorías, faciliten al público tanto el servicio de alojamiento como el de comidas, con sujeción

- o no al régimen de pensión completa, a la elección del cliente, y con excepción de los hostales-residencias”.
- e) **Pensiones:** Son “Aquellos establecimientos que no reúnan las condiciones del grupo hoteles serán clasificados en el grupo pensiones y estarán divididos en dos categorías, identificadas por estrellas”.
 - f) **Casas de huéspedes:** “Los alojamientos, con o sin servicio de comedor, que ofrezcan elementales servicios, sin alcanzar los niveles necesarios para ser clasificados con estrellas, serán pensiones con la denominación de casa de huéspedes”.
 - g) **Apartamento turístico:** Nos define los apartamentos como: “...los bloques o conjuntos de apartamentos, y los conjuntos de villas, chalés, bungalos y similares que sean ofrecidos empresarialmente en alquiler, de modo habitual, debidamente dotados de mobiliario, instalaciones, servicios y equipo para su inmediata ocupación, por motivos vacacionales o turísticos”.
 - h) **Campamentos de turismo:** “...el espacio de terreno debidamente delimitado, dotado y acondicionado para su ocupación temporal, con capacidad para más de diez personas que pretenden hacer vida al aire libre, con fines vacacionales o turísticos y utilizando como residencia albergues móviles: tiendas de campaña, caravanas y otros elementos fácilmente transportables”.

3.2.6.3. Dirección y gestión hotelera

Consideraciones sobre la empresa en general

Genéricamente podemos definir la empresa como un conjunto de medios, que debidamente dirigidos y coordinados, tiene como función principal producir bienes y servicios y como fin último, cumplir unos objetivos previamente determinados.

La función básica de la empresa es **PRODUCIR DE FORMA COMPETITIVA**. Ello implica que dentro del segmento de mercado en que ofrece su producto, tiene que dotar a este de la calidad suficiente y de elementos diferenciadores del resto de productos que se manejan en el mismo segmento de mercado. Para lograr esto es imprescindible maximizar la efectividad de cada uno de los subsistemas que constituyen el sistema empresa, a saber:

- a) Subsistema de aprovisionamiento (su función es proveer a la empresa de los factores de producción necesarios para llevar a cabo la actividad productiva, referidos dichos factores a las materias primas, los elementos y conjuntos incorporables, los materiales auxiliares, etc.)
- b) Subsistema de producción en sí (su función es crear o fabricar el producto o productos que posteriormente la empresa ofrecerá al mercado).
- c) Subsistema comercial (tiene como misión la distribución de los productos obtenidos, la comercialización de los servicios, la introducción de los productos y servicios en nuevos mercados, etc.)
- d) Subsistema administrativo (engloba todas las tareas de dicha índole que se producen en el seno de la empresa, pago a proveedores, cobro a clientes, etc., así como la gestión de personal).
- e) Subsistema financiero (su principal responsabilidad es mantener el equilibrio financiero en la empresa, de forma que los ingresos de la misma sean suficientes para remunerar a todos los factores productivos intervinientes en el proceso, reponer el capital consumido en el mismo, satisfacer los intereses devengados por los capitales

ajenos, así como la devolución de la parte correspondiente de los mismos, cumplir con las obligaciones fiscales y, por último, remunerar el capital propio invertido).

3.2.6.4. Características de la empresa hotelera

La empresa hotelera, como cualquier otra, es un sistema abierto, con una organización habitualmente lineal, en la que pueden diferenciarse sin dificultad los subsistemas de aprovisionamiento, de producción, comercial, administrativo y financiero.

Admitiendo esta equiparación conceptual, si se pueden encontrar ciertas características que diferencian a la empresa hotelera del resto, unas serán propias de toda empresa de servicios y otras exclusivas de la misma.

- a) La intangibilidad del producto principal que generan: El alquiler de habitaciones. Las habitaciones de un hotel que un día no son ocupadas por clientes, podrán serlo al día siguiente, pero no pueden almacenarse para ser alquiladas con posterioridad, ya que todo servicio sólo puede consumirse cuando se genera. No toda la producción de un hotel es intangible; la producción de restauración no lo es, sin embargo, también es altamente perecedera. En muchos hoteles, esta última, puede tener incluso más importancia, valorándola en términos monetarios, pero si hemos denominado producción principal al alquiler de habitaciones es por ser la razón primera que justifica la existencia de un hotel.
- b) La fuerte inversión de capital, que hay que realizar para acometer la creación de una industria hotelera, unida a una producción totalmente rígida, que hace muy complicada la conversión en otro tipo de industria, cuando por las razones que sean no se alcanzan los objetivos planeados, ni se satisfacen las expectativas que inspiraron el proyecto.

- c) La Mano de obra, plasmado en que éste supone entre un 30 y un 45 por 100 de los costes totales de explotación; esto hace que sea con diferencia el de mayor peso específico de todos los factores de producción sacrificados en el proceso productivo.
- d) Tipologías de las empresas hoteleras
- No son excesivas las clasificaciones tipológicas que pueden realizarse de las empresas hoteleras. Vemos las más significativas:
- e) Clasificación por el tipo de establecimiento:
- Hoteles (Hoteles, Hoteles-apartamentos, Moteles)
 - Pensiones.
- f) Clasificación por su localización:
- De ciudad
 - De costa
 - De montaña
 - De carretera
- e) Clasificación por la categoría de los servicios prestados:
- De gran lujo
 - De lujo
 - De tipo intermedio
 - De tipo popular

3.2.6.5. Clasificación por la dimensión:

- De gran tamaño: más de 300 habitaciones
- De tamaño intermedio: más de 100 y menos de 300 habitaciones
- De pequeño tamaño: menos de 100 habitaciones

3.2.6.6. Clasificación por la forma de operación y propiedad:

- Explotadas directamente por la propiedad
- Explotadas de forma mixta
- Explotadas en régimen de franquicia, arrendamiento y gestión o management.

3.2.6.7. Clasificación por la forma de producción:

- Producción continua, o establecimientos que permanecen abiertos ininterrumpidamente
- Producción discontinua. Establecimientos de temporada.

3.2.6.8. Objetivos de la empresa hotelera

Los objetivos de la empresa hotelera responden a la generalidad de empresas que plantean los mismos, abarcando los ámbitos económico-financieros y sociales.

Siguiendo al profesor Figueroa, podemos agruparlos en:

3.2.9. Objetivos económicos y financieros

Son tres: Rentabilidad, Crecimiento y Adaptación.

Del éxito en la consecución de estos objetivos, depende la continuidad de la vida de la empresa hotelera, así como el logro del resto de objetivos que puedan plantearse.

3.2.5.10. La organización

3.2.5.10.1. La Organización en la empresa, en general (válida para la empresa turística).

El término organización tiene un doble significado.

- Por un lado, se puede definir la organización como “un conjunto de personas que interactúan de manera coordinada y racional para alcanzar determinados fines”.

- Por otro, se entiende por organización “una de las funciones del proceso administrativo”.

3.2.5.10.2. La organización en la empresa hotelera, en particular.

La función de organización en un hotel se encarga de la identificación de cada una de las actividades a realizar, de su agrupamiento por departamentos, de la asignación a cada grupo de un administrador o supervisor y de establecer las medidas necesarias para la coordinación horizontal y vertical en la compañía.

En función de las características del entorno, de las estrategias y objetivos genéricos de la empresa, de la tecnología utilizada, del tamaño de la compañía, de su expansión geográfica, etc., la empresa hotelera presentará una estructura organizativa determinada. Con carácter general el organigrama que con más frecuencia presentan los hoteles independientes o individuales, es el siguiente. En cada uno de estos departamentos trabajarán los siguientes empleados:

- Departamento comercial: director comercial, personal administrativo y en ocasiones técnicos o expertos en publicidad y relaciones públicas, además del director.
- Departamento de administración: jefe de administración, que en ocasiones realiza también las funciones propias del jefe de personal, contables y personal administrativo.
- Conserjería: jefe de conserjería, conserjes, botones, porteros de accesos y de aparcamiento.
- Recepción: jefe de recepción, recepcionistas, telefonistas, cajero.
- Pisos: gobernanta, sub gobernanta, camareras de pisos.
- Economato y bodega: jefe de compras, ayudantes de economato y bodega.

- Cocina: jefe de cocina, cocineros, ayudantes de cocina, pinches de cocina, reposteros, cafeteros, marmitones (se encargan de la limpieza y funcionamiento de la maquinaria de la cocina).
- Restaurante: maître o jefe de sala, camareros, ayudantes de camarero, somelier, barman.
- Animación: jefe de animación, monitores y personal técnico especializado en las distintas materias.
- Mantenimiento y seguridad: jefe de mantenimiento, electricistas, fontaneros, jardineros, etc.

En el caso de las cadenas hoteleras, suele existir una dirección comercial, de obras y mantenimiento, económico-financiera y de personal común para todos los establecimientos que la integran, siendo el director del hotel más bien un “director de operaciones”, que se limita a cumplir los objetivos fijados por estas direcciones generales para toda la cadena y dirige y controla los distintos departamentos operacionales del hotel (recepción, conserjería, pisos, cocina, restaurante, animación, mantenimiento y seguridad)

3.2.5.10.3. Tecnología de la Información y la comunicación.

a) ¿Qué es una TIC?

Son tecnologías de la información y de comunicaciones, constan de equipos de programas informáticos y medios de comunicación para reunir, almacenar, procesar, transmitir y presentar información en cualquier formato es decir voz, datos, textos e imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.

Las TIC incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual.

Actualmente las tecnologías de la información están sufriendo un desarrollo vertiginoso, esto está afectando a prácticamente todos los campos de nuestra sociedad, y la educación no es una excepción. Estas tecnologías se presentan cada vez más como una necesidad en el contexto de sociedad donde los rápidos cambios, el aumento de los conocimientos y las demandas de una educación de alto nivel constantemente actualizada se convierten en una exigencia permanente.

La Tecnologías de la Información y Comunicación han permitido llevar la globalidad al mundo de la comunicación, facilitando la interconexión entre las personas e instituciones a nivel mundial, y eliminando barreras espaciales. Algunos ejemplos de las TIC son: Pizarra digital, (ordenador personal + proyector multimedia), los globs, el podcast y la web.

El hombre está vinculado cada vez más a todos los ámbitos en que se desarrolla el hombre, especialmente en los entornos estudiantiles, laborales, instituciones y empresas

Las Tic están vinculadas al comercio, a través de las operaciones de compra- venta realizadas por medios electrónicos como por teléfono, fax, cajeros automáticos, etc. y desde luego computadoras. Gracias a la tecnología de información, las transacciones son más rápidas, aplicadas al comercio.

3.3. Marco Conceptual

Empresa: Entidad jurídica de carácter comercial destinada a la producción y/o extracción de bienes o prestación de servicios. Al conjunto de empresarios se les denomina empresariado².

² HERNANDO BAHAMONDE E. "Terminología Empresarial". Edit. San Marcos – LIMA PERU – 1999

Sistemas Solares

Los sistemas solares que se utilizan para el calentamiento de agua se clasifican básicamente en cuatro principios. Primero el principio Pasivo, es el efecto por el cual el agua caliente por la menor densidad que tiene sube por sí misma y a esto se le denomina el principio Termosifón. Segundo, el principio Activo, que consiste en utilizar una bomba para mover el agua caliente, se utiliza un controlador que tiene la función de apagar la bomba si es que la temperatura en el colector está más inferior que la del tanque. Tercero el principio Directo, en el cual el agua que se utiliza fluye directamente por todo el sistema y se calienta sin tener otro medio. Cuarto el principio Indirecto, en el cual el agua que fluye por el sistema es tratada de igual manera que el agua en los radiadores de los automóviles que utilizan anticongelantes.

Pymes: Son empresas que operan como una persona natural o jurídica bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, y que desarrollan cualquier actividad tipo de producción, de comercialización de bienes o de prestación de servicios.

Tecnología: es el conjunto de habilidades que permiten construir objetos y máquinas para adaptar el medio y satisfacer nuestras necesidades. Es una palabra de origen griego, *τεχνολογος*, formada por *tekne* (*τεχνη*, "arte, técnica u oficio") y *logos* (*λογος*, "conjunto de saberes"). Aunque hay muchas tecnologías muy diferentes entre sí, es frecuente usar el término en singular para referirse a una cualquiera de ellas o al conjunto de todas. Cuando se lo escribe con mayúscula, tecnología puede referirse tanto a la disciplina teórica que estudia los saberes comunes a todas las tecnologías, como a educación tecnológica, la disciplina escolar abocada a la familiarización con las tecnologías más importantes. La actividad tecnológica influye en el progreso social y económico, pero también ha producido el deterioro de nuestro entorno (biosfera). Las tecnologías pueden

ser usadas para proteger el medio ambiente y para evitar que las crecientes necesidades provoquen un agotamiento o degradación de los recursos materiales y energéticos de nuestro planeta. Evitar estos males es tarea no sólo de los gobiernos, sino de todos. Se requiere para ello una buena enseñanza-aprendizaje de la tecnología en los estudios de enseñanza media o secundaria y buena difusión de los problemas, diagnósticos y propuestas de solución en los medios de comunicación social.

Productividad: es genéricamente entendida como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla⁵. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

En el ámbito de desarrollo profesional se le llama productividad (p) al índice económico que relaciona la producción con los recursos empleados para obtener dicha producción, expresado matemáticamente como:

$$P = \text{producción/recursos}$$

La productividad evalúa la capacidad de un sistema para elaborar los productos que son requeridos y a la vez el grado en que aprovechan los recursos utilizados, es decir, el valor agregado.

Una mayor productividad utilizando los mismos recursos o produciendo los mismos bienes o servicios resulta en una mayor rentabilidad para la empresa. Por ello, el Sistema de gestión de la calidad de la empresa trata de aumentar la productividad.

La productividad va relacionada con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y gracias a este sistema de calidad se puede prevenir los defectos de calidad del

producto y así mejorar los estándares de calidad de la empresa sin que lleguen al usuario final. La productividad va en relación a los estándares de producción. Si se mejoran estos estándares, entonces hay un ahorro de recursos que se reflejan en el aumento de la utilidad.

Sistema Productivo = Técnica = actividad: todas las situaciones productivas en las que se mantienen constante la proporción entre los factores empleados.

Eficiencia La palabra eficiencia proviene del latín *efficientia* que en español quiere decir, acción, fuerza, producción. Eficiencia tiene varios significados, aunque todos ellos están relacionados pues involucran una razón en la que el denominador representa la entrada, insumo o input en algún sistema, en tanto que el numerador representa la salida, producto u output del mismo⁷.

En economía, la eficiencia es relación entre los resultados obtenidos (ganancias, objetivos cumplidos, productos, etc.) y los recursos utilizados (horas-hombre, capital invertido, materias primas, etc.):

$$\epsilon = \frac{\text{Resultados}}{\text{Recursos}} .$$

Uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado; es el requisito para evitar o cancelar dispendios y errores. Capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización. La disciplina que estudia la acción eficiente es la praxiología.

Eficacia: Según Idalberto Chiavenato, la eficacia "es una medida del logro de resultados". Para Koontz y Weihrich, la eficacia es "el cumplimiento de objetivos".

Según Robbins y Coulter, eficacia se define como "hacer las cosas correctas", es decir; las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos. Para Reinaldo O. Da Silva, la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado". Simón Andrade, define la eficacia de la siguiente manera: "actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva". Finalmente, el Diccionario de la Real Academia Española nos brinda el siguiente significado de Eficacia: (Del lat. *efficacia*). Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

En este punto, teniendo en cuenta y complementando las anteriores propuestas, planteamos la siguiente **definición** general de **eficacia**:

"**Eficacia** es hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos"

Por tanto, una empresa, organización, producto o persona es "eficaz" cuando es capaz de hacer lo necesario para lograr los objetivos deseados o propuestos.

Rendimiento En un contexto empresarial, el concepto de **rendimiento** hace referencia al resultado deseado efectivamente obtenido por cada unidad que realiza la actividad, donde el término unidad puede referirse a un individuo, un equipo, un departamento o una sección de una organización. En agricultura y economía agraria, rendimiento de la tierra o rendimiento agrícola es la producción dividida entre la superficie. La unidad de medida más utilizada es la Tonelada por Hectárea (Tm/Ha). Un mayor rendimiento indica una mejor calidad de la tierra (por suelo, clima u otra característica física) o una explotación más intensiva, en trabajo o en técnicas agrícolas (abonos, riego, productos

fitosanitarios, semillas seleccionadas - transgénicos, etc.). La mecanización no implica un aumento del rendimiento, sino de la rapidez en el cultivo, de la productividad (se disminuye la cantidad de trabajo por unidad de producto) y de la rentabilidad (se aumenta el ingreso monetario por unidad invertida).

En física y en el campo tecnológico, el rendimiento o la eficiencia de un dispositivo, máquina, ciclo termodinámico, etcétera, expresa el cociente entre:

- La energía obtenida (energía útil) de su funcionamiento y la energía suministrada o consumida por la máquina o el proceso.

$$\rho = \frac{E_{obtenida}}{E_{suministrada}}$$

donde ρ representa el rendimiento y E la energía.

- El trabajo obtenido (trabajo útil) de su funcionamiento y el trabajo suministrado o consumido por la máquina o el proceso.

$$\rho = \frac{W_{obtenido}}{W_{suministrado}}$$

donde ρ representa el rendimiento y W el trabajo.

Capital En Economía, el capital es un factor de producción constituido por inmuebles, maquinaria o instalaciones de cualquier género, que, en colaboración con otros factores, principalmente el trabajo y bienes intermedios, se destina a la producción de bienes de consumo. Es la cantidad de recursos, bienes y valores disponibles para satisfacer una necesidad o llevar a cabo una actividad definida y generar un beneficio económico o ganancia particular. A menudo se considera a la fuerza de trabajo parte del capital. También el crédito, dado que implica un beneficio económico en la forma de interés, es considerado una forma de capital (capital financiero)⁹

Mano de Obra En la contabilidad general de las empresas se entiende por mano de obra el coste total que representa el montante de trabajadores que tenga la empresa incluyendo los salarios y todo tipo de impuestos que van ligados a cada trabajador. La mano de obra es un elemento muy importante, por lo tanto, su correcta administración y control determinará de forma significativa el costo final del producto o servicio

3.4. Marco Legal

La Constitución Política del Perú de 1993 en el Decreto Legislativo N° 758 Normas para la Promoción de las Inversiones Privadas en la Infraestructura de Servicios Públicos.

D.S.N.°189-92-PCM Reglamento de las Inversiones Privadas en obras de Infraestructura y en Servicios Públicos.

4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis General (HG)

La utilización de termas solares incide positivamente en el crecimiento económico de las empresas hoteleras de Huaraz, durante el año 2019.

Hipótesis específica (HE)

HE-1: El uso de termas solares influye de manera positiva en la rentabilidad económica de las empresas hoteleras en la ciudad de Huaraz.

HE-2: La utilización de termas solares influye positivamente en la productividad de las empresas hoteleras en la ciudad de Huaraz

4.2. DEFINICIÓN DE VARIABLES

Variable Independiente	Indicadores
Xo. Termas Solares	X ₁ . Infraestructura Empresarial
	X ₂ . Maquinarias y Equipos
	X ₃ Activos fijos
Variable Dependiente	Indicadores
Yo. Crecimiento Económico	Y ₁ Ingreso por ventas Mensuales
	Y ₂ Nivel de productividad
	Y ₃ Tipo de Servicios prestados
	Y ₄ Costos de Producción Mensuales

Tabla N°: Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	TIPO DE VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	FUENTE DE DATOS
Variable Dependiente					
Y = Crecimiento económico	ECONÓMICA	Ingreso por ventas Nivel productividad Tipo de servicios Costo de producción	Cuantitativa	Soles por mes	Encuesta
Variable Independiente					
X = Termas solares.	ECONÓMICA	Infraestructura empresarial	Cualitativa	Unidades por mes	Encuesta
	ECONÓMICA	Maquinarias y equipos Activos fijos	Cuantitativa	Soles por mes	Encuesta

5. METODOLOGIA

Mediante el análisis y evaluación de los resultados, se identificaron el comportamiento y relaciones en la gestión de capital y la influencia que tiene el crecimiento económico en las empresas hoteleras en los distritos de Huaraz e Independencia. Se realizaron encuestas focalizadas a las empresas que brindan servicios de alojamiento para determinar el comportamiento y el resultado de las variables de acuerdo a la siguiente metodología.

5.1. Diseño de la investigación

La Investigación, según los criterios que se indican se tipifica por:

- Su finalidad o propósito Aplicada
- Los medios utilizados: De campo
- El nivel de conocimiento Explicativa
- El diseño de investigación No experimental
- La Dimensión temporal Transversal

Se elaboraron encuestas y entrevistas, para determinar el grado de relación entre las variables, con el objeto de validación de la hipótesis.

Se describió las fuentes de información, instrumentos y técnicas de recolección de datos, la estratificación de las entrevistas y encuestas y la operacionalización de las variables con apoyo de los indicadores.

5.2. Población y muestra

Población:

Para la determinación de la población de la que se extrajo la muestra, se tuvo que verificar la calidad de la información con que contaban la SUNAT, y se pudo verificar que la información que poseen es incompleta y sesgada para sus intereses, por lo que se tuvo que recurrir a la Oficina Regional de Estadística e Informática, así como a las oficinas

del Ministerio de Industria, Comercio, Industria y Turismo con sede en Huaraz, obteniendo los resultados del número de empresas hoteleras en la ciudad de Huaraz.

TABLA N° 01

POBLACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS DE LOS DISTRITOS DE HUARAZ E INDEPENDENCIA

Distritos de Huaraz e Independencia	Población
Empresas Hoteleras en Dist. Huaraz	28
Empresas Hoteleras en Dist. Independencia	11
Total	39

FUENTE: MINCETUR

ELABORACIÓN: Propia.

El marco poblacional es el mismo que el marco muestral.

Para nuestro caso utilizamos un nivel de confianza de $95\% = 0.95$ y un margen de error de 0.05 , equivalente al 5% .

Muestra:

En función a la información descrita en el Cuadro N° 01 el marco poblacional es lo mismo que el marco muestral.

La muestra establecida se refuerza por el análisis que realizan Roberto Hernández Sampietri y Carlos Fernandez Collado, sobre el tamaño óptimo de la muestra, quienes establecen que una forma de fijar muestras se basa en antecedentes, estudios y comparaciones de las muestras de otros investigadores.

Para el presente trabajo de investigación, se consideró como la unidad de análisis a las MYPES del sector hotelero formales y vigentes, según las consideraciones legales mencionadas en el Item anterior (Ley N° 28015), registradas en la OREI, las Cámaras

de comercio, turismo y de servicios de alimentación y diversión, complementadas por la información de los municipios de Huaraz e Independencia.

5.3. Fuentes, instrumentos y técnicas de recopilación de datos

La investigación está basada en la obtención de datos secundarios y primarios, cuyas fuentes son: La aplicación del cuestionario, consecuentemente de la validación de dicho cuestionario ante expertos, que dieron fe a plantear las preguntas correspondientes para luego obtener los resultados de la encuesta, mediante la aplicación a los responsables de las empresas.

5.4. Procedimiento de tratamiento de datos

Se utilizarán:

a) Cualitativos

- Encuestas a los propietarios de las Empresas hoteleras de Huaraz e Independencia.
- Entrevistas a los profesionales en contabilidad que llevan los libros contables.

b) Cuantitativos

- Revistas y memorias.
- Folletos.
- Informes, directivas.

c) Las Unidades de análisis son dos:

- Empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz.
- Percepción del que recibe el servicio.

d) Delimitación del estudio:

- El campo de estudio corresponde a los distritos de Huaraz e Independencia.

5.5 Procesamiento de datos

Los Datos recopilados en las encuestas, entrevistas y en los diferentes instrumentos se procesaron, básicamente con análisis de frecuencias estadísticas y su contrastación de las hipótesis con el modelo de Chi-cuadrado.

El Análisis de los Datos se realizó en sus tres fases:

- a) **Operacionalización de las Variables (Análisis de indicadores).**
- b) **Recolección y tratamiento de los datos: Precisando las unidades de análisis.**
- c) **El Proceso Analítico: análisis de la matriz de datos.**

5.6 Análisis e interpretación de las informaciones

Se efectuará análisis cualitativo que consiste en la generación o prueba de hipótesis y la construcción de teoría fundamentada, mediante la valoración del proceso de análisis para lograr la confiabilidad y validez. Mediante los resultados de la información mediante frecuencias que nos ayudó a contrastar la hipótesis estadística, discusión y obtención de los resultados

6. RESULTADOS

a. Presentación de datos generales

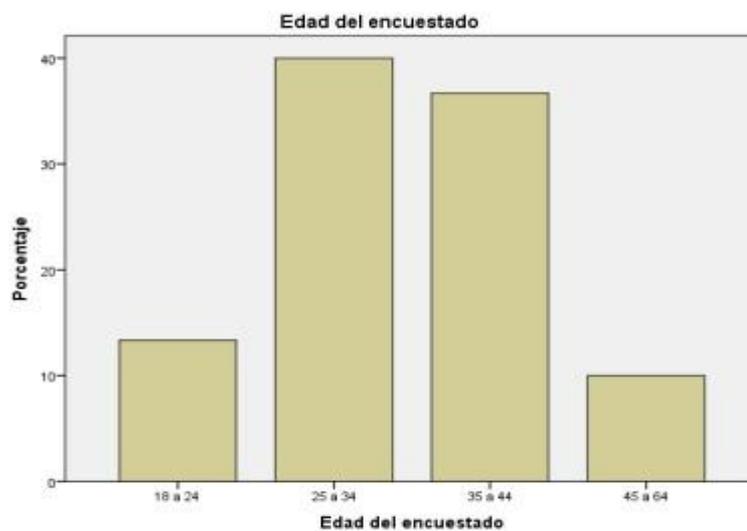
TABLA N° 01

Edad del encuestado					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	8 a 24	8	13,3	13,3	13,3
	5 a 34	24	40,0	40,0	53,3
	5 a 44	22	36,7	36,7	90,0
	5 a 64	6	10,0	10,0	100,0
	total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

En la tabla N° 01 se observa que los encuestados en un 40% son de 25 a 34 años, seguido de un 37% de los encuestados que tienen una edad entre 35 a 44 años y los que tienen más de 45 años son el 10% y, los encuestados que tienen menos de 25 años son el 13%. Ver figura N° 01

FIGURA N° 01



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

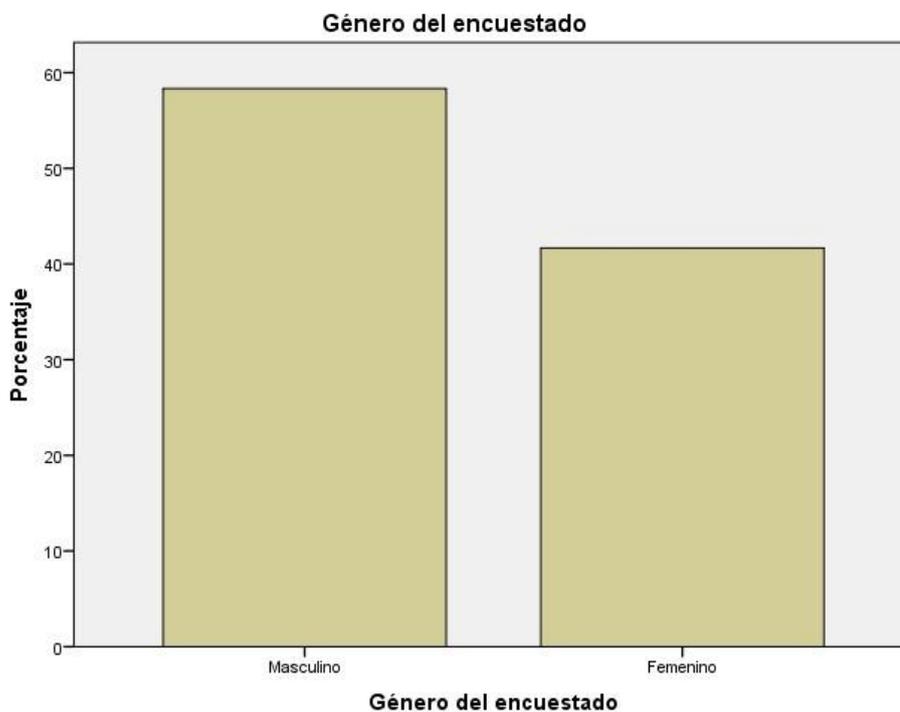
TABLA N° 02

Genero del encuestado				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	35	58,3	58,3	58,3
Femenino	25	41,7	41,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

El género de los encuestados predomina más el masculino con 58%, mientras que las encuestadas femeninas con de 42%, tal como se aprecia en la tabla N° 02 y figura N° 02

FIGURA N° 02



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

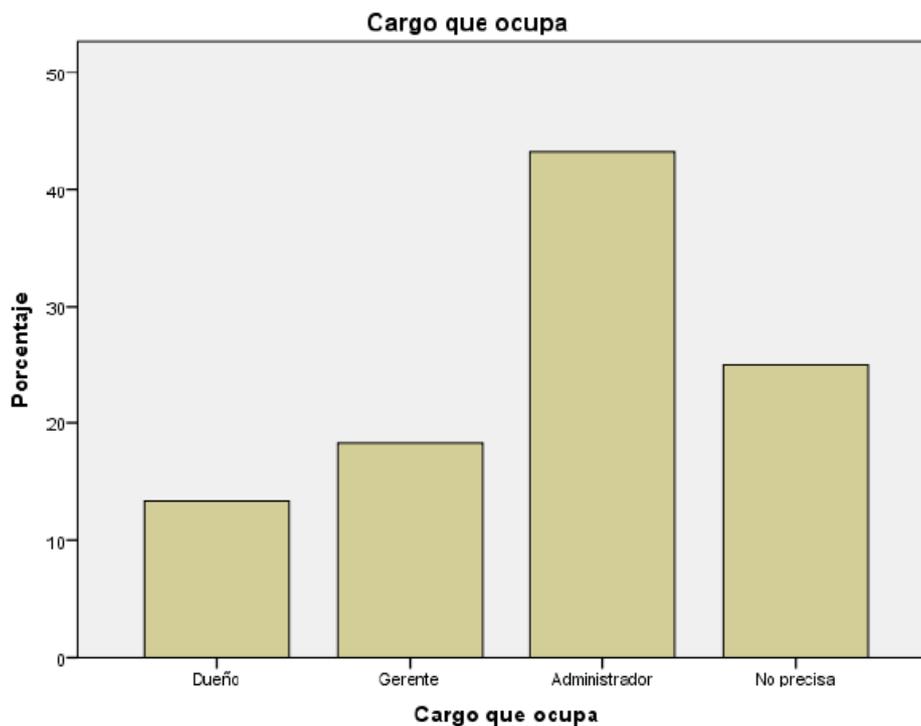
TABLA N° 03

Cargo que ocupa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Dueño	8	13,3	13,3	13,3
Gerente	11	18,3	18,3	31,7
Válidos Administrador	26	43,3	43,3	75,0
No precisa	15	25,0	25,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

En la tabla N° 03 se puede apreciar el cargo que ocupa el encuestado, mayoritariamente es el administrador con 43%; los que no precisan un 25%; los gerentes 18% y los dueños tan solo el 13%. Ver Figura N° 03.

FIGURA N° 03



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

TABLA N° 04

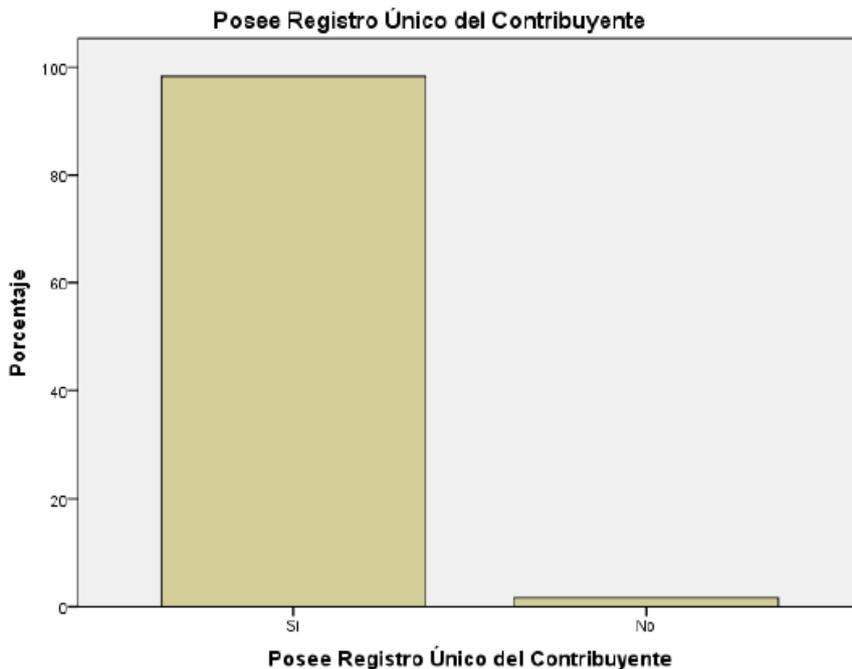
Posee Registro Único del Contribuyente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	59	98,3	98,3	98,3
Válidos No	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

Como se puede apreciar en la tabla N° 04, a la pregunta si poseen el documento de Registro Único del Contribuyente, las respuestas fueron que el 98% indican que sí tiene RUC, mientras que mientras que los que indicaron que no poseen son sólo el 2%, es decir un solo encuestado. Ver la figura N° 04.

FIGURA N° 04



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

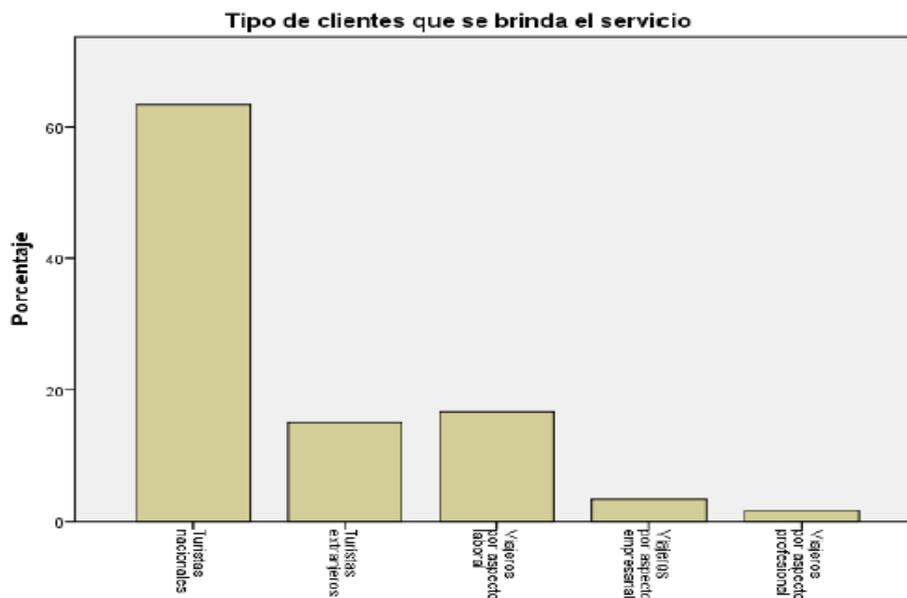
TABLA N° 05

Tipo de clientes que se brinda el servicio				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Turistas nacionales	38	63,3	63,3	63,3
Turistas extranjeros	9	15,0	15,0	78,3
Viajeros por aspecto laboral	10	16,7	16,7	95,0
Viajeros por aspecto empresarial	2	3,3	3,3	98,3
Viajeros por aspecto profesional	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

Respecto al tipo de cliente al que se brinda el servicio, los encuestados respondieron que son turistas nacionales en 63%; viajeros por aspecto laboral 17%; mientras que turistas extranjeros son el 15%; viajeros por aspecto empresarial son el 3% y tan solo el 2% son viajeros por aspecto profesional. Ver la figura N° 05.

FIGURA N° 05



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

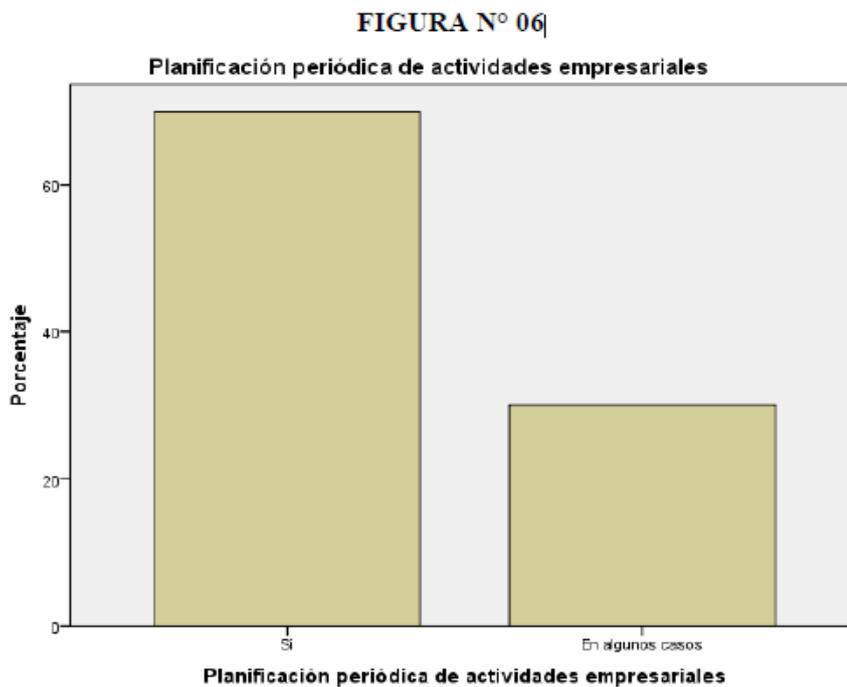
TABLA N° 06

Planificación periódica de actividades empresariales				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	42	70,0	70,0	70,0
En algunos casos	18	30,0	30,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

Sobre planificación periódica de actividades empresariales, se puede mostrar en la tabla N° 06 que, el 70% mencionan que sí planifican mientras que el 30% responden que solo en algunos casos. Tal como se muestra en la figura N° 06.

FIGURA N° 06



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

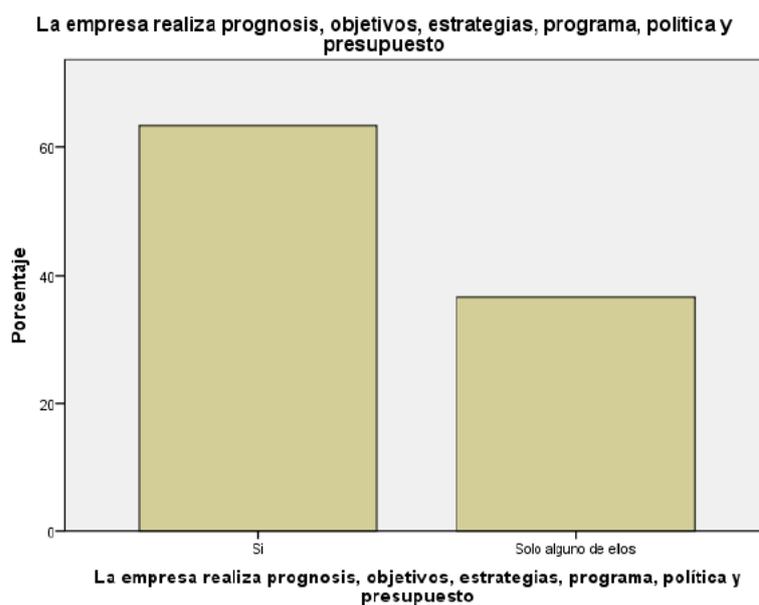
TABLA N° 07

La empresa realiza pronosis, objetivos, estrategias, programa, política y presupuesto				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	38	63,3	63,3	63,3
Válidos Solo alguno de ellos	22	36,7	36,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

En la tabla N° 07, se muestra la pregunta, si la empresa realiza pronosis, objetivos, estrategias, políticas y presupuestos se tiene los resultados que sí lo realizan el 63%; mientras que indican que solo alguno de ellos el 37%, tal como lo muestra la figura N° 07.

FIGURA N° 07



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

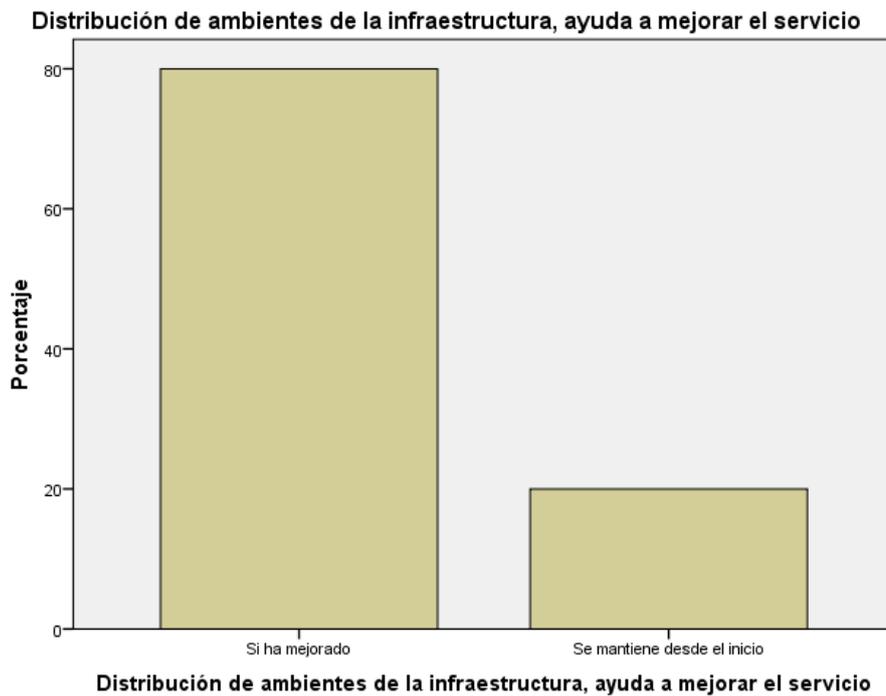
TABLA N° 08

Distribución de ambientes de la infraestructura, ayuda a mejorar el servicio				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si ha mejorado	48	80,0	80,0	80,0
Se mantiene desde el inicio	12	20,0	20,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

En la tabla N° 08, respecto a la distribución de ambientes de infraestructura ayuda a mejorar el servicio se tiene dos respuestas el primero si ha mejorado con un 80% y se mantiene desde el inicio con un 20%, como se puede observar en la figura N° 08.

FIGURA N° 08



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

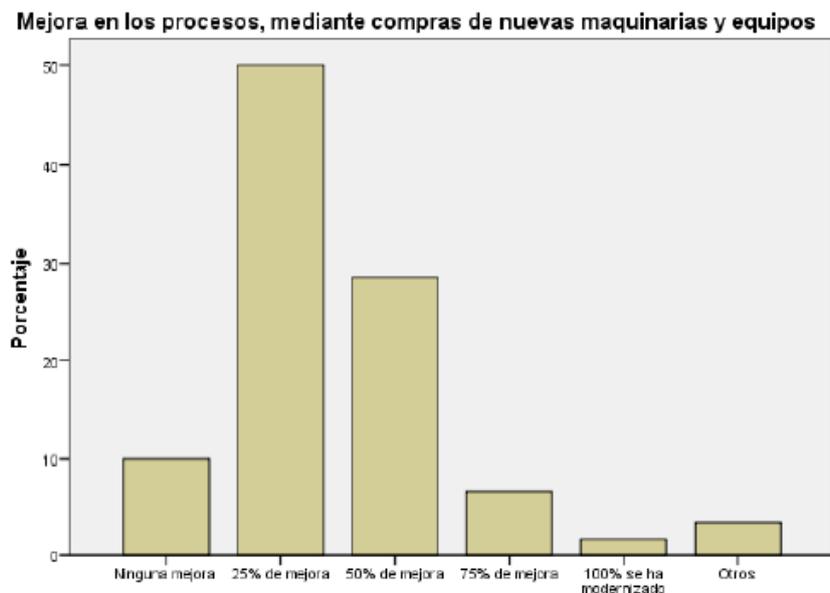
TABLA N° 09

Mejora en los procesos, mediante compras de nuevas maquinarias y equipos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ninguna mejora	6	10,0	10,0	10,0
25% de mejora	30	50,0	50,0	60,0
50% de mejora	17	28,3	28,3	88,3
75% de mejora	4	6,7	6,7	95,0
100% se ha modernizado	1	1,7	1,7	96,7
Otros	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

En la tabla N° 09 se muestra la pregunta mejora en los procesos mediante compras de nuevas maquinarias y equipos, las respuestas fueron: 25% de mejora responden el 50%; 50% de mejora responden el 28%; ninguna mejora el 10%; el 75% de mejora respondió el 7%; se tuvo el 100% de modernización, respondieron el 2% y otros el 3%.
Ver figura N° 09.

FIGURA N° 09



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

TABLA N° 10

Sistema de calentamiento de agua que utilizan en la empresa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Terma eléctrica	18	30,0	30,0	30,0
Terma a gas	19	31,7	31,7	61,7
Terma solar	22	36,7	36,7	98,3
Sistema dual (Gas, solar)	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

Sobre los sistemas de calentamiento de agua que utilizan se tiene en la tabla N° 10, lo siguiente: Terma solar 37%; Terma a gas el 32%; Terma eléctrica 30% y sistema dual gas y solar respondieron el 2%. Tal como se aprecia en la figura N° 10.

FIGURA N° 10



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

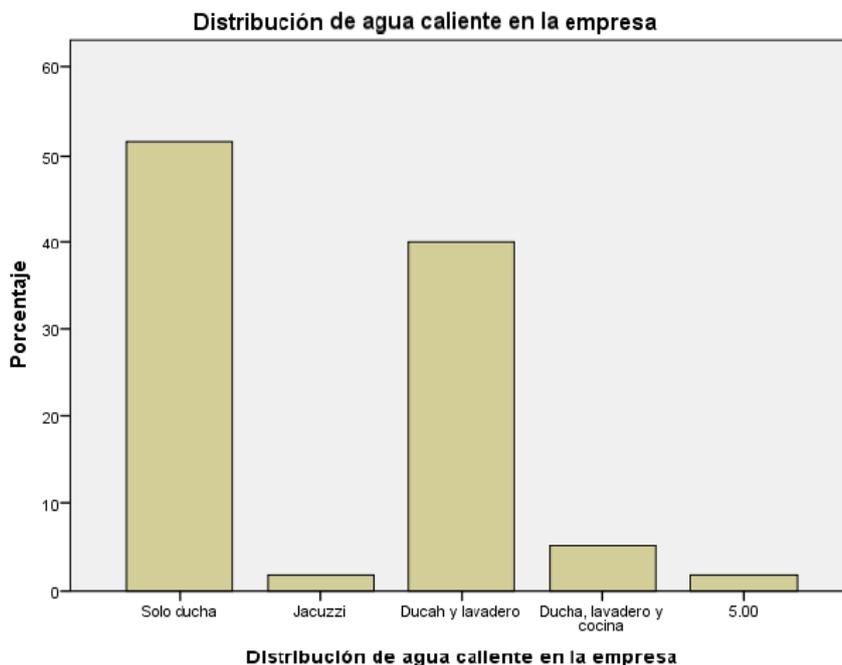
TABLA N° 11

Distribución de agua caliente en la empresa				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Solo ducha	31	51,7	51,7	51,7
Jacuzzi	2	3,4	3,4	55,0
Ducha y lavadero	24	40,0	40,0	95,0
Ducha, lavadero y cocina	3	5,0	5,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

A la pregunta de cómo está distribuido el agua caliente en la empresa se tiene los siguientes resultados solo ducha 52%; ducha y lavadero 40%; ducha lavadero y cocina el 5% y Jacuzzi el 3%. Cómo se observa en la figura N° 11.

FIGURA N° 11



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

TABLA N° 12

Sistema de agua caliente es apropiado para la empresa hotelera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	49	81,7	81,7	81,7
Válidos No	11	18,3	18,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

En la tabla N° 12 se muestra la pregunta si el sistema de agua caliente es apropiado para la empresa hotelera se tiene los siguientes resultados, el 82% manifiestan que si es apropiado, mientras que los que dicen que no es apropiado es el 18%. Ver la figura N° 12.

FIGURA N° 12



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

TABLA N° 13

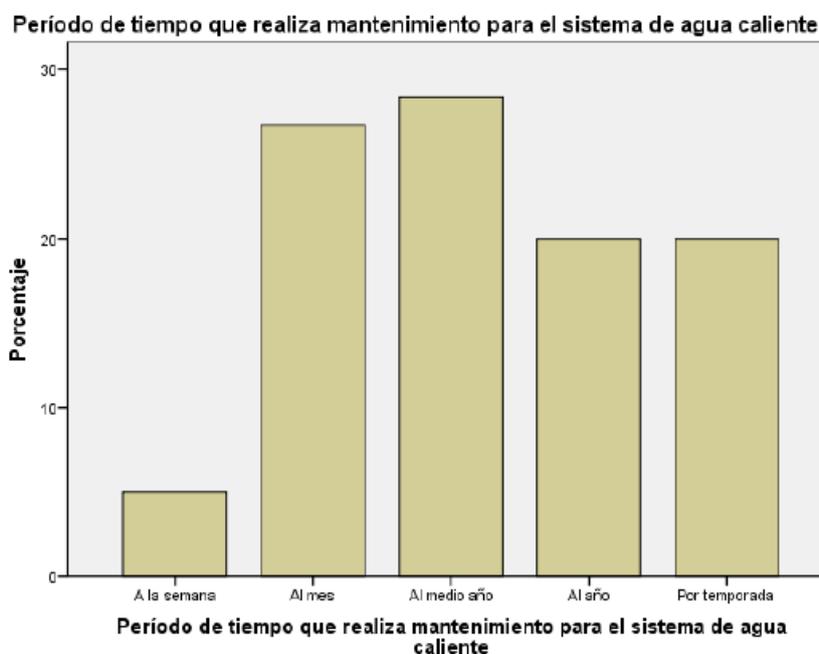
Período de tiempo que realiza mantenimiento para el sistema de agua caliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A la semana	3	5,0	5,0	5,0
Al mes	16	26,7	26,7	31,7
Al medio año	17	28,3	28,3	60,0
Al año	12	20,0	20,0	80,0
Por temporada	12	20,0	20,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

Sobre el período de tiempo que realiza mantenimiento en el sistema de agua caliente respondieron: Al medio año 28%; Al mes 27%; al año 20%; por temporada 20% y a la semana 5%. Tal como se muestra en la figura N° 13.

FIGURA N° 13



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

TABLA N° 14

dificultades con el sistema de agua caliente en la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	15	25,0	25,0
	No	45	75,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

En la tabla N° 14 se observa que a la pregunta de las dificultades con el sistema de agua caliente en la empresa: No existe dificultades respondieron en un 15% y si existen dificultades en un 25%. Tal como se muestra en la figura N° 14.

FIGURA N° 14



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

TABLA N° 15

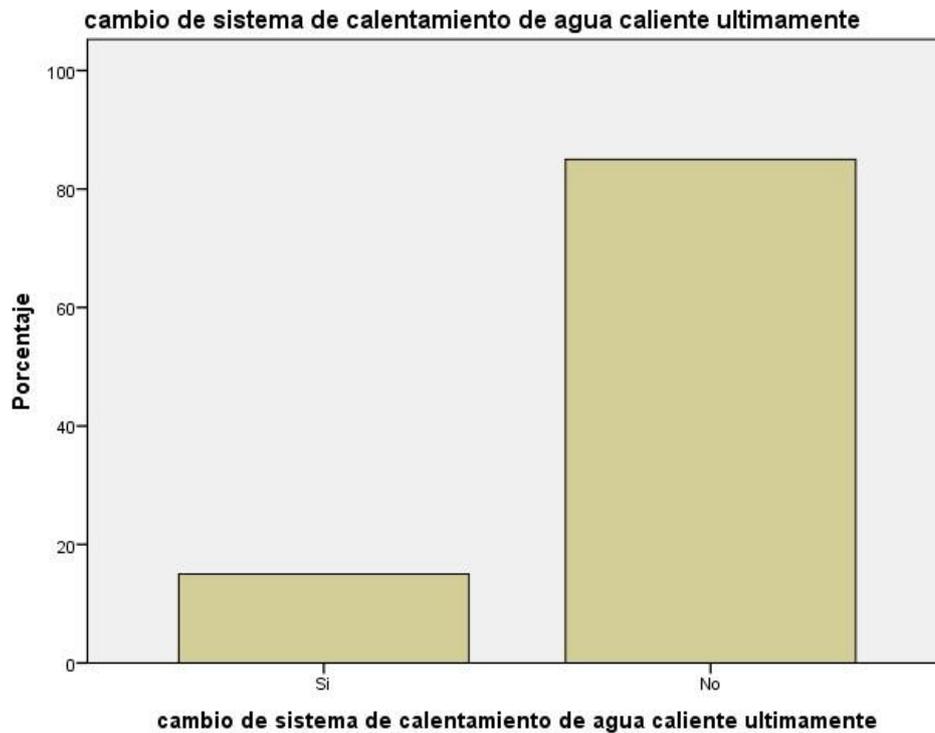
Cambio de sistema de calentamiento de agua caliente últimamente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	9	15,0	15,0	15,0
Válidos No	51	85,0	85,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

Sobre el cambio de sistema de calentamiento de agua caliente últimamente se tienen que el 85% indican que no cambiaron el sistema, mientras que si cambiaron el sistema respondieron el 15% de los encuestados. Tal como se muestra en en la figura N° 15

FIGURA N° 15



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

TABLA N° 16

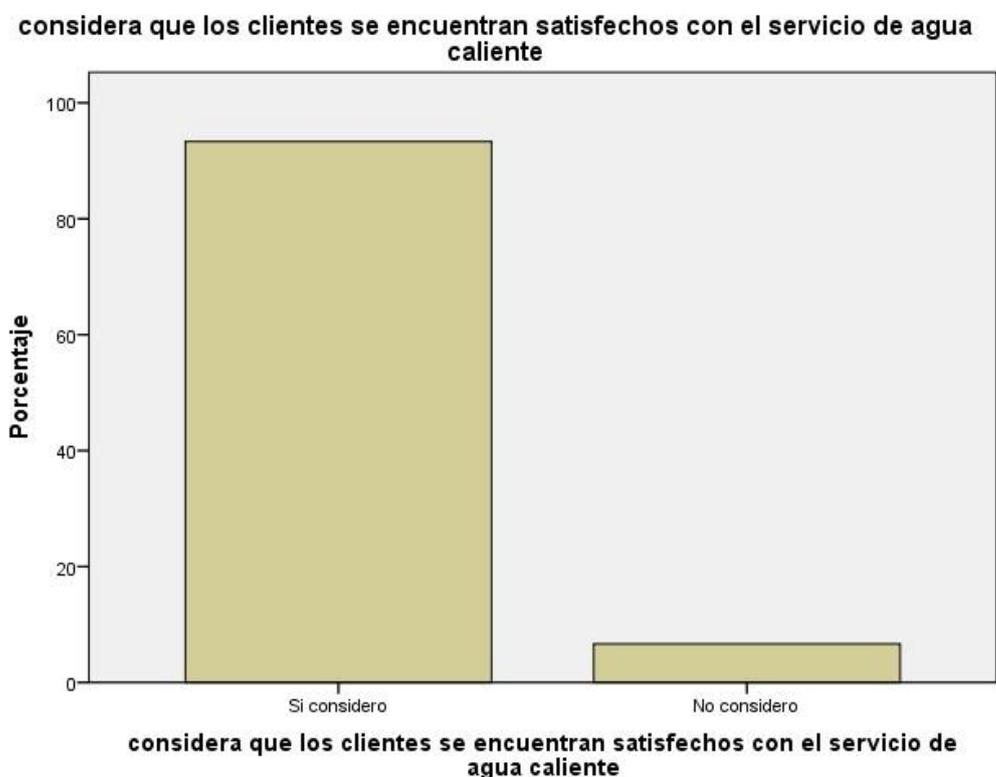
considera que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio de agua caliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si considero	56	93,3	93,3	93,3
Válidos No considero	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

Sobre la satisfacción que muestran los clientes del servicio de agua caliente se tiene; si consideran que están satisfechos respondieron el 93% y no consideran que están satisfechos los clientes indican el 7%, para ello ver la figura N° 16.

FIGURA N° 16



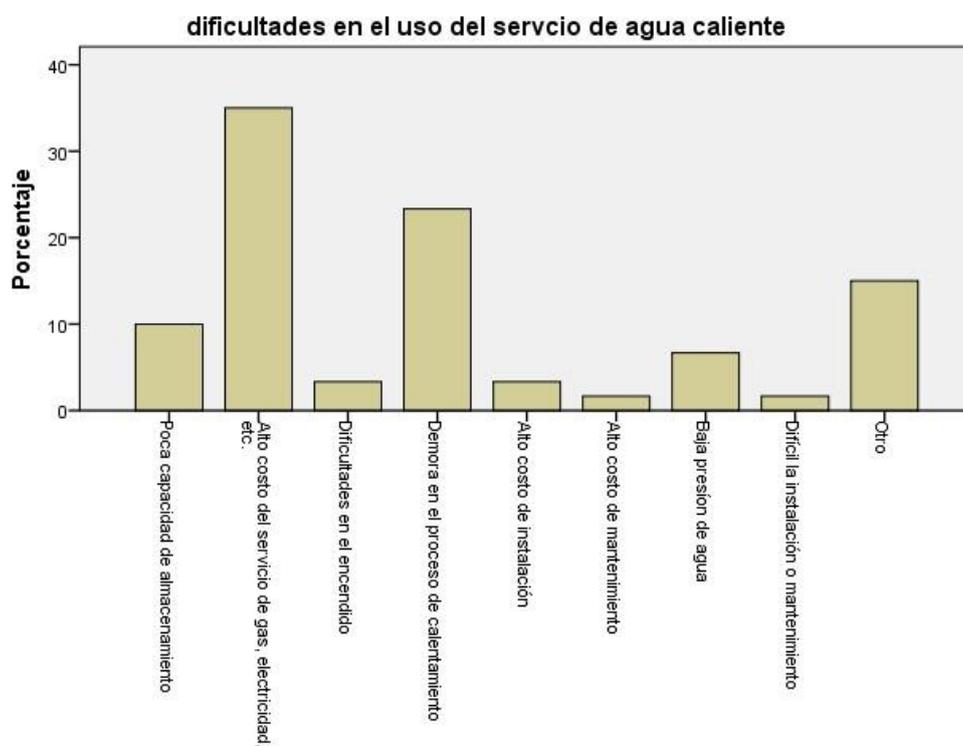
FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

TABLA N° 17

Dificultades en el uso del servicio de agua caliente				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Poca capacidad de almacenamiento	6	10,0	10,0	10,0
Alto costo del servicio de gas, electricidad, etc.	21	35,0	35,0	45,0
Dificultades en el encendido	2	3,3	3,3	48,3
Demora en el proceso de calentamiento	14	23,3	23,3	71,7
Alto costo de instalación	2	3,3	3,3	75,0
Alto costo de mantenimiento	1	1,7	1,7	76,7
Baja presión de agua	4	6,7	6,7	83,3
Difícil la instalación o mantenimiento	1	1,7	1,7	85,0
Otro	9	15,0	15,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

FIGURA N° 17



dificultades en el uso del servicio de agua caliente

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

TABLA N° 18

Si todavía no utiliza terma solar. Por qué no instalaría				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Desconocimiento del uso	25	41,7	41,7	41,7
No cubre mis expectativas.	23	38,3	38,3	80,0
No es buena alternativa	4	6,7	6,7	86,7
Considero muy costoso	8	13,3	13,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

En la tabla N° 18, se pregunta si todavía no utiliza la terma solar, la respuesta es: Por desconocimiento el 42%; No cubre expectativas el 38%; alto costo 13% y consideran que no es buena alternativa indican el 7% de los encuestados, tal como se muestra en la figura N° 18.

FIGURA N° 18



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

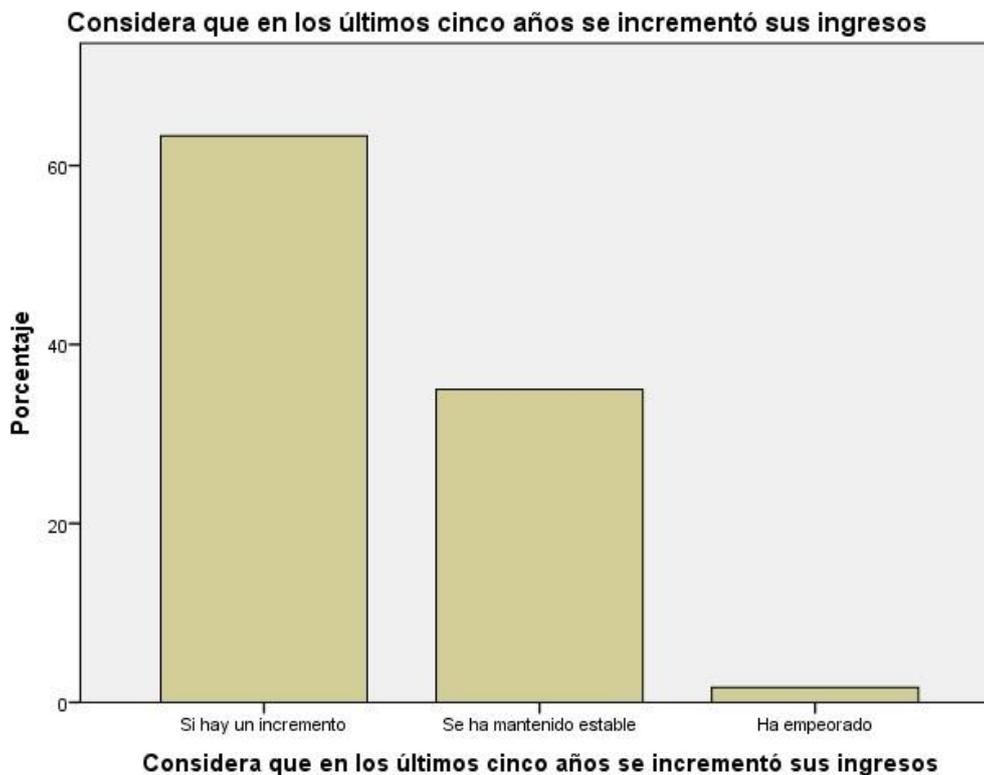
TABLA N° 19

Considera que en los últimos cinco años se incrementó sus ingresos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si hay un incremento	38	63,3	63,3	63,3
Se ha mantenido estable	21	35,0	35,0	98,3
Ha empeorado	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

Los encuestados que respondieron por si consideran que en los últimos cinco años se tiene: si hay un incremento responden el 63%; se ha mantenido estable respondieron el 35% y los que consideran que ha empeorado respondieron el 2%. Ver la figura N° 19.

FIGURA N° 19



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

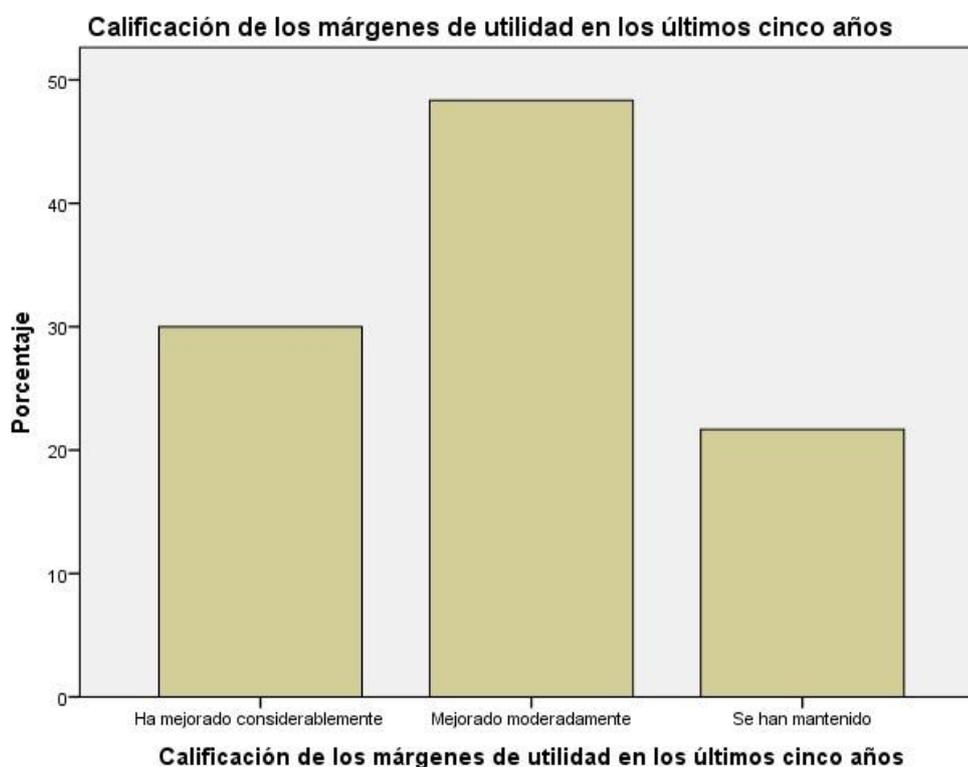
TABLA N° 20

Calificación de los márgenes de utilidad en los últimos cinco años				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ha mejorado considerablemente	18	30,0	30,0	30,0
Mejorado moderadamente	29	48,3	48,3	78,3
Se han mantenido	13	21,7	21,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

Sobre la calificación de los márgenes de utilidad en los últimos cinco años descritos en la tabla N° 20 se tiene: ha mejorado, pero moderadamente respondieron el 48%; ha mejorado considerablemente el 30% y se ha mantenido indican el 22%. Ver figura N° 20.

FIGURA N° 20



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

TABLA N° 21

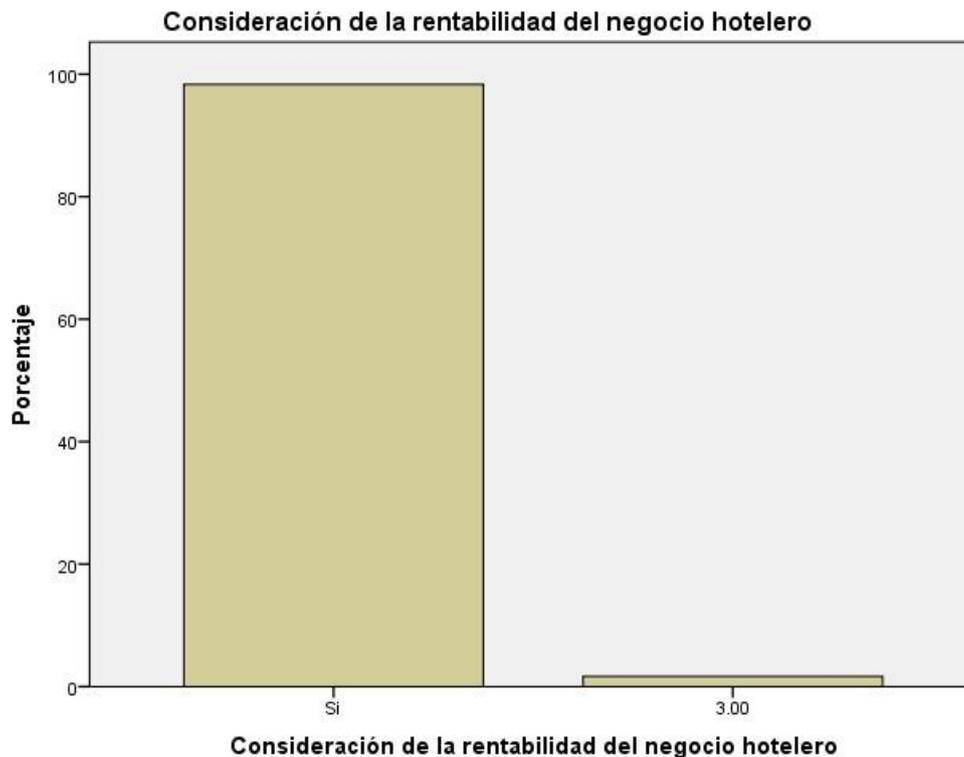
Consideración de la rentabilidad del negocio hotelero				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Si	59	98,3	98,3
	No	1	1,7	100,0
	Total	60	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz

Elaboración: Propia

En la tabla N° 21, sobre consideraciones de rentabilidad de la empresa hotelera se tiene que consideran rentable el 98%, mientras que el 2% indican que no es rentable. Ver la figura N° 21.

FIGURA N° 21



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz

Elaboración: Propia

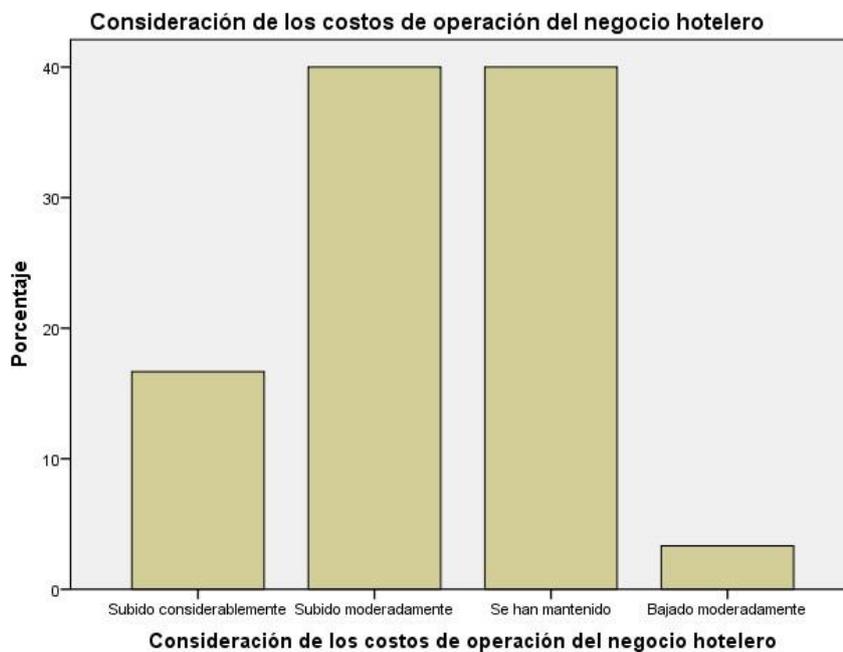
TABLA N° 22

Consideración de los costos de operación del negocio hotelero				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Subido considerablemente	10	16,7	16,7	16,7
Subido moderadamente	24	40,0	40,0	56,7
Se han mantenido	24	40,0	40,0	96,7
Bajado moderadamente	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

A la pregunta de cómo considera los costos de operación de la empresa hotelera se tienen en la tabla N° 22; El costo subió moderadamente el 40%; el costo se ha mantenido también el 40%; el costo ha subido considerablemente el 17% y el costo ha bajado moderadamente el 3%. Tal como se muestra en la figura N° 22.

FIGURA N° 22



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

TABLA N° 23

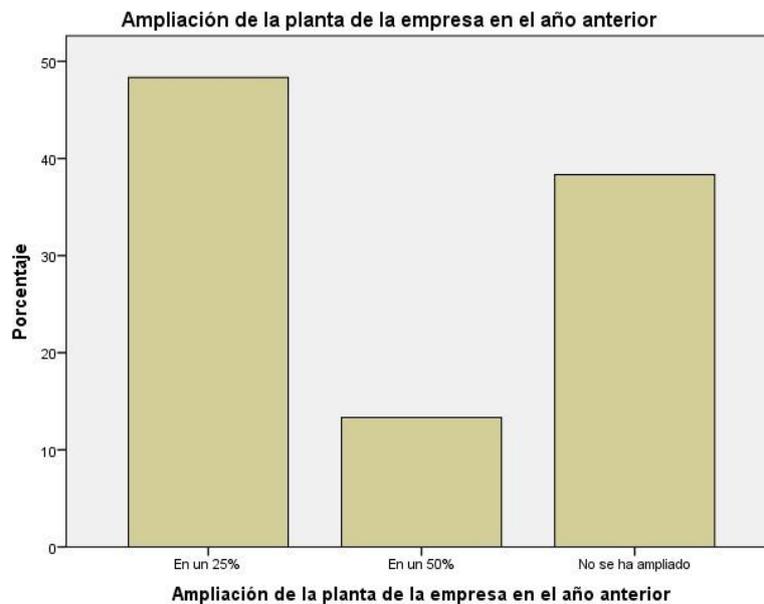
Ampliación de la planta de la empresa en el año anterior

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En un 25%	29	48,3	48,3	48,3
En un 50%	8	13,3	13,3	61,7
No se ha ampliado	23	38,3	38,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

Si la empresa hotelera amplió la planta en el año anterior de la tabla N° 23, se tienen en un 25% respondieron el 48% de los encuestados, mientras que el 38% de los encuestados respondieron que no se ha ampliado y tan solo el 13% de los encuestados indicaron que se amplió en un 50%, tal como se muestra en la figura N° 23.

FIGURA N° 23



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

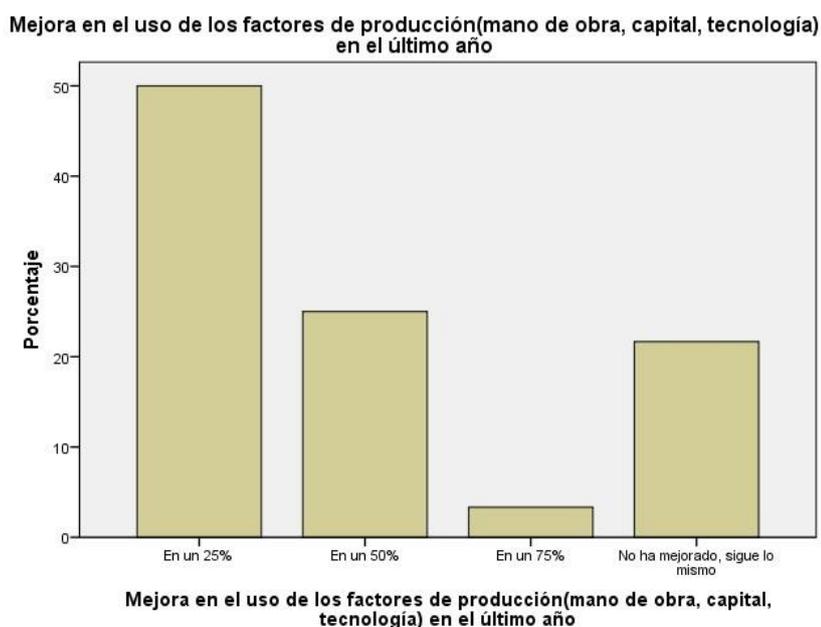
TABLA N° 24

Mejora en el uso de los factores de producción (mano de obra, capital, tecnología) en el último año				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En un 25%	30	50,0	50,0	50,0
En un 50%	15	25,0	25,0	75,0
En un 75%	2	3,3	3,3	78,3
No ha mejorado, sigue lo mismo	13	21,7	21,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

Ante la pregunta sobre la mejora en el uso de factores productivos se tienen la tabla N° 24, donde el 50% de los encuestados indican que mejoró en un 25%; mientras que el 25% de los encuestados indican que mejoró en un 50%; consideran que no ha mejorado un 22% y que mejoró en un 75% indicaron el 3% de los encuestados, tal como se muestra en la figura N° 24.

FIGURA N° 24



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

TABLA N° 25

Renovación de maquinarias y equipos en el último año.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En un 25%	34	56,7	56,7	56,7
En un 50%	8	13,3	13,3	70,0
En un 75%	3	5,0	5,0	75,0
No se ha renovado, sigue lo mismo	15	25,0	25,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

En la tabla N° 25, sobre la renovación de maquinarias y equipos en el último año, se tiene que un 57% de los encuestados indican que se renovó en un 25%; mientras que indicaron que no se renovó el 25% de los encuestados; el 13% de ellos indican que se renovó hasta en un 50% solo el 5% de los encuestados indican que se renovó hasta en un 75%. Ver la figura N° 25.

FIGURA N° 25



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

b. Presentación y análisis de datos relacionado con cada objetivo de investigación

c. Prueba de Hipótesis

Hipótesis Específica 1:

1. “El uso de termas solares influye de manera positiva en la rentabilidad económica de las empresas hoteleras en la ciudad de Huaraz.”.

a) Hipótesis estadística:

2. **H₀**: El uso de termas solares no influye de manera positiva en la rentabilidad económica de las empresas hoteleras en la ciudad de Huaraz.
3. **H₁**: El uso de termas solares influye de manera positiva en la rentabilidad económica de las empresas hoteleras en la ciudad de Huaraz.

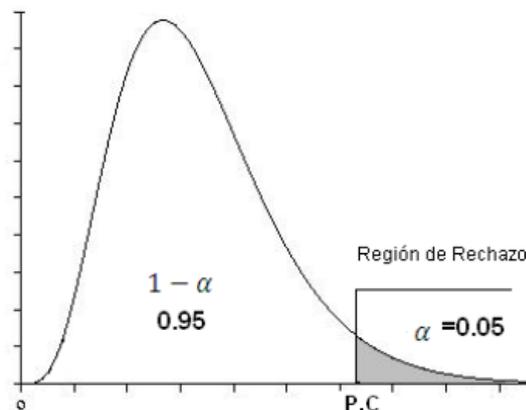
b) Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

c) Estadístico de Prueba:

$$c: \chi^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(\sigma_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \text{ Con } (c-1) * (f-1) \text{ grados de libertad;}$$

f: número de filas

d) **Región crítica**



Con frecuencia se utiliza la probabilidad asociada al punto crítico, que viene a ser el valor de P, haciendo una comparación con el nivel de significancia que viene a ser $\alpha=0,05$, de la siguiente forma:

Si: $P < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si: $P > \alpha$; No podemos rechazar la hipótesis nula (H_0)

e) Cálculos:

TABLA N° 26

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Sistema de calentamiento de agua que utilizan en la empresa * Consideración de la rentabilidad del negocio hotelero	60	100,0%	0	0,0%	60	100,0%

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

TABLA N° 27

Tabla de contingencia Sistema de calentamiento de agua que utilizan en la empresa * Consideración de la rentabilidad del negocio hotelero

Recuento

		Consideración de la rentabilidad del negocio hotelero		Total
		Si	No	
Sistema de calentamiento de agua que utilizan en la empresa	Terma eléctrica	18	0	18
	Terma a gas	18	1	19
	Terma solar	22	0	22
	Sistema dual (Gas, solar)	1	0	1
Total		59	1	60

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

TABLA N° 28
Pruebas de chi-cuadrado

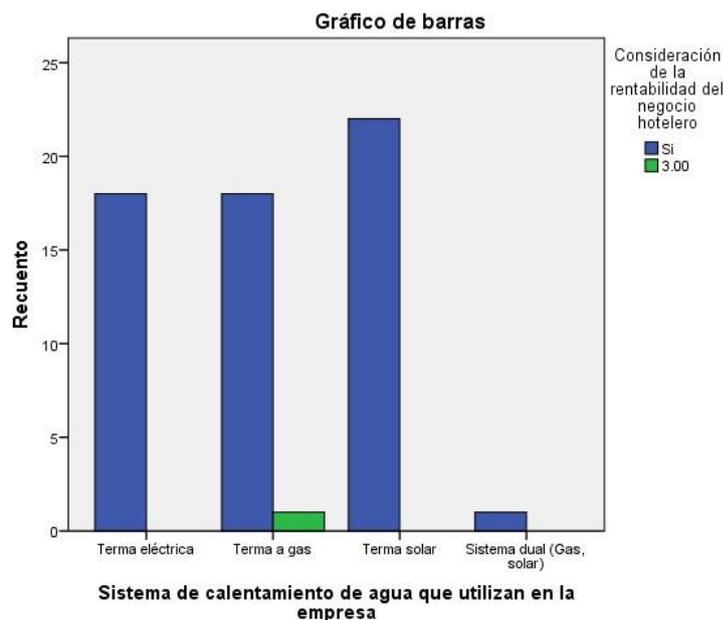
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,194 ^a	3	,043
Razón de verosimilitudes	2,337	3	,506
Asociación lineal por lineal	,017	1	,896
N de casos válidos	60		

a. 5 casillas (62,5%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

$$X^2 =: 2.194 \text{ gl} = 3: p = 0.04 \alpha = 0.05$$

De los encuestados responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz, se observa los que usan termas solares, todos ellos manifiestan que el negocio hotelero es rentable, tal como se muestra en la tabla N° 27. Así mismo los que usan termas eléctricas también manifiestan que el negocio es rentable pero no todas las empresas que usan a gas indican su rentabilidad debido a que hay empresas que no necesariamente indican que su negocio es rentable.

FIGURA N° 26



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

Hipótesis Específica 2

- La utilización de termas solares influye positivamente en la productividad de las empresas hoteleras en la ciudad de Huaraz”.

a) Hipótesis estadística:

- Ho: La utilización de termas solares no influye positivamente en la productividad de las empresas hoteleras en la ciudad de Huaraz.
- H1: La utilización de termas solares influye positivamente en la productividad de las empresas hoteleras en la ciudad de Huaraz.

b) Nivel de significancia: $\alpha=0,05$

c) Estadístico de Prueba:

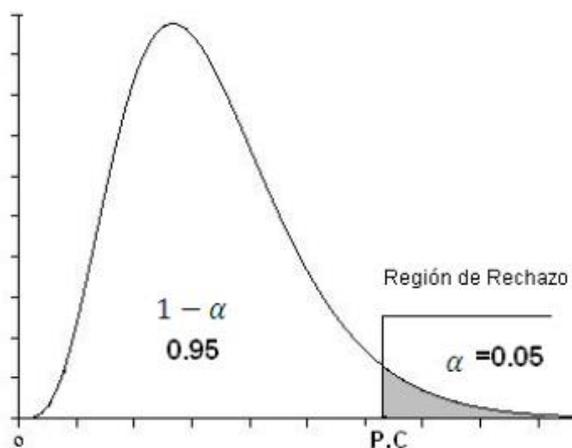
$$\chi^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \text{ Con } (c-1) * (f-1) \text{ grados de libertad;}$$

Dónde:

c: número de columnas

f: número de filas

d) Región crítica



Si: $P < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Si: $P > \alpha$; No podemos rechazar la hipótesis nula (Ho)

e) Cálculos:

TABLA N° 29

**Tabla de contingencia Sistema de calentamiento de agua que utilizan en la empresa *
Mejora en el uso de los factores de producción (mano de obra, capital, tecnología) en el
último año**

Recuento

		Mejora en el uso de los factores de producción (mano de obra, capital, tecnología) en el último año				Total
		En un 25%	En un 50%	En un 75%	No ha mejorado, sigue lo mismo	
Sistema de calentamiento de agua que utilizan en la empresa	Terma eléctrica	8	7	0	3	18
	Terma a gas	10	6	2	1	19
	Terma solar	12	2	0	8	22
	Sistema dual (Gas, solar)	0	0	0	1	1
Total		30	15	2	13	60

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz

Elaboración: Propia

TABLA N° 30

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,832 ^a	9	,048
Razón de verosimilitudes	17,711	9	,039
Asociación lineal por lineal	2,918	1	,088
N de casos válidos	60		

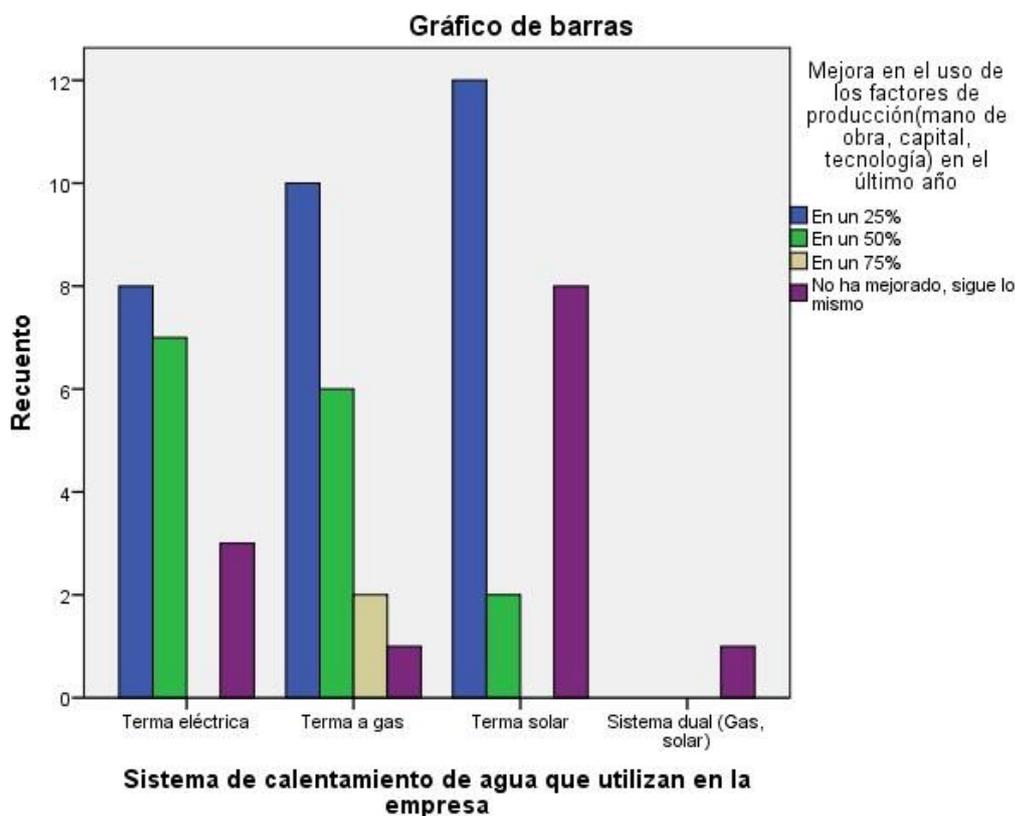
a. 12 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,03.

$$X^2 =: 16.832 \text{ gl} = 9: p = 0.04 \alpha = 0.05$$

De los encuestados responsables de los hoteles, se puede apreciar que los que usan termas solares tiene una productividad de factores desde un 25% hasta un 50 %, aunque también hay otro sector que manifiestan que no hubo una mejor productividad porque se

mantuvo lo mismo. Comparativamente con las empresas que usan termas a gas que también tuvieron una alta productividad entre 25%, 50% y 75%.

FIGURA N° 27



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

Hipótesis General:

“La utilización de termas solares incide positivamente en el crecimiento económico de las empresas hoteleras de Huaraz, durante el año 2019

a) Hipótesis estadística:

Ho: La utilización de termas solares no incide positivamente en el crecimiento económico de las empresas hoteleras de Huaraz, durante el año 2019

H1: La utilización de termas solares incide positivamente en el crecimiento económico de las empresas hoteleras de Huaraz, durante el año 2019.

b) Nivel de significancia: $\alpha=0,05$

c) **Estadístico de Prueba:**

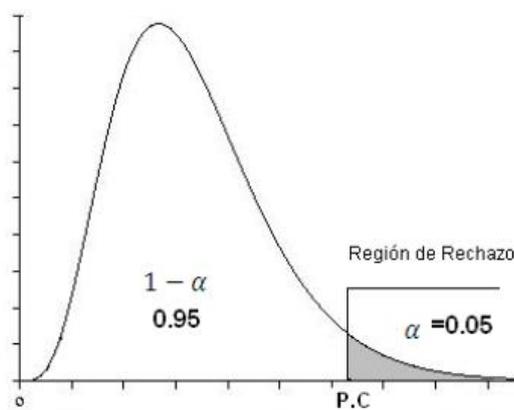
$$x^2 = \sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^f \frac{(\sigma_{ij} - \epsilon_{ij})^2}{\epsilon_{ij}} \text{ Con } (c-1) * (f-1) \text{ grados de libertad;}$$

Dónde:

c: número de columnas

f: número de filas

d) **Región crítica**



Con frecuencia se utiliza la probabilidad asociada al punto crítico, que viene a ser el valor de P, haciendo una comparación con el nivel de significancia que viene a ser $\alpha=0,05$, de la siguiente forma:

Si: $P < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si: $P > \alpha$; No podemos rechazar la hipótesis nula (H_0)

e) Cálculos:

TABLA N° 31

Tabla de contingencia cambio de sistema de calentamiento de agua caliente últimamente * Considera que en los últimos cinco años se incrementó sus ingresos

Recuento

		Considera que en los últimos cinco años se incrementó sus ingresos			Total
		Si hay un incremento	Se ha mantenido estable	Ha empeorado	
cambio de sistema de calentamiento de agua caliente últimamente	Si	6	3	0	9
	No	32	18	1	51
Total		38	21	1	60

FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: Propia

TABLA N° 32

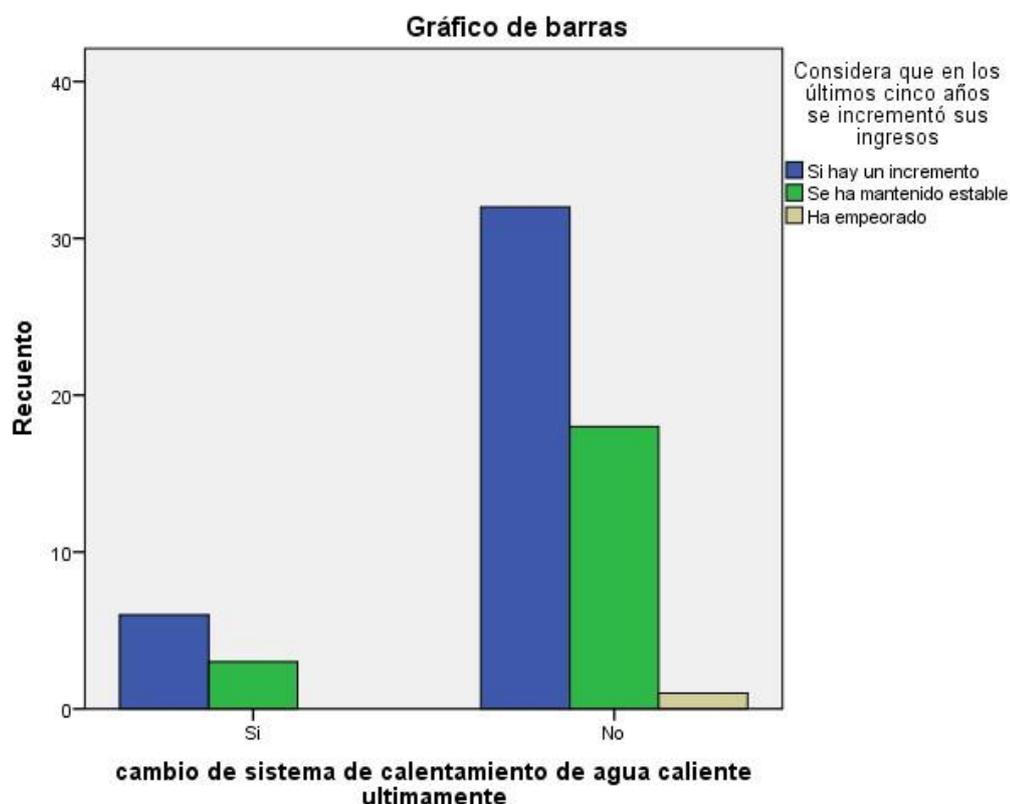
Pruebas de chi cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,522 ^a	1	,047
Corrección por continuidad	,000	1	1,000
Razón de verosimilitudes	,448	1	,503
Estadístico exacto de Fisher			
Asociación lineal por lineal	,509	1	,476
N de casos válidos	39		

$$X^2 =: 0.522 \text{ gl} = 1: p = 0.04 \alpha = 0.05$$

De los responsables de las empresas hoteleras que manifestaron sobre cambios en el sistema de calentamiento de agua caliente consideran que sí hay un incremento en sus ingresos por lo que se determina el crecimiento económico de las empresas y consecuentemente repercute en mayores beneficios.

FIGURA N° 28



FUENTE: Encuesta realizada a los responsables de los hoteles de la ciudad de Huaraz
Elaboración: propia

a) **Decisión:**

Como se puede observar cada cuadro presenta la prueba chi cuadrado, que indica si existe o no algún indicio de dependencia entre las variables analizadas, en nuestro caso en todas las pruebas para cada cuadro se ha encontrado un **p** valor menor al nivel de significancia ($\alpha= 0,05$) lo que indica de acuerdo al paso d) de la prueba que debe de rechazarse la hipótesis nula, en consecuencia, Al 95% de confianza, existe evidencia estadística suficiente que permite indicar que la utilización de termas solares incide positivamente en el crecimiento económico de las empresas hoteleras en la ciudad de Huaraz, durante el año 2019.

a. Discusión de Hipótesis Específico

A medida que se incorporan nuevas tecnologías podrían estos multiplicar sus ingresos y crear más empleo de mayor calidad y mejor remunerado tal como manifiesta (Puente, 2006), así mismo en el trabajo de campo se puede apreciar que la incorporación de nuevas tecnologías como es la terma solar en las empresas hoteleras, estos han incorporados mayor productividad, mayor rentabilidad y consecuentemente mayor crecimiento.

Heeks (2002) señala la importancia de la adopción de las TICs para el mejoramiento de la productividad de las empresas, al resaltar el papel que la información juega en los procesos y en los resultados de cualquier gestión empresarial, al igual que se traduce en los resultados de nuestra hipótesis específica 1, donde a medida de la incorporación de las termas solares en las empresas hoteleras, conlleva a una mejor rentabilidad.

Sánchez (1993) dice, “en los resultados de la gestión de una empresa, éste está asociado con el proceso de aprendizaje y con la toma de decisiones. Y a las acciones, constituye su verdadera contribución a la mejora de la productividad y la competitividad de las empresas. Se expresa una mayor productividad en las empresas hoteleras porque al aplicar el cuestionario se puede observar una respuesta de mejora en la productividad de las empresas hoteleras en la ciudad de Huaraz.

7. CONCLUSIONES

CONCLUSION GENERAL

1. La utilización de las termas solares en las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz ha contribuido positivamente en su crecimiento económico durante el año 2019.

CONCLUSIONES ESPECÍFICAS

2. Las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz al haber incorporado nuevas tecnologías como es el sistema de calentamiento de agua mediante energía solar, han generado en dichas unidades económicas mayores márgenes de rentabilidad, contribuyendo en no solo en el bienestar de los usuarios o clientes, sino también en las mejores expectativas de los empresarios para generar mejores ingresos en la empresa.
3. Al adquirir nuevas tecnologías como es el equipamiento en termas solares para el calentamiento de agua en las empresas hoteleras, se reduce la utilización de factores de producción, optimizando cada uno de ellos y consecuentemente reduciendo los costos que genera la utilización de ellos en forma permanente, consecuentemente se obtiene mayor margen de ganancia y contribuye al crecimiento económico.
4. La utilización del sistema de termas solares para las empresas hoteleras mejora la atención a los clientes, proporcionando servicios adecuados y contribuyendo con el medio ambiente.
5. Las empresas hoteleras todavía no renuevan sus equipamientos con nuevas tecnologías que contribuya en la mejora de los servicios, los empresarios no quieren cambiar de paradigma y tienen temor al cambio, en espera de una mejor ganancia, pero sin incorporar nuevas formas de atención al cliente

8. RECOMENDACIONES

RECOMENDACIÓN GENERAL

Los empresarios hoteleros deberán aceptar los cambios sobre los avances de la tecnología para poder adecuar los servicios que prestan a las nuevas formas de servicio mediante equipos que se presentan por efecto de la mejora en la tecnología.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

Los empresarios al utilizar tecnologías modernas harán que en el mediano y largo plazo tengan una rentabilidad mayor, haciendo que disminuyan sus costos y se incrementen sus ganancias.

El sistema de calentamiento de agua mediante la energía solar es una buena alternativa, no solamente para las empresas sino también para las familias que tienen la necesidad del uso de agua caliente para los diversos servicios, debido a que genera un solo costo, por el cual en el tiempo se nota los resultados económicos y de mejora en el servicio familiar y de reducción en el impacto ambiental, porque nuestra localidad se encuentra ubicada en la zona sierra, donde permanentemente tenemos rayos solares durante el día.

9. BIBLIOGRAFÍA

1. **Amato Neto, J. (2000)** – “*Redes de Cooperación Productiva e Clusters Regionales – Oportunidades para las Pequeñas y Medianas Empresas*” – Ed. Atlas, Sao Paulo – SP.
2. **Flores Konja, Adrián Alejandro.** “*Metodología de Gestión para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas en Lima Metropolitana*”. Lima, 2004, pág. 415.: Tesis (Dr.)-Mención: Ciencias Contables y Empresariales. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Ciencias Contables. Escuela de Post-Grado, 2004.
3. **Hernández Sampietri, Roberto; Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio,** “Metodología de la Investigación”, págs. 259 a 261.
4. **Hernando Bahamonde E.** “*Terminología Empresarial*”. Edit. San Marcos-Lima Perú, 1999.
5. **Tavares Dalcon, Paulo Roberto** *Productividad Localizada” Alternativas para la Inserción de Empresas en la Nueva Economía”*
6. **Torres Bardales C.** “Método de investigación científica” Edit. San Marcos-Lima Peru, 1995.

Web Site:

7. <http://www.fao.org/AG/agl/agll/rla128/UNAS/unas9/unas9-07.htm> Flores Villanueva, Melvi (Amartya Sen, 2014) n. “**La Administración de personal en la cooperativa Agroindustrial Naranjillo, Tingo María. 1996**”.
8. http://www.wikilearning.com/monografia/el_arte_de_la_administracion_de_recursos_humanos-notas/15227-11mitesis.net/archivos/ADMINISTRACION/20081/CASTRO_PEREZ_INFORME4.doc.Mitiesis.net/archivos/ADMINISTRACION/20081/CASTRO_PEREZ_INFORME4.doc
9. <http://www.mincetur.gob.pe/newweb/>

10. www.eui.upm.es/~wdoe/operaciones.ppt
11. <http://es.wikipedia.org/wiki/Eficiencia>
12. <http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>
13. [http://es.wikipedia.org/wiki/Capital_\(econom%C3%ADa\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Capital_(econom%C3%ADa))
14. Hernández, R. y Otros. (2002) *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
15. Instituto Nacional de Estadística e Informática (2007) *Años 2000 y 2010 son datos oficiales de los censos nacionales 2000 y 2010, son estimados según crecimiento poblacional* Lima Perú INEI.
16. Sagasti, F., Iguíñez, J. & Schuldt, J. (2009) *Equidad, integración social y desarrollo*. Lima: Universidad del Pacífico.
17. Sánchez, H. & Reyes, C. (2014) *Metodología y diseño en la investigación científica*. Lima: Los Jazmines.
18. Besley, Scott; Brigham, Eugene F. (2011). *Fundamento de Administración Financiera*. 12a ed. Ed. Mc Graw Hill. México
19. Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Ed. McGraw – Hill. México Moyer, R; Charles y otros. (2000).
20. Caballero Romero, Alejandro E. (2002). *Guías Metodológicas para los Planes y Tesis de Maestría y Doctorado*. Ed. San Marcos. Lima – Perú.
21. Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Ed. Prentice Hall. Bogotá. Colombia.

22. Fernández Hatre, Alfonso (2003). Indicadores de Gestión y Cuadro de Comando. Ed. Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias.
23. Hernández Sampieri, R.; Fernández, C. Y Baptista, P. (2008). *Metodología de la investigación*. 5ª. edición. McGraw - Hill México. .
24. Pacheco, Juan Carlos y otros. (2002). Indicadores Integrales de Gestión. 1a ed.
25. Editorial Mc Graw - Hill. México.
26. Pinto V, Roberto. (2000). Planeación Estratégica de La Capacitación. Primera Edición Edit. MGH. México.
27. Rodríguez, Ricardo. (1986). Optimización de la Productividad. Editorial Trillas. México.
28. Sapag Chain, Nassir; Sapag Chain, Reynaldo. (2000). Preparación y Evaluación de Proyectos. 4ª ed. Editorial Mc Graw - Hill. Mexico.

10. ANEXOS

Encuesta (Cont.)

"UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"

ENCUESTA N°

La presente forma parte de un trabajo de investigación. Se le agradece por anticipado la información veraz que nos proporcione, cuyo resultado contribuirá a identificar como las termas solares inciden en el crecimiento económico de las empresas hoteleras en la ciudad de Huaraz.

OBJETIVO GENERAL:

Análisis de las termas solares y su impacto en el crecimiento económico de las empresas hoteleras de la ciudad de Huaraz, durante el año 2019.

I. DATOS GENERALES.

(Encuesta al Gerente de las empresas hoteleras o responsable de la administración)

1.1 Edad del encuestado:

- a) 18 a 24 b) 25 a 34
 c) 35 a 44 d) 45 a 54
 e) 65 a más.

1.2 Genero del encuestado:

- a) Masculino
 b) Femenino

1.3 Cargo que ocupa:

- a) Dueño b) Gerente
 c) Contador d) Administrador
 e) No precisa

1.4 Cuenta con Registro Único de Contribuyente?

- a) Sí
 b) No

1.5 Brinda mayormente Servicio a:

- a) Turistas Nacionales
 b) Turistas extranjeros
 c) Viajeros por aspecto laboral
 d) Viajeros por aspecto empresarial
 e) Viajeros por aspecto profesional.

II. TERMAS SOLARES:

2.1 ¿La Empresa planifica sus actividades periódicamente?

- a) Sí
 b) En algunos casos
 c) Nunca

2.2 ¿La Empresa plantea pronosis, objetivos, Estrategias, programas, política y presupuesto para su mejora?

- a) Sí
 b) Solo algunos de ellos
 c) No

2.3 La distribución de ambientes de la infraestructura, ayuda a mejorar el servicio de la empresa:

- a) Sí ha mejorado
 b) Se mantiene desde el inicio
 c) No se encuentra adecuado

2.4 ¿Se ha mejorado los procesos mediante la compra de nuevas maquinarias y equipos?

- a) Ninguna mejora
 b) 25% de mejora
 c) 50% de mejora
 d) 75% de mejora
 e) 100% se ha modernizado
 f) Otro:

2.5. ¿Cuál es el sistema de calentamiento de agua que utiliza en su empresa?:

- a) Termo eléctrica
 b) Termo a Gas.
 c) Termo solar
 d) Rápidocha eléctrica
 e) Sistema dual (gas solar)
 f) Otro: Especifique:



AUTORIZACIÓN DE EMPASTADO

Los miembros del jurado evaluador de la Tesis: "LAS TERMAS SOLARES Y SU IMPACTO EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DE LA CIUDAD DE HUARAZ. AÑO 2019", presentado por los bachilleres CALDERÓN LAZO ISABEL ESTEFANY y CHARQUI MÁRQUEZ LUDVY PAHUL; el cual observa las características y esquemas establecidos por la Facultad de Economía y Contabilidad de la UNASAM, por lo que se encuentra en condiciones para proceder con el EMPASTADO correspondiente.

Huaraz, Abril del 2023

Dr. NATIVIDAD CERNA LUIS ENRIQUE
PRESIDENTE

Dr. CAMONES ROMERO OSCAR GUILLERMO
SECRETARIO

Mag. FLORES VALVERDE VICTOR RUFINO
VOCAL