

The relationship between functional strategic management and service quality in Montecristo Casona Hotel-Arequipa

Huamani-Palomino, Wilmer , Maestro, Zavala-Muñoz, Floreslinda , Ingeniera, Salazar-Sandoval, Fredy , Maestro, Villalobos-Meneses, Bertha , Doctora, Espinoza-Vasquez, Gladys , Doctora, Torres-Quiroz, Alminton , Doctor, Rúa-Pomahuacre, Silvia , Maestra

Universidad Nacional del Callao, Perú, whuamanip@unac.edu.pe, fzavalam@unac.edu.pe, fvsalazars@unac.edu.pe, bmwillalobosm@unac.edu.pe, gespinozav@unac.edu.pe, agtorresq@unac.edu.pe, spruap@unac.edu.pe

Abstract— The objective of this research is to identify the correlation between functional strategic management and service quality at the Hotel Montecristo Casona Arequipa-2020. The study carried out is based on an applied, descriptive and correlational research process. The selected sampling techniques are probabilistic sampling and strata sampling taken between the months of October to December 2020. The dimensions established for this research are: strategy formulation, strategy implementation, strategy evaluation and the analysis of the environment which has been related to the quality of service for Montecristo Casona hotel. The statistical technique for measuring the study variables was Spearman correlation because we worked with categorical data. Regarding the measurement of satisfaction, the Stanones test was used, establishing three categories: excellent, good and bad. Thus, we can conclude that there is a relevant correlation between functional strategy management and service quality at Montecristo Casona Hotel – Arequipa-2020.

Keywords—Functional strategic management, Service Quality, implementation, evaluation, analysis.

La relación entre la Gestión estratégica funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel-Arequipa

Huamani-Palomino, Wilmer , Maestro, Zavala-Muñoz, Floreslinda , Ingeniera, Salazar-Sandoval, Fredy , Maestro, Villalobos-Meneses, Bertha , Doctora, Espinoza-Vasquez, Gladys , Doctora, Torres-Quiroz, Almintor , Doctor, Rúa-Pomahuacre, Silvia , Maestra

Universidad Nacional del Callao, Perú, whuamanip@unac.edu.pe, fzavalam@unac.edu.pe, fvsalazars@unac.edu.pe, bmvillalobosm@unac.edu.pe, gespinozav@unac.edu.pe, agtorresq@unac.edu.pe, spruap@unac.edu.pe

Resumen— La presente investigación, tiene como objetivo identificar la correlación entre la administración estratégica funcional y la calidad del servicio en el Hotel Montecristo Casona Arequipa-2020. El estudio realizado es en base a un proceso de investigación aplicada, descriptivo y correlacional. Las técnicas de muestreo seleccionadas es el muestreo probabilístico y el muestreo por estratos tomados entre los meses de octubre a diciembre del año 2020. Las dimensiones establecidas para esta investigación son: formulación de la estrategia, implementación de la estrategia, evaluación de la estrategia y el análisis del ambiente la cual se ha relacionado con la calidad de servicio para Montecristo Casona hotel. La técnica estadística para la medición de las variables de estudio fue la correlación de Spearman por que se ha trabajado con datos categóricos. Con respecto a la medición de satisfacción se utilizó la prueba de stಾನones estableciendo tres categorías: excelente, buena y mala. Así, podemos concluir que hay una correlación relevante entre la Gestión estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel – Arequipa-2020.

Palabras clave— Gestión estratégica Funcional, Calidad de Servicio, implementación, evaluación, análisis.

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia generada por el COVID19 provocó una onda de contagio que impactó a la economía global y como consecuencia, la crisis más grande en más de un siglo. Esto resultó en un incremento significativo de la desigualdad tanto interna como entre las naciones. [1,2] Siendo uno de los sectores más golpeados, el de la industria hotelera. Esta industria, compleja de por sí, tanto para satisfacer a sus clientes, como para permanecer en el mercado por el alto índice de competitividad, fue uno de los sectores con mayor impacto económico en el mundo. [3] Entre enero y octubre de 2020, de recibir 4,4 millones de visitantes extranjeros e ingresar 4,7 mil millones de USD en divisas, se ha reducido a 850 mil, una disminución del 76,8% casi constante en todos los mercados de procedencia. MINCETUR proyecta que el turismo interno descenderá un 69,8% en 2020, descendiendo de 46,8 millones de desplazamientos a 14,7. Lo cual, lleva a cabo un estudio de los problemas que impactaron la competitividad del turismo en Perú previo a la pandemia y que se intensificó durante dicha crisis. [4]

La Asociación de Hospitalidad de Noruega (NHO Reiseliv, en noruego) (2020) realizó un sondeo entre sus miembros en marzo del 2020, concluyendo que nueve de cada diez compañías turísticas decidieron despedir a sus trabajadores; el

78% de estas empresas despidió entre el 76% y el 100% del personal. Además, se estableció que el 65% no disponía del capital necesario para efectuar el pago de las facturas; y, el 63% del Perú. [5]

Sabiendo que el turismo para el Perú, es una de las actividades económicas más importantes, la mayoría de hoteles de 3, 4 y 5 estrellas continuaron funcionando a solicitud del Gobierno, con el fin de acoger a los repatriados a una tarifa solidaria. Rápidamente, tuvieron que establecer protocolos de bioseguridad para poder reinventar su modelo de negocio. [6]

Bajo esta coyuntura económica en la que nos embarcó la pandemia, en Arequipa, donde se encuentra funcionando Montecristo Casona Hotel, se observó un efecto adverso económico tanto para la compañía como para sus empleados, debido a la poca circulación y paralización de actividades turísticas. Por ello, se requería implementar una administración estratégica funcional que favorezca el bienestar de sus empleados y se alinee con las nuevas políticas de calidad de servicio para enfrentar esta problemática de salud a escala global. [7] Por lo expuesto, se empezó a desarrollar el Plan Sanitario de hoteles que buscan iniciar actividades y continuar brindando sus servicios. En la Figura N° 1, se aprecia los Planes Sanitarios de doscientos hoteles y restaurantes categorizados.

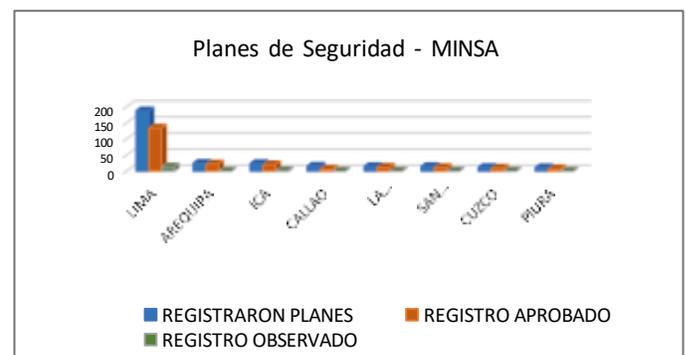


Figura N° 1. Estado de los Planes de Seguridad presentados por empresas según su estado.

Fuente: Elaboración Propia basada en Información de MINSA.

La presente investigación busca determinar la relación entre la gestión estratégica funcional y la calidad de servicio en Montecristo casona Hotel-Arequipa debido a la problemática que se vive en el año 2020 como consecuencia de la Pandemia

del Covid 19. Buscando descripciones acerca de las situaciones internas (escasas frecuencias en el hotel) y el estado de salud en el que se encuentra nuestro país está afectado por el Covid 19, esto nos facilitará la definición de estrategias de administración ajustada a nuestra situación actual en la prestación del servicio en Montecristo Hotel Casona.

Tomando en cuenta que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo "Mincetur" señaló que existen más de 3,300 hoteles clasificados entre 1 y 5 estrellas en todo el Perú, y solo 1,400 de estos están preparados para acatar los nuevos protocolos sanitarios contra el Covid-19, lo que sugiere que el 42.4% del total podrá reanudar los servicios hoteleros de forma inmediata.[8, 9]

Considerando que, los hoteles categorizados son aquellos que cumplen los requisitos, la formalización y las condiciones establecidas en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje vigente, lo cual son incluidos en el directorio nacional de Prestadores de Servicios Turísticos del Mincetur (hoteles, apart-hotel, hostales, resort, albergue y ecolodge). [10]

El sector hotelero, particularmente Montecristo casona Hotel-Arequipa, enfrenta un desafío significativo. Esto implica la creación de estrategias que garanticen que los huéspedes confíen en el servicio que reciben. De igual forma, el personal que trabaja en sus instalaciones debe adaptarse a cambios novedosos, muchos de ellos vinculados a la salud y bioseguridad de nuestros clientes; la estrategia a poner en marcha estará enfocada en la Administración y la calidad del servicio. [11] Esta estrategia, se rige de acuerdo a las disposiciones de la Dirección General de Estrategia Turística, la cual elabora, coordina y lleva a cabo las estrategias del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur), dirigidas a la administración y gestión de proyectos y programas de la industria, además de fomentar la innovación y el crecimiento sostenible de productos y lugares de interés turístico. Asimismo, tiene la tarea de implementar y promover la variedad de la oferta turística del país, así como de detectar las demandas en infraestructura y servicios que favorezcan el turismo.[12]

En el escenario presentado, se busca demostrar la relación existente entre una correcta gestión estratégica en el marco de la Ley Nacional y la Directiva establecida por MINCETUR, la calidad del servicio que se ofrecerá en este Hotel, busca sobrevivir a esta crisis mundial ofreciendo la satisfacción de sus clientes y preservando su salud, tanto de estos, como de los colaboradores del Hotel.

II. METODOLOGÍA

Para iniciar con el análisis metodológico, se realizó primero un Diagnóstico situacional del estado en que se encontraba el Hotel Montecristo Casona. [13] Ya que, por la coyuntura de la Pandemia, se debía cumplir con requisitos en el campo de la Salud indispensables para su funcionamiento y calidad en el servicio. Así pues, las estrategias tomadas en esta etapa implicaron reducir su atención al público y su número de

empleados; hasta que, tras el anuncio presidencial que reactivó algunas actividades productivas del país, Montecristo Casona Hotel Arequipa reanudó sus operaciones de forma limitada, buscando alianzas estratégicas con ciertos sectores empresariales con el objetivo de seguir funcionando. [14]

Posteriormente, Montecristo Casona Hotel, implementó y registró en MINSA su protocolo de Bioseguridad siendo este su carta presentación hacia nuevos posibles clientes.[15]

Para la evaluación de la estrategia, se consideró lo perceptible que es el ambiente a los cambios drásticos que puedan afectar el plan establecido o las operaciones puestas en marcha, por lo tanto, es imprescindible valorar la estrategia para enfrentar esta circunstancia, la evaluación es crucial. Esta estrategia también facilita la adopción de modificaciones y la observación de los resultados obtenidos. Esta evaluación, se realizó de acuerdo al Diagrama de Flujo, expuesto en la Figura N°2.

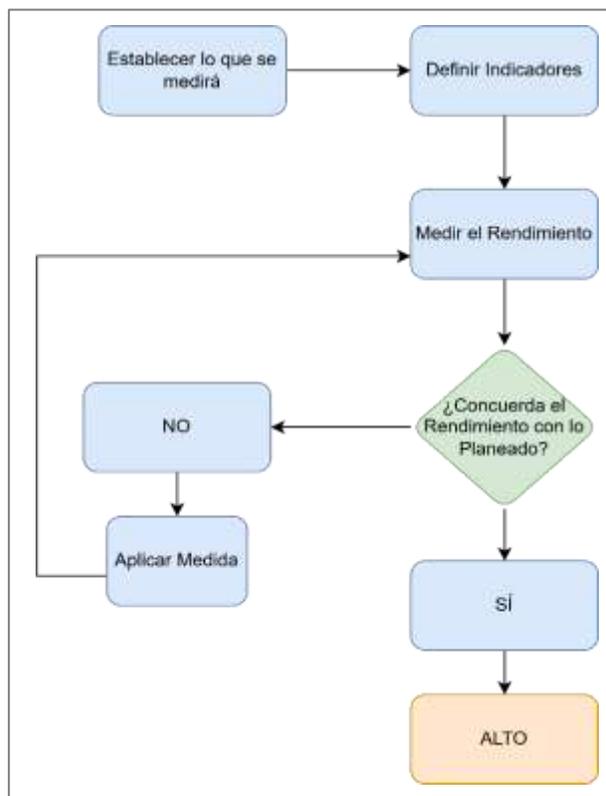


Figura N° 2. Evaluación de la estrategia.
Fuente: Elaboración Propia en base a IICA

El análisis del Ambiente, como parte de las consideraciones para la estrategia a emplear, implica involucrar a todos los aspectos, relaciones, espacios, dinámicas que conforman una empresa. Es decir, el ambiente interno y externo. Este análisis de la organización y su ambiente externo, se visualiza en la Figura N° 3.



Figura N°3. La organización y su Ambiente Externo.
Fuente: Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura-IICA, 2018.

En cuanto a las herramientas utilizadas para desglosar las causas que afectan la calidad del servicio de Montecristo Casona Hotel, se empleó el Diagrama de Causas y Efecto – Ishikawa, en el cual, se dividieron en cuatro aspectos los temas principales de estudio, tales como: Las Formulación de la estrategia funcional, Implementación de la Estrategia Funcional, Evaluación de la estrategia Funcional y el Análisis del ambiente; ramificando las sub-causas que abordarían cada dimensión considerada. Lo cual se aprecia en la Figura N° 4.

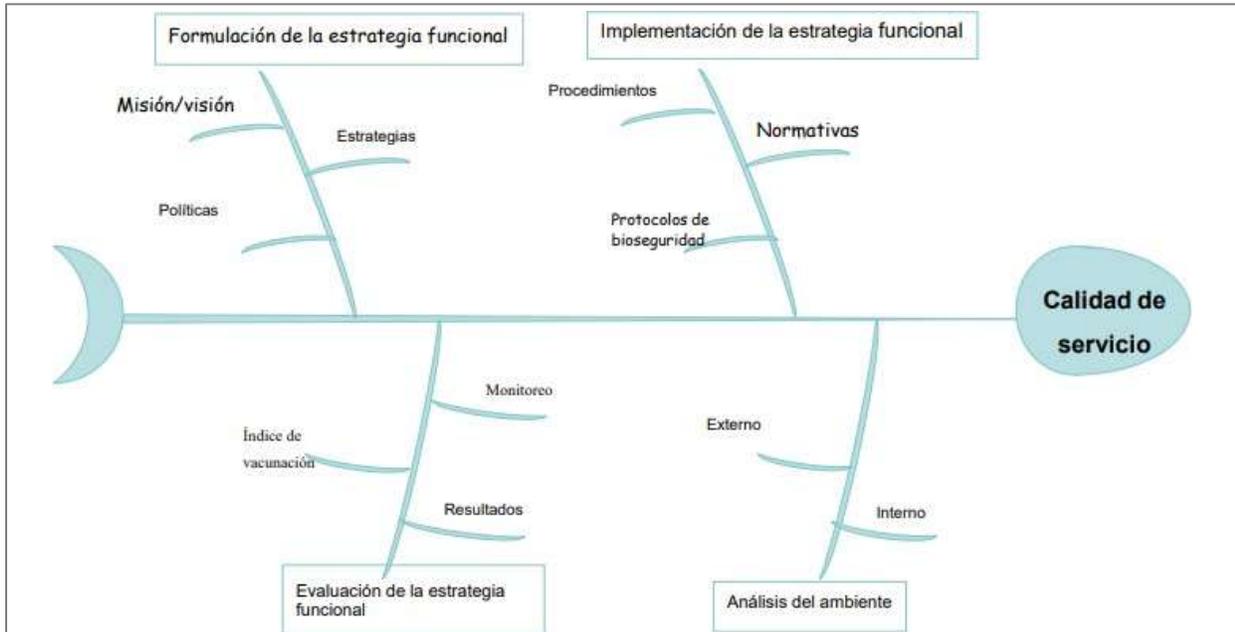


Figura N°4. Diagrama de Ishikawa
Fuente: Tesis “Gestión Estratégica Funcional Y Calidad Del Servicio En Montecristo Casona Hotel-Arequipa2020”

Además, dentro de las estrategias implementadas, se intentó establecer alianzas con ciertas compañías mineras, exigiendo un periodo previo de cuarentena. De igual manera, se estableció el servicio de comida a la habitación y de reubicación de las habitaciones, con el objetivo de que los empleados no mantengan comunicación entre sí ni con el personal del Hotel.

Considerando al Recurso Humano y las nuevas tecnologías como punto de referencia para innovar en su servicio. [16]

Respecto al análisis de este estudio, se basa en un proceso de investigación aplicada, descriptiva y correlacional. En el cual, las técnicas de muestreo aplicadas son el muestreo probabilístico y el muestreo por estratos tomados entre los meses de octubre a diciembre del año 2020.

Las variables consideradas son:

- **Variable Dependiente:** Calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel – Arequipa-2020.
- **Variable Independiente:** Gestión Estratégica Funcional

Las dimensiones establecidas para esta investigación:

- La formulación de la estrategia
- La implementación de la estrategia
- Evaluación de la estrategia
- El análisis del ambiente (el cual se ha relacionado con la calidad de servicio para Montecristo Casona hotel).

Respecto a la técnica estadística para la medición de las variables de estudio fue la correlación de Spearman ya que se ha trabajado con datos categóricos, es decir, valores no numéricos que suelen dar respuesta a la interrogante del tipo específico, al carecer de una interpretación numérica, únicamente se pueden categorizar en grupos. [17]

Con respecto a la medición de satisfacción se utilizó la prueba de stanones estableciendo tres categorías:

III. RESULTADOS

- Excelente
- Buena
- Mala.

Para poder realizar un análisis inferencial, utilizamos las siguientes hipótesis:

H1: Existe relación significativa entre la formulación de la estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020

H2: Existe relación significativa entre la implementación de la estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

H3: Existe relación significativa entre la evaluación de la estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

H4: Existe relación significativa entre el análisis del ambiente y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

3.1. Resultados Inferenciales:

Hipótesis 1: Existe relación significativa entre la formulación de la estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

- **H₀:** No Existe relación significativa entre la formulación de la estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.
- **H₁:** Existe relación significativa entre la formulación de la estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

Nivel de significancia (alfa) $\alpha=5\%=0.05$

De lo cual, se obtuvo los resultados detallados en la Tabla I.

Correlaciones			Nueva Dimensión Calidad	Nueva Formulación Estratégica
Rho de Spearman	Nueva Dimensión Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,867**
		Significancia bilateral	.	,000
		Número	67	67
	Nueva Formulación Estratégica	Coefficiente de correlación	,867**	1,000
		Significancia bilateral	,000	.
		Número	67	67

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

Tabla I. Resultado Correlacional en función del Coeficiente de Spearman de la Hipótesis 1.

Fuente: Elaboración Propia

Valor de P = 0,000 = 0%

Lectura: Con una probabilidad de error de 0% Existe relación significativa entre la formulación de la estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020

Hipótesis 2: Existe relación significativa entre la implementación de la estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

Nivel de significancia (alfa) $\alpha=5\%=0.$

- **H₀:** No Existe relación significativa entre la implementación de la estrategia funcional y la calidad

del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

- **H₁:** Existe relación significativa entre la implementación de la estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.
- **Nivel de significancia (alfa) $\alpha=5\%=0.05$**

De lo cual, se obtuvo los resultados detallados en la Tabla II.

Correlaciones			Nueva Dimensión Calidad	Nueva Implementación Estratégica
Rho de Spearman	Nueva Dimensión Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,867**
		Significancia bilateral	.	,000
		Número	67	67
	Nueva Implementación Estratégica	Coefficiente de correlación	,867**	1,000
		Significancia bilateral	,000	.
		Número	67	67

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

Tabla II. Resultado Correlacional en función del Coeficiente de Spearman de la Hipótesis 2.

Fuente: Elaboración Propia

Valor de P = 0,000 = 0%

Lectura: Con una probabilidad de error de 0% Existe relación significativa entre la implementación de la estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

Hipótesis 3: Existe relación significativa entre la evaluación de la estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

- **H₀**: No Existe relación significativa entre la evaluación de la estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

- **H₁**: Existe relación significativa entre la evaluación de la estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

Nivel de significancia (alfa) $\alpha=5\%=0.05$

De lo cual, se obtuvo los resultados detallados en la Tabla III.

Correlaciones			Nueva Dimensión Calidad	Nueva Dimensión Evaluación Estratégica
Rho de Spearman	Nueva Dimensión Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,928**
		Significancia bilateral	.	,000
		Número	67	67
	Nueva Dimensión Evaluación Estratégica	Coefficiente de correlación	,928**	1,000
		Significancia bilateral	,000	.
		Número	67	67

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

Tabla III. Resultado Correlacional en función del Coeficiente de Spearman de la Hipótesis 3.

Fuente: Elaboración Propia

Valor de P = 0,000 = 0%

Lectura: Con una probabilidad de error de 0% Existe relación significativa entre la evaluación de la estrategia funcional y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

Hipótesis 4: Existe relación significativa entre el análisis del ambiente y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

H₀: No Existe relación significativa entre el análisis del ambiente y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

H₁: Existe relación significativa entre el análisis del ambiente y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

Nivel de significancia (alfa) $\alpha=5\%=0.05$

De lo cual, se obtuvo los resultados detallados en la Tabla IV.

Correlaciones			Nueva Dimensión Calidad	Nueva Dimensión Análisis del Ambiente
Rho de Spearman	Nueva Dimensión Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,815**
		Significancia bilateral	.	,000
		Número	67	67
	Nueva Dimensión Análisis del Ambiente	Coefficiente de correlación	,815**	1,000
		Significancia bilateral	,000	.
		Número	67	67

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

Valor de P = 0,000 = 0%

Lectura: Con una probabilidad de error de 0% Existe relación significativa entre el análisis del ambiente y la calidad del servicio en Montecristo Casona Hotel Arequipa-2020.

3.2. Otro tipo de resultados estadísticos, de acuerdo a la naturaleza del problema y la Hipótesis.

• VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

N=67 Turistas

Se realizó un análisis estadístico, teniendo como muestra 67 turistas, de lo que se obtuvo, los resultados de la Tabla IV.

Estadísticos
Dimensión: Calidad de Servicio

N	Válido	67
	Perdidos	0
Media		13,2985
Desv. Desviación		3,68870

Tabla IV. Resultados Estadísticos de la Variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla V, se muestran los valores estadísticos en detalle:

	Frec.	%	% Válido	% Acumulado
Válido	12,00	57	85,1	85,1
	13,00	3	4,5	89,6
	24,00	7	10,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0

Tabla V. Valores Estadísticos de la Variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración Propia

Asimismo, para determinar los intervalos de la Prueba de Stanones, se obtuvo:

Intervalos:

$$a = 13,2985 - (0.75) (3,68870) = 16.07 = 16$$

$$b = 13,2985 + (0.75) (3,68870) = 10.53 = 11$$

En la Tabla VI, se aprecia los resultados de la Prueba de Stanones aplicada a la variable Calidad de Servicio, obteniendo un nivel de calidad de servicio: BUENO.

Niveles	Rangos	Cantidad	Porcentaje
Excelente	>16	7	10.44%
Buena	11 a 16	60	89.56%
Mala	< 11	0	0
Total		67	100%

Tabla VI. Prueba de Stanones para la Variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración Propia

• **VARIABLE: GESTIÓN ESTRATÉGICA FUNCIONAL**

N= 8 colaboradores

Se realizó un análisis estadístico, teniendo como muestra 8 colaboradores, obteniendo los resultados de la Tabla VII.

Estadísticos		
Dimensión Gestión Estratégica Funcional		
N	Válido	8
	Perdidos	0
Media		14,1250
Dev. Desviación		2,16712

Tabla VII. Resultados Estadísticos de la Variable Estrategia Funcional

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla VIII, se muestran los valores estadísticos en detalle:

Dimensión Gestión Estratégica Funcional				
		Frec.	%	%
			Válido	Acumulado
Válido	12,00	2	25,0	25,0
	14,00	5	62,5	87,5
	19,00	1	12,5	100,0
	Total	8	100,0	100,0

Tabla VIII. Valores Estadísticos de la Variable Calidad de Servicio

Fuente: Elaboración Propia

Respecto a los intervalos de la Prueba de Stanones aplicada, se obtuvo:

Intervalos:

$$a = 14,1250 + (0.75) (2,16712) = 15.75 = 16$$

$$b = 14,1250 - (0.75) (2,16712) = 12.4 = 12$$

Asimismo, en la Tabla IX, se aprecia los resultados de la Prueba de Stanones aplicada a la variable Gestión Estratégica,

obteniendo una Aplicación de la Gestión Estratégica Funcional: BUENA.

Niveles	Rangos	Cantidad	Porcentaje
Excelente	>16	1	12.5%
Buena	12 a 16	7	87.5%
Mala	< 13	0	0
Total		8	100%

Tabla IX. Prueba de Stanones para la Variable Gestión Estratégica Funcional.

Fuente: Elaboración Propia

IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En el marco de la Pandemia ocasionada por el Covid – 19, en el Perú, diversas compañías y grupos de Hoteles consolidados, cambiaron de rubro y el enfoque de su producción, mientras que otros, simplemente no lograron sobrevivir a esta atroz crisis. No obstante, este estudio evidencia, que una buena Gestión estratégica permite el desarrollo y mantenimiento de un servicio que, en esta coyuntura provocada por la pandemia, fue uno de los más golpeados, y es que el servicio turístico y de hospedaje como lo es Montecristo Casona Hotel-Arequipa demuestra con su supervivencia, que es posible.

De acuerdo al análisis realizado, se muestra un resultado favorable denotando la buena calidad en el servicio brindado por Montecristo Casona Hotel-Arequipa, luego de haber implementado una Gestión estratégica funcional, lo que permitió la supervivencia de este Hotel. Gracias a esta estrategia funcional, que buscó nuevas operaciones y actividades mediante alianzas empresariales. Así como, un sistema operativo en función a las Directivas y requisitos exigidos por MINSA y MINCETUR. Sin embargo, esta estrategia no hubiera sido favorable para la permanencia del hotel, si no se consideraba una modificación en su Procedimiento de Trabajo complementándose con la innovación y la tecnología, obteniendo de esta manera, la validación de nuestras cuatro hipótesis planteadas.

REFERENCIAS

[1] [Online]. Available: [Http://Https://Www.Bancomundial.Org/Es/Publication/Wdr2022/Brief/Chapter-1-Introduction-The Economic-Impacts-Of-The-Covid-19-Crisis](http://Https://Www.Bancomundial.Org/Es/Publication/Wdr2022/Brief/Chapter-1-Introduction-The Economic-Impacts-Of-The-Covid-19-Crisis). [Accessed: 30-Jan-2025].

[2][Online]. Available: [Http://Https://Rpp.Pe/Vital/Salud/Coronavirus-Esta-Es-La-Cronologia-Del-Covid-19-En-El-Peru-Y-El-Mundo-Noticia-1256724](http://Https://Rpp.Pe/Vital/Salud/Coronavirus-Esta-Es-La-Cronologia-Del-Covid-19-En-El-Peru-Y-El-Mundo-Noticia-1256724). [Accessed: 30-Jan-2025].

[3] Edu.Ec. [Online]. Available: [Https://Dspace.Uniandes.Edu.Ec/Handle/123456789/2657](https://Dspace.Uniandes.Edu.Ec/Handle/123456789/2657). [Accessed: 30-Jan-2025].

- [4] J. D. V. J. Bucaram, “Evolución del turismo en Perú 2010-2020, la influencia del COVID-19 y recomendaciones pos-COVID-19”, 2021.
- [5] [Online]. Available: <Http://Https://Www.Turiweb.Pe/Minsa-Aprobo-Planes-Sanitarios-De-200-Hoteles-Y-Restaurantes-Turisticos/>. [Accessed: 30-Jan-2025].
- [6] [Online]. Available: <Http://Https://Publications.Iadb.Org/Es/Evolucion-Del-Turismo-En-Peru-2010-2020-La-Influencia-Del-Covid-19-Y-Recomendaciones-Pos-Covid-19>. [Accessed: 30-Jan-2025].
- [7] [Online]. Available: <Http://Https://Hotevia.Info/Sector-Hotelero-En-Peru-Impacto-De-La-Pandemia-Y-Medidas-Para-La-Reactivacion-En-2021/>. [Accessed: 30-Jan-2025].
- [8] Carranza Grados, Misael Porfirio Huamani Palomimno, Wilmer, “Gestión Estratégica Funcional Y Calidad Del Servicio En Montecristo Casona Hotel-Arequipa- 2020,” Unac, Callao, Perú, 2022.
- [9] [Online]. Available: <Http://Https://Www.Gestiopolis.Com/Ambiente-Externo-De-Las-Organizaciones-Empresariales/>. [Accessed: 30-Jan-2025].
- [10] G. A. De Marzo Sanchez, “Estudio Del Impacto Del Covid 19 En Los Servicios Brindados En Un Hotel 5 Estrellas En El Distrito De Miraflores, Departamento De Lima - Perú, 2020,” USMP, Lima, Perú, 2020.
- [11] [Online]. Available: <Http://Https://Www.Gob.Pe/22909-Obtener-Clasificacion-Y-Categorizacion-Para-Un-Hospedaje>. [Accessed: 30-Jan-2025].
- [12] B. R. V. Cecilia, “Estrategias De Gestión Hotelera Para Mejorar El Servicio Del Hostal Los Mangos Pucará - Jaén 2016,” Universidad Señor De Sipán, Pimentel, Perú, 2018.
- [13] [Online]. Available: <Http://Https://Www.Gob.Pe/7609-Ministerio-De-Comercio-Exterior-Y-Turismo-Direccion-General-De-Estrategia-Turistica>. [Accessed: 30-Jan-2025].
- [14] “PMG,” <Pmgchile.Com>. [Online]. Available: <Https://Www.Pmgchile.Com>. [Accessed: 30-Jan-2025].
- [15] Cristhell Abigail Díaz Ramos Universidad Juárez Autónoma De Tabasco, “Estudio De La Comunicación Interna En La Industria Hotelera De Puerto Vallarta Jalisco,” *European Scientific Journal*, Vol. 10, P. 13, 2014.
- [16] Bit. Ly. [Online]. Available: <Https://Bit.Ly/3pk9ek9>. [Accessed: 30-Jan-2025].
- [17] A. G. Escolar, “Sistemas De Seguridad En Un Hotel,” Universidad Carlos III De Madrid, España, 2010.
- [18] <Http://Https://Alianza.Bunam.Unam.Mx/Uncategorized/Tipos-De-Datos-Estadísticos-En-La-Recoleccion-De-Datos-Categoricos-O-Cualitativos-Y-Cuantitativos-Onumericos/#:~:Text=Datos%20cualitativos%20o%20categ%C3%B3ricos&Text=Son%20valores%20no%20num%C3%A9ricos%20que,Se%20pueden%20clasificar%20en%20categor%C3%ADas>. [Accessed: 30-Jan-2025]