

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Adaptabilidad organizacional y la competitividad del sector hotelero en
el Distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025**

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Edwin Alomias JUMPA NUÑEZ

Bach. Carlos Meliton GALVAN DURAN

Asesor:

Dr. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ

Cerro de Pasco – Perú – 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Adaptabilidad organizacional y la competitividad del sector hotelero en
el Distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

**Dr. César Wenceslao RAMOS INGA
PRESIDENTE**

**Dra. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA
MIEMBRO**

**Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO
MIEMBRO**



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 0017-2026-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Edwin Alomías JUMPA NUÑEZ
Carlos Meliton GALVAN DURAN.

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Adaptabilidad organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025

Asesor:

Dr. Ygnacio Alfredo PAITA PANEZ

Índice de Similitud: 15 %

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 1 de Agosto de 2026.



Firmado digitalmente por FUSTER
ZUNIGA Nelly Luz FAU 20154805046
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01.08.2026 19:56:29 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía constante, darme fortaleza en los momentos de dificultad y bendecirme con la oportunidad de culminar esta meta importante en mi vida.

A mi familia, especialmente a mis padres, quienes han sido mi mayor ejemplo de perseverancia.

Edwin Alomias

Al dador de la vida mi amado Dios por todas sus bendiciones, a mi linda esposa por su apoyo incondicional, a mi hijo, mi razón de ser y a mis padres por enseñarme el camino del bien

Carlos Meliton

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos vida y cuidar nuestra salud como también de nuestros seres más queridos.

Nuestro eterno agradecimiento a nuestros padres, hermanos y familiares, por su apoyo de manera constante y que su gran dedicación nos permitió culminar con éxito nuestra formación profesional.

También es propio agradecer a los dueños y gerentes del sector hotelero del distrito de Yanacancha, que con su valioso apoyo se hizo realidad nuestro trabajo de investigación.

Agradecemos de todo corazón a los docentes del Programa de Estudios de Administración de la Escuela de Formación Profesional de Administración de nuestra Facultad de Ciencias Empresariales por permitirnos desarrollarnos profesionalmente y de esta forma servir a nuestra sociedad.

Edwin Alomias & Carlos Meliton

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general Determinar la relación que existe entre adaptabilidad organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025”. El estudio se justifica debido a debido a que el sector hotelero requiere adaptarse a entornos dinámicos y cambiantes para mantenerse competitivo y lograr el crecimiento sostenible en un mercado competitivo. El estudio fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental de corte transversal, se consideró una muestra de 90 participantes. Como instrumento de investigación se empleó el cuestionario con escala Likert previamente validados.

Los resultados evidenciaron que existe relación positiva y muy alta entre las variables adaptabilidad organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025, con un coeficiente de correlación de 0.853 y un nivel de significancia de 0.000, señalando que existe una relación estadísticamente significativa.

Concluimos que la adaptabilidad organizacional es un elemento clave para el fortalecimiento de la competitividad en el sector hotelero del distrito de Yanacancha, por lo que recomendamos desarrollar estrategias orientadas al aprendizaje organizacional, mejora continua e innovación.

Palabras clave: adaptabilidad organizacional, mejora continua, innovación y competitividad.

Edwin Alomias & Carlos Meliton

ABSTRACT

The overall objective of the research was to determine the relationship between organizational adaptability and competitiveness in the hotel sector in the district of Yanacancha, province of Pasco, by 2025. The study is justified by the fact that the hotel sector must adapt to dynamic and changing environments in order to remain competitive and achieve sustainable growth in a competitive market. The study was basic in nature, with a quantitative approach, descriptive-correlational in scope, and a non-experimental cross-sectional design; a sample of 90 participants was considered. A previously validated Likert-scale questionnaire was used as the research instrument.

The results showed that there is a very strong positive relationship between the variables of organizational adaptability and competitiveness in the hotel sector in the district of Yanacancha, province of Pasco – 2025, with a correlation coefficient of 0.853 and a significance level of 0.000, indicating a statistically significant relationship.

We conclude that organizational adaptability is a key element for strengthening competitiveness in the hotel sector of the Yanacancha district; therefore, we recommend developing strategies focused on organizational learning, continuous improvement, and innovation.

Keywords: organizational adaptability, continuous improvement, innovation, and competitiveness.

Edwin Alomias & Carlos Meliton

INTRODUCCIÓN

En estos momentos, las empresas compiten en entornos altamente cambiantes, caracterizados por diversos cambios sociales, económicos y fundamentalmente tecnológicos como la Inteligencia Artificial. El sector Hotelero, no es ajeno a estos entornos dinámicos, debido a que enfrenta la necesidad de adaptarse a los nuevos requerimientos del mercado, a las exigencias de los clientes y sobre todo a la presencia de la competencia.

En ese orden el sector hotelero se ajusta en gran medida a la capacidad de innovar, mejorar procesos y ofrecer diversos servicios de calidad que satisfagan las exigencias de los huéspedes. En ese orden Porter (1985) afirma que la competitividad es la capacidad de las empresas para generar valor y diferenciarse del mercado.

Frente a la problemática, surge la necesidad de analizar la relación entre las variables adaptabilidad organizacional y competitividad en el sector hotelero. Bajo este panorama, el problema de la investigación se presentó de la forma siguiente: ¿Qué relación existe entre adaptabilidad organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025?

La investigación se organiza en cuatro capítulos, cuyos contenidos pasamos a detallar:

El capítulo I está dedicado al problema de investigación. En primer orden identificamos y determina el problema de investigación. También delimitamos el estudio. De igual forma, presentamos el problema y los objetivos del estudio. Posteriormente, abordamos la justificación. Luego establecemos los límites de la investigación.

El capítulo II corresponde al desarrollo del marco teórico. Realizamos una revisión exhaustiva de los antecedentes de la investigación relacionados con las variables. Seguidamente abordamos las bases teóricas que fundamentan las variables de investigación. También se define los términos básicos para comprender el contenido de la investigación. Así mismo, planeamos las hipótesis como posibles respuestas a las interrogantes de la investigación. También, identificamos las variables del estudio y abordamos la operacionalización de las variables mediante las dimensiones e indicadores.

El capítulo III aborda la metodología y técnicas de la investigación. Describimos el tipo, nivel y método del estudio empleados, también el diseño de la investigación. Así mismo identificamos la población y muestra de estudio. También desarrollamos el proceso de validación y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos. De igual forma se aborda las técnicas de procesamiento de datos, el tratamiento estadístico, finalmente se incluye las consideraciones éticas que rigen el estudio.

El capítulo IV comprende los resultados y la discusión de la investigación. Describimos el desarrollo del trabajo de campo, detallando los criterios de aplicación de los instrumentos. Seguidamente realizamos el análisis e interpretación de los resultados de acuerdo al cuestionario y variable. Seguidamente efectuamos la prueba de hipótesis. Concluimos con la discusión de resultados.

Para terminar, presentamos las conclusiones, recomendaciones y los anexos respectivamente.

Edwin Alomias & Carlos Meliton

ÍNDICE

Página.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación	2
1.3.	Formulación del problema	3
1.3.1.	Problema general.....	3
1.3.2.	Problemas específicos	3
1.4.	Formulación de objetivos.....	3
1.4.1.	Objetivo general.....	3
1.4.2.	Objetivos específicos	3
1.5.	Justificación de la investigación.....	4
1.6.	Limitaciones de la investigación	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes del estudio	6
2.2.	Bases teóricas – científicas	9
2.2.1.	Adaptabilidad organizacional	9

2.2.2. Competitividad	12
2.3. Definición de términos básicos	14
2.4. Formulación de hipótesis.....	15
2.4.1. Hipótesis general	15
2.4.2. Hipótesis específicas	15
2.5. Identificación de variables	16
2.6. Definición operacional de variables e indicadores	16

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.....	18
3.2. Nivel de investigación.....	18
3.3. Método de investigación	18
3.4. Diseño de investigación.....	18
3.5. Población y muestra	19
3.5.1. Población de la investigación	19
3.5.2. Muestra de la investigación.....	19
3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos	20
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	20
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.....	20
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	20
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	21
3.9. Tratamiento estadístico	22
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica	22

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.....	23
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados	24
4.2.1. Variable adaptabilidad organizacional.....	24

4.2.2. Variable competitividad	29
4.3. Prueba de hipótesis.....	34
4.4. Discusión de resultados	39
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pagina.
Tabla 1. Adaptabilidad organizacional.....	24
Tabla 2. Estructura organizacional	25
Tabla 3. Aprendizaje organizacional	26
Tabla 4. Mejora continua.....	27
Tabla 5. Innovación.....	28
Tabla 6. Competitividad	29
Tabla 7. Habilidades gerenciales	30
Tabla 8. Capacidad de comercialización	31
Tabla 9. Calidad de infraestructura	32
Tabla 10. Calidad en el servicio al cliente	33

ÍNDICE DE FIGURAS

	Página.
Figura 1. Adaptabilidad organizacional	24
Figura 2. Estructura organizacional	25
Figura 3. Aprendizaje organizacional	26
Figura 4. Mejora continua	27
Figura 5. Innovación	28
Figura 6. Competitividad	29
Figura 7. Habilidades gerenciales	30
Figura 8. Capacidad de comercialización.....	31
Figura 9. Calidad de infraestructura	32
Figura 10. Calidad en el servicio al cliente	33

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

El siglo XXI se muestra hiper – competitivo debido a los cambios constantes, convirtiéndose la gestión de las organizaciones cada vez más complejas. Adaptarse a los cambios implica el rediseño de los procesos de producción apoyado con las actitudes de los trabajadores, tecnología entre otros.

El sector hotelero forma parte de la industria sin chimenea, en el mundo la pandemia del Covid – 19 ha ocasionado pérdidas económicas, despido de trabajadores, como también el incumplimiento de pago a los proveedores e inclusive el pago de impuestos.

En España, la competitividad en el sector hotelero desempeña un papel clave, impulsada por nuevas regulaciones, las expectativas de los consumidores y la optimización en el uso de recursos. Esta tendencia está redefiniendo la industria, abarcando desde el diseño de infraestructuras y servicios hasta la interacción con el personal y los clientes (ILUNION, 2024, p. 18).

Un estudio realizado en México sobre microempresas señala que la capacidad de adaptación para lograr la competitividad implica incrementar el uso de nuevas tecnologías y mejorar la planificación de la empresa (Valenzo y González, 2022).

A nivel de Perú según Comexperú (2024), el desempeño de la oferta de hospedajes para el año 2023 tuvo un crecimiento de 5.6 respecto al año 2022, así mismo el número de habitaciones se incrementó en más 2.4% en relación al año 2022. Respecto al promedio de días de permanencia en los establecimientos de hospedaje en el año 2023 fue de 1.3 días respecto al 2022. Además, el sector hotelero encuentra el gran reto de competir con precios más bajos o las nuevas estructuras apoyados en tecnología y estructura moderna de acuerdo a las nuevas exigencias de los clientes (ABANZA, 2022).

En Pasco, los resultados del análisis de la oferta de hospedajes se ven reflejados por un más 12.1% respecto al año 2022 (Comexperú, 2024). A ello se añade la oferta hotelera presenta debilidades en la carencia de manuales, alta rotación de personal, escasa remodelación de los ambientes, como también un débil reconocimiento de la marca, lo cual disminuye la competitividad toda vez que se encuentran asociados a los procesos y a las condiciones de servicio.

1.2. Delimitación de la investigación

De acuerdo a la realidad problemática a continuación precisamos los alcances de nuestra investigación.

a. Delimitación espacial

La investigación se limita al distrito de Yanacancha comprendido en la provincia de Pasco.

b. Delimitación temporal

Respecto al periodo, comprendió el primer trimestre del año 2025.

c. Delimitación social

En cuanto a la población consideramos a los clientes del sector hotelero ubicado en el distrito de Yanacancha.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre adaptabilidad organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025?

1.3.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación que existe entre estructura organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025?
- b. ¿Cuál es la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025?
- c. ¿Cuál es la relación que existe entre mejora continua y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025?
- d. ¿Cuál es la relación que existe entre innovación y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre adaptabilidad organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Identificar la relación que existe entre estructura organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.
- b. Establecer la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.

- c. Identificar la relación que existe entre mejora continua y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.
- d. Determinar la relación que existe entre innovación y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.

1.5. Justificación de la investigación

El sector hotelero presenta un conjunto de amenazas debido a las preferencias de los clientes, la evolución constante de las herramientas digitales, entre otros aspectos. Bajo este panorama, la adaptabilidad organizacional resulta ser un elemento importante para la competitividad del sector.

a. Justificación teórica

La investigación contribuye al conocimiento sobre adaptabilidad organizacional del sector hotelero. Buscamos evidencias sobre estructura organizacional, aprendizaje organizacional, mejora continua e innovación y su vinculación con la competitividad.

b. Justificación practica

El estudio proporciona elementos que pueden ser aplicadas a otros sectores económicos para mejorar su desempeño como respuesta a los cambios del mercado.

c. Justificación al desarrollo económico

El sector hotelero es muy importante en la económica de las diversas localidades. Mejorar la competitividad del sector hotelero mediante la adaptabilidad organizacional fortalece las diversas empresas, además permite el crecimiento del turismo local, generando un conjunto de puestos de trabajo y la inversión en infraestructura en las cuales participan los diversos actores del mercado local.

1.6. Limitaciones de la investigación

La investigación está condicionado a los diversos elementos que pueden limitar el proceso de investigación, destacando los siguientes:

- a.** En particular estamos a disposición de los encuestados, sin embargo, limita el tiempo de los elementos de la muestra para obtener la información.
- b.** Las conclusiones de la investigación al igual que los resultados se limitan al sector hotelero.
- c.** El estudio comprende en el marco teórico sobre adaptabilidad organizacional y la competitividad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

En el ámbito internacional

Villanueva (2024), en su artículo científico, tuvo como objetivo Identificar el nivel de competitividad de los hoteles ubicados en la ciudad de Barranquilla, a partir de la utilización de conglomerados con el fin de determinarlas características similares de las organizaciones objeto de estudio. Metodológicamente la investigación empleó un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo con un análisis multidimensional de conglomerados, utilizo un muestreo no probabilístico por conveniencia, de acuerdo a la disponibilidad de tiempo. Concluye la competitividad en un hotel depende de su capacidad para atraer clientes y aumentar su participación en el mercado frente a sus competidores. Esta competitividad se sustenta en la interacción de factores internos y externos que impactan su desempeño. Además, requiere el desarrollo de habilidades gerenciales, una estructura organizacional alineada con la estrategia, la implementación de tecnologías de la información y la gestión comercial eficiente.

Girón (2023), con el objetivo de determinar los factores que influyen en el nivel de adaptabilidad de los trabajadores de empresa de transportes en Guatemala que generan un buen rendimiento laboral para potencializar dichos factores y reclutar capital humano en base a ellos. Desarrolla la metodología de una investigación

cuantitativa, de nivel descriptivo, presenta una muestra de 30 trabajadores. Concluye que los factores que influyen en el nivel de adaptabilidad de los trabajadores son la innovación, la tolerancia a la frustración y la integración.

Gómez et al. (2022), tuvo como propósito diseñar un modelo de gestión del cambio y adaptabilidad en la empresa Transmulticarga S.A.S., que le permita afrontar los procesos de transformación organizacional. En el diseño metodológico considera una investigación de tipo aplicada, con enfoque descriptivo no experimental, de enfoque cualitativo, la muestra es considerada por conveniencia dirigida a 47 colaboradores. La investigación en la empresa concluye que, es fundamental adoptar una cultura organizacional flexible para enfrentar cambios imprevistos. La resistencia al cambio debe disminuirse con el compromiso de los líderes y colaboradores. Para superar los riesgos propone un modelo de gestión basado en tres fases: planificación estratégica, gestión del cambio y consolidación de una cultura flexible, lo cual permitirá el cambio y la adaptabilidad a entornos turbulentos, reduciendo los costos e impulsando un crecimiento de la empresa.

González (2021), plantea como objetivo general proponer un modelo conceptual de adaptabilidad en entornos VUCA, entregando una base para que las organizaciones identifiquen y cuantifiquen su capacidad de enfrentar los mercados actuales y futuros de forma sostenible, transformando el modelo en una herramienta estratégica para las empresas en Chile. En la parte metodológica adopta el enfoque cualitativo con una revisión bibliográfica apoyado con entrevistas semi estructuradas, la búsqueda de la información realizó mediante el google académico, la muestra fue de ocho gerentes seleccionados por conveniencia, con 20 años de experiencia. Concluye que las variables de mayor impacto en la adaptabilidad organizacional son: enfoque en las personas, promoción de la cultura de innovadora, liderazgo adaptativo, integración en ecosistemas, descentralización y comunicación efectiva, impulsadas por un propósito claro y una excelencia operativa.

En el ámbito nacional

Aguilar et al. (2024), en su artículo cuyo objetivo fue determinar las características de las estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en Micro y Pequeñas Empresas, rubro alojamiento para estancias cortas (Hoteles) de la Ciudad de Chota, 2020. En la metodología emplea una investigación de tipo básica, con un nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental-transversal, la muestra fue representada con 26 administradores del sector hotelero y un muestreo no probabilístico. Concluyen las estrategias de competitividad que favorecen la sostenibilidad empresarial en la dimensión planificación estratégica comprenden la definición de objetivos, estrategias publicitarias; en la dimensión aseguramiento de la calidad: la documentación ordenada contar con la certificación de MINCETUR, seguridad y comodidad en los ambientes; en la dimensión comercialización las políticas de ventas definidas, distribución de servicios, la relación entre los trabajadores y huéspedes; en la dimensión empleo de tecnología considera que mayoritariamente emplean TICs.

Zumaeta (2023), en su tesis propone como objetivo general determinar el nivel de los componentes de innovación del sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas. La investigación aborda una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo aplicativo, con una población de 18 hoteles y una muestra censal de 72 responsables de acuerdo al área funcional de cada hotel recepción, administración, seguridad, mantenimiento. Concluyendo que los hoteles de la ciudad de Chachapoyas realiza actividades de innovación en la gestión comercial, capacitando a los trabajadores para mejorar la relación con los clientes, incentivando a los colaboradores que realizan actividades de innovación en la atención al cliente, mínimamente se orientan en la innovación en la gestión tecnológica y financiera, así mismo innovación en procesos, mejora en la atención a los clientes, reducción de consumo de materiales, finalmente capacitan a su trabajadores en atención al cliente.

En el ámbito regional

Carhuachin y Vargas (2019), su objetivo general fue determinar la relación de las habilidades blandas de los gerentes con la competitividad empresarial en la Empresa Minera Constructora Asuntos Ambientales y Transporte Huayllay S.A. – 2023. La parte metodológica establece una investigación básica, de enfoque cuantitativo, respecto al nivel establecieron descriptivo – correlacional, el diseño fue no experimental, en cuanto a la muestra consideraron 124 encuestados. Llegan a la conclusión que las variables de habilidades blandas y competitividad empresarial se encuentran correlacionadas a un nivel de significancia de 0,000 y un p valor de 0.534 significando que a mayor valor de habilidades blandas de los gerentes aumentara la competitividad empresarial en la Empresa Minera Constructora Asuntos Ambientales y Transporte Huayllay S.A.

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Adaptabilidad organizacional

Para Villalobos et al. (2022), la adaptabilidad se refiere a la capacidad de ajustarse a las restricciones del entorno, especialmente en situaciones de crisis, un principio que también se aplica a las organizaciones, las cuales se modifican en función de su contexto. En ese orden, la capacidad de adaptación de una organización no solo asegura su permanencia en el mercado, sino también mejora su desempeño competitivo y la eficiencia económica (Cortés y Landeta, 2013).

La adaptabilidad según Del Corso et al. (2011), es la habilidad de las organizaciones y sus integrantes para adaptarse y responder de manera efectiva a los cambios que ocurren en su entorno.

Según Frías y Véliz (2013), una adaptación rápida favorece el desarrollo de la inteligencia, lo que a su vez genera mayor agilidad, eficiencia y adquisición de conocimientos.

Para González (2021), la adaptabilidad organizacional es entendida como la adaptación de la estructura de la organización de acuerdo al grado de complejidad

que se presenta en el entorno (p. 11). De acuerdo a González (2015), con el transcurrir de los años se fueron incrementando varias dimensiones como la cultura, la innovación y el liderazgo (como se citó en González, 2021, p. 11).

En tanto García (2017), la adaptabilidad es la capacidad de amoldarse a los cambios producidos en el entorno. Afirma que es evaluada por el aprendizaje organizacional, orientación al cliente, orientación al cambio y la innovación. La adaptabilidad, como una competencia organizacional, implica la capacidad de responder de manera flexible y eficiente a nuevos desafíos. Esto requiere un aprendizaje estructurado en conjunto con los miembros de la organización, promoviendo la innovación y la mejora continua de procesos y productos (García, 2017).

Estructura organizacional

Según Arora-Jonsson et al. (2020), las organizaciones se componen de distintos departamentos o áreas, cada uno con funciones y tareas específicas. Estas actividades se llevan a cabo siguiendo roles y procedimientos previamente establecidos. Además, las organizaciones operan bajo un marco de normas, reglamentos, procesos y responsabilidades que contribuyen a asegurar su eficiencia y eficacia.

Empecemos conociendo sobre la estructura organizacional, toda empresa debe estar adecuadamente organizada para ello presenta un organigrama, describe los puestos de trabajo asignándoles diversas tareas a los empleados, así mismo se busca los niveles de coordinación entre las áreas que compone la empresa. También se establece las políticas, se diseñan los manuales y se establecen los procedimientos para cada actividad, finalmente se establecen los mecanismos de control, tanto para el flujo de los ingresos, la asistencia de los empleados y el uso de los recursos (Cabarcas y Fontalvo, 2018).

Ahora bien, para lograr la eficiencia óptima se requiere interactuar con el ambiente externo que está conformado por los clientes. Los clientes requieren

servicios de calidad y muchas veces existen vacíos en los documentos normativos, estos aspectos requieren ser resueltos de forma inmediata por los empleados o dueños para ello es fundamental contar con una flexibilidad estructural.

Aprendizaje organizacional

El aprendizaje organizacional según Foronda (2018), es definido como “la capacidad de aprender de la experiencia y compartir como el conocimiento, las experiencias y la información” (p. 23).

Para Castañeda y Pérez (2015), el aprendizaje organizacional “es el proceso que permite a las organizaciones adaptarse a las condiciones cambiantes del entorno, mediante la creación y uso del conocimiento que realizan los trabajadores de acuerdo a su nivel de desarrollo” (como se citó en Foronda, 2018).

En un entorno cambiante, las organizaciones transforman información en conocimiento, el aprendizaje organizacional según Arbaiza (2021), es un:

Proceso que optimiza las acciones de la organización mediante la adquisición de nuevos conocimientos y el desarrollo de capacidades. La cultura organizacional influye en este aprendizaje, ya sea facilitándolo o dificultándolo. Algunas empresas logran un crecimiento constante porque fomentan el aprendizaje continuo, mientras que aquellas que fracasan suelen ser las que no han desarrollado una cultura de mejora y adaptación.

Mejora continua

La mejora continua según Alarcón (2017) es un elemento esencial para el éxito empresarial en un entorno de cambios constantes, enfocándose en mejorar los procesos mediante una rigurosa disciplina en aspectos como calidad, productividad, satisfacción del cliente, tiempos de ciclo y costos.

A su turno Gómez y Cervantes (2019), indican que el mejoramiento continuo consiste en una serie de etapas que presenta la esencia de la calidad y que toda empresa necesita para ser competitiva. Además, busca disminuir los errores en los

procesos y generar una cultura de aprendizaje entre los trabajadores, siendo una estrategia que forma parte de las políticas de la empresa.

Innovación

De acuerdo a Flores (2015), la innovación comprende el desarrollo, ajuste y optimización de técnicas, procesos y gestiones con el propósito de ofrecer soluciones disruptivas, creativas y efectivas que contribuyan a la satisfacción de las necesidades organizacionales.

La innovación es entendida de acuerdo a Foronda (2018), “como las nuevas maneras de hacer las cosas” (p. 23).

2.2.2. Competitividad

Diversas empresas para obtener ganancias compiten en diversos sectores Jiménez (2006), considera que la competitividad:

Es el resultado de la gestión que se hace en todo un negocio y que para la determinación de su nivel, influyen factores como la gestión comercial, gestión financiera, la gestión de la producción, ciencia y tecnología y la gestión de la propia gerencia, resaltando de ellas ésta última y centrándose en las capacidades que tienen los gerentes para innovar en las empresas como mecanismo de apalancamiento para la competitividad en el futuro (como se citó en Millán y Gómez, 2018).

Según Rubio y Aragón (2008), la “competitividad en las empresas obedece a cinco factores: recursos tecnológicos, innovación, capacidades de comercialización y de marketing, calidad de sus productos y servicios, así como la dirección del recurso humano” (como se citó en Millán y Gómez, 2018).

Tsai et al. (2009), reconoce que la competitividad en el sector hotelero está influenciada por diversos factores, entre ellos, las decisiones estratégicas, las estrategias de marketing, la satisfacción del cliente, la calidad del servicio, la fijación de precios, el uso de tecnología e innovación, así como los costos operativos, entre otros (como se citó en Millán y Gómez, 2018).

Según Villanueva-Imitola (2024), existen diversos elementos que inciden en la competitividad de la organización como: la tecnología, el enfoque estratégico, conocimiento del mercado, la innovación, las capacidades gerenciales, generación de valor para los clientes (p. 7).

Villanueva-Imitola (2024), sostiene que “la competitividad en un hotel es considerada como la capacidad que tiene la organización para atraer los clientes logrando que accedan a sus servicios y aumente la participación en el mercado en comparación con sus competidores” (p. 15).

Habilidades gerenciales

Las habilidades gerenciales, según Ramon-Hernandez et al. (2022), “son herramientas que ayudan a los negocios a incrementar, innovar y mejorar su rendimiento y forma de producción mediante sus procesos” (p. 327).

Para Arroyo (2012), es la habilidad y disposición para realizar una tarea con eficacia, adquirida a través del aprendizaje, logrando resultados esperados con alta precisión y regularidad, mientras se optimiza el uso de tiempo, energía o ambos recursos (p. 35). Entonces las habilidades son acciones que producen resultados y son apreciados por otras personas.

Capacidad de comercialización

Según Luján et al. (2019), la capacidad de comercialización, muy aparte del empleo de las estrategias del marketing mix, se expresa en el empleo de medios digitales básicamente en las redes sociales y el mapa de localización en web.

Calidad en la infraestructura

Como sostiene Luján et al. (2019), la calidad de la infraestructura, caracterizada por ambientes acogedores, diseños únicos y arquitectura singular, es un factor clave que convierte a un hotel en una opción atractiva para no solo para turistas sino también para diversas empresas y en particular para personas de alto poder adquisitivo. Los autores añaden, que la distinción, calidez e intimidad son elementos definitorios de este tipo de hoteles. Vale mencionar que la competitividad

de un hotel lo encontramos en la ubicación, calidad de descanso, las habitaciones y la limpieza.

Calidad en el servicio al cliente

Según Luján et al. (2019), la calidad en el servicio al cliente es un atributo intangible que es valorado por los clientes. Así mismo consideran que el servicio debe ser personalizado, con relaciones de cercanía con los huéspedes. Entonces la competitividad se expresa en el servicio y la relación calidad y precio.

Un cliente satisfecho hace rentable a un negocio, de acuerdo a Ordoñez y Zaldumbide (2020), la calidad de servicio al cliente es un desempeño que permite a la empresa ofrecer lo que el cliente desea en un momento adecuado, lugar y forma como lo desea. El servicio al cliente incluye responder preguntas, apuntar las ordenes resolver quejas y reclamos, como también agendar citas para futuras atenciones (Arellano, 2017). Asegurar la competitividad de toda empresa pasa por el servicio al cliente, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

2.3. Definición de términos básicos

- **Adaptabilidad.** Es la capacidad consiste en reaccionar frente a los cambios del entorno (Real Academia Española, 2014).
- **Aprendizaje.** “Es la acción y efecto de aprender un arte, un oficio” (Real Academia Española, 2014).
- **Calidad.** “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” (Real Academia Española, 2014).
- **Conocimiento.** Es la acción de entender mediante la razón natural (Real Academia Española, 2014).
- **Competitividad.** Es la capacidad de una nación o empresa para alcanzar un desempeño superior en el mercado mediante una estrategia sostenible de diferenciación” (Porter, 2019).
- **Comercialización.** Otorgar un producto o servicio en vías de distribución para su venta (Real Academia Española, 2014).

- **Eficiencia.** “Capacidad de lograr los resultados deseados con el mínimo posible de recursos” (Real Academia Española, 2014).
- **Gerencia.** “Es el arte y la ciencia de coordinar personas y los recursos para lograr metas en la organización mediante los elementos del proceso administrativo denominados planificación, organización, dirección y control (Koontz et al., 2012).
- **Innovación.** “Creación o modificación de un producto, y su introducción en el mercado” (Real Academia Española, 2014).
- **Infraestructura.** Conjunto de elementos necesarios que sirven para un buen funcionamiento de una organización (Real Academia Española, 2014).
- **Mejora continua.** “La mejora continua es, en gran medida, una pauta cultural que no requiere grandes inversiones” (Camisón et al., 2006, p. 237).
- **Organización.** “Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines” (Real Academia Española, 2014).
- **Proceso.** “Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial” (Real Academia Española, 2014).
- **Servicio.** “Actividad o labor que requiere una entidad para el desarrollo de sus actividades y el cumplimiento de sus funciones y fines” (Banco Central de Reserva del Perú, 2022).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre adaptabilidad organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Existe relación significativa entre estructura organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.

- b. Existe relación significativa entre aprendizaje organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.
- c. Existe relación significativa entre mejora continua y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.
- d. Existe relación significativa entre innovación y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.

2.5. Identificación de variables

Conforme a la función del problema de investigación formulado, hemos determinado las siguientes variables:

Variable 1

Adaptabilidad organizacional

Variable 2

Competitividad

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

Variable 1. Adaptabilidad organizacional

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
La adaptabilidad organizacional es definida como la capacidad de la organización para enfrentar los retos del entorno. Definición operacional Viene a ser la capacidad de la organización para ajustarse oportunamente a los cambios	Estructura organizacional	- Adecua procesos, equipos de trabajo, estructura flexible, procedimientos eficientes, cultura de cambio	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. No opina 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	Aprendizaje organizacional	- Trabajadores capacitados, intercambio de conocimientos, errores como aprendizaje, experiencia como fuente de metodología de trabajo	
	Mejora continua	- Nueva tecnología, atención al cliente revisado, proceso mejorado, gestión de reservas, beneficios a clientes recurrentes	

del entorno, incorporando innovaciones y fortaleciendo las capacidades.	Innovación	- Ideas innovadoras, aplicaciones móviles, anticiparse a riesgos, análisis a la competencia, habitación con confort
---	------------	---

Variable 2. Competitividad

Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
La competitividad es la capacidad de una empresa para innovar y generar valor para los clientes. Definición operacional Esta comprendido por la capacidad en el uso eficiente de los recursos, logrando la satisfacción de los clientes.	Habilidades gerenciales	- Trabajo colaborativo, comunicación abierta, visión estratégica, necesidades del cliente, conocimientos del gerente.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. No opina 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	Capacidad de comercialización	- Identifica necesidades, tecnologías para relacionarse con el cliente, estrategias para captar clientes, uso de redes sociales, mapa digital	
	Calidad en la Infraestructura	- Ubicación, mobiliario, habitación cómoda, limpieza, ruido	
	Calidad en el servicio al cliente	- Trato amable, orientación al cliente, satisfacción por el precio, satisfacción por el servicio, satisface necesidades	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Hemos optado por una investigación básica. Según Hernández et al. (2014) estas investigaciones permiten emplear conocimientos teóricos existentes para posteriormente ser aplicadas en investigaciones aplicadas. De acuerdo al enfoque de investigación se consideró cuantitativo.

3.2. Nivel de investigación

En cuanto al nivel se consideró correlacional. Conforme explican Hernández et al. (2014) la investigación correlacional mide el grado de relación entre las variables investigadas con la finalidad de analizar su asociación

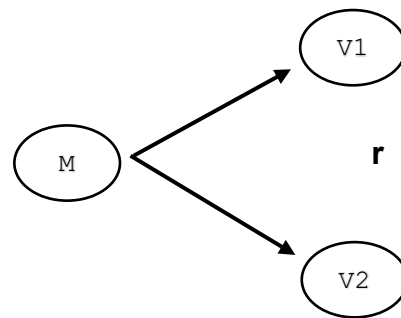
3.3. Método de investigación

Respecto al método de investigación es deductivo. Para los autores Hernández et al. (2014) el método deductivo es un proceso de razonamiento que emplea teorías o leyes, que permite probar las hipótesis en base a los datos obtenidos.

3.4. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental. Es un diseño en la cual las variables se estudian en su estado natural, vale mencionar que las variables no se alteran (Hernández et al., 2014).

Los procedimientos de la investigación presentan el esquema siguiente:



Donde:

- M : Representa a la muestra
- V1 : Adaptabilidad organizacional
- V2 : Competitividad
- r : Relación entre las variables de estudio

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población de la investigación

Para Córdova (2009), la población es entendida como el total de elementos a estudiar y presentan características similares. Comprende a los hoteles ubicados en el distrito de Yanacancha.

3.5.2. Muestra de la investigación

Según Córdova (2009), la muestra viene es una proporción que representa a la población.

La técnica de muestreo fue no probabilística, siendo así se consideró un muestreo por conveniencia. De acuerdo a (Tamara y Manterola 2017) en muestreo no probabilístico por conveniencia “permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador” (p, 230). Entonces, tenemos la muestra

de 90 clientes, bajo el criterio de 10 usuarios por cada hotel y que dispongan de tiempo y sobre todo la aceptación de responder el cuestionario.

3.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos es un procedimiento sistematizado que permite recopilar información con la finalidad de responder a la interrogante de la investigación (Salgado, 2018). Para el estudio se optó por la encuesta, mediante la cual se entregó los cuestionarios a las personas permitiéndonos obtener sus opiniones.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Para recopilar la información se empleó como instrumento de investigación el cuestionario. Siendo el cuestionario una herramienta que permite al participante facilitar información relevante para el estudio (Salgado, 2018).

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

En este apartado elegimos el instrumento que emplearemos en la investigación basándonos en la validez y la confiabilidad.

a. Validación de los instrumentos mediante evaluación de juicio de experto

La evaluación de la validez del instrumento de investigación (cuestionario) efectuó con el apoyo de juicio de expertos, los valores presentamos a continuación.

Nro	Información del experto			Valoración %	Calificación	
1	CALDERON	CARHUAS	Edwin	93.00	Aplicar	
2	Alfonso	HUAYNATE	GONZALES	Ángel	89.00	Aplicar
3	Wilmer	MEZA ANDAMAYO	Cesar Augusto	84.00	Aplicar	
	Promedio de valoración			89.00		

Según los resultados obtenidos la validación mediante juicio de experto presenta un promedio de 90%, indicándonos que los ítems del cuestionario son coherentes, claros y coherentes para medir la variable y pueden ser aplicados.

b. Confiabilidad de cuestionario de investigación

La fiabilidad del cuestionario de investigación se efectuó mediante Alpha Cronbach, para 20 ítems. El resultado fue:

Para el cuestionario adaptabilidad organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	20

El valor obtenido de Alfa Cronbach fue de 0.957, miden de manera confiable la adaptabilidad organizacional, garantizando resultados consistentes y precisos.

Para el cuestionario competitividad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	20

El valor obtenido de Alfa Cronbach fue de 0.942, miden de manera confiable la adaptabilidad organizacional, garantizando resultados consistentes y precisos.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Las respuestas que se obtuvieron mediante la encuesta nos permiten procesarla en el SPSS versión 27. El proceso se desarrolló en las etapas siguientes:

- a. Se ordenaron los cuestionarios otorgándole una numeración a cada uno.
- b. Se verificó la validez y confiabilidad del instrumento de investigación.
- c. Los datos se ingresaron en el programa estadístico SPSS versión 27.
- d. De acuerdo a las dimensiones los resultados se presentan en tablas y gráficos además fueron interpretados.

3.9. Tratamiento estadístico

Es este apartado buscamos respuestas a nuestras preguntas, el tratamiento estadístico empleado en nuestra investigación comprende:

- a. Estadística descriptiva.** Se presenta los datos en forma organizada mediante tablas y gráficos, describiendo las características de las variables y dimensiones.
- b. Estadística inferencial.** Se realizó generalizaciones o inferencias para extraer conclusiones mediante las pruebas de hipótesis.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

En el proceso de elaboración de nuestra investigación reconocemos las teorías y hallazgos de otros investigadores para lo cual cada fuente es citado y luego referenciado asegurando la transparencia. También en la obtención de los datos se mantiene la confidencialidad y se reserva la identidad de los encuestados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

El proceso de recopilación de los datos se realizó de forma ordenada y sistemática. Primeramente, se elaboraron los instrumentos de investigación para las variables adaptabilidad organizacional y competitividad, los cuales fueron elaborados considerando sus respectivas dimensiones e indicadores. Cada instrumento se organizó en dimensiones, y estas a su vez en ítems, alcanzando un total de 20 ítems por cuestionario.

Acto seguido, conforme a la muestra seleccionada, se aplicaron los cuestionarios a los participantes (clientes), a quienes previamente se les brindó una explicación breve sobre los objetivos del estudio, asegurando su adecuada comprensión y disposición para responder.

Para el análisis de la información, se empleó la estadística descriptiva, la cual permitió organizar, resumir e interpretar los datos a través de tablas y gráficos. También, se empleó la estadística inferencial, específicamente el análisis de correlación, con el objetivo de determinar el nivel de relación entre las variables de estudio y dar cumplimiento a los objetivos planteados en el estudio.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

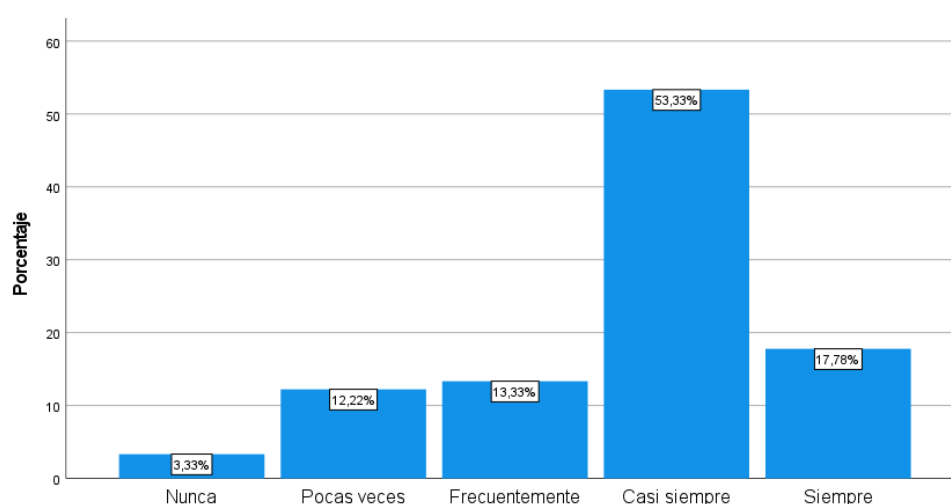
4.2.1. Variable adaptabilidad organizacional

Tabla 1. Adaptabilidad organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	3,3
Pocas veces	11	12,2
Frecuentemente	12	13,3
Casi siempre	48	53,3
Siempre	16	17,8
Total	90	100,0

Nota: Los datos son resultados de la encuesta

Figura 1. Adaptabilidad organizacional



Interpretación:

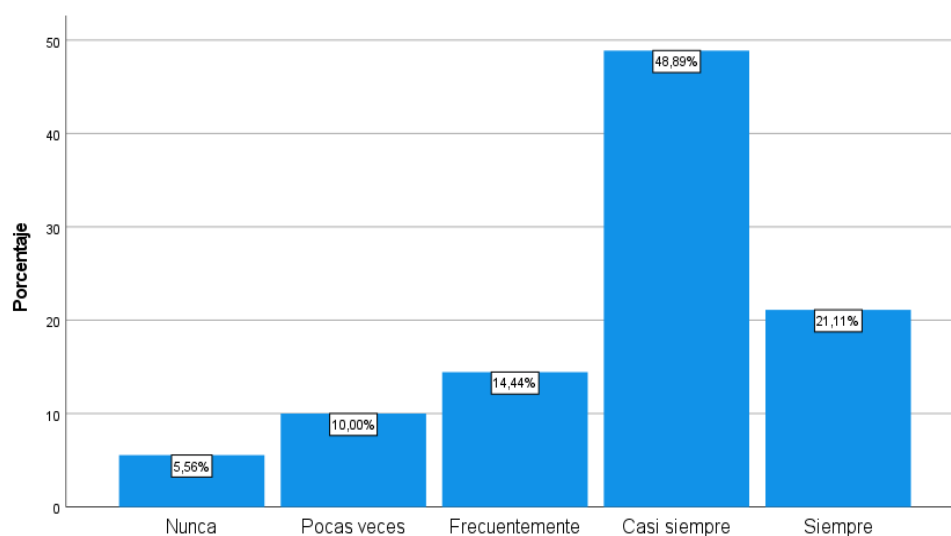
En la tabla se observa que el 54% de los encuestados indican que la adaptabilidad se presenta casi siempre en el sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco, el 18% respondieron ocurre siempre. De otro lado el 13% manifestaron que ocurre frecuentemente. Sin embargo, el 12% señalan que ocurre pocas veces y el 3% respondieron nunca. En términos generales, el sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco presentan un buen nivel de adaptabilidad.

Tabla 2. Estructura organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	5,6
Pocas veces	9	10,0
Frecuentemente	13	14,4
Casi siempre	44	48,9
Siempre	19	21,1
Total	90	100,0

Nota: Los datos son resultados de la encuesta

Figura 2. Estructura organizacional



Interpretación:

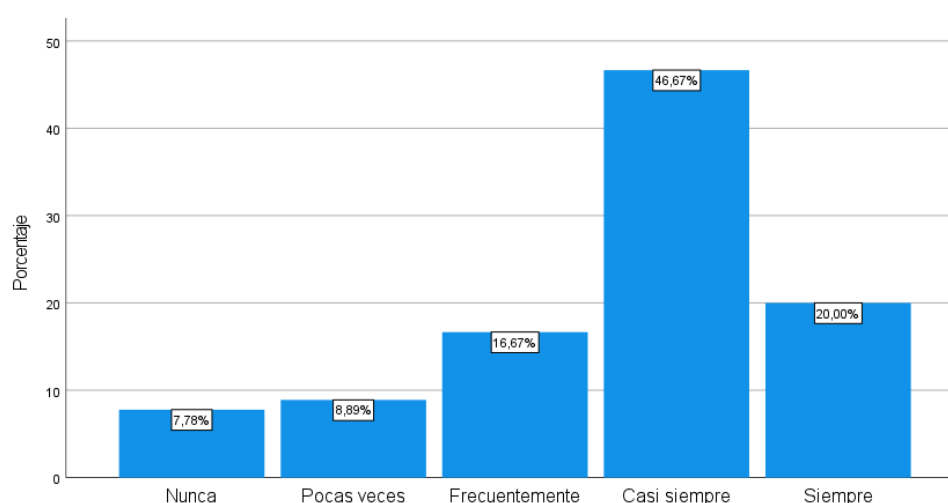
En la tabla se observa que el 49% de los encuestados indican que la estructura organizacional se presenta casi siempre en el sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco, el 21% respondieron ocurre siempre. Así mismo, el 14% manifestaron que ocurre frecuentemente. De otro lado, el 10% señalan que ocurre pocas veces y el 6% respondieron nunca. En términos generales, el sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco la estructura organizacional es percibida como adecuada y funcional.

Tabla 3. Aprendizaje organizacional

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	7,8
Pocas veces	8	8,9
Frecuentemente	15	16,7
Casi siempre	42	46,7
Siempre	18	20,0
Total	90	100,0

Nota: Los datos son resultados de la encuesta

Figura 3. Aprendizaje organizacional



Interpretación:

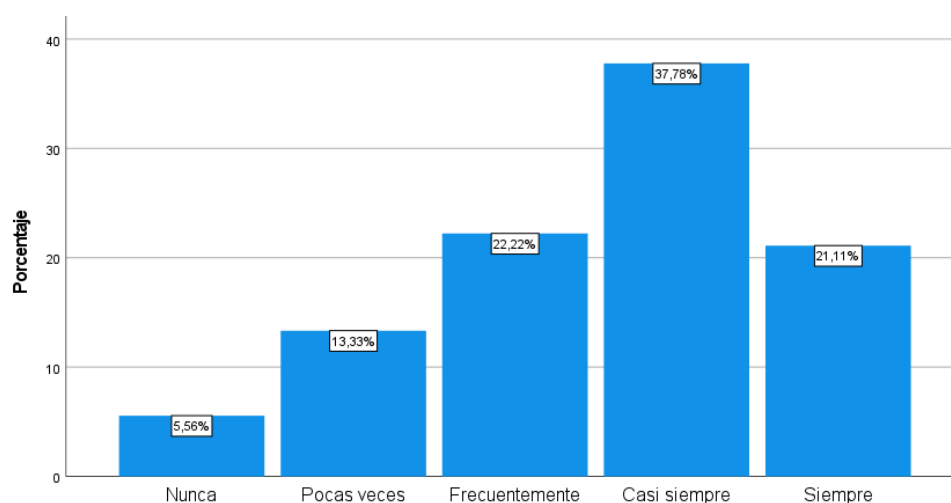
En la tabla se observa que el 47% de los encuestados indican que el aprendizaje organizacional se presenta casi siempre en el sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco, el 20% afirmaron ocurre siempre. Así mismo, el 17% manifestaron que ocurre frecuentemente. Contrariamente, el 9% señalan que ocurre pocas veces y el 7% respondieron nunca. En términos generales, el sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco el aprendizaje organizacional presenta un nivel adecuado de aprendizaje organizacional.

Tabla 4. Mejora continua

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	5,6
Pocas veces	12	13,3
Frecuentemente	20	22,2
Casi siempre	34	37,8
Siempre	19	21,1
Total	90	100,0

Nota: Los datos son resultados de la encuesta

Figura 4. Mejora continua



Interpretación:

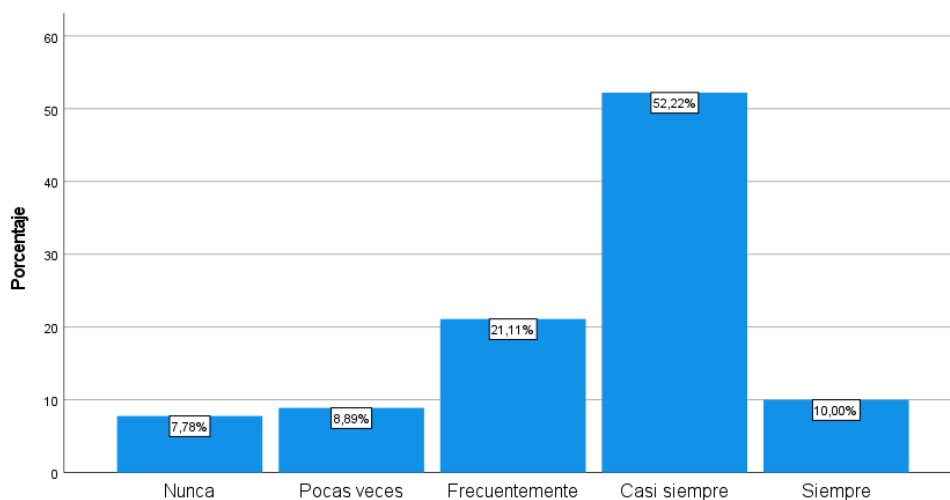
En la tabla se observa que el 37% de los encuestados indican que la mejora continua se presenta casi siempre en el sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco, el 21% afirmaron ocurre siempre. Así mismo, el 22% manifestaron que ocurre frecuentemente. Contrariamente, el 13% señalaron que ocurre pocas veces y el 7% respondieron nunca. En términos generales, el sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco presenta un nivel aceptable de mejora continua.

Tabla 5. Innovación

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	7,8
Pocas veces	8	8,9
Frecuentemente	19	21,1
Casi siempre	47	52,2
Siempre	9	10,0
Total	90	100,0

Nota: Los datos son resultados de la encuesta

Figura 5. Innovación



Interpretación:

En la tabla se observa que el 52% de los encuestados indican que la innovación se presenta casi siempre en el sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco, el 10% afirmaron ocurre siempre. Así mismo, el 21% manifestaron que ocurre frecuentemente. Contrariamente, el 9% señalaron que ocurre pocas veces y el 8% respondieron nunca. En términos generales, el sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco presenta un nivel aceptable de innovación.

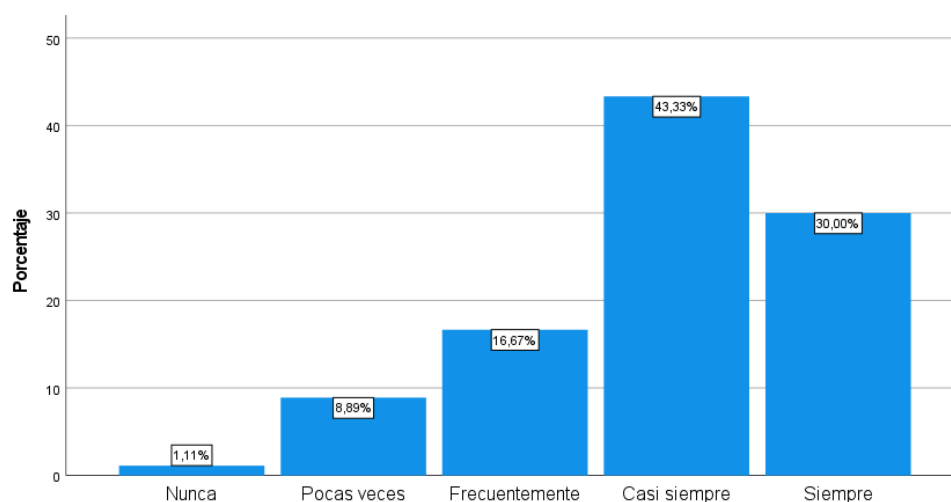
4.2.2. Variable competitividad

Tabla 6. Competitividad

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	1,1
Pocas veces	8	8,9
Frecuentemente	15	16,7
Casi siempre	39	43,3
Siempre	27	30,0
Total	90	100,0

Nota: Los datos son resultados de la encuesta

Figura 6. Competitividad



Interpretación:

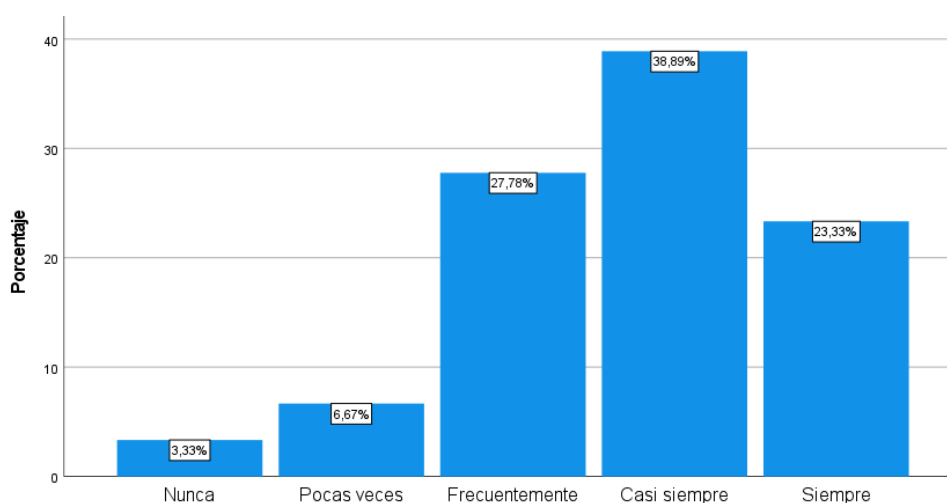
En la tabla se observa que el 43% de los encuestados indican que la competitividad se presenta casi siempre en el sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco, el 30% afirmaron ocurre siempre. Así mismo, el 17% manifestaron que ocurre frecuentemente. Contrariamente, el 9% señalaron que ocurre pocas veces y el 1% respondieron nunca. En términos generales, el sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco presenta un alto nivel de competitividad.

Tabla 7. Habilidades gerenciales

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	3,3
Pocas veces	6	6,7
Frecuentemente	25	27,8
Casi siempre	35	38,9
Siempre	21	23,3
Total	90	100,0

Nota: Los datos son resultados de la encuesta

Figura 7. Habilidades gerenciales



Interpretación:

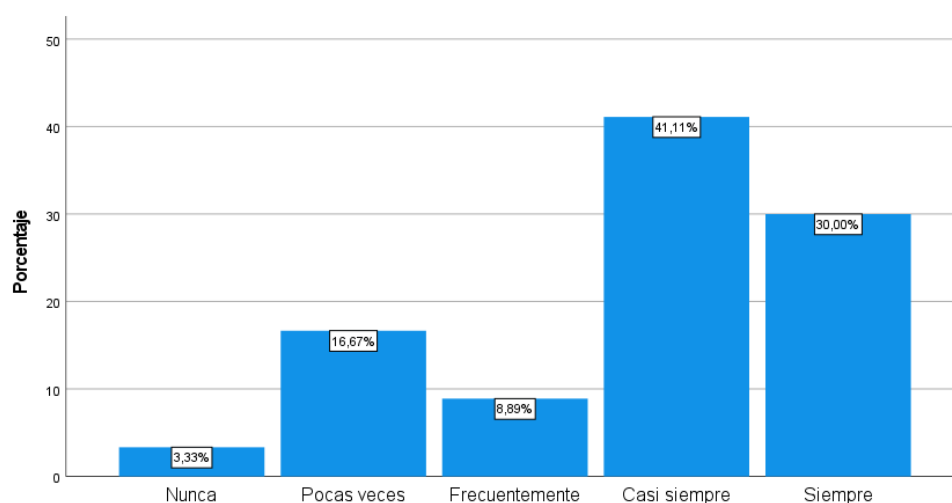
En la tabla se observa que el 39% de los encuestados indican que la las habilidades gerenciales se presenta casi siempre en el sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco, el 23% afirmaron ocurre siempre. Así mismo, el 28% manifestaron que ocurre frecuentemente. Contrariamente, el 7% señalaron que ocurre pocas veces y el 3% respondieron nunca. En términos generales, el sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco cuenta con adecuadas habilidades gerenciales.

Tabla 8. Capacidad de comercialización

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	3,3
Pocas veces	15	16,7
Frecuentemente	8	8,9
Casi siempre	37	41,1
Siempre	27	30,0
Total	90	100,0

Nota: Los datos son resultados de la encuesta

Figura 8. Capacidad de comercialización



Interpretación:

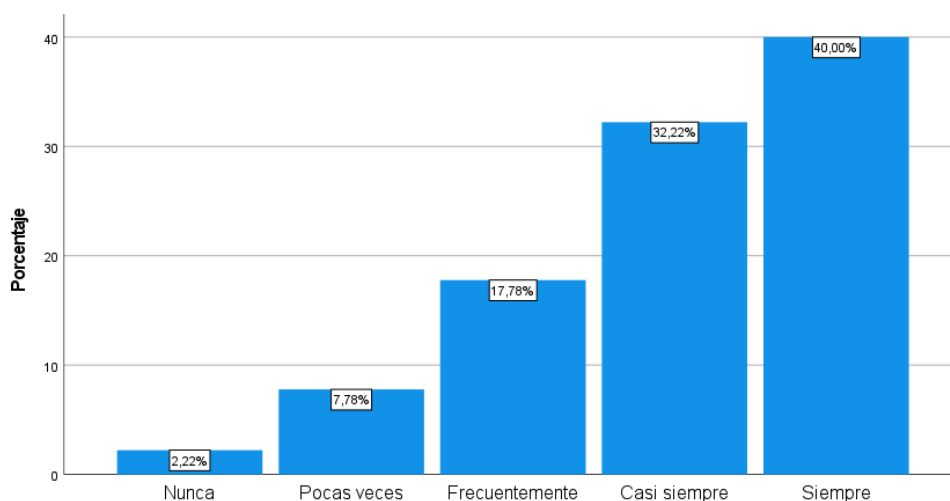
En la tabla se observa que el 41% de los encuestados indican que la capacidad de comercialización se presenta casi siempre en el sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco, el 30% afirmaron ocurre siempre. Así mismo, el 9% manifestaron que ocurre frecuentemente. Contrariamente, el 17% señalaron que ocurre pocas veces y el 3% respondieron nunca. En términos generales, el sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco presenta una adecuada capacidad de comercialización.

Tabla 9. Calidad de infraestructura

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	2,2
Pocas veces	7	7,8
Frecuentemente	16	17,8
Casi siempre	29	32,2
Siempre	36	40,0
Total	90	100,0

Nota: Los datos son resultados de la encuesta

Figura 9. Calidad de infraestructura



Interpretación:

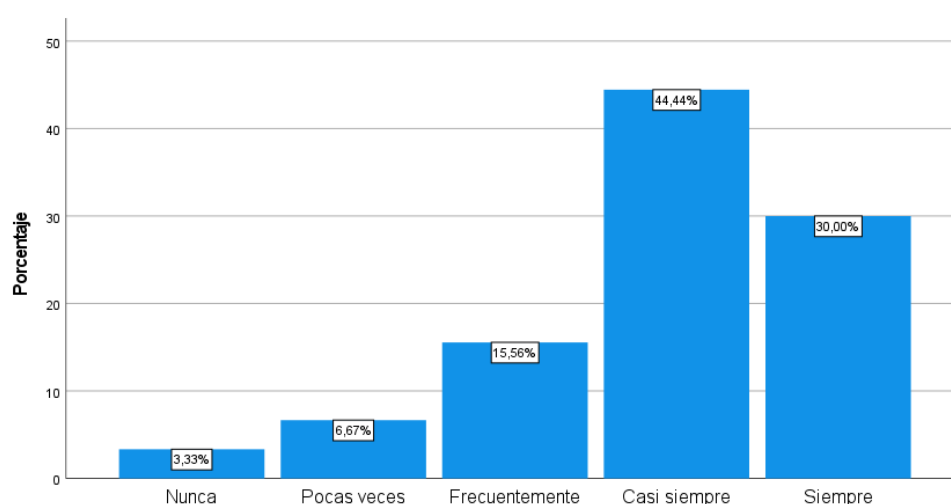
En la tabla se observa que el 40% de los encuestados indican que la calidad de infraestructura se presenta siempre en el sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco, el 32% afirmaron ocurre casi siempre. Así mismo, el 18% manifestaron que ocurre frecuentemente. Contrariamente, el 8% señalaron que ocurre pocas veces y el 2% respondieron nunca. En términos generales, el sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco con una infraestructura de buena calidad.

Tabla 10. Calidad en el servicio al cliente

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	3,3
Pocas veces	6	6,7
Frecuentemente	14	15,6
Casi siempre	40	44,4
Siempre	27	30,0
Total	90	100,0

Nota: Los datos son resultados de la encuesta

Figura 10. Calidad en el servicio al cliente



Interpretación:

En la tabla se observa que el 44% de los encuestados indican que la calidad en el servicio al cliente se presenta casi siempre en el sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco, el 30% afirmaron ocurre siempre. Así mismo, el 16% manifestaron que ocurre frecuentemente. Contrariamente, el 7% señalaron que ocurre pocas veces y el 3% respondieron nunca. En términos generales, el sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco brinda un servicio al cliente de buena calidad.

4.3. Prueba de hipótesis

Para la comprobación de las hipótesis hemos seguido las siguientes etapas metodológicas:

- a. Determinamos el nivel de significancia (α) quedando en 0.05 (5%), valor que representa el margen de error.
- b. La prueba de normalidad nos permite establecer el cálculo del estadístico de prueba.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Adaptabilidad organizacional (Agrupada)	,328	90	,000	,830	90	,000
Competitividad (Agrupada)	,266	90	,000	,848	90	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Los valores de significancia de Kolmogorov-Smirnov ($p = 0,000$) son menores al nivel de significancia 0.05, al no cumplirse el nivel del supuesto de normalidad, se opta por emplear la prueba estadística no paramétrica denominada correlación de Spearman.

c. Valores del coeficiente de correlación.

Valores del coeficiente	Fuerza de correlación
De ± 0.80 a ± 0.99	Correlación muy alta
De ± 0.60 a ± 0.79	Correlación alta
De ± 0.40 a ± 0.59	Correlación moderada
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación baja
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy baja

Nota. Tomado de Hernández et al. (2014)

d. Toma de decisión

Se compara el valor p (sig) con el nivel de significancia:

Si $p \leq \alpha$ entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Si $p > \alpha$ entonces no se rechaza la hipótesis nula (H_0).

- e. Calculamos el p valor

Planeamiento de la hipótesis general

H_0 : No existe relación significativa entre adaptabilidad organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.

H_1 : Existe relación significativa entre adaptabilidad organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.

Correlaciones

			Adaptabilidad organizacional (Agrupada)	Competitividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Adaptabilidad organizacional (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,853**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Competitividad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,853**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Interpretación del resultado

En la tabla observamos que el coeficiente de correlación ($Rho = 0,853$) señala una relación positiva y muy alta entre las variables adaptabilidad organizacional y competitividad. También, el valor de significancia ($Sig. = 0,000$) es menor al nivel de significancia establecido en ($\alpha = 0.05$), indicando que existe una correlación estadísticamente significativa al nivel de 0,01. Consecuentemente se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_1). Concluyendo que en la medida que aumenta la adaptabilidad organizacional, también tiende a incrementarse la competitividad en el sector hotelero del distrito de Yanacancha.

Planeamiento de la hipótesis específica a.

H_0 : No Existe relación significativa entre estructura organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.

H_1 : Existe relación significativa entre estructura organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.

Correlaciones

			Estructura organizacional (Agrupada)	Competitividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Estructura organizacional (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,796**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Competitividad (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,796**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Interpretación del resultado

En la tabla observamos que el coeficiente de correlación ($Rho = 0,796$) señala una relación positiva y alta entre las variables estructura organizacional y competitividad. También, el valor de significancia ($Sig. = 0,000$) es menor al nivel de significancia establecido en ($\alpha = 0.05$), indicando que existe una correlación estadísticamente significativa al nivel de 0,01. Consecuentemente se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_1). Concluyendo que una adecuada estructura organizacional contribuye en el fortalecimiento de la competitividad en el sector hotelero del distrito de Yanacancha.

Planeamiento de la hipótesis específica b.

H_0 : No existe relación significativa entre aprendizaje organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de

Pasco – 2025.

H₁: Existe relación significativa entre aprendizaje organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.

Correlaciones

			Aprendizaje organizacional (Agrupada)	Competitividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Aprendizaje organizacional (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,784**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Competitividad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,784**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Interpretación del resultado

En la tabla observamos que el coeficiente de correlación (Rho = 0,784) señala una relación positiva y alta entre las variables aprendizaje organizacional y competitividad. También, el valor de significancia (Sig. = 0,000) es menor al nivel de significancia establecido en ($\alpha = 0.05$), indicando que existe una correlación estadísticamente significativa al nivel de 0,01. Consecuentemente se rechaza la hipótesis nula (H₀) y aceptamos la hipótesis alternativa (H₁). Concluyendo que un adecuado aprendizaje organizacional contribuye en el fortalecimiento de la competitividad en el sector hotelero del distrito de Yanacancha.

Planeamiento de la hipótesis específica c.

H₀: No existe relación significativa entre mejora continua y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.

H₁: Existe relación significativa entre mejora continua y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.

Correlaciones

			Mejora continua (Agrupada)	Competitividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Mejora continua (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,755**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Competitividad (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,755**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Interpretación del resultado

En la tabla observamos que el coeficiente de correlación (Rho = 0,755) señala una relación positiva y alta entre las variables mejora continua y competitividad. También, el valor de significancia (Sig. = 0,000) es menor al nivel de significancia establecido en ($\alpha = 0.05$), indicando que existe una correlación estadísticamente significativa al nivel de 0,01. Consecuentemente se rechaza la hipótesis nula (H₀) y aceptamos la hipótesis alternativa (H₁). Se concluye que una adecuada mejora continua favorece el fortalecimiento de la competitividad en el sector hotelero del distrito de Yanacancha.

Planeamiento de la hipótesis específica d.

H₀: No existe relación significativa entre innovación y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.

H₁: Existe relación significativa entre innovación y la competitividad del sector

hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.

Correlaciones

		Innovación		Competitividad (Agrupada)
Rho de Spearman	Innovación	Coeficiente de correlación	1,000	,832**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	90	90
	Competitividad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,832**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	90	90

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

Interpretación del resultado

En la tabla observamos que el coeficiente de correlación ($Rho = 0,832$) señala una relación positiva y muy alta entre las variables innovación y competitividad. También, el valor de significancia ($Sig. = 0,000$) es menor al nivel de significancia establecido en ($\alpha = 0.05$), indicando que existe una correlación estadísticamente significativa al nivel de 0,01. Consecuentemente se rechaza la hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alternativa (H_1). Se concluye que una adecuada innovación contribuye al fortalecimiento de la competitividad en el sector hotelero del distrito de Yanacancha.

4.4. Discusión de resultados

Como propósito general se estableció determinar la relación que existe entre adaptabilidad organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025. El resultado de coeficiente de correlación ($Rho = 0,853$) señala una relación positiva y muy alta entre las variables adaptabilidad organizacional y competitividad. El resultado coincide con Villanueva (2024) quien

afirma que la competitividad en un hotel depende de su capacidad para atraer clientes y aumentar su participación en el mercado frente a sus competidores. El resultado obtenido se confirma con González (2021) quien afirma que las variables de mayor impacto en la adaptabilidad organizacional son: enfoque en las personas, promoción de la cultura de innovadora, liderazgo adaptativo, integración en ecosistemas, descentralización y comunicación efectiva, impulsadas por un propósito claro y una excelencia operativa.

En cuanto al objetivo específico identificar la relación que existe entre estructura organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025. El resultado de coeficiente de correlación ($Rho = 0,796$) sostiene una relación positiva y alta entre las variables estructura organizacional y competitividad. El resultado guarda coincidencia con Aguilar et al. (2024) quienes manifiestan que las estrategias de competitividad que favorecen la sostenibilidad empresarial en la dimensión planificación estratégica comprenden la definición de objetivos, estrategias publicitarias; en la dimensión aseguramiento de la calidad: la documentación ordenada contar con la certificación de MINCETUR, seguridad y comodidad en los ambientes; en la dimensión comercialización las políticas de ventas definidas, distribución de servicios, la relación entre los trabajadores y huéspedes; en la dimensión empleo de tecnología considera que mayoritariamente emplean TICs.

Teniendo en consideración el objetivo específico, establecer la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025. El resultado de coeficiente de correlación ($Rho = 0,784$) indica una relación positiva y alta entre las variables aprendizaje organizacional y competitividad. El resultado coincide con Gómez et al. (2022), quienes manifiestan que para superar los riesgos proponen un modelo de gestión basado en tres fases: planificación estratégica, gestión del cambio y consolidación de una cultura flexible, lo cual permitirá el cambio y la adaptabilidad a

entornos turbulentos, reduciendo los costos e impulsando un crecimiento de la empresa.

Ahora bien, de acuerdo al objetivo específico identificar la relación que existe entre mejora continua y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025. El resultado de coeficiente de correlación ($Rho = 0,755$) pone de manifiesto una relación positiva y alta entre las variables mejora continua y competitividad. Respecto a la mejora continua Alarcón (2017) señala es un elemento esencial para el éxito empresarial en un entorno de cambios constantes, enfocándose en mejorar los procesos mediante una rigurosa disciplina en aspectos como calidad, productividad, satisfacción del cliente, tiempos de ciclo y costos. Bajo la definición de Alarcón (2017) la mejora continua en el sector hotelero permite perfeccionar la limpieza de las instalaciones mejorando la experiencia del huésped, igualmente permite optimizar el uso de los recursos como los insumos, personal, reduce los tiempos de espera, también minimiza los desperdicios, en consecuencia permite al hotel competir para diferenciarse en el mercado competitivo.

Finalmente, con relación al objetivo específico determinar la relación que existe entre innovación y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025. El resultado de coeficiente de correlación ($Rho = 0,832$) señala una relación positiva y muy alta entre las variables innovación y competitividad. Coincide con Zumaeta (2023) quien afirma que los hoteles de la ciudad de Chachapoyas realiza actividades de innovación en la gestión comercial, capacitando a los trabajadores para mejorar la relación con los clientes, incentivando a los colaboradores que realizan actividades de innovación en la atención al cliente, mínimamente se orientan en la innovación en la gestión tecnológica y financiera, así mismo innovación en procesos, mejora en la atención a los clientes, reducción de consumo de materiales, finalmente capacitan a su trabajadores en atención al cliente

CONCLUSIONES

1. Determinamos que existe una relación positiva y muy alta entre adaptabilidad organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025, evidenciada con un coeficiente de correlación de 0.853 y un nivel de significancia de 0.000. Señalamos que en la medida que aumenta la adaptabilidad organizacional, también tiende a incrementarse la competitividad en el sector hotelero del distrito de Yanacancha.
2. Identificamos la relación positiva y alta entre las variables estructura organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025, evidenciada con un coeficiente de correlación de 0.796 y un nivel de significancia de 0.000. Indicando que una adecuada estructura organizacional contribuye en el fortalecimiento de la competitividad en el sector hotelero del distrito de Yanacancha.
3. Establecimos la relación positiva y alta entre las variables aprendizaje organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025, evidenciada con un coeficiente de correlación de 0.784 y un nivel de significancia de 0.000. Remarcando que un adecuado aprendizaje organizacional contribuye en el fortalecimiento de la competitividad en el sector hotelero del distrito de Yanacancha.
4. Identificamos la relación positiva y alta entre las variables mejora continua y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025, evidenciada con un coeficiente de correlación de 0.755 y un nivel de significancia de 0.000. Señalando que una adecuada mejora continua favorece el fortalecimiento de la competitividad en el sector hotelero del distrito de Yanacancha.
5. Determinamos la relación positiva y muy alta entre las variables innovación y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025, evidenciada con un coeficiente de correlación de 0.832 y un nivel de significancia de 0.000. Esto señala que una adecuada innovación contribuye al fortalecimiento de la competitividad en el sector hotelero del distrito de Yanacancha.

RECOMENDACIONES

- 1.** Implementar programas de capacitación en atención al cliente y también en uso de tecnologías para adaptarse a los cambios globales.
- 2.** Para atender con prontitud implementar herramientas de reservan en línea.
- 3.** Premiar los aportes de trabajadores que fomenten la innovación y garanticen el trabajo en equipo.
- 4.** Escuchar las opiniones de los clientes, también las quejas o reclamos, analizando cada una de ellas, luego implementarlas con la finalidad de mejorar la experiencia del huésped.
- 5.** Diversificar la oferta de servicios de hotelería como paquetes turísticos, servicios digitales que permitan captar diversos segmentos de clientes.
- 6.** Mejorar los diversos procesos internos reduciendo los tiempos, calidad de atención al cliente, también facilitar diversos mecanismos de pagos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abanza (2022). Informe situación sector hotelero en Perú y perspectivas a futuro con visión de los directivos de hoteles y cadenas. <https://hotevia.info/informe-sobre-la-situacion-del-sector-hoteleroy-en-peru-y-perspectivas-a-futuro-con-la-vision-de-los-directivos-de-hoteles-y-cadenas/>
- Aguilar, J, Vargas, W. Delgado, Y, Terán, S. & Guevara, J. (2024). Estrategias de competitividad para la sostenibilidad empresarial en micro y pequeñas empresas, rubro de hoteles en Chota, 2020. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (5), 1458 – 1476. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2698>
- Alarcón, J. (2020). *Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/c8e11345-9d6d-4a97-a916-f09bea9f0193/content>
- Arbaiza, L. (2021). ¿En qué consiste el aprendizaje organizacional? <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/en-que-consiste-el-aprendizaje-organizacional>
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. Dominio de las Ciencias, 3(2), 72-83. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093282>
- Arora-Jonsson, S., Brunsson, N., & Hasse, R. (2020). Where does competition come from? The role of organization. *Organization Theory*, 1(1). <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2631787719889977>
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades gerenciales Desarrollo de destrezas, competencias y actitudes* (2^{da} ed.). ECOE Ediciones. https://books.google.com.pe/books?id=uQqlAQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_vpt_read#v=onepage&q&f=false
- Banco Central de Reserva del Perú (2022). Glosario – Información de contrataciones. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/glosario/glosario-contrataciones.pdf>

- Cabarcas, A., & Fontalvo, L. (2018). *La adaptabilidad organizacional como respuesta al entorno de competencia de las microempresas del sector veterinario: Caso Barranquilla*. [Trabajo de grado, Universidad Tecnológica de Bolívar]. <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0074697.pdf>
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. <https://porquenotecallas19.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Carhuachin, A. & Vargas, J. (2019). *Habilidades blandas y la competitividad empresarial en la Empresa Minera Constructora Asuntos Ambientales y Transporte Huayllay S.A. – 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/4302>
- Comexperú (2024). *Informe anual-desempeño y competitividad turística en el Perú resultados 2023*. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/informe-anual---desempeno-y-competitividad-turistica-en-el-peru-resultados-en-2023>
- Córdova, I. (2009). *Estadística aplicada a la investigación* (1ª ed.). Perú. Editorial San Marcos.
- Cortés, C., & Landeta, J. (2013). Estrategia, Orientación al Mercado y Desempeño Organizacional. *Conciencia Tecnológica*, (45), 5-11. <https://www.redalyc.org/pdf/944/94427876002.pdf>.
- Del Corso, J., Rehfuss, C., & Galvin, K. (2011). *Striving to Adapt: Addressing Adler's Work Task in the 21st Century*. *Journal of individual psychology*, 67(2), 88-106. https://www.researchgate.net/publication/267042107_Striving_to_Adapt_Addressing_Adler's_Work_Task_in_the_21st_Century
- Flores, M. (2015). La innovación como cultura organizacional sustentada en procesos humanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 20(70), 355-371. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29040281010.pdf>
- Foronda, F. (2018). *La adaptabilidad en las organizaciones. Una revisión teórica del concepto y los elementos que la configuran como una capacidad organizacional*. [Monografía, Universidad de Antioquia].

https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9952/1/ForondaFrank_2018_AdaptabilidadOrganizacionesRevision.pdf

Frías, J. & Véliz, J. (2013). La adaptabilidad a los cambios imprevistos del entorno y la creación de capacidades para el autocontrol en la empresa. *Técnica Administrativa*, 12(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5747058>

García, V. (2017). Desarrollo de un modelo de diagnóstico de cultura organizacional. *Revista Perspectivas*, 39, 75-102. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425951181004.pdf>

Girón, C. (2023). *Factores que influyen en el nivel de adaptabilidad en trabajadores de una empresa privada en Guatemala*. [Tesis de posgrado, Universidad de San Carlos de Guatemala].

<http://www.repositorio.usac.edu.gt/19673/1/13%20TMGHO%28048%29.pdf>

Gómez, M., Lemus, C. & Madrigal, D. (2022). *Modelo de gestión del cambio y adaptabilidad para la empresa TRANSMULTICARGA S.A.S* [Tesis de posgrado, Universidad EAN]. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25529w/MODELO%20DE%20GESTION%20DEL%20CAMBIO.pdf>

Gómez-Valdez, L. & Cervantes-Collado K. (2019). El efecto de la mejora continua en la productividad y calidad, de la empresa PSF. *Vinculatégica EFAN*, 5(2), 1435–1449. <https://vinculategica.uanl.mx/index.php/v/article/view/755>

González, C. (2015). La adaptabilidad organizacional desde el enfoque de la teoría de contingencia y la escuela de configuración. *Revista Global de Negocios*, 3(4), 69-81. https://www.researchgate.net/publication/308633049_LA_ADAPTABILIDAD_ORGANIZACIONAL_DE_SDE_EL_ENFOQUE_DE_LA_TEORIA_DE_CONTINGENCIA_Y_LA_ESCUELA_DE_CONFIGURACION

González, F. (2021). *Adaptabilidad Organizacional en entorno VUCA: propuesta de un modelo conceptual*. [Proyecto de grado, Universidad del Desarrollo]. <https://repositorio.udd.cl/server/api/core/bitstreams/a2b8b10d-ae84-4a05-b13a-a1ba0fa1a307/content>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6^{ta} ed.). México, D.F., México: McGraw-Hill Interamericana.
- ILUNION Hotels (2024). Informe de tendencias sector turismo 2024 – 2025. Resumen Ejecutivo. https://dondedormiresdespertar.es/wp-content/uploads/2024/05/ObservatorioTendencias_19abril_Resumen-ejecutivo.pdf
- Jiménez, M. (2006). Modelo de competitividad empresarial. *Umbral Científico*, 9(1), 115–125. <https://www.redalyc.org/pdf/304/30400913.pdf>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). Administración: Una perspectiva global y empresarial (14^a ed.). McGraw-Hill. https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- Luján, M., Ortiz, A., Caballero, C., & Ovando, C. (2019). Factores determinantes de la competitividad en hoteles boutique. *El periplo sustentable*, (36), 100-133. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362019000100100
- Millán-García, C., & Gómez-Díaz, M. (2018). Factores e indicadores de competitividad hotelera. *Compendium*, vol. 21 (40). <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200021/html/>
- Ordoñez-Velez, K., & Zaldumbide-Peralvo, D. (2020). La calidad del servicio al cliente como ventaja competitiva en las microempresas de servicio. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5-1), 4-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898193>
- Porter, M. (1985). *Ventaja competitiva: Creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Free Press.
- Porter, M. (2019). *The competitive advantage of nations* (2^{da} ed.). Free Press.
- Ramon-Hernandez, P., Poot-Hoy, A., Romero-Pérez, G., & Gallegos-Hernandez, G., (2022). Habilidades para el trabajo en equipo como competencias gerenciales en hoteles de Palenque, Chiapas. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(6-2), 324-334. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9018788>

- Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española* (23^a ed.). <https://dle.rae.es/>
- Rubio, A., Aragón, A. (2008). Recursos estratégicos en las pymes. *Revista Europea de Dirección y Economía de La Empresa*, 17(1), 103–126. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2581343.pdf>
- Salgado, C. (2018). *Manual de investigación teoría y Práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa* (1^{ra} ed.). <https://es.scribd.com/document/488018995/040-MasterTESIS-Manual-de-investigacion-teoria-y-practica-para-hacer-la-tesis-segun-la-metodologia-cuantitativa-Cecilia-Salgado-Levano-2018-pdf>
- Tamara, O., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Tsai, H., Song, H., & Wong, K. (2009). Tourism and Hotel Competitiveness. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 26(5–6), 522–546. https://www.researchgate.net/publication/48259444_Tourism_and_hotel_competitiveness_research
- Valenzo-Jiménez, M., & González-Samaniego, A. (2022). Capacidad de adaptación y competitividad en microempresas de abarrotes en Cuitzeo, México. *Mercados y negocios* 22(43). 15-23. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2594-01632021000100049
- Villalobos, K., Lozoya, L., Gonzáles, C., & Toscano, J. (2022). El papel de la adaptabilidad como impulsora de la competitividad y sostenibilidad económica: una revisión de literatura con enfoque descriptivo. *Revista DOXA DIGITAL* 12(22). 69-91. https://www.researchgate.net/publication/362090715_El_papel_de_la_adaptabilidad_como_impulsora_de_la_competitividad_y_sostenibilidad_economica_una_revision_de_literatura_con_enfoque_descriptivo
- Villanueva-Imitola, A. (2024). Caracterización de la competitividad de los hoteles a partir de la utilización de conglomerados. *Desarrollo Gerencial*, 16(1), 1-21.

<https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/6395/6483>

Zumaeta, S. (2023). *Componentes de innovación del sector hotelero de la ciudad de Chachapoyas*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/6570/1/TL_ZumaetaRiveraSheila.pdf

f

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de adaptabilidad organizacional

Le saludamos muy cordialmente y le solicitamos responder cada una de las preguntas. Este cuestionario tiene como objetivo conocer su percepción sobre la adaptabilidad organizacional dentro de la empresa.

Instrucciones: Responda conforme usted piense leyendo cada una de las preguntas. Su respuesta será tratada de manera confidencial. Gracias por su gentil colaboración.

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	Frecuentemente	Casi siempre	Siempre

Variable adaptabilidad organizacional						
Nro	Estructura organizacional	Escala				
		1	2	3	4	5
1	La empresa adecua sus procesos ante los cambios en el entorno					
2	Los equipos de trabajo se organizan para enfrentar los cambios					
3	El gerente fomenta una estructura flexible para adaptarse a las exigencias del mercado					
4	Los procedimientos establecidos permiten la eficiencia organizacional					
5	La gerencia promueve una cultura que se adapta al cambio del entorno					
Aprendizaje organizacional						
6	Considera que los trabajadores están capacitados					
7	Considera que los trabajadores intercambian conocimientos para mejorar el desempeño					
8	Considera que los errores son fuente de aprendizaje					
9	Está documentada los protocolos de atención					
10	Considera que las experiencias sirven para adoptar nuevas metodologías de trabajo					
Mejora continua						
11	La empresa invierte nuevas tecnologías para mejorar los servicios					
12	Los procesos de atención al cliente son revisados periódicamente					
13	Los procesos de atención al cliente son mejorados frecuentemente					
14	Existe una gestión de reservas					
15	Se brinda beneficios a clientes frecuentes					
Innovación						
16	Considera que los trabajadores proponen ideas innovadoras					
17	Considera que esta implementado aplicaciones móviles para hospedarse					
18	La empresa promueve acciones para anticiparse a los riesgos					
19	Se analiza a la competencia para plantear mejoras					
20	Considera que las habitaciones le brindan confort					

Cuestionario de competitividad

Le saludamos muy cordialmente y le solicitamos responder cada una de las preguntas. Este cuestionario tiene como objetivo conocer su percepción sobre la adaptabilidad organizacional dentro de la empresa.

Instrucciones: Responda conforme usted piense leyendo cada una de las preguntas. Su respuesta será tratada de manera confidencial. Gracias por su gentil colaboración.

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	Frecuentemente	Casi siempre	Siempre

Variable competitividad						
Nro	Habilidades gerenciales	Escala				
		1	2	3	4	5
21	Considera que el dueño o gerente fomenta un ambiente de trabajo colaborativo					
22	Considera que existe una comunicación abierta con los empleados					
23	El dueño o gerente tiene una visión estratégica sobre el mercado hotelero					
24	Se gerencia en base a la empatía y entendimiento de las necesidades del cliente					
25	Considera que los conocimientos del gerente o dueño mejoran la calidad del servicio					
Capacidad de comercialización						
26	La empresa identifica las necesidades del mercado para lanzar nuevos servicios					
27	Cuenta con tecnologías que permite relacionarse con los clientes					
28	Considera que el hotel cuenta con estrategias para captar clientes					
29	Usa redes sociales como medio de interacción con los clientes					
30	Está vinculado a un mapa digital que facilita al cliente localizar al hotel					
Calidad en la Infraestructura						
31	Considera que la ubicación del hotel es accesible					
32	El mobiliario le permite un descanso adecuado					
33	La habitación es cómoda, atractiva, iluminada y ventilada					
34	Existe limpieza en los espacios del hotel					
35	La infraestructura está diseñada para minimizar el impacto del ruido					
Calidad en el servicio al cliente						
36	Considera que el personal del hotel le brinda un trato amable					
37	Le orientaron respecto a los servicios que brinda el hotel					
38	Que tan satisfecho se siente respecto al precio de la habitación					
39	Que tan satisfecho se encuentra en cuanto al servicio recibido					
40	Considera que los servicios ofertados a satisfecho sus necesidades y expectativas					

Anexo 2. Procedimiento de validación y confiabilidad del instrumento de investigación

Procedimiento de validación de cuestionario de investigación

Ficha de evaluación de cuestionario mediante juicio de experto

Título: "Adaptabilidad organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025"

I. DATOS GENERALES:

Autores del instrumento: Bach. Edwin Alomias JUMPA NUÑEZ y Bach. Carlos Meliton GALVAN DURAN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Título	Hace referencia al problema mencionado en las variables																			X	
2. Claridad	Los problemas y objetivos, están formulados en lenguaje apropiado																	X			
3. Objetividad	Está expresado en conductas observables y medibles																			X	
4. Actualidad	Está acorde a los cambios																			X	
5. Organización	Existe una organización lógica																			X	
6. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
7. Intencionalidad	Adecuado para valorar las variables																			X	
8. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
9. Coherencia	Entre las variables, las dimensiones e indicadores																			X	
10. Metodología	Es adecuado a los criterios científicos																			X	
Total		930																			

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 93.00

IV. : OPINIÓN DE APLICABILIDAD: *Aplicable*

Cerro de Pasco, marzo de 2026	04085334	
Lugar y fecha	Número DNI	Firma del experto
Apellidos y Nombres del Informante: CALDERÓN CARNIAS EDWIN ALFONSO		
Profesión: Licenciado en Administración.		

Ficha de evaluación de cuestionario mediante juicio de experto

Título: "Adaptabilidad organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025"

I. DATOS GENERALES:

Autores del instrumento: Bach. Edwin Alomias JUMPA NUÑEZ y Bach. Carlos Meliton GALVAN DURAN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Título	Hace referencia al problema mencionado en las variables																		X		
2. Claridad	Los problemas y objetivos, están formulados en lenguaje apropiado																X				
3. Objetividad	Está expresado en conductas observables y medibles																		X		
4. Actualidad	Está acorde a los cambios																		X		
5. Organización	Existe una organización lógica																		X		
6. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
7. Intencionalidad	Adecuado para valorar las variables																		X		
8. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																		X		
9. Coherencia	Entre las variables, las dimensiones e indicadores																		X		
10. Metodología	Es adecuado a los criterios científicos																		X		
Total		890 .																			

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 89.00

IV. : OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Cerro de Pasco, marzo de 2026	40001045	
Lugar y fecha	Número DNI	Firma del experto
Apellidos y Nombres del Informante: HUAYNAYE GONZALEZ, Angel Wilmer		
Profesión: Licenciado en Administración		

Ficha de evaluación de cuestionario mediante juicio de experto

Título: "Adaptabilidad organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025"

I. DATOS GENERALES:

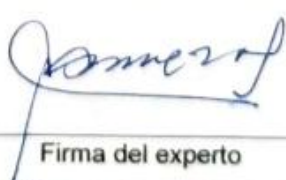
Autores del instrumento: Bach. Edwin Alomias JUMPA NUÑEZ y Bach. Carlos Melitón GALVAN DURAN

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Título	Hace referencia al problema mencionado en las variables																				X
2. Claridad	Los problemas y objetivos, están formulados en lenguaje apropiado																			X	
3. Objetividad	Está expresado en conductas observables y medibles																			X	
4. Actualidad	Está acorde a los cambios														X						
5. Organización	Existe una organización lógica																			X	
6. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
7. Intencionalidad	Adecuado para valorar las variables																				X
8. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
9. Coherencia	Entre las variables, las dimensiones e indicadores																			X	
10. Metodología	Es adecuado a los criterios científicos																			X	
Total		840																			

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 84.00

IV. : OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Cerro de Pasco, marzo de 2026	04064834	
Lugar y fecha	Número DNI	Firma del experto
Apellidos y Nombres del Informante: <i>Merz Andamaya César Augusto</i>		
Profesión: <i>Licenciado en Administración</i>		

Procedimiento de confiabilidad de los cuestionarios de investigación

Cuestionario adaptabilidad organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	90	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	90	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,957	20

Cuestionario competitividad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	90	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	90	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	20

Matriz consistencia

Título de la investigación: Adaptabilidad organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		
¿Qué relación existe entre adaptabilidad organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025?	Determinar la relación que existe entre adaptabilidad organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.	Existe relación significativa entre adaptabilidad organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.	Variable 1 Adaptabilidad organizacional Indicadores - Adecua procesos, equipos de trabajo, estructura flexible, procedimientos eficientes, cultura de cambio - Trabajadores capacitados, intercambio de conocimientos, errores como aprendizaje, experiencia como fuente de metodología de trabajo	Tipo de investigación: básica Nivel de investigación: correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
a) ¿Cuál es la relación que existe entre estructura organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025? b) ¿Cuál es la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025?	a) Identificar la relación que existe entre estructura organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025. b) Establecer la relación que existe entre aprendizaje organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025 c) Identificar la relación que existe entre mejora continua y la competitividad del sector	a) Existe relación significativa entre estructura organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025. b) Existe relación significativa entre aprendizaje organizacional y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.	- Nueva tecnología, atención al cliente revisado, proceso mejorado, gestión de reservas, beneficios a clientes recurrentes - Ideas innovadoras, aplicaciones móviles, anticiparse a riesgos, análisis a la competencia, habitación con confort Variable 2 Competitividad Indicadores - Trabajo colaborativo, comunicación abierta, visión estratégica, necesidades del cliente, conocimientos del gerente. - Identifica necesidades, tecnologías para relacionarse	Método de investigación: deductivo Diseño de investigación: no experimental Población: hoteles del distrito de Yanacancha. Muestra: 90 clientes Instrumento: Cuestionario de investigación

c) ¿Cuál es la relación que existe entre mejora continua y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025? d) ¿Cuál es la relación que existe entre innovación y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025?	hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025. d) Determinar la relación que existe entre innovación y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025	c) Existe relación significativa entre mejora continua y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025. d) Existe relación significativa entre innovación y la competitividad del sector hotelero en el distrito de Yanacancha, provincia de Pasco – 2025.	con el cliente, estrategias para captar clientes, uso de redes sociales, mapa digital - Ubicación, mobiliario, habitación cómoda, limpieza, ruido - Trato amable, orientación al cliente, satisfacción por el precio, satisfacción por el servicio, satisface necesidades	
--	---	--	---	--

Anexo 3. Trabajo de campo

Proceso de recolección de datos.





