

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE TURISMO, HOTELERÍA Y
GASTRONOMÍA



TESIS

**“FACTORES QUE INCIDEN EN LA NO CLASIFICACIÓN Y
CATEGORIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN
EL DISTRITO DE HUÁNUCO - 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA**

AUTORA: Ramírez Segundo, Lindsey Ingrid Mercedes

ASESORA: Ponciano Anchante, Nancy Liz

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión turística

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2018-2019)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título Profesional de Licenciada en turismo, hotelería y gastronomía

Código del Programa: P15

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

D

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72713707

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 22517137

Grado/Título: Maestra en ciencias administrativas con mención en: gestión pública

Código ORCID: 0000-0003-0011-1854

DATOS DE LOS JURADOS:

H

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	López Sánchez, Jorge Luis	Doctor en gestión empresarial	06180806	0000-0002-0520-8586
2	Bravo Taboada, Yossary Darill	Maestra en ciencias administrativas con mención en gestión pública	42816455	0000-0001-8701-4453
3	Huerto Orizano, Diana	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **15:00 horas del día 30 del mes de noviembre del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

Dr. Jorge Luis López Sánchez
Mtra. Yossary Darill Bravo Taboada
Mtra. Diana Huerto Orizano

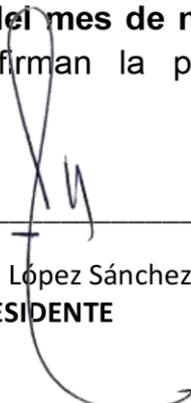
(Presidente)
(Secretaria)
(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1582-2021-D-FCEMP-PATHG-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**FACTORES QUE INCIDEN EN LA NO CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN EL DISTRITO DE HUÁNUCO -2020**", presentada por el (la) Bachiller, **RAMIREZ SEGUNDO, Lindsey Ingrid Mercedes**; para optar el **título Profesional de Licenciada en Turismo, Hotelería y Gastronomía**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobada** con el calificativo cuantitativo de **15 (Quince)** y cualitativo de **Bueno** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **16:00 horas del día 30 del mes de noviembre del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Dr. Jorge Luis López Sánchez
PRESIDENTE



Mtra. Yossary Darill Bravo Taboada
SECRETARIA



Diana Huerto Orizano
VOCAL

DEDICATORIA:

A Dios por darme la vida, por guiarme siempre e iluminarme por el buen camino y nunca soltarme de sus benditas manos.

A mis padres por sus sabios consejos y por haberme formado con los mejores

principios y valores

A mi hija, Luana Ramírez Ramírez quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme ante cualquier adversidad y por hacer de mis días los más felices de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme salud, fortaleza y sabiduría permitiéndome cumplir mis metas personales y profesionales, gracias a sus bendiciones he podido hacer realidad una de ellas: la culminación de mis estudios superiores.

A mis padres, por su amor incondicional que me brindaron en el caminar del día a día de mi vida y en mi superación como persona y profesional.

A mi Asesora la maestra Ponciano Anchante Nancy Liz, a quien agradezco también por su tiempo y dedicación en el término de este informe de investigación.

A los establecimientos de hospedaje que formaron parte de la presente investigación, por brindarme las facilidades, para poder realizar la presente investigación.

A todas las personas que aportaron con un granito de arena en mi investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA:	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
CAPITULO I.....	14
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1. Problema general:.....	17
1.2.2. Problemas específicos:	17
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	18
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. Justificación teórica.....	18
1.4.2. Justificación metodológica.....	18
1.4.3. Justificación práctica.....	19
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
CAPÍTULO II.....	20
2. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.1. A nivel internacional	20
2.1.2. A nivel nacional.....	22
2.1.3. A nivel local:	25
2.2. BASES TEÓRICAS	26
2.2.1. Las obligaciones.....	26
2.2.2. El Cumplimiento y el cumplimiento normativo.....	27
2.2.3. Las empresas turísticas	32

2.2.4. Los establecimientos de hospedaje	35
2.2.5. Clasificación de los Establecimientos de hospedaje:	36
2.2.6. Categorización de los establecimientos de Hospedaje	37
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	38
2.4. VARIABLE DE ESTUDIO	39
2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE	40
CAPÍTULO III	42
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	42
3.1.1. Enfoque.....	42
3.1.2. Alcance o nivel	42
3.1.3. Diseño de la Investigación	42
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	43
3.2.1. Población.	43
3.2.2. Muestra.	43
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA EL RECOJO DE DATOS. 45	
3.3.1. Instrumento.	45
3.4. Técnicas para el procesamiento y presentación de datos.	46
CAPITULO III	47
4. RESULTADOS	47
4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	47
CAPITULO V.....	64
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	64
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES.....	69
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	70
ANEXOS.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. ¿Cuánto conoce usted referente al Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR reglamento de establecimientos de hospedaje vigente?.....	47
Tabla 2. ¿A recibido información por parte de la DIRCETUR referente a la clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje como beneficios, importancia u otros?	48
Tabla 3. ¿Conoce los requisitos de infraestructura y servicios para los diferentes tipos de establecimientos?	49
Tabla 4. ¿A recibido información por parte de la Municipalidad, u otra institución (Universidades, gremios, etc.) referente a la clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje?.....	50
Tabla 5. ¿Los trámites en la DIRCETUR son bastante complicados?.....	51
Tabla 6. ¿Las gestiones en las entidades demoran demasiado tiempo?	52
Tabla 7. ¿Incentivan o apoyan las personas que laboran en las entidades a los empresarios en los trámites que realiza?	53
Tabla 8. ¿Considera que disminuirían sus ingresos si llegase a clasificarse y categorizarse?	54
Tabla 9. ¿Mis clientes se irían si cambia mi establecimiento de hotel a hostel o viceversa?.....	55
Tabla 10. ¿Sería poco conveniente y riesgoso para el negocio cambiar a un hostel o hotel?.....	56
Tabla 11. ¿Tiene pensado asignar presupuesto para invertir en infraestructura y equipamiento en el establecimiento?	57
Tabla 12. ¿Actualmente con sus ingresos está pagando deudas a algún banco, caja de ahorro u otros?	58
Tabla 13. ¿Las ganancias generadas por el establecimiento son?	59
Tabla 14. ¿Consideran necesario la ayuda de un profesional en el manejo del establecimiento?	60
Tabla 15. ¿Considera que es importante estar clasificado y categorizado?	61

Tabla 16. ¿Estaría dispuesto a adaptar cambios en su establecimiento? ... 62

Tabla 17. ¿La categorización solo es importante para las grandes empresas?

..... 63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. ¿Cuánto conoce usted referente al Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR reglamento de establecimientos de hospedaje vigente.....	47
Gráfico 2. ¿A recibido información por parte de la DIRCETUR referente a la clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje como beneficios, importancia u otros?	48
Gráfico 3. ¿Conoce los requisitos de infraestructura y servicios para los diferentes tipos de establecimientos?	49
Gráfico 4. ¿A recibido información por parte de la Municipalidad, u otra institución (Universidades, gremios, etc.) referente a la clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje?.....	50
Gráfico 5. ¿Los trámites en la DIRCETUR son bastante complicados?	51
Gráfico 6. ¿Las gestiones en las entidades demoran demasiado tiempo?..	52
Gráfico 7. ¿Incentivan o apoyan las personas que laboran en las entidades a los empresarios en los trámites que realiza?	53
Gráfico 8. ¿Considera que disminuirían sus ingresos si llegase a clasificarse y categorizarse?.....	54
Gráfico 9. ¿Mis clientes se irían si cambia mi establecimiento de hotel a hostel o viceversa?.....	55
Gráfico 10. ¿Sería poco conveniente y riesgoso para el negocio cambiar a un hostel o hotel?.....	56
Gráfico 11. ¿Tiene pensado asignar presupuesto para invertir en infraestructura y equipamiento en el establecimiento?	57
Gráfico 12. ¿Actualmente con sus ingresos está pagando deudas a algún banco, caja de ahorro u otros?	58
Gráfico 13. ¿Las ganancias generadas por el establecimiento son?.....	59
Gráfico 14. ¿Consideran necesario la ayuda de un profesional en el manejo del establecimiento?	60

Gráfico 15. ¿Considera que es importante estar clasificado y categorizado?	61
Gráfico 16. ¿Estaría dispuesto a adaptar cambios en su establecimiento? .	62
Gráfico 17. ¿La categorización solo es importante para las grandes empresas?	63

RESUMEN

La presente investigación titulada: “FACTORES QUE INCIDEN EN LA NO CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN EL DISTRITO DE HUÁNUCO - 2020”, el cual tuvo como principal objetivo describir qué factores son los que más inciden para que los establecimientos de hospedaje no opten por su clasificación y categorización - 2020, la metodología de la investigación empleada para este estudio fue de un tipo de estudio básica, con un enfoque cuantitativo y nivel de investigación descriptivo, así mismo tiene un diseño de investigación no experimental transversal. El estudio fue de tipo univariable, la población estuvo conformada por los todos los establecimientos de hospedaje no categorizados ni clasificados de ello se trabajó con una muestra aleatoria de 84 establecimientos.

Los resultados hallados muestran que los factores que más inciden para que los establecimientos de hospedaje no opten por su clasificación y categorización son: el acceso a la información, los trámites documentarios y los factores culturales. Dentro de los factores de información mencionan haber recibido escasa información que mencionan haber recibido por parte de la Municipalidad, u otra institución y casi nada de información por parte de DIRCETUR, otros factores son el temor de perder los ingresos, los riesgoso y poco conveniente para el negocio cambiar de una a otra categoría, la poca importancia que le dan a la clasificación y categorización, mencionan también que no es necesario la ayuda de un profesional en el manejo del establecimiento y presupuestado para invertir en infraestructura y equipamiento en sus establecimientos y no tienen presupuestado realizar inversiones en infraestructura y equipamiento en sus establecimientos.

Palabras claves: Establecimiento de hospedaje, clasificación, categorización.

ABSTRACT

The present investigation entitled: "FACTORS THAT AFFECT THE NON-CLASSIFICATION AND CATEGORIZATION OF LODGING ESTABLISHMENTS IN THE DISTRICT OF HUÁNUCO - 2020", which had as its main objective to describe which factors are the most influencing so that accommodation establishments do not opt Due to its classification and categorization - 2020, The research methodology used for this study was of a basic type of study, with a quantitative approach and a descriptive research level, as well as a non-experimental cross-sectional research design. The study was univariate, the population was made up of all the accommodation establishments that were not categorized or classified, and a random sample of 84 establishments was used..

The results found show that the factors that most affect the accommodation establishments not opting for their classification and categorization are: access to information, documentary procedures and cultural factors. Among the information factors they mention having received little information that they mention having received from the Municipality or another institution and almost no information from DIRCETUR, other factors are the fear of losing income, risky and inconvenient for the business to change from one category to another, the little importance they give to the classification and categorization, they also mention that it is not necessary the help of a professional in the management of the establishment and budgeted to invest in infrastructure and equipment in their establishments and not they have budgeted to make investments in infrastructure and equipment in their establishments.

Keywords: Lodging establishment, classification, categorization.

INTRODUCCIÓN

Los establecimientos de hospedaje en sus diferentes tipos y categorías constituyen parte de la planta turística que acogen a los visitantes quienes buscan lugar de pernocte, en el distrito de Huánuco podemos encontrarlos en diferentes puntos, en su gran mayoría operan sólo como establecimientos de hospedaje desconociendo ¿cuáles son las razones que más han incidido por las cuales no han optado por clasificarse ni categorizarse?, por ello el trabajo de investigación que lleva como título “FACTORES QUE INCIDEN EN LA NO CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE EN EL DISTRITO DE HUÁNUCO - 2020” permitió responder a la siguiente interrogante: ¿Qué factores son los que más inciden para que los establecimientos de hospedaje no opten por su clasificación y categorización - 2020?, para ello la investigación se ha desarrollado en cinco capítulos siguiendo la metodología planteada concordante con el reglamento de grados y títulos de la Universidad de Huánuco, la estructura es la siguiente:

En el capítulo I: referente al problema de la investigación, que contiene una breve descripción a nivel global, a nivel regional y nivel local referente a la actual situación de los establecimientos de hospedaje en la región y en la provincia de Huánuco, donde el objetivo fue: describir qué factores son los más predominantes para que los establecimientos de hospedaje no opten por su clasificación y categorización - 2020. El estudio únicamente abarca aquellos establecimientos debidamente registrados ante el órgano competente y sólo aquellos que operan en el distrito de Huánuco

En el Capítulo II: referente al marco Teórico, contiene los antecedentes de investigación, las diferentes teorías, conceptos y demás contenidos relacionados a los establecimientos de hospedaje.

En el capítulo III, referente a la metodología de la investigación, el estudio presenta un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo de diseño no

experimental; la técnica usada para la recolección de información fue la encuesta utilizando el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

El capítulo IV, referente a los resultados se desarrolló el análisis e interpretación de resultados, mediante cuadros estadísticos y gráficos derivados a través del análisis de datos provenientes de la aplicación del instrumento, básicamente constituye un estudio de frecuencias de la variable de estudio.

El Capítulo V, referente a la discusión de los resultados, donde se presenta detalladamente la contrastación de los resultados que se obtuvieron de la investigación con los antecedentes de la investigación en la cual se observa que los factores que más inciden para que los establecimientos de hospedaje no opten por su clasificación y categorización son: el acceso a la información, los trámites documentarios y los factores culturales

CAPITULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

El turismo mundial ha presentado incrementos de arribos durante los últimos 10 años a excepción del año actual donde por la actual situación ha decaído significativamente, según la Organización Mundial del Turismo, el turismo internacional se contrajo en un 22% en el primer trimestre y cuya reactivación va ser paulatina (Organización Mundial del Turismo [UNWTO] 2020); fuera de este escenario en el 2019, se registraron 1.500 millones de llegadas de turistas internacionales, 54 millones más que un año antes, las estadísticas a nivel país también han sido favorables, si revisamos los antecedentes a pesar de que en el año 2019 logró un crecimiento del 4 %, tras dos años "excepcionales", con incrementos del 7 %, en 2017, y del 6 %, en 2018 (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR] 2020); esto nos da a entender que el sector turismo representa una de las actividades que genera importantes movimientos económicos por ello en el Perú el sector turismo es la tercera actividad económica del país que genera mayor número de empleos directos e indirectos a lo largo de la cadena productiva del servicio, en el que podemos resaltar los establecimientos de hospedaje. De la misma manera según estimaciones del Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial (IEDEP) de la Cámara de Comercio de Lima, el turismo representó cerca del 3,66% del PBI durante el año 2019 último y este sector emplea a casi 8% de la Población Económicamente Activa (PEA) que alcanza a más de 1.3 millones de trabajadores directos e indirectos cuyas principales actividades económicas que atienden al turismo son alojamiento, restaurantes, entretenimiento , transportes y agencias de viajes entre otros (Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial [IEDEP], 2020).

Como hemos podido apreciar las cifras muestran que el sector turismo ha tenido un crecimiento significativo por ello el desarrollo e incremento de la planta turística y servicios complementarios van en aumento también pues éstos sirven de soporte al desarrollo del turismo en sí como los servicios de alimentación, hospedaje entre otros por ello, se puede afirmar que a medida que el turismo se incrementa pues los establecimientos de hospedaje también van en incremento sólo en el sector hotelero según la Sociedad Hoteles del Perú en el 2019 el sector alojamiento y restaurantes aumento en 5.01% en comparación al año anterior y la tendencia es el incremento de hoteles de 1 a tres estrellas (SHP, 2019), con respecto a hoteles de categoría de 4 o 5 estrellas éstas se han asentado más en núcleos receptores de turismo receptivo como Cuzco, Lima y Arequipa, teniendo un incremento de 3,2% en los últimos 7 años (Canales 2017). Las entidades reguladoras del sector como el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo a través de sus organismo desconcentrado, la municipalidad, entre otras entidades ante este incremento de establecimientos ha hecho que tomen acciones correspondientes como fiscalización, control, inspecciones todo esto con el fin de lograr que este servicio crezca de manera ordenada y bajo condiciones que permitan brindar un servicio de calidad, por ello los esfuerzos que hace la Dirección Regional de Turismo Huánuco es justamente promover el desarrollo de la planta turística, fomentar su formalización teniendo en consideración la normatividad vigente, brindar asistencia técnica, capacitaciones entre otros para mejorar la competitividad en la prestación de los servicios de hospedaje en el ámbito de la Región, muchas de éstas asistencias están justamente orientadas de acuerdo a la clase y categoría que ostente cada establecimiento, por ello existen procedimientos que deben seguir los establecimientos de hospedaje ante las direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo para poder operar en el mercado uno de ellos es que deben cumplir lo establecido en el D.S. N° 001-2015- MINCETUR y sus modificatorias, dentro de éstos 35 artículos que contempla esta norma el artículo 3 menciona en síntesis que los establecimientos son

clasificados en cuatro tipos (hoteles, hostales, apart hoteles y albergues) y categorizados (de acuerdo a los servicios que preste) por las direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo a solicitud de los interesados, dicha clasificación y categorización es optativo lo que quiere decir que si un establecimiento no desea clasificarse ni categorizarse simplemente funcionará como establecimiento de hospedaje, esta es la razón por la que muchos establecimientos no han solicitado y por lo que no se ha conseguido mejorar la competitividad en el sector.

Según datos del DIRECTUR, hasta el año 2019 en la provincia de Huánuco funcionan 177 establecimientos de hospedajes en sus diferentes tipos, de los cuales 73 están clasificados; en el distrito de Huánuco funcionan 104 establecimientos de hospedaje (DIRECETUR 2019) esto trae consigo que dichos establecimientos en muchos casos no cumplan con criterios de calidad, que algunos presten el servicio sin cumplir los requisitos que se establecen en el reglamento entonces si lo que buscamos es competitividad en el sector y como bien en el reciente PERTUR aprobado en el 2019 como uno de sus objetivos estratégicos está considerado el desarrollar una oferta turística competitiva razón por la cual es necesario fomentar el desarrollo de la planta turística en la zonas de desarrollo turístico y el distrito de Huánuco es uno de ellos, pero cuáles han sido las principales factores de renuencia que los empresarios propietarios de establecimientos de hospedaje han tenido en cuenta para tomar la decisión de no clasificarse ni categorizarse, es necesario contar con dicha información para así tener conocimiento de dichos factores para posteriormente tomar acciones para lograr que todo el sector del rubro de hospedajes se encuentre debidamente clasificados y categorizados.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general:

¿Qué factores son los que más inciden para que los establecimientos de hospedaje no opten por su clasificación y categorización - 2020?

1.2.2. Problemas específicos:

- ¿Cuáles de los factores relacionados a la información son los que más inciden en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización?
- ¿Cuáles de los factores relacionados a los trámites documentarios son los que más inciden en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización?
- ¿Cuáles de los factores relacionados al temor de perder los ingresos son los que más inciden en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización?
- ¿Cuáles de los factores relacionados a la inversión son los que más inciden en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización?
- ¿Cuáles de los factores relacionados a los factores culturales son los que más inciden en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

Describir qué factores son los más predominantes para que los establecimientos de hospedaje no opten por su clasificación y categorización - 2020.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir que factores de información son los que más predominan en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización
- Describir que factores con los trámites documentarios son los que más predominan en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización
- Describir que factores del temor de perder los ingresos son los que más predominan en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización
- Describir que factores de inversión son los que más predominan en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización
- Describir que factores culturales son los que más predominan en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación teórica.

La presente investigación busca mediante la aplicación de la teoría describir y conocer los factores que más predominan en los establecimientos de hospedaje para no optar por su categorización ni clasificación, mostrando los factores más incidentes en los diferentes establecimientos, cuyos resultados servirán de aporte a futuras investigaciones.

1.4.2. Justificación metodológica.

La metodología usada en la presente investigación se alinea a la propuesta por la Universidad de Huánuco; los procedimientos, técnicas e instrumentos usados en la presente investigación contaron

con la validez y confiabilidad suficiente para ser empleados en la presente investigación.

1.4.3. Justificación práctica.

Describir los factores por los cuáles muchos establecimientos no optan por solicitar su categorización ni clasificación nos permitió tener un panorama referencial de cuáles de estos factores son los que más incidencia tienen, basado en los resultados permitirá a las instancias pertinentes tomar acciones puesto que el PERTUR Huánuco ha establecido dentro sus objetivos al 2025 es contar con un 100% de establecimientos debidamente clasificados y categorizados.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

El desarrollo de la presente investigación presentó las siguientes limitaciones:

1. La investigación no consideró otros factores que no hayan sido incluidos en el dimensionamiento de la variable.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

1. Se tuvo a disposición los conocimientos científicos con bibliografía adecuada en relación al tema tratado.
2. Se contó con técnicas, métodos, procedimientos, metodología, herramientas e instrumentos y asesoramiento para enfocar el proceso de investigación.
3. Se contó con las facilidades para la recolección de la información (a través de formularios).
4. Se tuvo a disposición recursos materiales y económicos necesarios para el desarrollo de la presente investigación.
5. La predisposición de tiempo, voluntad e interés del investigador por conocer sobre el tema hizo posible su realización.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel internacional

Botero, J. H., Zuluaga, S., & Camacho, C. (2010). Realizó una investigación titulada: *Estudio de prospectiva para la industria de la hotelería*. Llegó a las siguientes conclusiones:

Los sistemas de información de la industria deben fortalecerse para apoyar el diseño de políticas y la toma de decisiones por parte de los empresarios. Este trabajo se inició con la creación del Sistema de Información Turística SITUR.

“El sector turismo tiene pendiente la realización de un ejercicio de construcción detallada de los diferentes eslabones de la cadena productiva que es necesario como complemento a la política de competitividad que se ha planteado para el sector, con el fin de identificar cuellos de botella específicos, fortalecer el diseño de políticas, promover el desarrollo coherente del sector, caracterizado especialmente por pequeñas y medianas empresas, e incentivar especialmente la formalización”

Los incentivos al mejoramiento de la infraestructura hotelera han sido muy positivos.

“Sin embargo, se han concentrado principalmente en las grandes ciudades y en la oferta hotelera para el turismo de negocios, como es de esperar pues es la principal motivación del turismo en el país. Los ejercicios de proyección realizados en este estudio muestran que la dinámica de crecimiento futura del turismo de negocios en el país es positiva pero no muestra una dinámica suficiente para alcanzar las metas de turismo receptivo que se ha fijado el sector (4 millones de turistas extranjeros en 2010). Esta tendencia sugiere un debate sobre

la necesidad de atraer inversión a otros nichos de mercado que contribuirían a dinamizar más la actividad turística y, en particular, hotelera, además de evitar que el incentivo termine teniendo efectos perversos al saturar la oferta de un tipo determinado de hoteles reduciendo la tasa de ocupación en las grandes ciudades”.

Sanisaca, C. (2012). Manual operativo de procesos para hoteles. Trabajo de Titulación. Universidad de Cuenca. Facultad de Ciencias de la Hospitalidad. Carrera de Turismo. Cuenca. 168pp. Las conclusiones a la que llega el investigador son:

La encuesta sobre la industria hotelera en la ciudad nos brinda conocimientos fascinantes para desarrollar los tipos de negocios relacionados con este tema.

La industria hotelera promueve la satisfacción total del cliente y es una puerta abierta a los forasteros en la ciudad.

La industria hotelera es ahora una importante fuente de ingresos nacionales, que junto con el turismo constituye la tercera categoría económica en el Ecuador.

También señaló que la empresa hotelera genera una serie de empleos directa e indirectamente, lo que es un gran paso adelante para muchas familias ecuatorianas.

Menciona también que, en Ecuador, está en el proyecto de la re categorización hotelera, de esta forma contribuirá a que el país tenga establecimientos de todo tipo, de acuerdo a las normas, reglamentos y estándares internacionales.

Las leyes del Ecuador nos explican las condiciones y factores para crear cualquier tipo de establecimiento de alojamiento.

Álvarez, J. P. J., Marenco, R. I. S., & Garzona, I. g. m. (2011). Elaborar una estrategia para convertir a hostel & restaurante Sol Bohemio en una empresa formal. Universidad José Matías Delgado.

Tesis Licenciatura. El tesista durante su análisis interno llegó a las siguientes conclusiones:

La entrevista con el empleador muestra que las actividades orientadas a la empresa se llevan a cabo de manera empírica y que los objetivos deben definirse formalmente para que puedan ser comunicados y comprendidos por todos los empleados. consiga el cargo. Quiero ir.

Señaló que la ausencia de una misión y visión impide que los empleados establezcan una relación con la empresa, ya que la misión determina la razón, los principios y los valores de la empresa, mientras que la visión ayuda a determinar dónde la empresa no quiere hacer - un futuro muy lejano.

No se tienen estrategias de mercadeo para darse a conocer, esto disminuye la cantidad de personas que están enteradas de la existencia de Sol Bohemio.

2.1.2. A nivel nacional.

Flores, G., & Marina, R. I. (2017). Ha desarrollado una investigación titulada: *Mejora del servicio de alojamiento en hoteles de dos estrellas de Churín para incrementar el turismo*. La tesista llega a las siguientes conclusiones:

Existe una relación entre la calificación del alojamiento en hoteles de dos estrellas en Churín y el aumento del turismo, ya que los resultados mostraron que la accesibilidad del lugar es un aspecto muy importante que se debe tener en cuenta para brindar servicios de alojamiento. Es el mejor de los hoteles de 2 estrellas en Churín. Además, se deben brindar servicios adicionales que permitan a los turistas regresar y recomendar lugares visitados.

Existe una relación entre las características de los hoteles de dos estrellas en Churín y el incremento del turismo ya que los resultados mostraron que las principales características a considerar en los

hoteles de dos estrellas en Churín son contar con instalaciones adecuadas, y los equipos e instalaciones deben ser cómodos.

Machado Manchay, A. J. (2019). Ha desarrollado una investigación titulada: *Caracterización de la formalización y rentabilidad en las Mypes del sector servicio, rubro hospedaje turístico en el departamento de Tumbes, 2018*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Tesis Licenciatura. El tesista llega a las siguientes conclusiones:

El nivel de crecimiento que para la empresa la prioridad es el cliente en el ente de un negocio comercial y competente puesto que consideran que la formalización ayuda al crecimiento económico y al desempeño laboral, así mismo se concluyó que los propietarios han recibido asesoramiento sobre los niveles de crecimiento económico que ayudan al mejoramiento de las MyPes, considerando que la formalización aumenta los costos laborales

Jiménez, H. O. (2016). Ha desarrollado una investigación titulada: *Diagnóstico de la calidad de servicios de hospedaje para turistas tipo backpackers en la ciudad de Chiclayo – 2016*. Tesis Licenciatura. El tesista ha llegado a las siguientes conclusiones:

Uno de los problemas que enfrentan los mochileros en Chiclayo es la falta de hostales especializados en infraestructura, servicios y condiciones para este tipo de viajero.

El anfitrión desconoce los antecedentes de este tipo de viajero, por lo que existe inconsistencia o falta de coordinación en el momento de la recepción y esto provoca debilidad.

Obtuvo una calificación de calidad para mochileros.

Entre las viviendas de Chiclayo, no todas tienen requisitos básicos para las cinco dimensiones de la calidad del servicio.

Hay inmuebles, que intentan mejorar su reputación por cosas tangibles, como el estado del hotel "real" de la propietaria entrevistada, Silvia Tuesta, quien ha mejorado sus instalaciones y el ambiente de sus alojamientos. Añadiendo servicios de Wi-Fi, TV, desayuno y lavandería para satisfacer las necesidades de su audiencia. Pero esto no sucede con otras instituciones con características de bajo costo.

Algunos establecimientos de hospedaje no están capacitados para recibir turistas, y no cuentan con expertos para cuidar y cuidar adecuadamente la forma personal, y existen deficiencias en el proceso de recepción, limpieza, custodia de equipajes que incomodan a los clientes. lo que es llamado falta de atención, no se intenta brindar servicios o mejoras en lo mencionado anteriormente.

Díaz, C., & Marlene, J. (2016). Ha desarrollado una investigación titulada: *Cumplimiento Del Decreto Supremo N° 001-2015 Mincetur En Los Hoteles De La Ciudad De Trujillo Año 2016*. Tesis Licenciatura. El tesista llega a las siguientes conclusiones:

Los principales motivos del incumplimiento SD 001-2015 son los siguientes: 5 establecimientos de hospedaje muestran falta de interés, 4 establecimientos de hospedaje déficit presupuestario, 2 establecimientos de hospedaje con problemas en permisos necesarios para la implementación y/o rediseño, 3 establecimientos de hospedaje recuperación de la inversión realizada anteriormente y 3 establecimientos de hospedaje por tener ocupación reducida debido al aumento de la demanda en la ciudad de Trujillo.

En conformidad al D.S.001-2015 se hizo la verificación de cada uno de los 21 establecimientos de hospedaje en la Ciudad de Trujillo, en el cual se observó si están o no cumpliendo con lo que manifiestan cada uno de ellos, los resultados mostraron que no están cumpliendo con infraestructura, equipamiento y servicio debido a requerimientos como ingresos diferenciados, accesos para personas discapacitadas,

estacionamiento privado, servicio de lavado y planchado, custodia de equipajes, custodia de valores, entre otros.

Quilla Cacchaya, E. (2017). Realizó una investigación titulada: *Caracterización de la formalización y el financiamiento de las MYPE del sector servicios rubro hoteles del distrito de Juliaca año 2016*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote. Tesis Licenciatura. El tesista ha llegado a las siguientes conclusiones:

En cuanto a la descripción de las características de los representantes de MYPE, está legalmente representado por personas mayores, son hombres con diploma de bachillerato sin especialidad, tienen otros ocho años en el negocio hotelero, formado por lucro, contando solo tres trabajadores.

En cuanto a describir las principales características de la formalización de las PYMES, la mayoría de las PYMES de este sector son informales porque la mayoría de estas empresas se establecen como personas naturales y no pertenecen a ningún régimen tributario con la idea de reducir los tributos a los cuales se ven afectados y también menciona la falta de apoyo o asesoramiento técnico por parte del estado principalmente

2.1.3. A nivel local:

Beltrán, L., & Dante, C. (2017). Desarrolló una investigación titulada: *La gestión turística municipal y el desarrollo turístico del distrito de Huánuco-2016*. Tesis Maestría. Universidad de Huánuco. El tesista llega a las siguientes conclusiones:

Se ha comprobado que el turismo sostenible incide en el desarrollo del turismo, pues, como muestra el gráfico, los visitantes aprecian que los servicios que se brindan en los alrededores son regulares y básicos. La infraestructura de la zona vecina es insatisfactoria, lo que indica que el turismo sustentable no afecta significativamente el desarrollo turístico como porcentaje de más del 30% La insatisfacción

de los visitantes advierte que no existe un turismo sustentable en la zona de Huánuco. La mayoría de los turistas consideran los lugares más atractivos a las costumbres y tradiciones debido a ello se explica la cantidad de visitantes que recibe algunas de éstas son: la festividad de los Negritos de Huánuco y las fiestas carnavalescas, seguido por el turismo religioso, el de aventura y la gastronomía. La concurrencia a festividades religiosas si constituye un punto importante al momento de captar visitantes menciona Beltran.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Las obligaciones

Según Espinoza (2005) obligación es aquello que una persona o un ente jurídico está forzada (obligada) a hacer. Puede tratarse de una imposición legal o de una exigencia moral. Por ejemplo: el pago de los impuestos es una obligación que toda empresa debe de hacer; Si quieren incursionar en el mercado turístico tienen la obligación de cumplir todos contemplados en la normativa. Una obligación, por lo tanto, puede ser un vínculo que lleva a hacer o a abstenerse de hacer algo, fijado por la ley o por una normativa.

En el caso de las empresas por ejemplo estas están sujetos a cumplir un marco normativo para que puedan ofertar o vender sus productos y servicios ante los organismos correspondientes el hecho de no hacerlo o el cumplimiento legal es de suma importancia en el ámbito empresarial, si una empresa llega a incumplir las normas será sujeto a sanciones con la imposición de multas económicas incluso dependiendo de la gravedad llegar a la clausura y cierre del establecimiento.

Elementos de la obligación

Lo componen los siguientes elementos:

- Los sujetos: Sujeto activo o acreedor y el Sujeto Pasivo o deudor

- El Objeto, cuyo contenido es la prestación
- El Vínculo, es la razón que une al cumplimiento.
- La Causa, razón de la existencia de una obligación.

Clasificación de las obligaciones: para Camacho (1993) existen diversas clasificaciones de las obligaciones, dependiendo de dónde éstas se originan, a las diferentes modalidades que están inmersas, al tiempo de su realización, etc. Cada una de estas clasificaciones tiene una importancia práctica y fundamental específica para los propósitos de la teoría de la conformidad mas conocida como cumplimiento. A veces, el método de gobernanza es tan importante que da lugar a tipos reales de obligaciones con su propio sistema jurídico y se distingue en muchos aspectos. Así por ejemplo tenemos las obligaciones civiles u ordinarias que tienen carácter de cumplimiento, las obligaciones naturales que a diferencia de la anterior no tienen ninguna sanción, es decir, no tienen poder coactivo, por lo que el titular del derecho no puede exigir al obligado que cumpla. Por lo tanto, “deben cumplir voluntariamente, pero no ser obligados por la vía legal.

2.2.2. El Cumplimiento y el cumplimiento normativo

Según Aranda (2019) El cumplimiento normativo significa actuar de acuerdo con la ley, entendiéndola en sentido amplio cumplir con el ordenamiento jurídico: civil, penal, administrativo, social, financiero, etc.

Según Lin (2016) El cumplimiento de las normativas es una función de las empresas para garantizar que se sigan las leyes y normativas aplicables. Esta función está encargada también de asesorar, monitorear y controlar los riesgos de violaciones legales en la empresa.

En general, el cumplimiento significa seguir un estándar, como una normativa, política, estándar o ley. El cumplimiento de las normas visiona las metas que las empresas aspiran a lograr, sumar esfuerzos por asegurarse de que conocen y toman las acciones necesarias para cumplirlas durante el tiempo que vienen funcionando. Debido al aumento de la regulación y la necesidad de transparencia operativa, las organizaciones están adoptando cada vez más el uso de conjuntos armonizados y estandarizados de controles de cumplimiento.

La renuencia

Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua Española renuencia significa resistencia que se muestra a hacer algo, la palabra proviene del vocablo latino “renuens”, el término renuente es un adjetivo que alude a la negativa, falta de disposición o reticencia para llegar a un acuerdo o realizar alguna acción. Es la desgana o falta de voluntad de una persona para hacer algo, o porque le genera duda, desconfianza o miedo, y en este caso, quizás al cambiar de opinión o dándole seguridad o serenidad, la ama o la desea; O puede dudar porque está convencido de su negativa, en cuyo caso la desgana continuará. Dentro del ámbito empresarial, tendríamos que resaltar la existencia de otro término que también recurre al uso de la palabra, nos estamos refiriendo a renuente a la normatividad que se utiliza para referirse a aquella persona que no muestra interés por cumplir la norma o muestra poca disponibilidad a hacer lo que se dice o manda, es ajena a la norma pues no obtiene beneficio alguno o simplemente no es de su interés.

Factores que inciden a la renuencia o al incumplimiento

Entiéndase como las causas que alientan, motivan, influyen, contribuyen o conducen a pequeñas y microempresas a no cumplir con las regulaciones establecidas, es decir a mantenerse al margen de la ley” (Cárdenas, 2011). “Estas causas pueden ser diversas, pues no hay consenso, cada empresa ve de acuerdo a su perspectiva, pero

según Cabanellas se puede señalar como las más comunes las siguientes” (Cabanellas, 2008)

- a. Acceso a la Información: Se entiende por información el conocimiento o información que una persona tiene sobre algo, ya que la ausencia de esta información sería un factor causante de la informalidad en las PYMES. Según Cabanellas, “las causas más frecuentes son entre otras, el desconocimiento de la ley de constitución de las diversas modalidades de empresas, el desconocimiento de los requisitos y trámites para ser formal, desconocimiento de los incentivos y facilidades para la formalización, así como los beneficios que esto acarrea, sumado a la falta de un sistema de información adecuado por parte de Estado y el grado de instrucción que poseen aquellas personas que inician un negocio”. (Cabanellas 2008).
- b. Trámites documentarios: Cuando una persona natural o jurídica inicia un trámite, es común encontrarse con situaciones desagradables como el paso de una a otra área responsable de la gestión. “El trámite determina la intervención de los interesados, la consulta de quién corresponda, la resolución o despacho para su curso y el traslado de una a otra persona o de una oficina a dependencia distinta, para completar datos, informaciones y otros elementos de juicios o formales”. (Cabanellas, 2008) Cada trámite implica una inversión inmediata de tiempo y dinero para los usuarios que esperan que sus esfuerzos generen comentarios positivos sobre la rapidez con la que se implementa la gestión. En este sentido, y según estudios realizados sobre el establecimiento de empresas, los altos costos de transacción debido a trabas administrativas y burocráticas son los obstáculos más importantes para incentivar la inversión en un alto nivel de las pequeñas y microempresas.
- c. Temor a Perder los Ingresos: Sin duda el temor a perder los pocos ingresos productos de una inversión que no refleje resultados favorables en el contexto actual es uno de los factores que los empresarios ven en sus negocios; La toma de riesgos es una

característica esencial de los emprendedores exitosos, por eso muchas empresas no se toman la forma en serio por temor a que la inversión afecte el retorno que quieren en la empresa, sus ingresos, miedo al escrutinio, que es la razón causal para permanecer en el sector informal.

- d. Bajo Nivel de Inversión: El hecho de que el riesgo lleve a decisiones de inversión serias en la empresa, es decir, considerar el aporte económico para hacerla efectiva durante un período de tiempo determinado, es la fuente de que parte del problema es la falta de dinero invertido en los insumos acompañada de lo costoso que pueden ser los procedimientos de certificación que agrava el problema. La evidencia de esto es que debido al bajo capital y la imposibilidad de crédito, las micro y pequeñas empresas inician sus operaciones con máquinas y equipos de su propio diseño o uso, lo que se traduce en baja rotación, así como bajos o nulos niveles de acumulación y reinversión. . equipo obsoleto. Por tanto, es aburrido poder realizar trámites de formalización”. (Cabanellas, 2008)
- e. Factor Cultural: La toma de riesgos conduce a decisiones de inversión serias en la empresa, es decir, la consideración de la contribución económica para hacer que la empresa sea eficiente. En nuestra sociedad, donde prevalece la informalidad y el desprecio por la normativa en la mayoría de los pequeños y microempresarios de nuestro país. Los factores culturales influyen mucho en el proceso de formalización de una empresa, ya que se entiende por cultura “las costumbres y civilización de una persona o grupo en particular, como resultado de un comportamiento aprendido.” (Cabanellas, 2008) La cultura influye en el comportamiento, los hábitos, las formas de vida, los medios de vida, el comercio, etc. de las personas, junto con la vitalidad de nuestros ciudadanos para eludir la ley a expensas de la ilegalidad. Responsables sin prever las consecuencias que puedan derivarse para el individuo. y desarrollo profesional.

A opinión del Instituto Peruano, son muchos los factores cuyos mecanismos de influencia se caracterizan por un alto grado de complejidad en el cumplimiento de las obligaciones financieras, entre los que se encuentran los siguientes:

- Beneficio económico directo esperado
- Grado de complejidad del sistema normativo
- Percepción con relación al grado de legitimidad y transparencia

Normatividad del Sector Hotelero

- Entre las Normas Legales que regulan al sector hotelero se tienen las siguientes:
- Ley General de Turismo (Ley 29408, 17.09.2009).
- Reglamento de la Ley General de Turismo (Aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2010- MINCETUR del 16.01.2010)
- Reglamento de establecimientos de hospedaje – Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, 09.06.2015
- Resolución Viceministerial Nro 024-2015-MINCETUR/VMT referente a la aprobación de formatos y documentos señalados en el reglamento de establecimientos de hospedaje.
- Reglamento de Calificadores de Establecimientos de Hospedaje (Resolución Ministerial N° 151-2001-ITINCI/DM, 30.07.2001)
- Reglamento de Autorización y Registro de Casas Particulares casas particulares y centros educativos (D.S. 010-95-ITINCI, 04.05.95)
- Requisitos que deberán cumplir los establecimientos que brindan servicio de alojamiento (Resolución Ministerial N° 0011-95-MITINCI/VMTINCI/DNT DEL 16.05.1995)

- Decreto Ley N° 25831 Ley Orgánica del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR)
- Decreto Legislativo N° 295 - Código Civil
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General
- Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral
- La ley autoriza al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo a clasificar las infracciones normativas relacionadas con la prestación de servicios turísticos y la calificación de las instalaciones de alojamiento e imponer sanciones por infracciones y sanciones aplicables a los prestadores de servicios turísticos Ley No 28868 (Ley No 28868) . .28868, 8 de septiembre de 2006, p. 325985)
- Reglamento de la Ley N° 28868 (Decreto Supremo N° 007-2007-MINCETUR, 07.06.2007, página 346565)
- Normas para la aplicación de incentivos tributarios a Establecimientos de Hospedaje que brinden servicios a no residentes (Decreto Supremo N° 122-2001-EF, 29.06.2001, página 205440)

2.2.3. Las empresas turísticas

La empresa turística es también conocida como empresa de turismo, empresas turísticas o en muchos casos empresas de servicio turístico cuya principal actividad es la de brindar los servicios necesarios para los clientes que requieren viajar por necesidad o por diversión, ocio, etc., a los que se les denomina turistas (Campo, S., & Yagüe, M. D. 2011). Asimismo, estos autores Publicidad y promoción en las empresas turísticas. *Madrid: Editorial Síntesis.*

Parra López, E., & Calero Garcia, F. (2006). Una empresa de turismo se entiende como una unidad de producción que gestiona los

factores de producción para convertirlos en bienes de consumo o servicios para satisfacer las necesidades de los clientes. Por tanto, una agencia de viajes es una unidad de producción social y económica., para que estas empresas funcionen debe de contar con recursos como humanos, económicos, técnicos, etc.

Según la Ley 29408 “Ley general de Turismo”, en el artículo 27 menciona lo siguiente: Son prestadores llamados también proveedor de Servicios Turísticos aquella persona natural o jurídica que se desempeña en el campo del turismo con el propósito principal de brindar servicios turísticos directos de interés básico y esencial para el desarrollo de las actividades turísticas. El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo regula en cada caso mediante decretos supremos, los requisitos específicos, obligaciones y responsabilidades que deben cumplir los proveedores de servicios turísticos. Asimismo, a través de una decisión ministerial, se puede ampliar la relación entre los proveedores de servicios turísticos.

Según el Reglamento de la ley General de Turismo en el Artículo 27°.- acerca del Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados menciona lo siguiente: El Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados incluye únicamente a los prestadores de servicios que realicen actividades turísticas clasificadas, aprobadas o no por la autoridad competente Cualquier otra similitud en materia turística, de acuerdo con la legislación pertinente. La categoría anterior no incluye a los proveedores de servicios de viajes involucrados en la operación de tragamonedas y máquinas tragamonedas, que están sujetos a sus propias regulaciones.

Tipos de empresas Turísticas

Según Campo, S., & Yagüe, M. D. (2011) La empresa de turismo se conforma a su vez por otras compañías que complementan sus servicios, como son:

- Empresas de alojamiento: hoteles, turismo rural, camping, tiempo compartido.
- Empresas intermediadoras: todo tipo de agencias de viaje, agentes de viajes, operadores de turismo, entre otros.
- Empresas de transporte y auxiliares: compañías aéreas, marítimas y terrestres.
- Empresas de esparcimiento, recreo y cultura: museos, parques en diversas modalidades, juegos de azar (bingos, casinos, etc), campos deportivos, etc.
- Según Ramírez (2007) los criterios de clasificación de las empresas turísticas son los siguientes:
- Según su forma jurídica: estas pueden ser SAA, SAC, SAC, EIRL. SCRL, sociedad en comandita.
- Según Tamaño: Pequeña empresas, medianas empresas, Grandes empresas
- Según el ámbito geográfico: Internacionales, nacionales, regionales y locales.
- Clasificación según la actividad principal que desarrollan

Empresas de producción de bienes y servicios

- De transporte
- De restaurantes y afines
- De hospedaje

Empresas de distribución de productos y servicios turísticos

- Operadores de turismo

- AA.VV en sus diferentes modalidades

Según la Ley 29408 “Ley general de Turismo”, son empresas prestadoras de servicios turísticos los que realizan las actividades en los siguientes rubros:

- a. Servicios de hospedaje,
- b. Servicios de agencias de viajes y turismo.
- c. Servicios de agencias operadoras de viajes y turismo.
- d. Servicios de transporte turístico.
- e. Servicios de guías de turismo.
- f. Servicios de organización de congresos, convenciones y eventos.
- g. Servicios de orientadores turísticos.
- h. Servicios de restaurantes
- i. Servicios de centros de turismo termal y/o similares.
- j. Servicios de ecoturismo, turismo de aventura o similares.
- k. Servicios de juegos de casino y máquinas tragamonedas.

2.2.4. Los establecimientos de hospedaje

Las Empresas que brindan servicios de hospedaje denominadas también, Establecimientos de Hospedaje, son definidas por el Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, “Reglamento de Establecimientos de Hospedaje”, como aquellas que poseen un lugar destinado a prestar habitualmente el servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento (MINCETUR 2015).

Los servicios de hospedaje de un establecimiento buscan dar alternativas innovadoras pues sirven de soporte al desarrollo del turismo, entonces estos establecimientos son el lugar donde los visitantes son acogidos y se les brinda hospedaje y actividades complementarias, como menciona Daza (2013) las empresas de alojamiento pueden definirse como aquellas que ofrecen hospedaje, con o sin otros servicios complementarios, a cambio de un precio. Este sector es muy amplio, incluyendo una gran variedad de empresas-hoteles, aparthoteles, cabañas, residenciales, lodges, etc.

2.2.5. Clasificación de los Establecimientos de hospedaje:

La clasificación de establecimientos de hospedaje en el Perú según la normativa vigente actual Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, “Reglamento de Establecimientos de Hospedaje” y sus modificatorias normado por la autoridad competente en materia de turismo el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo tiene entre sus funciones establecer el marco normativo para el desarrollo de las actividades turísticas en el país, supervisar su cumplimiento y emitir las sanciones correspondientes de ser el caso. Siendo el responsable de clasificar, categorizar y supervisar el funcionamiento de los establecimientos de hospedaje dentro del país. El “Reglamento de Establecimientos de Hospedaje” establece la siguiente clasificación para los establecimientos de hospedaje (Mincetur, 2015):

Hotel: Ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los Hoteles son de categorías de 1 a 5 estrellas

Hostal: Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Debe contar con un mínimo de 6 habitaciones. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hostales de 1 a 3 estrellas

deben cumplir con los requisitos que se señalan en el Anexo N° 3, que forma parte integrante del Reglamento

Apart-Hotel: Establecimiento de hospedaje que está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración. Debe contar con un mínimo de 6 habitaciones. Los Apart Hoteles pueden ser categorizados de tres de 3 a 5 estrellas deben cumplir con los requisitos que se señalan en el Anexo N° 2, que forma parte integrante del Reglamento.

Albergue: Establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines. Su ubicación y/o los intereses y actividades de sus huéspedes, determinarán la modalidad del mismo. Los albergues no cuentan con categoría alguna, asimismo deberán cumplir con los requisitos señalados en el Anexo N° 4, que forma parte integrante del Reglamento

2.2.6. Categorización de los establecimientos de Hospedaje

La Organización Mundial de Turismo es la encargada de determinar y unificar los criterios en cuando a la clasificación hotelera, así pues, se ha determinado que las estrellas corresponden a la simbología que se usará para los distintivos y la cantidad de las mismas que pueden ir de una a cinco determinará su categoría (OMT 2019), actualmente cada país decide bajo su propia normativa las bases y requisitos que deben cumplir los establecimientos de hospedajes para su respectiva categorización. Entonces cuando nos referimos a categorización se está haciendo referencia a la distinción que se le otorga a dicho establecimiento. Las disposiciones contempladas en el Reglamento de establecimientos de hospedaje aprobado por Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, el cual establece las disposiciones para la clasificación, categorización, establece los siguientes criterios de categorización:

- Hoteles: pueden ostentar de 1 a 5 estrellas
- Hostales: pueden ostentar de 1 a 3 estrellas
- Apart hoteles: pueden ostentar de 3 a 5 estrellas
- Albergues: No son categorizados.

Excepciones aplicables en el proceso de clasificación y/o categorización

En el proceso de clasificación y/o categorización se podrán aplicar las siguientes excepciones:

- “Los titulares de establecimientos de hospedaje ubicados en inmuebles declarados Patrimonio Cultural de la Nación, podrán ser exceptuados de los requisitos de infraestructura exigidos en el presente Reglamento, siempre que cuenten con un Informe previo del Instituto Nacional de Cultura que declare la imposibilidad física de efectuar modificaciones” (MINCETUR 2019).
- Los establecimientos de hospedaje ubicados en Áreas Naturales Protegidas.
- Los establecimientos de hospedaje que optaron voluntariamente por no ostentar las clases de establecimiento en sus diferentes categorías, no podrán incluir alusiones ni a la categoría ni la clase por lo que simplemente serán considerados establecimientos de hospedaje

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- 1. Establecimiento de Hospedaje:** Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del

establecimiento (Reglamento de establecimientos de hospedaje D.S. N° 001-2015-MINCETUR, 2015)

2. **Clase:** Identificación del establecimiento de hospedaje en función a sus características arquitectónicas de infraestructura, equipamiento y servicio que ofrece. Deberá estar de acuerdo a la clasificación establecida en el reglamento (Reglamento de establecimientos de hospedaje D.S. N° 001-2015-MINCETUR, 2015)
3. **Categoría:** Rango de estrellas establecido por el Reglamento a fin de diferenciar dentro de cada clase de establecimiento de hospedaje, las condiciones de funcionamiento que éstos deben ofrecer. Sólo se categorizan los de la clase hotel, hostel y Apart-Hotel (Reglamento de establecimientos de hospedaje D.S. N° 001-2015-MINCETUR, 2015).
4. **Órgano Competente:** Las gerencias regionales o direcciones regionales de comercio exterior y turismo o quienes hagan sus veces en los Gobiernos Regionales (Reglamento de establecimientos de hospedaje D.S. N° 001-2015-MINCETUR, 2015)
5. **Titular del establecimiento:** Persona natural o jurídica que ofrece la prestación del servicio, es el responsable y conductor del establecimiento de hospedaje (Reglamento de establecimientos de hospedaje D.S. N° 001-2015-MINCETUR, 2015).
6. **Certificado de clasificación y/o categorización:** El titular de un establecimiento de hospedaje que requiera ostentar clase y/o categoría, podrá solicitar al Órgano Regional Competente el Certificado de clasificación y/o categorización, cumpliendo con los requisitos establecidos en el presente Reglamento (Reglamento de establecimientos de hospedaje D.S. N° 001-2015-MINCETUR, 2015).

2.4. VARIABLE DE ESTUDIO

Factores que inciden en la no clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEM
Factores que inciden en la no clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje	Acceso a la información	¿Cuánto conoce usted referente al Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR reglamento de establecimientos de hospedaje vigente?	Pregunta 01
		¿Ha recibido información por parte de la DIRCETUR referente a la clasificación y categorización?	Pregunta 02
		¿Conoce los requisitos de infraestructura y servicios para los diferentes tipos de establecimientos?	Pregunta 03
		¿Ha recibido información por parte de la Municipalidad u otra institución referente a la clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje?	Pregunta 04
	Trámites documentarios	¿Los trámites en la DIRCETUR son bastante complicados?	Preguntas 05
		¿Las gestiones en las entidades demoran demasiado tiempo?	Preguntas 06
		¿Las personas que laboran en las entidades no incentivan u apoyan a los empresarios en los trámites que se hacen?	Preguntas 07
	Temor a perder los pocos ingresos	¿Considera que disminuirían sus ingresos si llegase a clasificarse y categorizarse?	Pregunta 08

		¿Mis clientes se irían si cambia mi establecimiento?	Pregunta 09
		¿Sería poco conveniente y riesgoso para el negocio cambiar a un hostel o hotel?	Pregunta 10
	Bajo nivel de inversión	¿Tiene pensado asignar presupuesto para invertir en infraestructura y equipamiento en el establecimiento?	Pregunta 11
		¿Actualmente con sus ingresos está pagando deudas a algún banco, caja de ahorro u otros?	Pregunta 12
		¿Las ganancias generadas por el establecimiento son?	Pregunta 13
	Factor cultural	¿consideran necesario la ayuda de un profesional en el manejo del establecimiento?	Pregunta 14
		¿Considera que no es importante estar ni clasificado ni categorizado?	Pregunta 15
		¿Estaría dispuesto a adaptar cambios en su establecimiento?	Pregunta 16
		¿La categorización solo es importante para las grandes empresas?	Pregunta 17

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Enfoque

El Enfoque cuantitativo de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) manifiestan que estos estudios se basan en la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, además señalan que este enfoque es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase y parte de una idea, que va acotándose.

El enfoque de la presente investigación es de tipo cuantitativa por lo expuesto anteriormente.

3.1.2. Alcance o nivel

Según Carrasco Díaz S. (2007). Metodología de la Investigación Científica. “La investigación descriptiva responde a las preguntas: ¿cómo son?, ¿dónde están?, ¿cuántos años son, ¿quiénes son? Etc.; es decir, nos dice y refiere sobre las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado” (p. 41). Por lo tanto, la presente investigación presentará un nivel Descriptivo.

3.1.3. Diseño de la Investigación

Carrasco Díaz S. (2007). *Metodología de la Investigación Científica*, señala:” El diseño de tipo no experimental no se manipulan las variables y es transeccional o transversales si se utiliza para

realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo” (p. 72); **Por** lo tanto, la presente investigación presentará un diseño no experimental de corte transversal, el diseño se muestra en la siguiente figura:



Donde:

M: Muestra de estudio

O: Observación

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población.

La población para la presente investigación estuvo conformada por todos los establecimientos de hospedaje quienes se encuentren registradas en la base de datos como prestadores de servicio turístico de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Huánuco (DIRCETUR Huánuco). Por lo tanto la población está conformada tal como se muestra en la tabla N° 1, el total de establecimientos registrados se detalla en el Anexo 03.

ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE REGISTRADOS EN LA BASE DE DATOS DE LA DIRCETUR HUÁNUCO (Anexo 03)

Distrito	N° Establecimientos
Huánuco	104

Fuente: MINCETUR/MT/DGIETA-DIAITA-Directorio de Establecimientos de Hospedaje
Elaboración: Propia

3.2.2. Muestra.

Según Carrasco Díaz S. (2007). Metodología de la Investigación Científica, señala “Para las muestras probabilísticas, estas se basan en principios estadísticos y reglas aleatorias, un tipo de muestreo probabilístico es el muestreo probabilístico aleatorio simple, donde

cada miembro de una población tiene una posibilidad igual e independiente de ser seleccionado". Por tanto, para determinar la muestra en la presente investigación se realizó a través de la técnica del muestreo probabilístico aleatorio simple, y para determinar el tamaño de la muestra este se realizó a través de la fórmula estadística para poblaciones finitas quedando determinado de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{Ne^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

α = Grado de confianza, o nivel de confianza.

Z = Es el valor de la distribución normal estandarizada, correspondiente al nivel de confianza escogido.

p = Es la proporción de la población que tiene la característica e interés que nos interesa medir. Puede ser un dato histórico o hallado a través de una muestra piloto. Se considerará un 0,50 para la presente investigación.

q = **1-p**; Es la proporción de la población que no tiene la característica de interés, en tal sentido se considerará un 0,50 para la presente investigación

e = Es el máximo de error posible, se asumirá un 5% de error.

N = Tamaño de la población.

n = Tamaño de la muestra.

Para efectos de cálculo de la muestra se considera los siguientes valores:

Z = 95%

p = 50%

q = 50%

N = 104

e = 5%

Remplazando los datos en la fórmula tenemos:

$$\frac{1.96^2(0.5)(0.5).104}{104(0.05)^2 \cdot (104 - 1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = 84$$

El tamaño de la muestra quedó constituido por 84 establecimientos de hospedaje del distrito de Huánuco

Para seleccionar las unidades de muestreo se tuvo en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Sólo fueron considerados como unidades de muestreo aquellos que a la fecha han estado operando de manera regular

Fueron incluidos en la muestra establecimientos que mostraron disposición para brindar información

Fueron excluidos aquellos que no estaban inscritos en la base de datos de la DIRCETUR.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA EL RECOJO DE DATOS.

3.3.1 Técnicas.

Para la presente investigación, la técnica que se usó para la recolección de datos fue la técnica de la encuesta

3.3.1. Instrumento.

El instrumento que se usó para la recolección de datos en la presente investigación fue el cuestionario de preguntas; el cual está estructurado con preguntas que se plantearan de acuerdo a los objetivos de la investigación.

3.4. Técnicas para el procesamiento y presentación de datos.

Para poder procesar la información se hizo uso de las técnicas de la estadística descriptiva basado en el estudio de frecuencias, a través del cual ordenamos, clasificamos y presentamos los resultados de la investigación en cuadros estadísticos y gráficos elaborados y sistematizados con el propósito de hacerlos comprensibles, Para el procesamiento eficiente de la información recolectada esta se realizó usando el programa Microsoft Excel 2013 y SPSS V24.

CAPITULO III

4. RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1.

¿Cuánto conoce usted referente al Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR reglamento de establecimientos de hospedaje vigente?

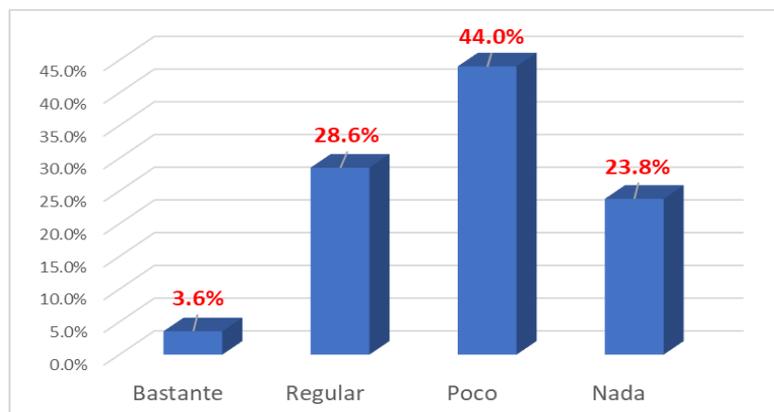
	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	3	3,6%
Regular	24	28,6%
Poco	37	44,0%
Nada	20	23,8%
Total	84	100%

Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Gráfico 1.

¿Cuánto conoce usted referente al Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR reglamento de establecimientos de hospedaje vigente?



Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Análisis e interpretación:

La tabla y el gráfico 1 nos muestran los resultados a la pregunta *¿Cuánto conoce usted referente al Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR reglamento de establecimientos de hospedaje vigente?*, los resultados nos muestran que un 3.6% afirma conocer bastante, un 28.6% Regular, un 44% poco y un 23.8% nada, el desconocimiento del reglamento conlleva a que muchos de los establecimientos no opten por clasificarse ni categorizarse.

Tabla 2.

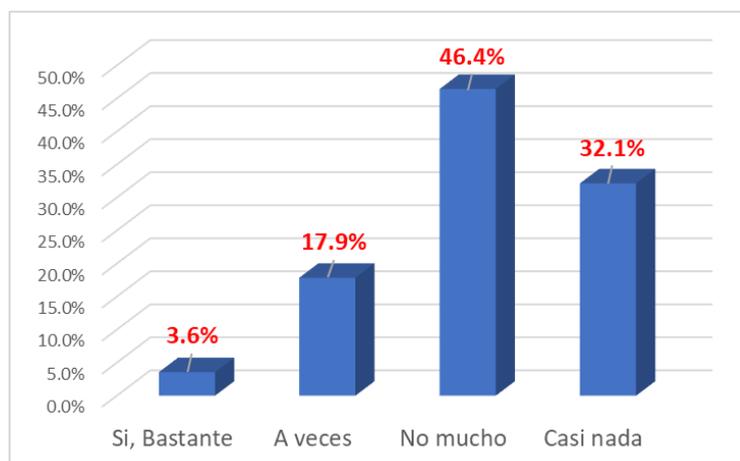
¿A recibido información por parte de la DIRCETUR referente a la clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje como beneficios, importancia u otros?

	Frecuencia	Porcentaje
Si, bastante	3	3,6%
A veces	15	17,9%
No mucho	39	46,4%
Casi nada	27	32,1%
Total	84	100%

Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje
Elaboración: Investigadora

Gráfico 2.

¿A recibido información por parte de la DIRCETUR referente a la clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje como beneficios, importancia u otros?



Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje
Elaboración: Investigadora

Análisis e interpretación:

La tabla y el gráfico 2 nos muestran los resultados a la pregunta: ¿A recibido información por parte de la DIRCETUR referente a la clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje como beneficios, importancia u otros? al respecto un 3.6% menciona que si bastante; un 17.9% a veces, un 46.4% no mucho y un 32.1% casi nada, la poca información recibida ha contribuido a que los establecimientos no opten por clasificarse ni categorizarse.

Tabla 3.

¿Conoce los requisitos de infraestructura y servicios para los diferentes tipos de establecimientos?

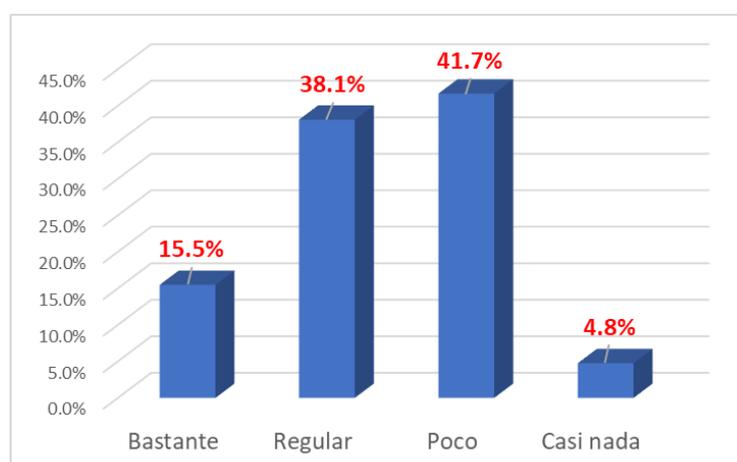
	Frecuencia	Porcentaje
Bastante	13	15,5%
Regular	35	38,1 %
Poco	32	41,7%
Casi Nada	4	4,8%
Total	84	100%

Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Gráfico 3.

¿Conoce los requisitos de infraestructura y servicios para los diferentes tipos de establecimientos?



Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Análisis e interpretación:

La tabla y el gráfico 3 nos muestran los resultados a la pregunta: *¿Conoce los requisitos de infraestructura y servicios para los diferentes tipos de establecimientos?* al respecto un 15.5% menciona que bastante, un 38.1% regular, un 41,7% poco y un 4.8% casi nada, cabe mencionar que dichos requisitos tanto de servicios y algunos de infraestructura están consignados en el reglamento, así como en el reglamento nacional de edificaciones.

Tabla 4.

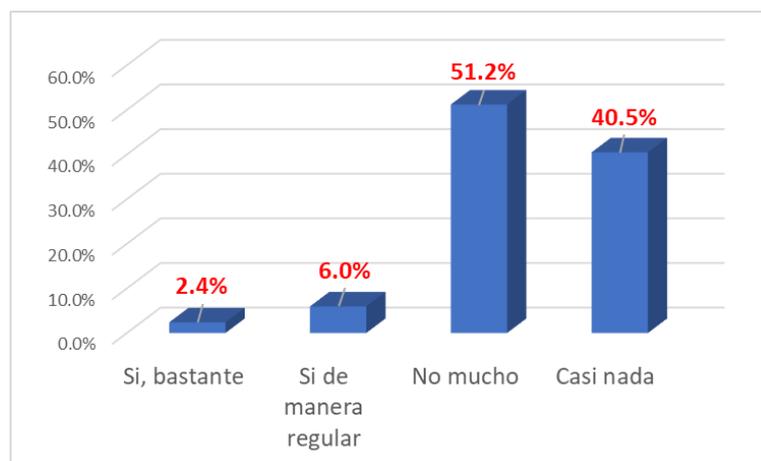
¿A recibido información por parte de la Municipalidad, u otra institución (Universidades, gremios, etc.) referente a la clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje?

	Frecuencia	Porcentaje
Si, bastante	2	2,4%
Si, de manera regular	5	6,0%
No mucho	43	51,2%
Casi nada	34	40,5%
Total	84	100%

Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje
Elaboración: Investigadora

Gráfico 4.

¿A recibido información por parte de la Municipalidad, u otra institución (Universidades, gremios, etc.) referente a la clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje?



Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje
Elaboración: Investigadora

Análisis e interpretación:

La tabla y el gráfico 4 nos muestran los resultados a la pregunta: ¿A recibido información por parte de la Municipalidad, u otra institución (Universidades, gremios, etc.) referente a la clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje? se observa que un 2.4% menciona que si bastante, un 6% si de manera regular, un 51,2% no mucho y un 40.5% casi nada, podemos mencionar que las diferentes instituciones no se han facilitado o no han brindado o si la han realizado ésta ha sido muy escasa, y en los pocos que si tuvieron fue por parte de la DIRCETUR.

Tabla 5.

¿Los trámites en la DIRCETUR son bastante complicados?

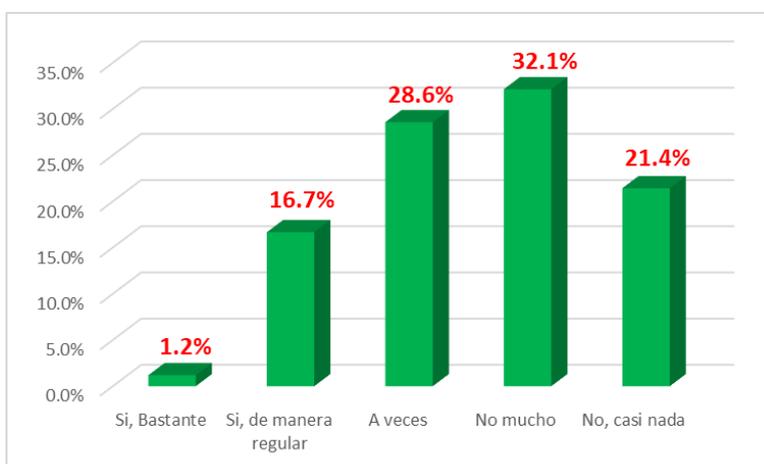
	Frecuencia	Porcentaje
Si, bastante	1	1,2%
Si, de manera regular	14	16,7%
A veces	24	28,6%
No mucho	27	32,1%
No, casi nada	18	21,4%
Total	84	100%

Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Gráfico 5.

¿Los trámites en la DIRCETUR son bastante complicados?



Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Análisis e interpretación:

La tabla y el gráfico 5 nos muestran los resultados a la pregunta: ¿Los trámites en la DIRCETUR son bastante complicados? al respecto un 1.2% menciona que si bastante, el 16.7% si de manera regular, el 28.6% a veces, el 32.1% no mucho y el 21.4% no casi nada, se puede observar a una tendencia de que los tramites en dicha entidad no suelen ser complicados para la mayoría de quienes acuden a realizar trámites o gestiones en dicha entidad.

Tabla 6.

¿Las gestiones en las entidades demoran demasiado tiempo?

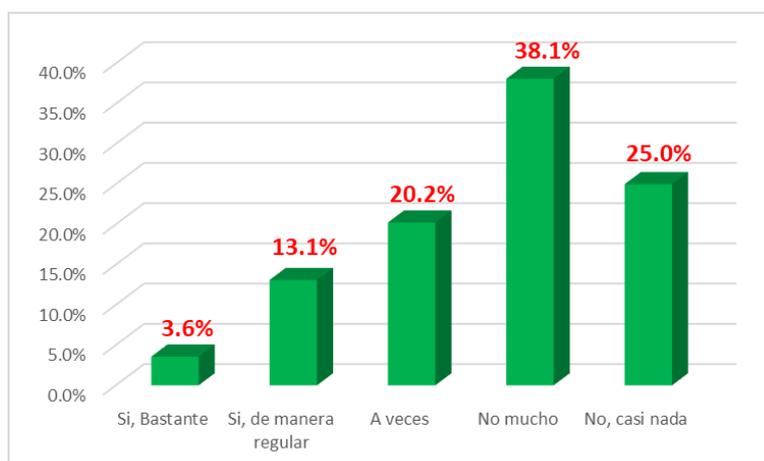
	Frecuencia	Porcentaje
Si, bastante	3	3,6%
Si, de manera regular	11	13,1%
A veces	17	20,2%
No mucho	32	38,1%
No, casi nada	21	25,0%
Total	84	100%

Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Gráfico 6.

¿Las gestiones en las entidades demoran demasiado tiempo?



Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Análisis e interpretación:

La tabla y el gráfico 6 nos muestran los resultados a la pregunta: ¿Las gestiones en las entidades demoran demasiado tiempo? se observa que un 3.6% menciona que si bastante, un 13.1% si de manera regular, un 20.2% a veces, un 38.1% no mucho y un 25% menciona que no casi nada; la tendencia es a que las entidades la atención es en gran parte favorable por lo que no representaría razón suficiente para no clasificarse ni categorizarse.

Tabla 7.

¿Incentivan o apoyan las personas que laboran en las entidades a los empresarios en los trámites que realiza?

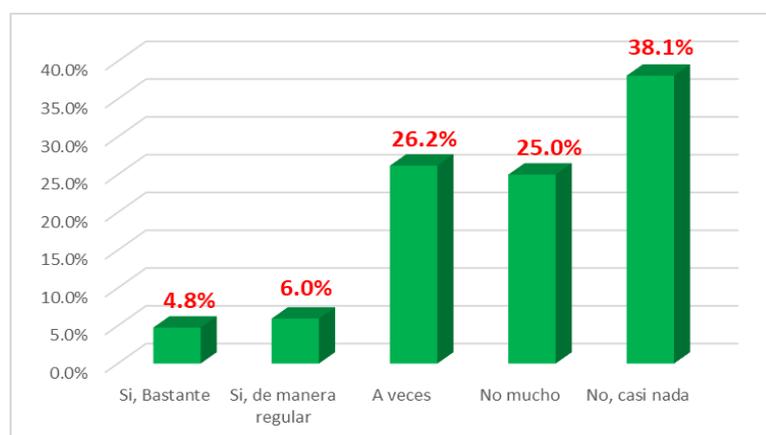
	Frecuencia	Porcentaje
Si, bastante	4	4,8%
Si, de manera regular	5	6,0%
A veces	22	26,2%
No mucho	21	25,0%
No, casi nada	32	38,1%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Gráfico 7.

¿Incentivan o apoyan las personas que laboran en las entidades a los empresarios en los trámites que realiza?



Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Análisis e interpretación:

La tabla y el gráfico 7 nos muestran los resultados a la pregunta: ¿Incentivan o apoyan las personas que laboran en las entidades a los empresarios en los trámites que realiza? al respecto un 4.8% menciona que si bastante, un 6% si de manera regular, un 26.2% a veces, un 25% no mucho y un 38.1% no casi nada, los empresarios perciben que las entidades y el personal que labora en ellos, no practica en gran parte el apoyo e iniciativa a aquellos que realizan trámites en dichas entidades.

Tabla 8.

¿Considera que disminuirían sus ingresos si llegase a clasificarse y categorizarse?

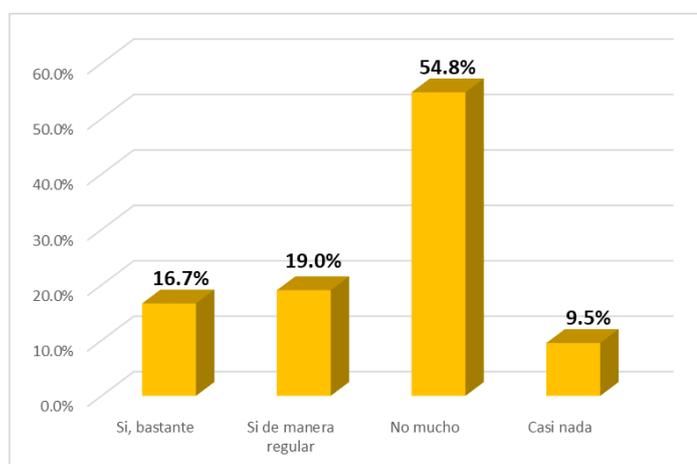
	Frecuencia	Porcentaje
Si, bastante	14	16,7%
Si, de manera regular	16	19,0%
No mucho	46	54,8%
Casi nada	8	9,5%
Total	84	100%

Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Gráfico 8.

¿Considera que disminuirían sus ingresos si llegase a clasificarse y categorizarse?



Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Análisis e interpretación:

La tabla y el gráfico 8 nos muestran los resultados a la pregunta: *¿Considera que disminuirían sus ingresos si llegase a clasificarse y categorizarse?* se observa que un 16.7% menciona que si bastante, un 19% si de manera regular, un 54.8% no mucho y un 9.5% casi nada; los empresarios perciben que no existirían cambios el hecho de categorizarse y clasificarse.

Tabla 9.

¿Mis clientes se irían si cambia mi establecimiento de hotel a hostel o viceversa?

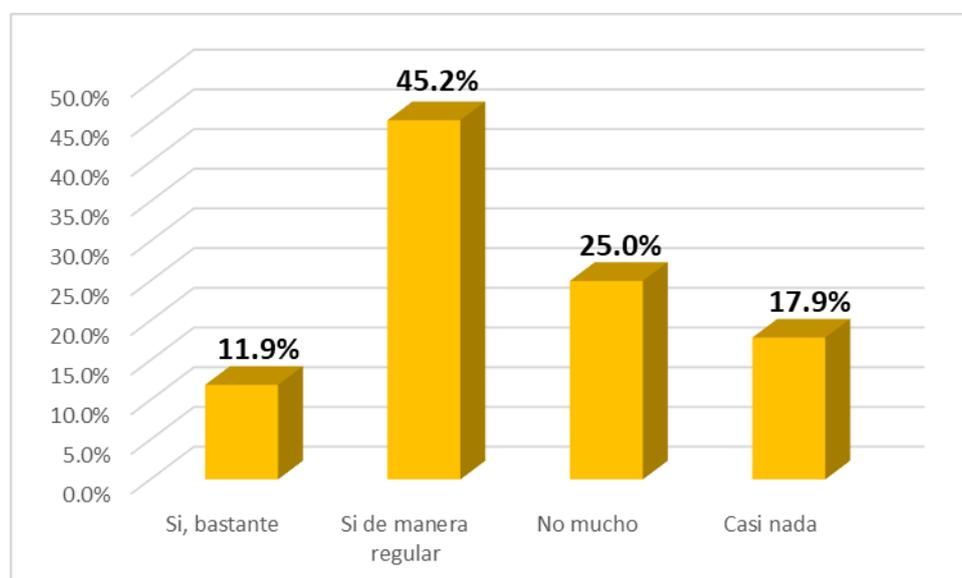
	Frecuencia	Porcentaje
Si, bastante	10	11,9%
Si, de manera regular	38	45,2%
No mucho	21	25,0%
Casi nada	15	17,9%
Total	84	100%

Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Gráfico 9.

¿Mis clientes se irían si cambia mi establecimiento de hotel a hostel o viceversa?



Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Análisis e interpretación:

La tabla y el gráfico 9 nos muestran los resultados a la pregunta: *¿Mis clientes se irían si cambia mi establecimiento de hotel a hostel o viceversa?* al respecto un 11.9% menciona que si bastante, un 45,2% si de manera regular, el 25% no mucho y un 17,9% casi nada; se observa que más de la mitad de los empresarios perciben que el hecho de cambiarse de tipo puede afectar a sus clientes.

Tabla 10.

¿Sería poco conveniente y riesgoso para el negocio cambiar a un hostel o hotel?

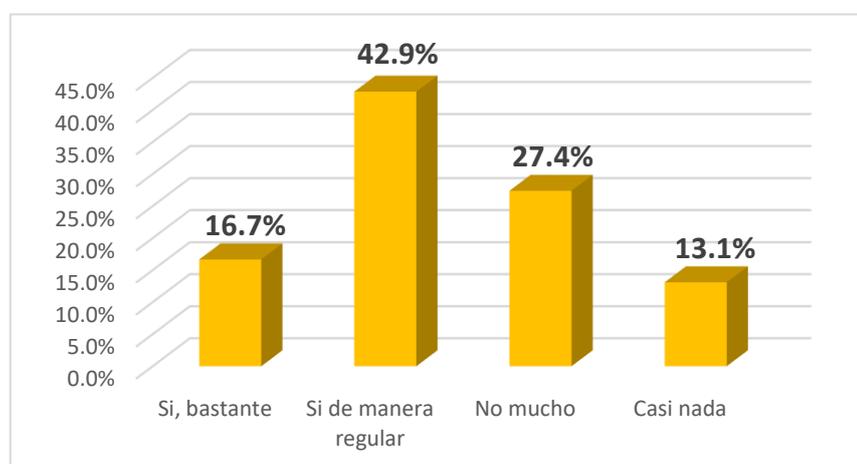
	Frecuencia	Porcentaje
Si, bastante	14	16,7%
Si, de manera regular	36	42,9%
No mucho	23	27,4%
Casi nada	11	13,1%
Total	84	100%

Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Gráfico 10.

¿Sería poco conveniente y riesgoso para el negocio cambiar a un hostel o hotel?



Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Análisis e interpretación:

La tabla y el gráfico 10 nos muestran los resultados a la pregunta: ¿Sería poco conveniente y riesgoso para el negocio cambiar a un hostel o hotel? se observa que un 16.7% mencionan que si bastante, un 42,9% menciona que si de manera regular, un 27,4% no mucho y un 13,1% casi nada; más de la mitad de los empresarios perciben que el hecho de cambiar de tipo de establecimiento no sería conveniente para el establecimiento.

Tabla 11.

¿Tiene pensado asignar presupuesto para invertir en infraestructura y equipamiento en el establecimiento?

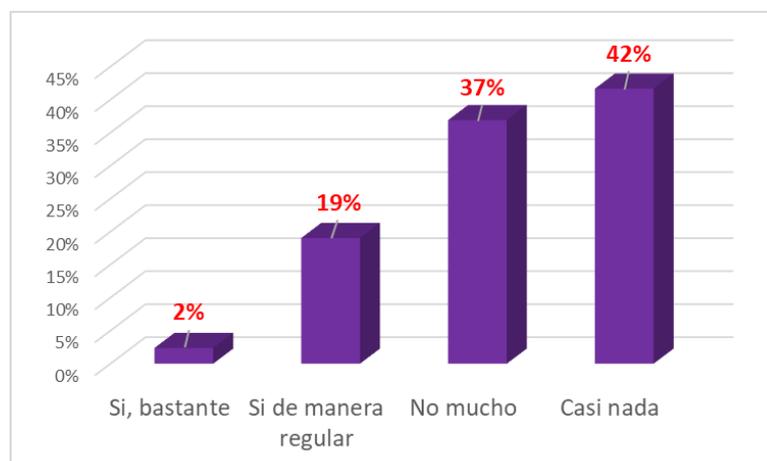
	Frecuencia	Porcentaje
Si, bastante	2	2%
Si, de manera regular	16	19%
No mucho	31	37%
Casi nada	35	42%
Total	84	100%

Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Gráfico 11.

¿Tiene pensado asignar presupuesto para invertir en infraestructura y equipamiento en el establecimiento?



Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Análisis e interpretación:

La tabla y el gráfico 11 nos muestran los resultados a la pregunta: ¿Tiene pensado asignar presupuesto para invertir en infraestructura y equipamiento en el establecimiento? se observa que un 2% menciona que si bastante, un 19% menciona que si de manera regular, un 37% no mucho y un 42% casi nada, más del 75% de los empresarios no tiene previsto asignar presupuesto para hacer inversiones en sus establecimientos.

Tabla 12.

¿Actualmente con sus ingresos está pagando deudas a algún banco, caja de ahorro u otros?

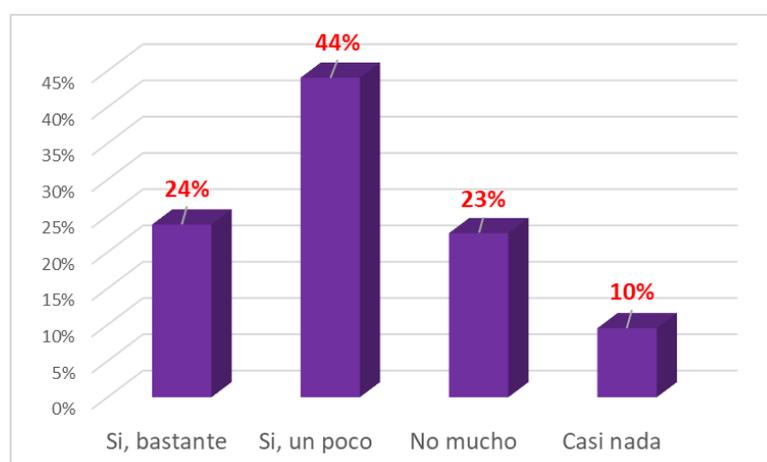
	Frecuencia	Porcentaje
Si, bastante	20	24%
Si, un poco	37	44%
No mucho	19	23%
Casi nada	8	10%
Total	84	100%

Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Gráfico 12.

¿Actualmente con sus ingresos está pagando deudas a algún banco, caja de ahorro u otros?



Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Análisis e interpretación:

La tabla y el gráfico 12 nos muestran los resultados en cuanto a la pregunta: *¿Actualmente con sus ingresos está pagando deudas a algún banco, caja de ahorro u otros?*, al respecto un 24% menciona que si bastante, un 44% si un poco, un 23% no mucho y un 10% casi nada, los empresarios actualmente en gran parte están pagando deudas a los bancos con los ingresos que obtienen por el establecimiento.

Tabla 13.

¿Las ganancias generadas por el establecimiento son?

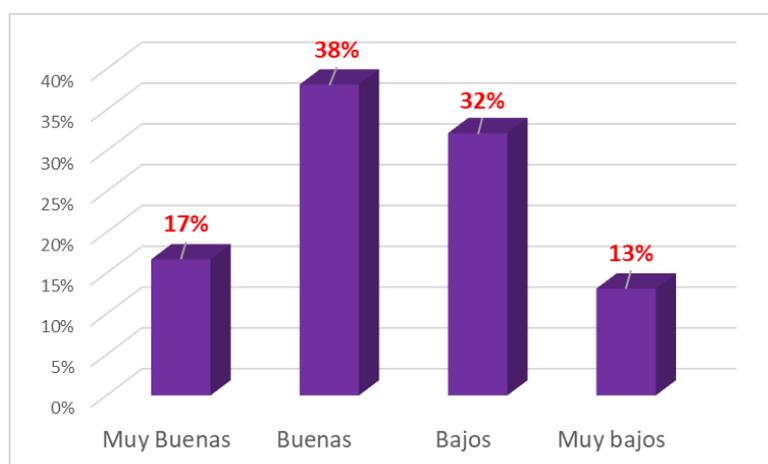
	Frecuencia	Porcentaje
Muy buenas	14	17%
Buenas	32	38%
Bajos	27	32%
Muy bajos	11	13%
Total	84	100%

Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Gráfico 13.

¿Las ganancias generadas por el establecimiento son?



Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Análisis e interpretación:

La tabla y el gráfico 13 nos muestran los resultados en cuanto a la pregunta: ¿Las ganancias generadas por el establecimiento son? al respecto un 17% menciona que son muy buenas, un 38% menciona que son buenas, un 32% bajos y un 13% muy bajos; la tendencia es a que los empresarios obtienen entre buenos y bajos ingresos provenientes del establecimiento.

Tabla 14.

¿Consideran necesario la ayuda de un profesional en el manejo del establecimiento?

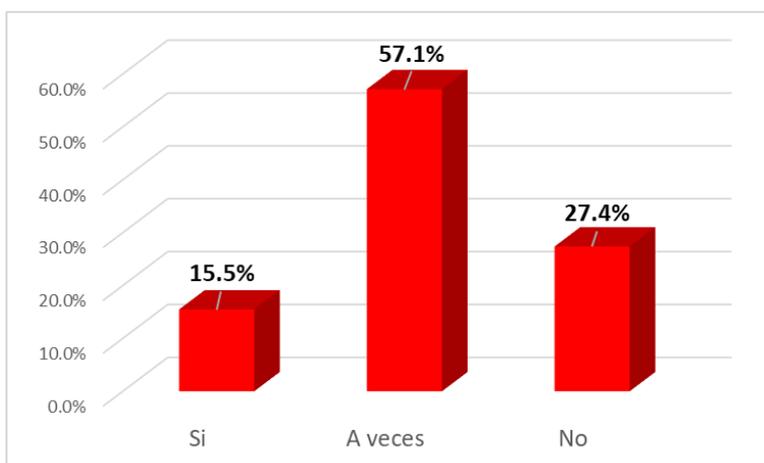
	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	15,5%
A veces	48	57,1%
No	23	27,4%
Total	84	100%

Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Gráfico 14.

¿Consideran necesario la ayuda de un profesional en el manejo del establecimiento?



Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Análisis e interpretación:

La tabla y el gráfico 14 nos muestran los resultados en cuanto a la pregunta: *¿Consideran necesario la ayuda de un profesional en el manejo del establecimiento?* al respecto un 15,5% menciona que sí, un 57,1% a veces, mientras que un 27,4% mencionan que no; se observa que la tendencia de los empresarios es que el apoyo profesional no se hace tan necesario para dirigir un establecimiento.

Tabla 15.

¿Considera que es importante estar clasificado y categorizado?

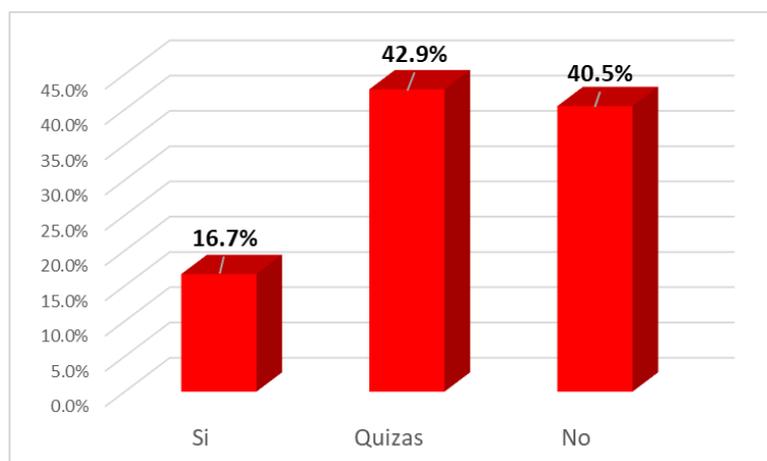
	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	16,7%
A veces	36	42,9%
No	34	40,5%
Total	84	100%

Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Gráfico 15.

¿Considera que es importante estar clasificado y categorizado?



Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Análisis e interpretación:

La tabla y el gráfico 15 nos muestran los resultados en cuanto a la pregunta: ¿Considera que es importante estar clasificado y categorizado? al respecto, un 16,7% menciona que sí, un 42,9% menciona que quizás y un 40,5% menciona que no, se observa que la tendencia a no solicitar clasificación ni categorización es a razón de que no consideran la importancia debida a dicho procedimiento ante el organismo correspondiente.

Tabla 16.

¿Estaría dispuesto a adaptar cambios en su establecimiento?

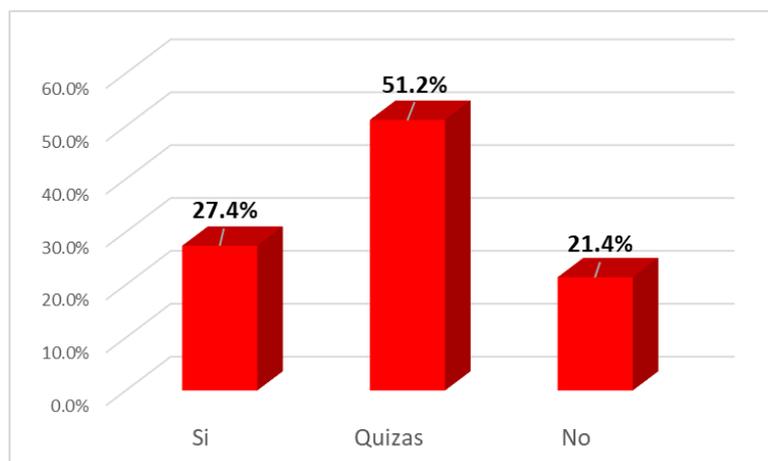
	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	27,4%
A veces	43	51,2%
No	18	21,4%
Total	84	100%

Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Gráfico 16.

¿Estaría dispuesto a adaptar cambios en su establecimiento?



Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Análisis e interpretación:

La tabla y el gráfico 16 nos muestran los resultados en cuanto a la pregunta: ¿Estaría dispuesto a adaptar cambios en su establecimiento? al respecto un 27,4% menciona que sí, un 51,2% menciona que quizás mientras un 21,4%, más de la mitad de empresarios podrían acceder a adaptar cambios en su establecimiento partiendo por su clasificación y categorización.

Tabla 17.

¿La categorización solo es importante para las grandes empresas?

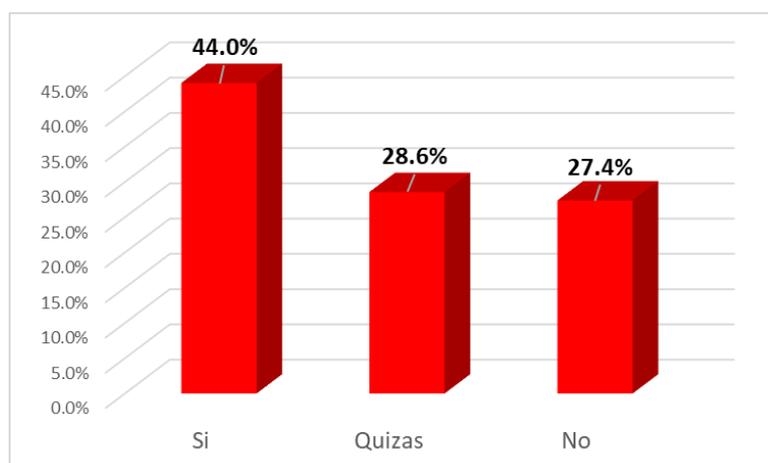
	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	44,0%
Quizás	24	28,6%
No	23	27,4%
Total	84	100%

Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Gráfico 17.

¿La categorización solo es importante para las grandes empresas?



Fuente: Encuesta dirigida a establecimientos de hospedaje

Elaboración: Investigadora

Análisis e interpretación:

La tabla y el gráfico 17 nos muestran los resultados en cuanto a la pregunta: ¿La categorización solo es importante para las grandes empresas? al respecto un 44% menciona que sí, un 28,6% menciona que quizás y un 27,4%, la tendencia de la idea que los empresarios tienen con respecto a la importancia de la clasificación y categorización para establecimientos es que está orientado mayormente a las grandes empresas.

CAPITULO V

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Camacho, C. (2010) mencionaba la necesidad de fortalecer el sistema de información del sector para apoyar tanto el diseño de políticas como la toma de decisiones por parte de los empresarios, los resultados encontrados a la pregunta si los empresarios han recibido información por parte de la Municipalidad, u otra institución (Universidades, gremios, etc.) referente a la clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje mencionaron que no, en tal sentido se ve necesario la importancia de fortalecer un sistema de comunicación entre autoridades del sector y los actores que en este caso son los empresarios del sector hospedajes, la idea de contar con un sistema de información orientado a dichos establecimientos facilitaría en primer instancia la comunicación más fluida, el acceso a información de momento y verás, así como la reducción de tiempo en acceder a ellas, esto como refiere Camacho debe ser parte de las políticas que establezca el sector especialmente por pequeñas y medianas empresas, e incentivar especialmente la formalización, justo guarda relación con lo que se viene trabajando a través del plan de desarrollo turístico de la región Huánuco con miras dinamizar el crecimiento del sector turismo en la región generando condiciones para que muchos empresarios vean una opción de poder invertir en el sector hospedajes descongestionando en cierta manera la concentración de establecimientos solo en las grandes ciudades.

Sanisaca, C. (2012). en su investigación titulada Manual operativo de procesos para hoteles mencionaba la importancia de la investigación en el sector hotelero ya que ésta aporta conocimientos para el desarrollo de diferentes tipos de empresas, al respecto no todos los establecimientos de hospedaje resultan siendo semejantes son muchas características las que hacen que sean diferentes tal es así que el actual reglamento contempla 4 tipos de establecimientos, la necesidad de estudiar a cada uno de estas clases es necesario por el mismo tipo de características que lo hacen diferentes a los otros e incluso es necesario saber las características

peculiares de aquellos establecimientos que no han optado por clasificarse, hecho que en cierta parte preocupa al sector pues enmarcado está en el plan de desarrollo que todas las empresas del sector alojamiento estén debidamente clasificadas y categorizadas, Álvarez, J. P. J., Marengo, R. I. S., & Garzona, L. G. M. (2011), también en su investigación resaltaba la importancia de la formalización de los establecimientos, justamente para poder brindar mayor asistencia, capacitación etc, por parte del organismo rector y demás organizaciones vinculadas al sector; tal como menciona Sanisaca al cual nos aunamos es que las empresas del sector hotelero generan ingresos económicos para el estado, contribuyen a generar varios empleos directos e indirectos, siendo un gran progreso para muchas familias el hecho mismo de tener un puesto de trabajo, etc. todo esto será posible siempre y cuando las los establecimientos de todo tipo operen de acuerdo a las normas, reglamentos y demás políticas del sector y porque no pensar en instruir estándares en los diferentes tipos de establecimientos.

La información que se ha obtenido producto de este trabajo de investigación también indica que muchos de éstos negocios son conducidos de manera empírica como en otros país Ecuador por ejemplo como menciona Álvarez, J. P. J., Marengo, R. I. S., & Garzona, L. G. M. (2011), pero es necesario que las metas sean establecidas de una manera formal para poderla comunicar a todos los empleados y estos entiendan hacia dónde se quiere llegar, el hecho en si de tener definido el tipo de negocio permitirá orientar mucho mejor la visión y la misión de la empresa en el tema por ejemplo de ampliaciones recategorización pensando en posibles escenarios futuros, etc.

Flores, G., & Marina, R. I. (2017). en su trabajo de investigación titulado *Mejora del servicio de alojamiento en hoteles de dos estrellas de Churín para incrementar el turismo*, la tesista concluye que existe relación entre la clasificación del alojamiento en hoteles de dos estrellas de Churín y el incremento del turismo porque los resultados demostraron que las características primordiales que se deben de considerar en los hoteles son contar con un equipamiento adecuado y que las instalaciones sean

confortables muy importante para que el servicio de alojamiento sea óptimo, esta conclusión hace reflexionar en la idea que los establecimientos deben de tener categoría pues es define en cierta manera el tipos de servicios y desde ya los requisitos de infraestructura, equipamiento y de servicio, en los resultados que se ha obtenido referente a cuán importante es tener clase y categoría, mencionaron que no en un 40.5%, y quizás un 42.9% en efecto se observa que la tendencia a no solicitar clasificación ni categorización es a razón de que no consideran importante dicho procedimiento ante el organismo correspondiente, de la misma manera cuando se le preguntó si están predispuestos a adaptar cambios en su establecimiento sólo un 27% menciona que si, sólo será posible poder orientar mejor los establecimientos si ellos deciden optar por clasificarse y categorizarse para poder tener mejores resultados, Flores, G., & Marina, R. I. mencionaban la importancia de contar con el equipamiento y servicios de acuerdo a la categoría; Jiménez, H. O. (2016) decía que los hospedajes existentes en la ciudad de Chiclayo no todos cuentan con las exigencias básicas en cuanto a las 5 dimensiones de la calidad del servicio, mas aun algunos hospedajes no estaban capacitados para recibir turistas, no existen profesionales que hagan un trabajo correcto respecto a la atención y que se preocupen por la apariencia como personal, existen deficiencias en los procesos de recepción que entorpecen una adecuada y rápida atención, así mismo el huésped no es tomado con mucho interés en estos hospedajes de lo que se traduce a una falta de atención, no hay un intento por implementar servicios o mejoras conclusiones que nos pueden advertir posibles escenarios pues en los resultados obtenidos la mayoría de los empresarios consideran indispensable de quien se haga cargo sea un profesional en el campo.

Machado Manchay, A. J. (2019) menciona también que para tener un nivel de crecimiento las empresa tienen como prioridad a los cliente por ello el negocio debería ser competente, y pensar en ello es entender que la formalización ayuda al crecimiento económico y al desempeño laboral, en tal sentido queda un trabajo pendiente en motivar e incentivar a las

empresas del distrito en los beneficios que éstos tendrán si logran su clasificación y categorización.

Díaz, C., & Marlene, J. (2016) en la investigación que llevó a cabo titulada: *Cumplimiento Del Decreto Supremo N° 001-2015 Mincetur En Los Hoteles De La Ciudad De Trujillo Año 2016* al realizar la verificación de cada uno de los 21 establecimientos de hospedaje en la Ciudad de Trujillo, logrando determinar que muchos de ellos venían incumpliendo en infraestructura, equipamiento y servicio, accesos para personas discapacitadas, estacionamiento privado, servicio de lavado y planchado, custodia de equipajes, custodia de valores, entre otros también se identificó las razones de estos incumplimientos entre ellas la falta de interés, la falta de presupuesto, los permisos que se necesitarían para la implementación y/o remodelación, etc. si bien es cierto el reglamento no exige que los establecimientos estén ni clasificados ni categorizados muchos de éstos podrían no estar cumpliendo ni siquiera los requisitos mínimos básicos como licencias, equipamientos servicios, etc, pues simplemente no existe dentro de la norma los requisitos para establecimientos de hospedaje como tales, tomamos la idea de Díaz, C., & Marlene, J. en que identificó las razones que llevan a los empresarios a no solicitar clase, tomar medidas al respecto para poder impulsar una formalización y su respectiva acreditación en favor del sector turismo que más pensar en un desarrollo sustentable como lo menciona Beltrán, L., & Dante, C. (2017) los visitantes aprecian que los servicios ofrecidos en el distrito son regulares pero no buenos existe una brecha que superar en la correcta prestación del servicio de acuerdo a la categoría y clase que cada uno de ellos alcancen a ostentar.

CONCLUSIONES

- Los factores de información que más inciden en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización son la escasa información que mencionan haber recibido por parte de la Municipalidad, u otra institución (Universidades, gremios, etc.), sólo un 2,4% menciona haber recibido bastante información; de la misma manera manifiestan en un 40,5% no haber recibido casi nada de información por parte de la DIRCETUR referente a la clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje como beneficios, importancia u otros (Ver tabla 4).
- Manifiestan los empresarios en un 38.1% que el factor referente a los trámites documentarios que más ha incidido en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización es el poco Incentivo o apoyo por parte de las personas que laboran en las entidades en los trámites que realizan (Ver Tabla 7).
- Manifiestan los empresarios en un 16.7% que los factores referentes al temor de perder los ingresos que más ha incidido en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización es que consideran que disminuirían sus ingresos si llegase a clasificarse y categorizarse asimismo manifiestan que sería poco conveniente y riesgoso para el negocio cambiar a un hostel o hotel (Ver tabla 8).
- Manifiestan los empresarios en un 42% que el factor referente a la inversión que más ha incidido en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización es el de no haber presupuestado para invertir en infraestructura y equipamiento en sus establecimientos (Ver tabla 11).
- Manifiestan los empresarios que los factores culturales que más han incidido en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización, un 40,5% de empresarios consideran que no es importante estar categorizado y un 27,4% no consideran necesario la ayuda de un profesional en el manejo del establecimiento (Ver tablas 15 y 14).

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la DIRCETUR, municipalidad y demás gremios o instituciones vinculadas al sector turismo hacer los esfuerzos por brindar información a los establecimientos de hospedaje referente a la clasificación y categorización como beneficios, importancia u otros que conlleva el tener clase y categoría.
- Al personal que laboran la DIRCETUR, municipalidad y demás gremios o instituciones vinculadas al sector turismo Incentivar y brindar más apoyo a los establecimientos de hospedaje en los trámites que realizan en sus instituciones.
- Se recomienda a los propietarios de los establecimientos acudir a la DIRCETUR, municipalidad y demás gremios o instituciones vinculadas al sector turismo para solicitar mayor información y apoyo en temas relacionados a la gestión de sus establecimientos de hospedaje, asimismo se recomienda también revisar el reglamento que es de libre acceso en el portal del MINCETUR y demás normas relacionadas con el sector.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, J. P. J., Marengo, R. I. S., & Garzona, L. G. M. (2011). Elaborar una estrategia para convertir a hostel & restaurante sol bohemio en una empresa formal.
- Ruiz Jiménez, H. O. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicios de hospedaje para turistas tipo backpackers en la ciudad de Chiclayo-2016.
- Parra López, E., & Calero Garcia, F. (2006). *Gestión y dirección de empresas turísticas*. McGraw Hill.
- Campo, S., & Yagüe, M. D. (2011). Publicidad y promoción en las empresas turísticas. *Madrid: Editorial Síntesis*.
- Ramírez Cavassa, C. (2007). Administración de empresas turísticas: Nuevas estrategias.
- De Camacho, M. C. (1993). *Derecho de obligaciones*. Universidad de Los Andes, Consejo de Publicaciones.
- Cárdenas, N. (2011). Influencia de la informalidad en la Competitividad de la Micro y Pequeña empresa en la región Arequipa 2010 (tesis de Maestría). Universidad Católica Santa María. Arequipa.
- Canales, C. (2017). Inversiones Hoteleras en el Perú.
- Cabanellas de Torres, G. (2008). Diccionario jurídico elemental (Decimonovena ed.). *Buenos Aires, Argentina: Heliasta*.
- Díaz, C., & Marlene, J. (2016). Cumplimiento Del Decreto Supremo N° 001-2015 Mincetur En Los Hoteles De La Ciudad De Trujillo Año 2016.
- Sanisaca, C. (2012). Manual operativo de procesos para hoteles. *Trabajo de Titulación. Universidad de Cuenca. Facultad de Ciencias de la Hospitalidad. Carrera de Turismo. Cuenca. 168pp. ANEXOS*.

- Flores, G., & Marina, R. I. (2017). Mejora del servicio de alojamiento en hoteles de dos estrellas de Churín para incrementar el turismo.
- Daza, J. M. (2013). Análisis de la medición de calidad en los servicios hoteleros. *Revista Criterio Libre*, 11(19), 263-280. Recuperado de <http://www.unilibre.edu.co/CriterioLibre/images/revistas/19/Criterio-Libre-19- art12.pdf>
- Beltrán, L., & Dante, C. (2017). La gestión turística municipal y el desarrollo turístico del distrito de Huánuco-2016.
- Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (1997). *Mercadotecnia para Hotelería y Turismo* (1ª ed.). México: Prentice Hall.
- CARRASCO, D. (2007). Sergio. *Metodología de la Investigación Científica*. Editorial San Marcos. Lima-Perú.
- Quilla Cacchaya, E. (2018). Caracterización de la formalización y el financiamiento de las MYPE del sector servicios rubro hoteles del distrito de Juliaca año 2016.
- De la Torre Padilla, O. (1980). *El turismo: fenómeno social*. Fondo de cultura económica.
- Ruiz Jiménez, H. O. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicios de hospedaje para turistas tipo backpackers en la ciudad de Chiclayo-2016.
- Del cantón Déleg, D. (2010). *“Propuesta de desarrollo del turismo religioso en los recintos Borma y (Doctoral dissertation, ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL)*.
- Devesa, M., Laguna, M., & Palacios, A. (2010). The role of motivation in visitor satisfaction: Empirical evidence in rural tourism. *Tourism management*,
- Ley N° 29408, “Ley general de Turismo. Diario Oficial El Peruano, Perú, 17 de setiembre de 2009.

Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, [Ministerio de Comercio exterior y Turismo] Reglamento de establecimientos de hospedaje, Lima, Perú, 09 junio de 2015.

Mochón Morcillo, F. (2004). Economía y turismo.

Rojo, I. M. (2014). *Dirección y gestión de empresas del sector turístico*. Ediciones Pirámide.

UNWTO World Tourism Barometer (English version). (23 de 07 de 2020).
Obtenido de Worl Tourism Organization: <https://www.e-unwto.org>.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Factores que inciden en la no clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje en el distrito de Huánuco - 2020”

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Qué factores son los que más inciden para que los establecimientos de hospedaje no opten por su clasificación y categorización - 2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles de los factores relacionados a la información son los que más inciden en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización? • ¿Cuáles de los factores relacionados a los trámites documentarios son los que más inciden en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización? • ¿Cuáles de los factores relacionados al temor de perder los ingresos son los que más inciden en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización? • ¿Cuáles de los factores relacionados a la inversión son los que más inciden en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización? • ¿Cuáles de los factores relacionados a los factores culturales son los que más inciden en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización? 	<p>Objetivo General: Describir qué factores son los que más inciden para que los establecimientos de hospedaje no opten por su clasificación y categorización – 2020</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera los factores de información inciden en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización. • Determinar de qué manera los trámites documentarios inciden en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización • Determinar de qué manera el temor de perder los ingresos incide en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización • Determinar de qué manera la inversión inciden en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización • Determinar de qué manera los factores culturales inciden en los establecimientos de hospedaje para que no opten por su clasificación y categorización. 	<p>Factores que inciden en la no clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje</p>	<p>Acceso a la información</p> <p>Trámites documentarios</p> <p>Temor a perder los pocos ingresos</p> <p>Bajo nivel de inversión</p> <p>Factor cultural</p>	<p>Enfoque El presente trabajo es de enfoque cuantitativo</p> <p>Alcance o nivel El presente trabajo es de alcance de estudio de Investigación Descriptiva.</p> <p>Diseño El presente trabajo es de diseño no experimental de corte transversal.</p> <p>Población 104 establecimientos</p> <p>Muestra Muestreo probabilístico</p> $n = \frac{Z^2 \cdot pq \cdot N}{Ne^2(N-1) + Z^2 \cdot pq}$ <p>n = 84 establecimientos</p>

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por objetivo conocer las razones por las cuales ha optado por no solicitar su categorización ni clasificación, en razón a ello le agradeceré sírvase marcar la respuesta que estime conveniente y/o completar según sea el caso:

Años de funcionamiento: _____

Distrito: _____

Usted es: (propietario, administrador, otros (especifique))

Instrucciones:

Marque la (s) con un aspa la alternativa (s) que considere correcta(s):

1. ¿Cuánto conoce usted referente al Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR reglamento de establecimientos de hospedaje vigente?
 - Bastante
 - Regular
 - Poco
 - Nada

2. ¿A recibido información por parte de la DIRCETUR referente a la clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje como beneficios, importancia u otros?
 - Si, bastante
 - A veces
 - No Mucho
 - Casi nada

3. ¿Conoce los requisitos de infraestructura y servicios para los diferentes tipos de establecimientos?
 - Bastante
 - Regular
 - Poco
 - Nada

4. ¿A recibido información por parte de la Municipalidad, u otra institución (Universidades, gremios, etc.) referente a la clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje?
 - Si, bastante

- Si, de manera regular
- No Mucho
- Casi nada

En caso de haber respondido sí mencione cuál (es): _____

5. ¿Los trámites en la DIRCETUR son bastante complicados?
- Si, bastante
 - Si, de manera regular
 - A veces
 - No Mucho
 - No, casi nada
6. ¿Las gestiones en las entidades demoran demasiado tiempo?
- Si, bastante
 - Si, de manera regular
 - A veces
 - No Mucho
 - Casi nada
7. ¿Incentivan o apoyan las personas que laboran en las entidades a los empresarios en los trámites que realiza?
- Si, bastante
 - Si, de manera regular
 - A veces
 - No Mucho
 - Casi nada
8. ¿Considera que disminuirían sus ingresos si llegase a clasificarse y categorizarse?
- Si, bastante
 - Si, de manera regular
 - No Mucho
 - Casi nada
9. ¿Mis clientes se irían si cambia mi establecimiento de hotel a hostel o viceversa?

- Si, bastante
 - Si, de manera regular
 - No Mucho
 - Casi nada
10. ¿Sería poco conveniente y riesgoso para el negocio cambiar a un hostel o hotel?
- Si, bastante
 - Si, de manera regular
 - No Mucho
 - Casi nada
11. ¿Tiene pensado asignar presupuesto para invertir en infraestructura y equipamiento en el establecimiento?
- Si, bastante
 - Si, de manera regular
 - No Mucho
 - Casi nada
12. ¿Actualmente con sus ingresos está pagando deudas a algún banco, caja de ahorro u otros?
- Si, bastante
 - Si, un poco
 - No Mucho
 - Casi nada
13. ¿Las ganancias generadas por el establecimiento son?
- Muy buenas
 - Buenas
 - Bajos
 - Muy bajos
14. ¿Consideran necesario la ayuda de un profesional en el manejo del establecimiento?
- Si
 - A veces
 - No
15. ¿Considera que no es importante estar ni clasificado ni categorizado?

- Si
- A veces
- No

16. ¿Estaría dispuesto a adaptar cambios en su establecimiento?

- Si
- A veces
- No

17. ¿La categorización solo es importante para las grandes empresas?

- Si
- Quizás
- No

ANEXO 3

Establecimientos no Clasificados ni Categorizados en el distrito de Huánuco

Nº	NOMBRE COMERCIAL	TIPO (Sin Clase/ Hostal/ Hotel)	DOMICILIO	DISTRITO	TELEF. FIJO
1	SUMAC	HOSPEDAJE	JR. HUÁNUCO N° 568	HUÁNUCO	(062) 519151
2	METRO	HOSPEDAJE	JR. HUALLAYCO N° 735	HUÁNUCO	(062) 525903
3	LAS BRISAS	HOSPEDAJE	JR. DOS DE MAYO N° 158	HUÁNUCO	(062) 518700
4	YAOMA	HOSPEDAJE	JR. ANDRES MALDONADO N° 186	HUÁNUCO	(062) 516259
5	OLIMPO	HOSPEDAJE	JR. 28 DE JULIO N° 283	HUÁNUCO	(062) 525846
6	VILLOGAS	HOSPEDAJE	JR. SAN MARTIN N° 776	HUÁNUCO	(062) 511630
7	SANTO DOMINGO	HOSPEDAJE	JR. DOS DE MAYO N° 818	HUÁNUCO	518410
8	MAGICO	HOSPEDAJE	JR. HUAYLLAYCO N° 1126	HUÁNUCO	(062) 515992
9	DORADO	HOSPEDAJE	JR. HUÁNUCO N° 495	HUÁNUCO	512581/ 518140
10	CENTRAL	HOSPEDAJE	JR. 28 DE JULIO N° 1161	HUÁNUCO	
11	TREJO	HOSPEDAJE	JR. ABTAO N° 525	HUÁNUCO	(062) 511336
12	BELLA DURMIENTE	HOSPEDAJE	JR. AYACUCHO N° 359	HUÁNUCO	(062) 637261
13	GOMEZ	HOSPEDAJE	JR. SAN MARTIN N° 520	HUÁNUCO	(062) 512480
14	EMPERADOR	HOSPEDAJE	JR. HERMILIO VALDIZAN N° 642- 644	HUÁNUCO	
15	EUROPA	HOSPEDAJE	JR. HUALLAYCO N° 826	HUÁNUCO	(062) 512482
16	ASTORIA	HOSPEDAJE	JR. GENERAL PRADO N° 984	HUÁNUCO	
17	VICTORIA	HOSPEDAJE	JR. HUAYLLAYCO N° 749	HUÁNUCO	(062) 518410
18	LAS DELICIAS	HOSPEDAJE	JR. HUALLAYCO N° 670	HUÁNUCO	(062) 519520
	HANS	HOSPEDAJE	JR. GENERAL PRADO N° 960	HUÁNUCO	(062) 525079
	SAN PEDRO	HOSPEDAJE	JR. TARAPACA N° 251	HUÁNUCO	
	PARIS	HOSPEDAJE	JR. HUALLAYCO N° 781	HUÁNUCO	(062) 511286
	DUBAI	HOSPEDAJE	SAN MARTIN N° 134	HUÁNUCO	(062) 638933
	SPRING	HOSPEDAJE	JR. HUALLAYCO N° 635	HUÁNUCO	
	LA MERCED	HOSPEDAJE	JR. HERMILIO VALDIZAN N° 419	HUÁNUCO	NP

40	SOL DE HUANUCO	HOSPEDAJE	JR. MAYRO N° 381	HUÁNUCO	(062) 526015
41	LOS CEDROS	HOSPEDAJE	CALLE AMAZONAS N° 291	HUÁNUCO	
42	KINDLY	HOSPEDAJE	PASAJE SAN SEBANTIAN N° 119	HUÁNUCO	(062) 513874
43	MAURI	HOSPEDAJE	JR. HERMILIO VALDIZAN N° 785	HUÁNUCO	(062) 621235
45	MAMBUZA	HOSPEDAJE	AV. ALAMEDA DE LA REPUBLICA N° 311	HUÁNUCO	(062) 513790
46	PARAISO HUANUQUEÑO	HOSPEDAJE	JR. HUÁNUCO N° 261	HUÁNUCO	(062) 518819
49	VIRGO	HOSPEDAJE	PASAJE SOBERON N° 179	HUÁNUCO	
50	SOSA	HOSPEDAJE	JR. HUALLAYCO N° 736	HUÁNUCO	405002
52	CALICANTO	HOSPEDAJE	JR GENERAL PRADO N° 1075	HUÁNUCO	
54	GRAN SOL	HOSPEDAJE	JR. MALECON DANIEL ALOMIA ROBLES N° 817	HUÁNUCO	(062) 512416
56	SAN JUAN	HOSPEDAJE	JR. HERMILIO VALDIZAN N° 147	HUÁNUCO	(062) 516279
57	FERGO	HOSPEDAJE	JR. HUALLAYCO N° 784 - INT. B	HUÁNUCO	(062) 503080
65	BRISAS II	HOSPEDAJE	PASAJE ALFA N° 160	HUÁNUCO	(062) 525347
66	PILLKO	HOSPEDAJE	JR. AYACUCHO N° 810	HUÁNUCO	(062) 514217
67	EL GITANO	HOSPEDAJE	JR. LEONCIO PRADO N° 848	HUÁNUCO	(062) 281302
70	EL SEÑORIAL	HOSPEDAJE	JR. HUALLAYCO N° 1523	HUÁNUCO	
71	GIULIHE	HOSPEDAJE	JR. ABTAO N° 190	HUÁNUCO	(062) 515751
79	OKASO	HOSPEDAJE	JR. DOS DE MAYO N° 189	HUÁNUCO	(062) 510713
82	SINT MAARTEN	HOSPEDAJE	JR. ABTAO N° 808	HUÁNUCO	(062) 516339
85	CALIFORNIA	HOSPEDAJE	AV. ALAMEDA DE LA REPUBLICA N° 255	HUÁNUCO	(062) 511193
86	MARY	HOSPEDAJE	JR. AGUILAR N° 345	HUÁNUCO	
87	LATINO	HOSPEDAJE	JR. HUALLAYCO N° 719	HUÁNUCO	(062) 517363
94	MOCHICA PALACE	HOSPEDAJE	JR. ABATAO N° 780	HUÁNUCO	(062) 512971
98	AMISTER	HOSPEDAJE	JR. 28 DE JULIO N° 741 2DO PISO	HUÁNUCO	(062) 624517
115	BEIJING	HOSPEDAJE	JR. ABTAO N° 770	HUÁNUCO	(062) 624299
126	PILLKO WASI	HOSPEDAJE	JR. SAN MARTIN N° 845	HUÁNUCO	(062) 517630
135	IMPERIAL	HOSPEDAJE	JR. HUÁNUCO N° 581	HUÁNUCO	(062) 514758
141	RUIZ	HOSPEDAJE	JR. SAN MARTIN N° 795	HUÁNUCO	(062) 517601
143	SAN JACINTO	HOSPEDAJE	PASAJE SAN MIGUEL N° 292	HUÁNUCO	

150	TICONA	HOSPEDAJE	JR. TARAPACA N° 603	HUÁNUCO	(062) 626067
159	VENECIA	HOSPEDAJE	PROL. ABTAO 429 - 7	HUÁNUCO	(062) 514314
162	AMERICA	HOSPEDAJE	JR. HUANUCO N° 532	HUÁNUCO	(062) 526010
163	EL PAISANITO	HOSPEDAJE	JR. AGUILAR N° 236	HUÁNUCO	
165	AMAPOLA	HOSPEDAJE	JR. SAN MARTIN N° 562	HUANUCO	(062) 639307
171	LEO	HOSPEDAJE	AV. UNIVERSITARIA N° 245	HUÁNUCO	
173	EL ROBLE	HOSPEDAJE	JR. CONSTITUCION N° 629	HUANUCO	(062) 512515
175	JARA	HOSPEDAJE	JR. HUALLAYCO N° 474	HUANUCO	(062) 285553
177	HUANUCO PAMPA SUITES	HOSPEDAJE	JR. GENERAL PRADO N° 636	HUANUCO	(062) 517091

Galería Fotográfica (Trabajo de campo)

