

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
CONTABLES, ECONÓMICAS Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**CALIDAD DE SERVICIOS EN HOSPEDAJES DE TRES ESTRELLAS Y SU
INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA SECTOR WANCHAQ –
CUSCO - 2018**

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

KARLA ARZUBIALDE ZAMALLOA

Para optar el Título Profesional de

Licenciada en Turismo.

ASESORA:

Dra. Roxana Abarca Arrambide.

CUSCO – PERÚ

2020

AGRADECIMIENTOS

A Dios, mi familia y a quienes supieron darme tan reconocida formación académica docentes de la ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO DE LA PRESTIGIOSA CASA DE ESTUDIOS SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.

Bach. Karla Arzubialde Zamalloa

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a la Santísima Trinidad, a nuestra Madre María que gracias a sus bendiciones obtengamos el mérito bien merecido.

A mi familia quienes por estar siempre presentes con su apoyo incondicional, consejos, comprensión, amor, ayuda con los recursos necesarios para estudiar.

A mi abuelito Benicio Zamalloa Oré y a Tayta Martin que de DIOS gozan.

Karla.

PRESENTACIÓN

Sr.: Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Señores miembros del jurado.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y Turismo; pongo a vuestra consideración, la Tesis intitulada “Calidad de Servicios en Hospedajes de Tres Estrellas y su Influencia en La Satisfacción del Turista Sector Wanchaq – Cusco – 2018”

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Turismo.

La presente investigación determina que la calidad de servicio en hospedajes de tres estrellas en el distrito de Wanchaq influye en la satisfacción del turista

Esta investigación es de tipo **descriptiva y correlacional**, ya que describe la relación existente entre la calidad de servicios en hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq y su influencia en la satisfacción de los turistas en este sector de la provincia del Cusco.

Lo cual también nos da a conocer que la calidad de servicios en estos hospedajes necesita un nuevo impulso de mejora para lograr satisfacción de los turistas en este sector tal como lo demuestran las evidencias conforme a los datos obtenidos.

La Tesista.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	
DEDICATORIA	
PRESENTACIÓN	
INTRODUCCIÓN.....	I
1 AREA PROBLEMÁTICA Y MARCO TEÓRICO	I
1.1 Planteamiento del Problema:	I
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	V
1.2.1 Problema general.....	V
1.2.2 Problemas específicos.....	V
1.3 OBJETIVOS.....	VI
1.3.1 Objetivo general.....	VI
1.3.2 Objetivos específicos.....	VI
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	VI
LIMITACIONES.....	VIII
2 MARCO TEÓRICO.....	VIII
2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIOS.....	VIII
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES.	VIII
2.1.1.1 "SERVICIO AL CLIENTE EN HOTELES DE LA CIUDAD DE SAN MARCOS"	VIII
2.1.2- ANTECEDENTES NACIONALES.....	IX
2.1.2.1 INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL HOTEL LA HACIENDA EN LA PROVINCIA DE ANGARAES 2015	IX
2.1.2.2 BAJA CALIDAD DEL SERVICIO EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS HOTELES DE TRES ESTRELLAS DE LOS DISTRITOS DE TARAPOTO Y LA BANDA DE SHILCAYO.	XII
2.1.3.- ANTECEDENTES LOCALES.....	XIII
2.1.3.1 CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL HUESPED EN EL HOTEL SAN AGUSTÍN INTERNACIONAL DE TRES ESTRELLAS DE CUSCO.....	XIII
2.1.3.2 LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOTEL ROYAL INKA DE PISAQ – CUSCO Y LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA.	XV
2.2 REFERENTES TEÓRICOS	XVII
2.2.1 TEORÍA DE LA CALIDAD	XVII
Calidad de servicio:	XVII
Calidad como excelencia.....	XVIII
Calidad como ajuste a las especificaciones.....	XVIII
Calidad como valor.....	XVIII
Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores.....	XIX
Aspectos o dimensiones que afectan la producción del servicio hotelero.....	XXII
1. ELEMENTOS TANGIBLES:.....	XXII

2	FIABILIDAD:	XXII
3	SEGURIDAD:	XXIII
2.2.1.1	Calidad en servicios turísticos.....	XXIV
DIRECCIÓN DE LA CALIDAD		XXVI
2.2.1.2	Marketing de servicios	XXVII
NUEVO ENFOQUE DEL MARKETING.....		XXVII
	Límites de crecimiento	XXIX
	Canales cambiantes de distribución	XXIX
	La cambiante percepción del valor del consumidor	XXIX
	Menor tiempo para decidir la compra.....	XXIX
2.2.2	TEORÍA DE LA SATISFACCIÓN	XXX
EN BUSQUEDA DE LA CALIDAD		XXXII
2.2.3	Hotelería	XXXII
2.2.4	Terminología Especializada	XXXIII
3	HIPOTESIS Y VARIABLES	XXXVII
3.1	Hipótesis General.....	XXXVII
3.2	Hipótesis Específicas	XXXVII
4	SISTEMA DE VARIABLES	XXXVII
4.1	Variable independiente.....	XXXVII
4.2	Variable dependiente.....	XXXVII
4.3	Operacionalización de variables	XXXVIII
CAPITULO I		1
ANTECEDENTES DE LA HOTELERÍA A NIVEL MUNDIAL		1
NACIMIENTO Y CRECIMIENTO DEL TURISMO EN EL PERÚ Y EL CUSCO.....		3
REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA CLASIFICACIÓN Y/O CATEGORIZACIÓN DE HOSPEDAJES DE TRES ESTRELLAS		6
El turista extranjero en los establecimientos de hospedaje del Perú 2017		11
Arribo de turistas extranjeros a Cusco creció 6.3% de enero a octubre		12
INDICADORES MENSUALES DE OCUPABILIDAD DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE COLECTIVO, 2018 (Ene-Dic) – DISTRITO DE WANCHAQ CATEGORIZADOS Y NO CATEGORIZADOS.....		14
CAPITULO II		15
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN		15
	Tipo de investigación	15
	Diseño de la investigación.....	15
	Enfoque	16
	Nivel de Alcance de investigación.....	16
	Unidad de análisis	16
	Población de estudio.....	16

Tamaño de muestra	16
Selección de muestra	16
Técnicas de recolección de datos	17
La técnica de encuestas	17
ALFA DE CROMBACH.....	18
ASPECTOS GENERALES	20
ANALISIS DE FRECUENCIAS	24
ANALISIS DE DIMENSIONES Y VARIABLE INDEPENDIENTE.....	45
ANALISIS DE DIMENSIONES Y VARIABLE DEPENDIENTE	49
CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS CON LOS OBJETIVOS.....	53
PRUEBA DE HIPÓTESIS	56
CAPITULO III	61
PROPUESTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LOS HOSPEDAJES DE 3*** DEL DISTRITO DE WANCHAQ	61
1.- FUNDAMENTACIÓN	61
2.- OBJETIVOS.....	62
3.- AREAS INVOLUCRADAS	62
ÁREA DE RECEPCIÓN	62
La etiqueta en la Recepción del Hotel	63
¿CUÁLES DEBEN SER LAS VIRTUDES DE UN BUEN RECEPCIONISTA?.....	63
DEPARTAMENTO DE HOUSE KEEPING (PISOS)	63
¿Por qué es tan importante este sector?.....	64
Objetivos del departamento.....	64
Limpieza	64
Mantenimiento	64
Calidad.....	65
Pisos	65
Áreas públicas	65
Documentos internos	65
¿Qué es un reporte?	65
Reporte de habitaciones.....	65
CAMARERAS.....	65
FUNCIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DEL PUESTO	66
Función General	66
Funciones Específicas.....	66
PERFIL DEL PUESTO	66
DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS - COMEDOR	67
IMPORTANCIA Y FUNCIONES	67

Funciones, deberes y cualidades del personal que labora en el departamento de alimentos y bebidas.....	67
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.....	67
CHEF.....	68
Funciones.....	68
MESERO.....	68
FUNCIONES.....	69
4. HORARIO.....	69
5. TIEMPO y DURACIÓN.....	70
6. IMPLEMENTACIÓN.....	70
PLAN DE CAPACITACIÓN.....	71
7. MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS.....	72
8. FINANCIAMIENTO.....	74
9. PRESUPUESTO.....	74
CONCLUSIONES.....	74
RECOMENDACIONES.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	XXXVIII
Tabla 2: Antecedentes de la Hotelería.....	1
Tabla 3: Arribos de extranjeros a hospedajes del Cusco.....	13
Tabla 4: Criterios para evaluar la confiabilidad de las preguntas o ítems “Coeficiente Alfa de Crombach (α)”.....	19
Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad.....	19
Tabla 6: Porcentaje de encuestados / Sexo.....	20
Tabla 7: Porcentaje de encuestados clasificados / Edad.....	21
Tabla 8: Porcentaje de encuestados / Nacionalidad.....	22
Tabla 9: Porcentaje de encuestados que arribaron al Distrito de Wanchaq / Motivo de Viaje...23	23
Tabla 10: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI recibieron o NO Buena Atención en el establecimiento de hospedaje.....	24
Tabla 11: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO se muestran serviciales los empleados en los establecimientos de hospedaje.....	25
Tabla 12: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI o NO reconocen los empleados las necesidades de los turistas.....	26
Tabla 13: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI o NO los empleados son capaces de resolver problemas de los turistas.....	27
Tabla 14: Porcentaje de la frecuencia respecto a SI o NO los precios son asequibles.....	28
Tabla 15: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI o NO el precio pagado estuvo acorde con los servicios prestados.....	29
Tabla 16: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO incrementan sus precios en temporada alta los Establecimientos de hospedaje.....	30
Tabla 17: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO es justo el servicio recibido por el que se pagó.....	31
Tabla 18: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI o NO la infraestructura es incomoda.....	32

Tabla 19: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO le agradó la infraestructura al turista.....	33
Tabla 20: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO cuenta con infraestructura inadecuada los hospedajes en el distrito de Wanchaq	34
Tabla 21: Porcentaje de las frecuencias sobre SI o NO las infraestructuras hoteleras se ven antiguas y desfasadas	35
Tabla 22: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO volvería a hospedarse en el Establecimiento	36
Tabla 23: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI o NO el Establecimiento sería recomendado	37
Tabla 24: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO sería cliente constante aún suban los precios	38
Tabla 25: Porcentaje de las frecuencias sobre SI o NO al recibir un mal servicio se mantendría como cliente constante	39
Tabla 26: Porcentaje de las frecuencias sobre SI o NO considera que el establecimiento es reconocido.....	40
Tabla 27: Porcentaje de las frecuencias sobre SI o NO los Establecimientos de hospedaje tienen constante flujo turístico	41
Tabla 28: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO incomoda la afluencia turística.....	42
Tabla 29: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO la afluencia de turista afecta la calidad del servicio	43
Tabla 30: Porcentaje de las frecuencias sobre SI o NO la afluencia de turistas es resultado de los precios asequibles en los hospedajes.....	44
Tabla 31: Análisis / dimensión Buena atención	45
Tabla 32: Análisis / dimensión Precio	46
Tabla 33: Análisis / dimensión Infraestructura.	47
Tabla 34: Análisis de la V.I Calidad del servicio	48
Tabla 35: Dimensión lealtad de los turistas hacia el hotel.....	49
Tabla 36: Dimensión difusión de buena imagen del Hotel	50
Tabla 37: Dimensión afluencia de turistas al Hotel	51
Tabla 38: Análisis /V.D satisfacción del Turista	52
Tabla 39: Prueba de hipótesis específicas. / Dimensión Buena atención.....	58
Tabla 40: Prueba de hipótesis específicas/ dimensión precio.....	59
Tabla 41: Prueba de hipótesis específicas/ Dimensión infraestructura.....	60
Tabla 42: Programa de capacitación.....	71
Tabla 43: Medición de resultados / capacitación.	73
Tabla 44: Material/Capacitación.....	74
Tabla 45: Programa/Capacitación	74

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Establecimientos de 3 estrellas.	11
Cuadro 2: Turista extranjero que se hospedó en establecimientos de 3 estrellas/ país de procedencia-2017.....	11
Cuadro 3: Turista extranjero que se hospedó en establecimientos de 3 estrellas/ motivo de viaje al Perú-2017.....	12

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Nuevo enfoque del marketing.....	XXVIII
Gráfico 2: Arribos a hospedajes del Cusco 2017-2018	12
Gráfico 3: Porcentaje de encuestados / Sexo	20
Gráfico 4: Porcentaje de encuestados clasificados / Edad.....	21
Gráfico 5: Porcentaje de encuestados / Nacionalidad.....	22
Gráfico 6: Porcentaje de encuestados que arribaron al Distrito de Wanchaq / Motivo de Viaje	23
Gráfico 7: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI recibieron o NO Buena Atención en el establecimiento de hospedaje	24
Gráfico 8: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO se muestran serviciales los empleados en los establecimientos de hospedaje.....	25
Gráfico 9: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI o NO reconocen los empleados las necesidades de los turistas	26
Gráfico 10: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI o NO los empleados son capaces de resolver problemas de los turistas	27
Gráfico 11: Porcentaje de la frecuencia respecto a SI o NO los precios son asequibles	28
Gráfico 12: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI o NO el precio pagado estuvo acorde con los servicios prestados.....	29
Gráfico 13: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO incrementan sus precios en temporada alta los Establecimientos de hospedaje.....	30
Gráfico 14: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO es justo el servicio recibido por el que se pagó	31
Gráfico 15: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI o NO la infraestructura es incomoda	32
Gráfico 16: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO le agradó la infraestructura al turista ..	33
Gráfico 17: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO cuenta con infraestructura inadecuada los hospedajes en el distrito de Wanchaq.....	34
Gráfico 18: Porcentaje de las frecuencias sobre SI o NO las infraestructuras hoteleras se ven antiguas y desfasadas	35
Gráfico 19: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO volvería a hospedarse en el Establecimiento	36
Gráfico 20: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI o NO el Establecimiento sería recomendado	37
Gráfico 21: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO sería cliente constante aún suban los precios	38
Gráfico 22: Porcentaje de las frecuencias sobre SI o NO al recibir un mal servicio se mantendría como cliente constante	39
Gráfico 23: Porcentaje de las frecuencias sobre SI o NO considera que el establecimiento es reconocido.....	40
Gráfico 24: Porcentaje de las frecuencias sobre SI o NO los Establecimientos de hospedaje tienen constante flujo turístico.....	41
Gráfico 25: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO incomoda la afluencia turística.....	42
Gráfico 26: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO la afluencia de turista afecta la calidad del servicio	43
Gráfico 27: Porcentaje de las frecuencias sobre SI o NO la afluencia de turistas es resultado de los precios asequibles en los hospedajes.....	44
Gráfico 28: Análisis / dimensión Buena atención.....	45
Gráfico 29: Análisis / dimensión Apreciación y/o Valoración de la calidad de servicios	46
Gráfico 30: Análisis / dimensión Infraestructura	47
Gráfico 31: Análisis de la V.I Calidad del servicio	48
Gráfico 32: Dimensión lealtad de los turistas hacia el hotel.....	49
Gráfico 33: Dimensión difusión de buena imagen del Hotel.....	50

Gráfico 34: Dimensión afluencia de turistas al Hotel	51
Gráfico 35: Análisis /V.D satisfacción del Turista	52

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1: Formato para clasificación y categorización de hotel 3 estrellas.....	6
Imagen 2: Formato para clasificación y categorización de hostel 3 estrellas.	7
Imagen 3: Condiciones mínimas para obtener la clasificación de hotel.....	8
Imagen 4: Condiciones mínimas para el equipamiento de habitaciones.....	8
Imagen 5: Condiciones mínimas para equipamiento en departamento.....	8
Imagen 6: Condiciones mínimas de servicio.....	9
Imagen 7: Condiciones mínimas del personal	9
Imagen 8: Condiciones mínimas para obtener clasificación de hostel.....	9
Imagen 9: Condiciones mínimas de servicio.....	10
Imagen 10: Condiciones mínimas de personal	10
Imagen 11: Placas caracterizadas para establecimientos de hospedaje.....	10
Imagen 12: Categoría 3 3wtrellas, Clase: Hostel	14
Imagen 13: Categoría 3 estrellas, Clase: Hotel.....	14

INTRODUCCIÓN

La presente tesis Calidad de Servicios en Hospedajes de Tres Estrellas y su Influencia en la Satisfacción del Turista Sector Wanchaq es resultado de la investigación realizada en el año 2018, y responde a las siguientes preguntas ¿En qué medida la calidad de servicios que ofrecen los hospedajes de tres estrellas influye en la satisfacción del turista del distrito de Wanchaq?, ¿En qué medida la buena atención al turista influye en la satisfacción de los turistas en los hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq?, ¿Cuál es la apreciación de la calidad de los servicios en los hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq y cómo influye en la satisfacción de los turistas?, ¿Qué estrategias y/o alternativas se proponen para mejorar los servicios de hospitalidad de tres estrellas del distrito de Wanchaq?

Considerando la norma ISO 9000 se define la calidad como el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes. Sin embargo, muchos autores definen la calidad desde diferentes perspectivas, en este sentido Juran, (1990) concibe la calidad como “la adecuación al uso”, también la define como “las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes”. Deming, (1989) propone la calidad en términos de la capacidad que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente. Feigenbaum tiene una visión más integral de la calidad pues éste considera la necesidad de que exista una participación de todos los departamentos para garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. (Fontalvo, 2009). (Fontalvo,T; Vergara,J, 2010)

La presente tesis tiene como objetivo Demostrar de qué manera la calidad del servicio ofrecido influye en la satisfacción de los turistas en Hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq, donde se pudo notar la presencia de la informalidad hasta en un más del 60% y la falta de profesionalismo ético moral en este sector de la provincia del Cusco

La falta de conciencia turística involucran a las autoridades y directivos de estas empresas que dan licencias sin previo conocimiento de quien o a quien están entregando licencias de funcionamiento que mañana más tarde hacen quedar mal logrando desprestigiar a los profesionales en turismo.

La tesis comprende en su elaboración tres capítulos respectivamente desarrollados y que contienen:

La primera parte contiene el planteamiento del problema, los problemas específicos, los objetivos, la justificación, la Hipótesis y la operacionalización de las variables, también contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y el marco conceptual.

El primer capítulo contiene un resumen de los antecedentes de la hotelería a nivel mundial, nacional y local.

El segundo está constituido por el diseño de la metodología de la investigación e interpretación de los resultados, además de la discusión de los resultados en la investigación.

El tercer capítulo consta de una propuesta para la mejora de calidad de servicios para el distrito de Wanchaq, las conclusiones de la investigación y sus recomendaciones.

Finalmente contiene los anexos, la bibliografía y link grafía.

GENERALIDADES

1 AREA PROBLEMÁTICA Y MARCO TEÓRICO

1.1 Planteamiento del Problema:

Una inversión de millones de dólares se han reportado en los últimos años destinados al negocio hotelero en el Perú, iniciando uno de los momentos más gratificantes para este sector del turismo, motivando un deseo de mejorar, sin embargo aun dejando de lado la calidad de servicio ocasionado por la falta de puesta en práctica la toma de conciencia turística en varios distritos de la provincia del Cusco,

En la actualidad, la Calidad del Servicio Hotelero en Establecimientos de tres Estrellas, se ve solo estancada en la satisfacción interna a la llegada del huésped y su estancia percibida a través del personal pero esta debe trascender más allá; ser mejorada y medir la percepción del usuario externo.

Calidad significa marcar una diferencia, ingresar en la percepción de cada cliente sobre la prestación recibida, garantizando altos niveles de satisfacción y retorno. (Nizama, 2018)

Una herramienta de gestión de calidad para procesos que tiene en consideración satisfacer al cliente y procurar mejorar de forma constante es tan importante de conocimiento y práctica la norma ISO 9001. Por ello, las empresas que brindan especial atención al cliente desde que ingresa al establecimiento están certificadas Para la gestión de calidad, contar con altos niveles de satisfacción de los clientes es una gran estrategia. Cada vez el cliente está siendo inclusivo por parte de las empresas con el propósito de lograr que la calidad exista en la mente del cliente, partiendo de la percepción de allí la importancia que las empresas estén siempre bien informadas de las necesidades cambiantes de los consumidores para realizar el análisis y las

interpretaciones correctas. Lo obtenido mediante la determinación de la satisfacción de los clientes sirve a la organización para tomar medidas con el fin de mejorar continuamente sus servicios. (Sánchez, 2008)

Hoy en día y cada vez con mayor trascendencia la calidad de servicio es un requisito indispensable para lograr la competitividad y un reconocido nivel en la mercadotecnia turística a nivel mundial. Puesto que la calidad de servicio se convierte en un elemento estratégico dentro de un marco de competencias frente a las demás organizaciones.

Ahora de acuerdo al REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS 2015 “Los establecimientos de hospedaje, durante su funcionamiento deben mantener las condiciones mínimas de infraestructura, equipamiento, servicio y personal, establecidas en cada caso. La infraestructura y equipamiento debe estar en condiciones de conservación óptimas y presentación, funcionamiento, mantenimiento, limpieza, seguridad, de modo que permitan el uso inmediato y permanente de los servicios ofrecidos desde el día que inicia sus operaciones las condiciones de servicio y personal debe mantenerse en forma constante, relevando principalmente la atención permanente y oportuna del huésped. Las renovaciones de infraestructura de los establecimientos de hospedaje deberán cumplir con las condiciones mínimas establecidas debiendo comunicarse al órgano competente, en un plazo no mayor de 15 días calendario posterior a su culminación. Cumpliendo las disposiciones del presente artículo está en la recepción como en las habitaciones, las tarifas, la hora de inicio y el término del día hotelero, control de hospedaje. Información a ser facilitada a los huéspedes Los hospedajes deben mostrar en forma visible tanto en la recepción y en las habitaciones, las tarifas, la hora de inicio y el

término del día hotelero y demás condiciones del contrato de hospedaje” (MINCETUR, Normatividad, 2015)

Yepes V. (1996) en su libro de Calidad de Diseño y Efectividad de un Sistema Hotelero, menciona que la calidad se ha convertido en una estrategia competitiva para la industria hotelera cuyos objetivos básicos son la satisfacción del cliente y la eficiencia económica de la empresa. Además de la infraestructura y el diseño de un hotel no siempre van a garantizar un servicio de calidad, ya que esta afecta tanto en la rentabilidad e inversión del hospedaje. (Yépez, 1996)

Un servicio de calidad no tiene que estar relacionado solamente con aquellos hoteles que cobran tarifas altas sino que los hospedajes en general realicen inversiones necesarias en forma permanente para la remodelación de sus instalaciones, equipos, menajes y sobre todo en la capacitación y profesionalización de su personal, lo que complementará una mejor atención de sus huéspedes. (Mesones, J. & Saldaña, J., 2014)

Si bien es cierto el avance de la tecnología y la globalización con el pasar de los siglos nos han impulsado a buscar nuevos caminos e hicieron de la provincia del Cusco un lugar de centro turístico en todos su aspectos, pero , no olvidemos que esta abarca y contempla también sus distritos, que ciertamente están olvidados si hablamos del desarrollo turístico, es el momento de descentralizar y reorganizar un mejor y adecuado desarrollo turístico democrático en su conjunto, de modo que para el bicentenario pronto ya a conmemorarse , siendo el turismo la principal actividad de ingresos, tenga la visión y misión de alcanzar los mejores méritos tanto en cuanto a calidad de servicios se trata, así como el logro de la excelencia en la satisfacción de los turistas.

El ser parte de un negocio y avivar una empresa turística conlleva no solo a adquirir y generar buenos valores que concienticen a todo visitante cuando alguno de los servicios estemos brindado para concretar con la mayor satisfacción las experiencias y sueños de nuestros visitantes, la educación y las reconocidas prácticas profesionales son los anhelos que todo profesional quiere lograr, por ello no debemos dejarnos llevar por el simple hecho de lucrar, muchos vemos al TURISMO con ojos de dólares, mientras que no vemos nuestras deficiencias que aquejan cuando en este campo nos encontramos. Turismo es la excelencia de prestar buenos servicios calificados y reconocidos con honestidad, competitividad, ética profesional y conocimiento intelectual para agradar a los que vienen de fuera.

Toda autoridad que se encarga del desarrollo distrital, debe tener el claro convencimiento y misión así como la visión de cómo surgir con un mejor propósito de logros en este campo.

Concienciar, involucrar y motivar que toda labor de inclusión que se realiza en turismo, siendo estas innovaciones y emprendedoras sean bien acogidas, siempre que estén cumpliendo con todos los requisitos que norma la ley de modo que dejemos a un lado la informalidad que viene contaminando el distrito de Wanchaq desde décadas pasadas, sin pensar en que si las autoridades involucradas en estos momentos fiscalizan dichos establecimientos con la finalidad de lograr un exitoso cambio en cuanto a la calidad de servicios y satisfacción de los turistas integra.

En resumen, el distrito de Wanchaq está siendo revestido de informalidad ; sin pensar que el órgano competente en este caso la DIRCETUR o en su defecto el AREA DE DESARROLLO TURISTICO con que cuenta la municipalidad contribuyan con un exitoso cambio en la calidad de servicio que brindan estos hospedajes para lograr la excelencia del turista, este distrito se identifica por el deficiente servicio que brindan

los establecimientos de hospedaje en este sector de la Provincia del Cusco, la ineficacia del personal, la falta de ética moral profesional, la falta de conciencia turística que demanda a los gerentes y/o administradores en este rubro del turismo, que piensan tan solo en lucrar más no brindan un eficaz servicio de hospitalidad llegando de esta forma a la inexistencia de la fidelización del cliente o retorno del mismo, todo ello fundamentado en el D.S. 001-2015 –DIRCETUR. REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE, y el R.N.E 2019 REGLAMENTO NACIONAL DE EDIFICACIONES; infringiendo las condiciones mínimas que deben cumplir estos hospedajes conforme a ley.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

La problemática descrita así, como la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en hospedajes de tres estrellas, nos permite plantear la siguiente interrogante, en torno al cual desarrollaremos la investigación:

¿En qué medida la calidad de servicios que ofrecen los hospedajes de tres estrellas influye en la satisfacción del turista del distrito de Wanchaq?

1.2.2 Problemas específicos

- a. ¿En qué medida la buena atención al turista influye en la satisfacción de los turistas en los hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq?
- b. ¿Cuál es la apreciación de la calidad de los servicios en los hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq y cómo influye en la satisfacción de los turistas?

- c. ¿Qué estrategias y/o alternativas se proponen para mejorar los servicios de alojamiento de tres estrellas del distrito de Wanchaq?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Demostrar de qué manera la calidad del servicio ofrecido influye en la satisfacción de los turistas en Hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq.

1.3.2 Objetivos específicos

- a. Verificar si una buena atención brindada al turista influye en la satisfacción de los turistas, en los hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq.
- b. Analizar cómo una apreciación y/o valoración perceptiva sobre la calidad de servicios brindada influye en la satisfacción de los turistas, en hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq.
- c. Proponer alternativas y/o estrategias de mejora en los servicios de hospitalidad de tres estrellas para el distrito de Wanchaq.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

¿Por qué?

La mejora en calidad de servicios ha tomado relevante significado en los últimos años más que todo en la provincia del Cusco algo que ha venido caracterizando en toda actividad turística con la finalidad de agradar con éxito logrando significativamente la satisfacción del turista.

Esta investigación identificó deficiencias constantes en cuanto a los hospedajes de tres estrellas de este distrito se refieren como la falta de conciencia turística partiendo desde los administradores y/o gerentes hasta la ineficacia e ineficiente servicio ético moral y profesional del personal en estos hospedajes.

¿Para qué?

Los hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq puedan lograr la mejora en la calidad de servicios que brindan y su influencia en la satisfacción de los turistas marque la excelencia del servicio.

¿Para quién?

El presente trabajo de investigación determinará y marcará el cambio de la calidad de servicios en hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq porque tienen la insuficiente capacidad para marcar la diferencia de atraer y satisfacer las preferencias de los turistas; de esta manera este distrito pueda incrementar su oferta en calidad de servicios y propiciar los mejores cambios que serán de beneficio para el personal y esto se verá reflejado en la satisfacción del huésped.

¿Cómo?

Las propuestas que se desarrollen del presente estudio servirán para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos en los hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq. La actividad turística es un rubro que se está integrando en la economía del distrito de Wanchaq, dado que es una actividad en constante crecimiento, muchas personas han incursionado en este mercado de manera empírica, con escasos conocimientos generales y poco metódicos. Este trabajo tiene como finalidad investigar la real importancia de brindar un servicio de calidad y cómo este influiría en la satisfacción de los turistas que hacen uso del servicio de hospedaje de tres estrellas en el distrito de Wanchaq.

LIMITACIONES

Falta de facilidades de acceso para la obtención de datos específicos acerca de los diversos servicios ofrecidos a los turistas en los hospedajes.

Poco apoyo de los propietarios y del personal de los hospedajes de tres estrellas para el acceso a dicha información.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIOS.

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES.

2.1.1.1 “SERVICIO AL CLIENTE EN HOTELES DE LA CIUDAD DE SAN MARCOS”

Tesis Presentada a Coordinación de Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Por: Dorys Esther Quiróa Maldonado. Previo a conferirle en el grado académico de:
Licenciada El título de Administradora de Empresas Quetzaltenango, mayo de 2014

Siendo su objetivo principal:

Objetivo General

Analizar el servicio al cliente en empresas hoteleras de la ciudad de San Marcos.

Sus conclusiones las siguientes:

Conclusiones.

- El servicio al cliente en las empresas hoteleras de la ciudad de San Marcos desde el punto de vista de los huéspedes, gerentes y colaboradores menciona que es importante establecer correctamente el servicio al cliente, porque es un factor

determinante en la imagen y prestigio de la empresa hotelera y con ello lograr la fidelización de los usuarios según el objetivo general de la investigación.

- El servicio al cliente es un tema innovador y por lo tanto el grado de conocimiento del mismo es aún bajo y en ocasiones nulo. A su vez es un tema del cual muchos empresarios han escuchado, pero al no estar bien informados o por falta de interés del mismo, no le han dado la atención respectiva es este tema según el objetivo específico número uno.
- Se determinó que varios de los clientes no se encuentran satisfechos por el servicio que les brindan las empresas hoteleras, por lo tanto no son clientes frecuentes.
- Al terminar la investigación se estableció que las empresas hoteleras no cuentan con las técnicas de servicio al cliente. Ya que los colaboradores no reciben capacitaciones para mejorar el servicio en los hoteles de la ciudad de San Marcos.
- Se concluyó que en las empresas hoteleras no existe calidad en el servicio, ya que los clientes se quejan que no hay comodidad en las habitaciones y no cuentan con medidas de seguridad.
- Se determinó que las empresas hoteleras de la ciudad de San Marcos no cuentan con una guía del servicio al cliente. Debido a diferentes circunstancias, como lo son: el desconocimiento del tema, falta de interés y/o motivación en la aplicación del mismo. (Quiróa, 2014)

2.1.2- ANTECEDENTES NACIONALES

2.1.2.1 INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL HOTEL LA HACIENDA EN LA PROVINCIA DE ANGARAES 2015

Presentado por los Bachilleres Cahuaya Rivera, Rocío y Ñahuincopa Arango Pablo

Para optar el título de Licenciado en Administración

Huancayo-Perú - 2016

Cuyo objetivo general es:

Objetivo general

Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del Hotel La Hacienda en la provincia de Angaraes 2015

Conclusiones

Consecuencia de la investigación, se concluye lo siguiente

1. La calidad del servicio influye significativamente al nivel 0.01 (bilateral) en la satisfacción del cliente del hotel La Hacienda de la provincia de Angaraes de manera directa. Es decir según los datos recopilados, la prueba de significación realizada bajo el estadístico de correlación de Spearman, muestra que las variables son significativas individualmente y en conjunto. El coeficiente de correlación es de 0.804 entre ambas variables lo cual indica que la correlación es positiva alta. La percepción promedio para la calidad del servicio resultó ser de 3.6 por lo que del punto de vista del cliente, la calidad del servicio que brinda el hotel La Hacienda de la provincia de Angaraes, es buena. Por su parte la satisfacción del cliente del hotel La Hacienda de la provincia de Angaraes es 4 por lo que califica que el cliente se encuentra satisfecho.
2. Los elementos tangibles influyen en la satisfacción del cliente del hotel La Hacienda de la provincia de Angaraes. Es decir según los datos recopilados, utilizando el estadístico de correlación de Spearman en SPSS la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral y el coeficiente de correlación es de 0.724 entre

elementos tangibles y satisfacción del cliente lo cual indica que la correlación es positiva alta. Desde el punto de vista de los clientes esta dimensión es calificada como buena, obteniendo como valor promedio de 3.4.

3. La empatía influye en satisfacción del cliente del hotel La Hacienda de la provincia de Angaraes. Es decir según los datos recopilados de la muestra y utilizando el estadístico de correlación de Spearman en SPSS la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral y el coeficiente de correlación es de 0.794 entre empatía y satisfacción del cliente lo cual indica que la correlación es positiva alta. Desde el punto de vista de los clientes esta dimensión es calificada como buena, obteniendo como valor promedio de 3.6.

4. La fiabilidad influye en satisfacción del cliente del hotel La Hacienda de la provincia de Angaraes. Es decir según los datos recopilados y utilizando el estadístico de correlación de Spearman en SPSS la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral y el coeficiente de correlación es de 0.758 entre fiabilidad y satisfacción del cliente lo cual indica que la correlación es positiva alta. Desde el punto de vista de los clientes esta dimensión es calificada como buena, obteniendo como valor promedio de 3.6.

5. La capacidad de respuesta influye en la satisfacción del cliente del hotel La Hacienda de la provincia de Angaraes. Es decir según los datos recopilados y utilizando el estadístico de correlación de Spearman en SPSS la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral y el coeficiente de correlación es de 0.792 entre capacidad de respuesta y satisfacción del cliente lo cual indica que la correlación es positiva alta. Desde el punto de vista de los clientes esta dimensión es calificada como buena, obteniendo como valor promedio de 3.4.

6. La seguridad influye en la satisfacción del cliente del hotel La Hacienda de la provincia de Angaraes. Es decir según los datos recopilados y utilizando el estadístico de correlación de Spearman en SPSS la correlación es significativa al nivel 0.01 bilateral y el coeficiente de correlación es de 0.691 entre seguridad y satisfacción del cliente lo cual indica que la correlación es positiva moderada. Además esta dimensión es calificada como buena, obteniendo como valor promedio de 3.9 puntos, es la mejor percibida por los huéspedes. (Cahuaya, R. & Ñahuinco, P., 2016)

2.1.2.2 BAJA CALIDAD DEL SERVICIO EN ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS HOTELES DE TRES ESTRELLAS DE LOS DISTRITOS DE TARAPOTO Y LA BANDA DE SHILCAYO.

Para optar al título de Licenciado en Administración en Turismo.

Presentado por los Bachilleres Ramírez Muñoz Sandra Elizabet y Requejo Pardo María Dennis, sustentado y aprobado el 15 de Abril del 2016.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito conocer cuál es nivel de la calidad en el servicio de atención al cliente que los hoteles de tres estrellas del Distrito de Tarapoto y La Banda de Shilcayo ofrecen; para lo cual se han empleado encuestas y entrevistas directas a colaboradores y profesionales involucrados en el tema.

Este estudio justifica el por qué las empresas hoteleras están obligadas a adaptarse a las exigencias que demandan sus clientes a medida que los cambios se presentan con el paso del tiempo. Para ello el primer paso debe ser conocer a fondo la situación actual que atraviesan estas empresas.

El objetivo de estudio fue determinar la calidad o el grado de satisfacción de servicio en atención al cliente en los hoteles de tres estrellas de los distritos de Tarapoto y La banda de Shilcayo. Tomando en cuenta las variables clima organizacional, un inadecuado clima organizacional y una débil capacitación con sus colaboradores.

Comunicación interna y capacitaciones que se establece en nuestra hipótesis como causas principales.

Los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas demuestran que el clima organizacional y las pocas capacitaciones son el principal motivo de la baja calidad del servicio en atención al cliente en estos hoteles; la comunicación interna en un menor porcentaje pero que también tiene su contribución a estos resultados.

Por ello en conclusión podemos decir que los hoteles de tres estrellas de Tarapoto y La Banda De Shilcayo presentan baja calidad por tener principalmente un inadecuado clima organizacional y una débil capacitación con sus colaboradores.

Los resultados obtenidos de esta investigación contribuirán a todas aquellas personas y empresas interesadas en brindar una buena atención al cliente en el campo de los hoteles de tres estrellas. (Ramirez, S, & Requejo, M., 2016)

2.1.3.- ANTECEDENTES LOCALES

2.1.3.1 CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCIÓN DEL HUESPED EN EL HOTEL SAN AGUSTÍN INTERNACIONAL DE TRES ESTRELLAS DE CUSCO.

Trabajo presentado por el bachiller en Turismo Hugo Rolando Escalante Cárdenas

Para optar el título profesional de licenciado en turismo.

Cusco – Perú – 2012

Cuyo objetivo general es.

Objetivo general:

Determinar en qué medida la calidad de los servicios que oferta el hotel San Agustín – Internacional de tres estrellas de la ciudad de Cusco satisface las necesidades de sus huéspedes.

Llegando a las siguientes conclusiones:

Conclusiones

Nuestro país mantiene un crecimiento en cifras económicas que permiten que seamos vistos como una fuente atractiva de inversiones cada vez más seguras. La SHP (Sociedad Hotelera del Perú) calculó que para el 2017 se invertirá 500 millones de soles e infraestructura hotelera, siendo Lima y Cusco los más beneficiados al ser los dos principales destinos turísticos de nuestro país.

Con esta visión el estado ha implementado manuales, planes y propuestas que de ser aplicadas por el hotel de estudio y en general por las empresas relacionadas al turismo, ayudarían a mejorar nuestra propuesta hotelera y colocarnos en la posición que nos corresponde por tener atractivos de gran nivel.

El hotel de estudio deberá implementar planes de desarrollo para respetar las normas, manuales y reglamento por el estado. Y en general estandarizar los servicios según categorías hoteleras para lograr una mayor satisfacción de los huéspedes e incrementar ingresos sociales.

De acuerdo al análisis situacional del hotel San Agustín Internacional de tres estrellas de Cusco, podemos afirmar que los resultados son negativos, ya que solo un 59% considera que no se han superado sus expectativas quedando una

sensación de insatisfacción. Concluyendo que el Hotel San Agustín de tres estrellas de Cusco debe mejorar sus servicios y elevar sus estándares de calidad.

La actividad hotelera tiene como fin principal brindar servicios de alojamiento a cambio de pagos económicos pactados previamente, para cubrir costos operativos y obtener ganancias por el servicio. En este proceso intervienen agentes como los trabajadores, empresas relacionadas e inversión privada. Si uno de estos agentes falla, el turista se llevará un mal recuerdo de nuestro país, es por eso que debemos estandarizar los servicios para así ofrecer un servicio de calidad. (Escalante, 2012)

2.1.3.2 LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOTEL ROYAL INKA DE PISAQ – CUSCO Y LA SATISFACCIÓN DEL TURISTA.

Tesis presentada por los bachilleres Cathia Rosa Paucar Cahuana y Carlos Hugo Calderón Holgado. Para optar el título profesional de licenciado en turismo. Cusco – Perú – 2014 en cuyo objetivo general expresa:

Objetivo general:

Mejorar la calidad de servicio en el Hotel Royal Inka de Písaq – Cusco para elevar la satisfacción del turista.

Llegando a las siguientes conclusiones:

Conclusiones

Los servicios en los establecimientos de hospedaje tienen mucha importancia por lo que es importante tomar en cuenta la capacitación y motivación, pues ello ayudará a contribuir con el mejoramiento de la empresa, el que ayudará a cumplir con los objetivos de esta y evitar cualquier insatisfacción del huésped y de los trabajadores. La capacitación y motivación del personal repercute en el buen servicio del huésped.

De las encuestas realizadas se desprende la buena ocupabilidad del Hotel Royal Inka – Cusco, el cual es por la buena política administrativa el que genera buen ingreso económico para cubrir los costos en sueldos, salarios y mantenimiento general, por otra parte en el hotel Royal Inka – Cusco, se determinarían planes y programas de desarrollo personal, especialmente en procesos de capacitación, motivación adquisición de nuevos equipos, etc.

Las estrategias de capacitación y motivación que se plantean serán de beneficio para el personal y esto se verá reflejado en la satisfacción del huésped, siendo esto un aspecto muy relevante para los colaboradores, ya que según la encuesta se ve en el 90 por ciento de los encuestados muestran interés en la capacitación como medio de mejora continua para la satisfacción del huésped y satisfacción propia. (Paucar, C. & Calderón, C., 2014)

DESLINDE GENERAL:

La presente tesis es importante y original en todo su contenido de investigación porque el distrito de Wanchaq en un entorno sin estética ha ido creciendo de forma desordenada de forma empírica en el sector turismo, como el actual, las empresas dedicadas a la prestación de servicios de hospitalidad necesitan disponer de un instrumento útil para dar fin a la ineficiencia e informalidad entre otras deficiencias que proporcionen un alto grado de mejora visible de las distintas actividades que se realizan en sus áreas contempladas.

En este sentido, la gran trascendencia que alcanza este sector del entorno geográfico en el que se encuentra ha motivado la elección del tema de esta tesis. es por tanto, que requiere de herramientas apropiadas para su gestión y se trata de un subsector tradicionalmente olvidado en este distrito de la provincia del Cusco.

La empresa hotelera está caracterizada por la prestación de un conjunto de servicios claramente diferenciados principalmente dedicados a las actividades de alojamiento y hospitalidad.

Igualmente resulta destacable por la inexistencia de estudios, académicos e investigaciones institucionales sobre el análisis de la operativa interna de las empresas hoteleras en este sector, así como propuestas dedicadas a la empresa hotelera, a pesar de la importancia económica que representa en el contexto turístico y su conjunto general del distrito de Wanchaq.

2.2 REFERENTES TEÓRICOS

2.2.1 TEORÍA DE LA CALIDAD

Calidad de servicio:

Conceptualización

Dado el interés creciente de las empresas por la Calidad, concepto ampliamente utilizado con múltiples definiciones y con un difícil consenso en su conceptualización, nos vemos en la necesidad de señalar una breve revisión de su evolución ligada al desarrollo de diversas técnicas de gestión de calidad, debido a los continuos cambios producidos en este mercado competitivo, donde es necesario estrategias de calidad como herramientas básicas para su orientación en la optimización de los recursos disponibles para el mantenimiento y mejora de sus actividades. Para ello es necesario delimitar el concepto de calidad con el concepto de satisfacción del consumidor dada la relación existente entre ambos constructos, a pesar de sus diferentes evoluciones. En primer lugar, es importante, antes de comenzar con los distintos modelos, revisar los significados generales que ha ido adquiriendo este término, de acuerdo con Reeves

y Bednar (2004, p.419) se podría determinar cuatro perspectivas básicas en el concepto de calidad, coexistiendo en la actualidad, tales como:

Calidad como excelencia. De acuerdo al término, las organizaciones de servicios deben conseguir el mejor de los resultados, en sentido absoluto. Sin embargo, debido a su subjetividad, es difícil entender qué se considera como excelente, ya que sería necesario marcar unas directrices claras para conseguir ese nivel exigido. (Morales, V. & Hernández, A., 2004)

Calidad como ajuste a las especificaciones. Tras la necesidad de estandarizar y especificar las normas de producción se desarrolló esta nueva perspectiva, que pretendía asegurar una precisión en la fabricación de los productos, esto permitió el desarrollo de una definición de calidad más cuantificable y objetiva. Desde esta perspectiva, se entiende la calidad como medida para la consecución de objetivos básicos, tales como, poder evaluar la diferencia existente entre la calidad obtenida en distintos períodos, para así poder obtener una base de comparación y determinar las posibles causas halladas bajo su diferencia, con la dificultad que esta evaluación es desde el punto de vista de la organización y no del propio usuario o consumidor. (Morales, V. & Hernández, A., 2004)

Calidad como valor, se hace referencia al hecho de que no existe el mejor bien de consumo o servicio en sentido absoluto, dependiendo de aspectos tales como precio, accesibilidad, etc. Se puede definir como lo mejor para cada tipo de consumidor. En este sentido, las organizaciones consideran una eficiencia interna y una efectividad externa, es decir, deben analizar los costes que supone seguir unos criterios de calidad y, al mismo tiempo, satisfacer las expectativas de los consumidores o usuarios, teniendo en cuenta la dificultad existente en valorar estos elementos, ya que son dinámicos, varían con el

tiempo. Es difícil identificar qué características son importantes para cada consumidor. (Morales, V. & Hernández, A., 2004)

Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores.

Definir la calidad como el grado en que se atienden o no las expectativas de los consumidores o usuarios supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios de las personas que reciben el servicio. Es una definición basada en la percepción de los clientes y en la satisfacción de las expectativas, esto es importante para conocer qué necesitan los usuarios y los consumidores. Sin embargo, hay que tener en cuenta que esta medida es la más compleja de todas, ya que las personas pueden dar distinta importancia a diferentes atributos del producto o servicio y es difícil medir las expectativas cuando los propios usuarios y consumidores a veces, no las conocen de antemano, sobre todo cuando están ante un producto o servicio de compra o uso poco frecuente (Martínez-Tur, Peiró y Ramos, 2001). (Morales, V. & Hernández, A., 2004)

En la actualidad la gran importancia es el análisis de las actitudes y del comportamiento de los usuarios, interviniendo factores emocionales y juicios subjetivos, dinámicos, ineficientes e incapaces de cuadrar en criterios o especificaciones de calidad fijos. (Morales, V. & Hernández, A., 2004).

“Existen varias teorías acerca de la gerencia del servicio, entre las que se encuentran las de Karl Albrecht, Teoría de la gerencia del valor al cliente quien “centra su teoría en vender al cliente lo que el realmente desea comprar”. Para él calidad es: “La capacidad de ofrecer un servicio con un sentido definido”. Además plantea que para medir la calidad del servicio se deben desarrollar los siguientes 7 puntos:

1. Capacidad de respuesta.
2. Atención.

3. Comunicación fluida.
4. Accesibilidad para quitar la incertidumbre.
5. Amabilidad en la atención y en el trato.
6. Credibilidad expresada en hechos.
7. Comprensión de las necesidades y expectativas del cliente.

Otra teoría de la gerencia del servicio es la planteada por Jacques Horovitz, Teoría de la diferencia a través del servicio al cliente, para él “La excelencia se basa en un coeficiente de calidad que se deriva de la relación entre el valor obtenido y el precio que se ha pagado. Su teoría centra la atención en como competir a través del servicio y como mejorara la satisfacción de los clientes, haciendo énfasis en el servicio como estrategia diferenciadora, desde los programas de fidelización de clientes, hasta la creación de cultura del servicio. Como mecanismo de gestión en el servicio, desarrolla la rueda de la fortuna de la gestión del servicio, que inicia en el conocimiento del cliente y finaliza con el seguimiento y control” (Sánchez, 2008)

Otros autores señalaban que los inicios de la investigación de la calidad en el servicio residen en los primeros trabajos conceptuales realizados en Europa por la escuela nórdica de la calidad del servicio. Se diseñaron modelos basados en la tridimensionalidad de la calidad del servicio (calidad técnica, funcional y calidad de la imagen). La escuela nórdica se centró principalmente en el concepto de calidad de servicio sin entrar a indagar evidencias empíricas que lo respaldaran. Esta es una de las principales razones por la que no fue muy utilizada por los investigadores. (Bitner, 2007).

Por el contrario, las aportaciones de la escuela norteamericana cobraron auge debido a los estudios desarrollados por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988); investigaciones

inspiradas en el trabajo de Grönroos. Los autores desarrollaron su modelo conceptual, al que concibieron como el desajuste que hay entre las expectativas previas al consumo del servicio y la percepción del servicio prestado. A principios de la década de los ochentas presentaron al Marketing Science Institute (MSI) su primera propuesta sobre la calidad del servicio, el cual fue ejecutado en diversos periodos. Respecto a la fase I, fue diseñado un estudio cualitativo del servicio a clientes y ejecutivos, lo que permitió desarrollar un modelo de calidad del servicio. La fase II consistió en un estudio empírico que buscaba crear un modelo de calidad del servicio a gran escala, el cual consideraba como factor principal, la opinión del cliente. A partir de esa fase desarrollaron la metodología SERVQUAL, que en líneas posteriores será descrita. Respecto a la fase III, el estudio contó con la participación de los proveedores de servicios, para esto, se tomaron 89 oficinas pertenecientes a cinco empresas de servicios. Las tres fases de la investigación incluyeron entrevistas a clientes, sesiones de grupos con clientes, sesiones de grupos para empleados, entrevistas a profundidad realizadas a ejecutivos, estudios del consumidor, sondeos a directivos y empleados de primera línea de atención al público. Se estudiaron seis áreas del sector servicios: reparación de equipos, tarjetas de créditos, compañía de seguros, llamada de larga distancia, servicios bancarios y corredores de inversiones. Por otra parte, para la fase IV, los autores se centraron en las expectativas del cliente, la forma en que los usuarios creaban sus expectativas y los factores claves que afectaban al servicio. En esta etapa se estudiaron otros servicios como los automotrices, de equipamiento industrial, hoteles y de alquileres de camiones. Las propuestas de los investigadores se resumían en tres cuestionamientos: ¿Qué es la calidad del servicio? ¿Cuáles son las causas de los problemas en la calidad de los servicios? ¿Qué pueden hacer las organizaciones para resolver estos problemas y mejorar sus servicios? Estas tres interrogantes han motivado a los investigadores a adoptar diversas posturas en torno al

tema de la calidad del servicio y fomentado el desarrollo de diferentes estudios (Zeithaml et al.1993)” (Quispe, 2015)

Aspectos o dimensiones que afectan la producción del servicio hotelero

“Para el estudio los autores hallaron 5 aspectos o dimensiones que afectan a la producción del servicio: (elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, empatía y capacidad de respuesta).

1. ELEMENTOS TANGIBLES: Apariencia física de las instalaciones y del personal.

- Apariencia de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación.
- La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna.
- Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas.
- Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra.

2 FIABILIDAD: Entrega del servicio prometido.

- Cuando la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.
- Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo.
- La empresa realiza bien el servicio desde la primera vez.
- La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido.
- La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores.

3 SEGURIDAD: Garantía y sentirse seguro en la prestación del servicio y por parte de los empleados.

- La infraestructura te hace sentir seguro
- Los empleados de la empresa de servicios siempre se muestran confiables e inspiran seguridad.
- Se siente la tranquilidad dentro del establecimiento.

4. EMPATIA: (accesibilidad, comunicación, comprensión con el cliente) Capacidad de entender las necesidades de los clientes.

- El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes.
- Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios.
- Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes.
- Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes.

5. CAPACIDAD DE RESPUESTA: Capacidad para dotar al cliente de un servicio oportuno.

- La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada
- La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.
- La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes.

La aplicación práctica del modelo demanda un cuestionario en el que se plasman las percepciones y expectativas de los usuarios respecto a ciertos ítems y al tipo de servicio a medir, con subescalas que miden las dimensiones de calidad anteriormente mencionadas y mediante una escala tipo likert la cual le da la calificación de satisfacción a cada elemento.

Estos aspectos engloban los elementos de una organización que afectan a la producción del servicio y otros que se refieren a la relación con el cliente externo. Actualmente es utilizado en el sector servicios a nivel internacional” (Quispe, 2015).

2.2.1.1 Calidad en servicios turísticos

Para elaborar un plan de calidad hotelera se determinan los siguientes elementos que forman parte de su servicio integral.

- Calidad
- Particularidades
- Beneficio condicionado

La calidad: Es la percepción de la confianza que inspira el servicio, tanto por experiencias anteriores que hayan tenido los clientes como por el desarrollo eficiente de la prestación actual del servicio. (CALTUR, 2013)

Las particularidades: Constituidas por las características físicas y de operación de un establecimiento, como por ejemplo, en un hotel, su decoración, la disposición de sus habitaciones, el estilo arquitectónico, el tamaño de los cuartos, el mobiliario del que dispone, el tipo de cafetería, etc. Todos los aspectos armónicos visibles como artísticos para el cliente que hacen diferente un establecimiento de otro. (CALTUR, 2013)

Los beneficios condicionados: Todo aquello que diferencia de forma relevante a una empresa por los cuales el cliente busca sus servicios. Como, por ejemplo, atención

personalizada, símbolo o marca asociada al servicio, etc. Todos estos elementos del servicio son muy importantes para un negocio turístico porque constituyen la garantía de que el servicio que se presta es consistente con la calidad ofrecida y esperada por los clientes” (CALTUR, 2013)

El personal, un elemento de distinción

Como lo expresa Feijoó, “el huésped resalta varios ítems, pero el punto que siempre se repite es el servicio; es decir, en la mente del cliente quedan registrados con mayor fuerza el buen servicio por sobre una excelente habitación o un gran edificio, ya que a la gente le parece obvio y espera un buen espacio edificio; sin embargo, lo que no presume – y lo puede sorprender- es un servicio de calidad” (Feijoó, J. Bollini, L. Fernández, J. Irigaray, K, 2015)

Servicio de calidad

Tal como lo define Feijoó, “un servicio de calidad significa personalización, que el personal posee un alto sentido de la calidad que debe brindarse al huésped.

De modo que el empleado actúa como elemento diferenciador, ya que forma parte del servicio que se le ofrece al cliente, operando como punto comparativo con respecto a otros hoteles.

Como un ejemplo del resultado de la atención personalizada y buen servicio, se puede mencionar a los huéspedes frecuentes; es decir huéspedes repetitivos, gente que vuelve. A esta clase de clientes se les presta mucha atención, ya que son la mejor publicidad para un hotel. Por tal motivo se trata de obtener de ellos la mayor información, saber que les gusta, sus costumbres, las habitaciones que prefieren, et; es decir, tener un trato más cercano con ellos para que se sientan como en su casa con el fin de fidelizarlos,

brindándoles un buen servicio. Es más costoso y difícil obtener nuevos huéspedes que mantener los frecuentes” (Feijoó, J. Bollini, L. Fernández, J. Irigaray, K, 2015)

Huésped

El huésped es el amigo al que se espera para que disfrute de las instalaciones y del servicio de un modo total.

Los huéspedes son una fuente de información, por lo tanto habrá que escucharlos y actuar en consecuencia.

El huésped no elige donde se alojará solo por un bonito lugar. Esto será quizá una primera aproximación. Pero se irá rápidamente (y lugares no le faltan), hasta encontrar el servicio esperado. Ese entorno humano que lo haga sentir “como en casa”, confortablemente atendido” (Feijoó, J. Bollini, L. Fernández, J. Irigaray, K, 2015)

DIRECCIÓN DE LA CALIDAD

Consiste en un sistema que implanta la calidad en toda la empresa como medio para conseguir los objetivos de calidad, caminando hacia la mejora continua en todos los niveles organizativos y utilizando todos los recursos disponibles con el menor coste posible. De esta manera, a través de la planificación, organización y control de la calidad, persigue la mejora continua, no sólo de los productos, sino también de los procesos, mediante la involucración de todos los miembros de la empresa. (Tarí, 2000)

De acuerdo con Bastos, se comprende que “el cliente valora principalmente el que se le preste la debida atención e interés, además el ser escuchado; sentirse importante en la medida de su aportación le anima a seguir confiando. Quiere percibir que sus problemas son atendidos, y que también se le brinden oportunidades y soluciones adaptadas a cada

situación. En general apreciará la flexibilidad y las facilidades en la gestión” (Bastos, 2006)

2.2.1.2 Marketing de servicios

“De acuerdo con Fernández y Bajac (2003), tradicionalmente el marketing de servicios fue asumido como una disciplina separada y esencialmente diferente del marketing de bienes; sin embargo, el marketing de servicios ha tomado mayor fuerza en las últimas décadas.

Según Arellano (2001), el marketing es una disciplina que es cada vez de interés para las sociedades. En consecuencia, es de vital potencialidad la importancia del marketing de servicios, de la calidad del servicio y de la gestión de servicios como ramas del marketing. Cabe añadir que Fernández y Bajac (2003) indicaron que en el futuro no habrá marketing sin marketing de servicios. El hecho de que varias de las empresas del rubro industrial estén cada vez más interesadas en los servicios para diferenciar su oferta del resto de la competencia, hace que sean más competitivas con el fin de incrementar su postura en el mercado.” (Cahuaya, R. & Ñahuincopa, P., 2016)

NUEVO ENFOQUE DEL MARKETING

Conforme a Bollini, “el marketing requiere del desarrollo e implementación d un conjunto de actividades tendientes a identificar y satisfacer los deseos y necesidades de las personas.

Esta concepción del marketing tuvo sus orígenes a partir de los cambios producidos con la comercialización masiva y posteriormente ser incorporó y adaptó a nuevas áreas de productos y de servicios.

La introducción de estos conceptos en el mundo de los negocios ha sido un aporte muy valioso de Phill Kotler, a quien se considera el padre del marketing.

Esta nueva visión de hacer negocio, y sus comportamientos asociados, nos genera un cambio de foco en el accionar del marketing centrado en el producto (y servicios) a una nueva perspectiva, la del cliente, que en definitiva es quien demandará los productos y servicios que se generan.

Este cambio de paradigmas ha ido evolucionando en el tiempo, y distintos autores han profundizado el análisis de los conceptos e incorporado nuevos tales como la comunicación, procesos de venta y de post venta, a lo largo de la cadena de valor que se genera desde la identificación de las necesidades hasta la satisfacción de éstas.

Es por ello que el marketing centrado en el cliente no debe ser considerado como un área específica en el organigrama, sino como parte de la cultura de la organización, como un proceso de cambio permanente, que involucra distintas actividades, y genera una continua “cadena de valor” de la cual toda la organización forma parte.

Esta cadena de valor es la que se ilustra a continuación:

Gráfico 1: Nuevo enfoque del marketing



Fuente: (Feijoó, J. Bollini, L. Fernández, J. Irigaray, K, 2015)

Ahora bien, el concepto de marketing como fue desarrollado en sus orígenes ha ido evolucionando dentro de un contexto de permanente cambios, y en el cual la tendencia observada iniciado el siglo XXI es un mayor poder del consumidor sobre las decisiones de negocio.

Estas tendencias observadas por Frederick Newell son:

Límites de crecimiento: en un contexto muy competitivo las empresas podrán crecer y desarrollarse a partir de ofrecer valor y construir ventajas competitivas perdurables en el tiempo con el fin de arrebatarse clientes a su competencia. (Feijoó, J. Bollini, L. Fernández, J. Irigaray, K, 2015)

Ello requiere de:

1. Encontrar formas de cómo cambiar las reglas.
2. Un mejor conocimiento de los mercados.
3. Hacer y desarrollar clientes en lugar de hacer ventas.

Canales cambiantes de distribución: es el consumidor quien decide quién y cómo entregarle los productos y servicios.

La incorporación de la tecnología, “la falta de miedo” a su uso por parte de los consumidores y los cambios culturales, han cambiado el tradicional esquema de productor, distribuidor mayorista, distribuidor minorista, consumidor. (Feijoó, J. Bollini, L. Fernández, J. Irigaray, K, 2015)

La cambiante percepción del valor del consumidor: dado el contexto competitivo al que hacíamos referencia además de satisfacer una necesidad, el valor percibido por el consumidor es mucho más que el precio y un descuento, y seguramente se relacionará con la calidad de la atención, la comodidad, el tiempo de entrega, etc, es decir factores motivacionales que van más allá de la necesidad detectada por la empresa. (Feijoó, J. Bollini, L. Fernández, J. Irigaray, K, 2015)

Menor tiempo para decidir la compra: es sabido que la mayor inserción de la mujer en el mundo laboral y los cambios laborales hacen que el consumidor no tenga todo el tiempo

para informarse, analizar y decidir, y sus decisiones finales se centren en conceptos tales como concentrar las compras en un determinado lugar o momento en la que encuentre mayores posibilidades de estacionamiento, variedad de productos, etc.

La manera de hacer negocios al paso de los cambios han ido evolucionando, la mayor competencia, el mayor conocimiento de los productos y servicio por parte de los consumidores a partir de las acciones de comunicación y, fundamentalmente, la incorporación de la visión del cliente en los procesos de las organizaciones, son los mayores desafíos al momento de definir nuevas oportunidades y gestionar las relaciones con los clientes con el fin alcanzar los objetivos propuestos” (Feijoó, J. Bollini, L. Fernández, J. Irigaray, K, 2015)

2.2.2 TEORÍA DE LA SATISFACCIÓN

Satisfacción del servicio:

Concepto de satisfacción

Con el pasar de los tiempos, este concepto se ha ido modificando según investigaciones, enfatizando distintos aspectos y variando su concepción.

Los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción (Oliver, 2008).

La mayoría de los autores revisados consideran que la satisfacción implica:

1. La existencia de un objetivo que el consumidor desea alcanzar.

2. La consecución de este objetivo, sólo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación.

3. El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación.

Habitualmente, desde el estudio de la economía, se centra en la medida de la satisfacción, como resultado o estado final, y en las diferencias existentes entre tipos de consumidores y productos, ignorando los procesos psicosociales que llevan al juicio de satisfacción. En cambio, desde un enfoque más psicológico se centra más en el proceso de evaluación (Johnson y Fornell, 1991, p. 268). No obstante, los dos aspectos son importante. (Morales, V. & Hernández, A., 2004)

Desde otro punto de vista “Por lo tanto, la satisfacción del usuario o del consumidor, sería a partir de la experiencia emotiva; se podría definir como una evaluación pos consumo y/o post-uso, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes hacia el objeto de consumo y/o uso, y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo.

Por ello es importante y necesario, realizar una diferenciación entre los conceptos de servicio y de organización de servicios, recordando que el concepto de servicio son los componentes intangibles de un producto o servicio, incluyendo tanto un componente tangible, el bien de consumo, como uno intangible el servicio; entendemos como organizaciones de servicio donde una parte relevante del servicio se presta mientras es usado, también ofrece tanto aspectos tangibles como intangibles (Martínez-Tur, Peiró, Ramos, 2001)” (Morales, V. & Hernández, A., 2004)

EN BUSQUEDA DE LA CALIDAD

De acuerdo a Feijoó, “cuando trabajamos en la búsqueda de la calidad para obtención de la satisfacción del cliente, nuestro primer paso es desarrollar una planificación estratégica que nos permita alcanzar el objetivo deseado involucrando todos los niveles de la organización.

Para materializar esta estrategia, lo haremos a través de una planificación operativa, que será realmente la que se ocupe de los aspectos del día a día, y en estrecha relación a los momentos de la verdad, donde se pondrá a prueba si el personal de contacto y todo el que interactúe con el huésped lo podrá hacer del modo esperado y si el huésped percibe este proceso de calidad que se está elaborando para satisfacer sus necesidades y expectativas.

La relación entre planificación estratégica y operativa deberá ser permanente, donde ésta es el verdadero proceso de la calidad. Deberá contener:

- Liderazgo de calidad
- Orientación hacia el huésped o cliente
- Eficiencia
- Eficacia
- Mejoramiento continuo” (Feijoó, J. Bollini, L. Fernández, J. Irigaray, K, 2015)

2.2.3 Hotelería

Tal como menciona Feijoó, “La hotelería es el arte de dar servicio en equipos de trabajo.

Cada uno de sus integrantes juega un rol diferente con un objetivo común. No se puede satisfacer las necesidades y expectativas de los huéspedes solo con individualidades. Se necesita al conjunto de los integrantes.

El nuevo desafío es tener a estos integrantes- recursos humanos- de las empresas- entrenados y capacitados para las exigencias a las que están y continuarán estando sometidos” (Feijoó,J. Bollini,L. Fernández, J. Irigaray, K, 2015)

2.2.4 Terminología Especializada

a) Actividad turística: Es la suma de todas aquellas empresas que invierten valiosos recursos para producir bienes y servicios en beneficio de las comunidades anfitrionas. Comprendiendo aquellos actos que realizan las personas para que puedan acontecer distintos hechos de carácter Turístico-Recreacional. (OMT, TURISMO, 2006)

b) Atractivos turísticos: Son todos aquellos valores propios existentes, natural, cultural o de sitio, que motivan la concurrencia de una población y que son dispuestos y/o acondicionadas específicamente para su adquisición y/o usufructo recreacional directo. (OMT, TURISMO, 2006)

c) Alojamiento: Entendido como toda actividad turística de alojamiento la ejercida por las empresas que presten servicios de hospedaje al público mediante precio, de forma profesional, bien sea de modo permanente o temporal, con o sin prestación de servicios complementarios. (OMT, TURISMO, 2006)

d) Categoría: Es un número de la escala del 1 a 5 estrellas, gran turismo y clase especial con la finalidad de medir la calidad y cantidad de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes. (OMT, Turismo, 2006)

e) Conciencia turística: Actitudes y comportamientos de los habitantes de un lugar turístico, que humanizan la recepción de turistas a través de la hospitalidad y comprensión. (OMT, TURISMO, 2006)

f) Hospedaje: Se contempla como servicio que ofrecen hoteles y establecimientos especializados que cumplen ciertas condiciones y requisitos adecuados de estancia por una noche o más de los turistas. (OMT, TURISMO, 2006)

g) Infraestructura turística: Comprende las obras básicas, generalmente de acción estatal, constituida y provista de comunicaciones, abastecimientos de agua, eliminación de desechos, puertos, aeropuertos, etc. (OMT, TURISMO, 2006)

h) Call center (o centro de llamadas): es el área de la empresa que cuenta con personal asignado y capacitado para atender telefónicamente las solicitudes y quejas de los clientes y; adicionalmente, realizar acciones de Telemarketing. (CALTUR, 2013)

i) Atención al cliente: [1] Servicios que prestan las empresas para satisfacer las necesidades de sus clientes. [2] Servicios brindados por una empresa en el cual los clientes pueden exponer sus quejas y reclamos, brindar sugerencias o realizar las consultas que desee acerca de los productos o servicios ofrecidos por la empresa. (CALTUR, 2013)

j) Calidad: Capacidad que posee una empresa para satisfacer las necesidades y superar las expectativas de sus clientes por un precio determinado. Se mide mediante el grado o nivel de satisfacción del consumidor. (CALTUR, 2013)

k) Capacitación del personal: Conseguir que un trabajador sea apto o hábil para realizar alguna tarea específica o mejorar su desempeño. (CALTUR, 2013)

l) Cliente: Toda persona que tiene una necesidad o deseo por satisfacer, recibe un servicio y cancela una cifra previamente pactada a cambio del mismo. Es la razón de ser del servicio. (CALTUR, 2013)

m) Comunicación: mecanismo mediante el cual se ofrece información se interactúa con los clientes. (CALTUR, 2013)

n) Consumidor: persona (u organización) que demanda y utiliza bienes o servicios proporcionados por una empresa capaz de satisfacer sus necesidades (CALTUR, 2013)

ñ) Encuesta: Conjunto de preguntas preestablecidas y diseñadas dirigidas a un grupo específico de consumidores (o posibles consumidores) a fin de definir segmentos de mercado, nivel de satisfacción o aprobación de un determinado producto o servicio. (CALTUR, 2013)

o) Fidelización del cliente: Lealtad de una persona al consumo de un producto o servicio a una determinada empresa o marca de una forma continua o periódica. (CALTUR, 2013)

p) Identidad particular de una empresa: Diferenciación que posee la organización con respecto a sus competidores. (CALTUR, 2013)

q) Niveles de satisfacción: Evaluación del producto o servicio -después de la experiencia- al compararse la expectativa del cliente con lo recibido realmente. (CALTUR, 2013)

r) Perfil del cliente: Determinación del tipo de persona que adquiere (o hace uso) del servicio o producto de una empresa. Dicha determinación se basa -principalmente- en las características demográficas y conductuales de los clientes. (CALTUR, 2013)

s) Satisfacción al cliente: Percepción originada en el cliente al comparar su expectativa con el grado de cumplimiento proporcionado por un producto o servicio. (CALTUR, 2013)

t) Selección del personal: Proceso mediante el cual se lleva a cabo la elección de la persona más adecuada, para ocupar la vacante de un puesto de trabajo, entre un conjunto de postulantes. (CALTUR, 2013)

u) Servicios: Es el resultado de una sucesión de actos en los cuales interaccionan el cliente, el soporte físico y el personal de contacto, de acuerdo a procesos y procedimientos previamente establecidos, que buscan la satisfacción del consumidor y el logro comercial de la empresa prestataria. (CALTUR, 2013)

v) Soporte físico: Conjunto de elementos materiales necesarios para la prestación de un servicio. Incluye los instrumentos necesarios para prestar el servicio (como por ejemplo muebles, enseres y máquinas) y el entorno (tal como localización, edificios y decorado). (CALTUR, 2013)

w) Liderazgo: Capacidad de una persona (o grupo de personas) para llevar a cabo un proceso en el cual otras actúan motivadas para el logro o cumplimiento de objetivos y metas. (CALTUR, 2013)

x) Manejo de quejas: Parte de las funciones dentro de la atención al cliente que busca brindar la mejor solución posible a un problema planteado por el cliente con respecto al servicio ofrecido. (CALTUR, 2013)

y) Motivación del personal: Habilidad de una organización para generar y mantener en los empleados, de todos los niveles jerárquicos, una actitud positiva acerca de sus labores y logrando -adicionalmente- una mayor eficiencia por parte de los mismos. (CALTUR, 2013)

z) Manual de buenas prácticas: Conjunto de acciones y medidas que buscan lograr, en aquellos que las adopten en sus operaciones y servicios, resultados eficientes con el uso óptimo de recursos. En turismo, principalmente se han desarrollado manuales de buenas prácticas sostenibles (que incluyen los ejes económicos, socio-cultural y ambientales) y en calidad de los servicios. (CALTUR, 2013)

3 HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis General

La calidad del servicio que ofrecen los hospedajes de tres estrellas estaría relacionada significativamente con la satisfacción del turista del distrito de Wanchaq.

3.2 Hipótesis Específicas

- a. La buena atención que ofrecen los hospedajes de tres estrellas en el distrito de Wanchaq estaría relacionada con la satisfacción de los turistas.
- b. La apreciación y/o valoración perceptiva sobre la calidad de servicios influiría en la satisfacción de los turistas del distrito de Wanchaq.
- c. Las alternativas y/o estrategias propuestas mejorarían significativamente los servicios de hospitalidad de tres estrellas en el distrito de Wanchaq.

4 SISTEMA DE VARIABLES

4.1 Variable independiente:

Calidad de servicio

4.2 Variable dependiente:

Satisfacción de los turistas

4.3 Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
<p>1.- V.I. Calidad de servicios:</p> <p>Capacidad que posee una empresa para satisfacer las necesidades y superar las expectativas de sus clientes por un precio determinado. Se mide mediante el grado o nivel de satisfacción del consumidor. (CALTUR, 2013)</p>	<p>Calidad del servicio</p> <p>Buena atención</p> <p>Personal profesional</p> <p>Ética profesional</p> <p>Etiqueta profesional</p> <p>Infraestructura</p> <p>Confort</p> <p>Limpieza</p> <p>Precios</p>	<p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p> <p>Conciencia turística</p> <p>Hospitalidad</p> <p>Conocimiento profesional.</p> <p>Motivación del personal</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Tarifas justa de acuerdo a temporada</p>
<p>2.- V.D. Satisfacción del turista:</p> <p>Percepción originada en el cliente al comparar su expectativa con el grado de cumplimiento proporcionado por un producto o servicio. (CALTUR, 2013)</p>	<p>Satisfacción del turista</p> <p>Fidelización del turista</p> <p>Buena imagen del Hotel</p> <p>Afluencia de turistas</p>	<p>Niveles de satisfacción Trato cortés y amable.</p> <p>Rapidez del servicio.</p> <p>Equipamiento básico:</p>

CAPITULO I

ANTECEDENTES DE LA HOTELERÍA A NIVEL MUNDIAL

Tabla 2: Antecedentes de la Hotelería

ANTECEDENTES DE LA HOTELERÍA		
1000 a 500 a de c.	EDAD ANTIGUA	<p>La industria hotelera se remonta a la antigüedad, en donde los productos se intercambiaron entre las diferentes civilizaciones, hacía que los comerciantes viajaran de un país a otro para realizar este intercambio, en un comienzo este tipo de servicio era gratuito, en este tiempo para el alojamiento de los comerciantes los reyes les construían refugios en los caminos, para incentivar el intercambio comercial y proteger a los mercaderes de los ladrones</p>
Hasta los siglos X – XI	Después de la caída del imperio Romano	<p>Existían diferentes tipos de hoteles, unos de mala calidad y reputación para la gente más pobre, otros de excelente calidad pero solamente accesibles a gente pudiente.</p> <p>El servicio de hospedaje pasó a manos de los monasterios, que prestaban este servicio por caridad. La hospitalidad se volvió un servicio voluntario y estaba protegido por la ley, también estaban los sitios donde se prestaba este servicio a cambio de un valor.</p>
A partir del siglo XII-XIII	las cruzadas	<p>Dieron un fuerte impulso al comercio lo que conllevó a que se acabara la hospitalidad y se crearan sitios dedicados a hospedar los cuales cobraban por esto.</p>

Durante los siglos XV-XVIII	gracias al sistema mercantilista	Hay un gran intercambio comercial, lo que genera un desarrollo de posadas por todas las ciudades, pero su calidad no era muy buena. Las posadas no eran sólo frecuentadas por viajeros, eran centros donde se realizaban diferentes actividades, como los negocios, se elegían miembros del parlamento, se reunía el consejo eclesiástico entre otras cosas.
En los siglos XIX y XX	existió una evolución en los medios de transporte y de comunicaciones	Lo que aumentó los viajes, lo que condujo a una evolución de los hoteles, el primer hotel de concepción moderna fue el “badische Hof” construido en Alemania, tenía un elegante comedor, biblioteca y sala de lectura, una serie de aspectos que para la época eran novedosos. Con la aparición del ferrocarril aparecieron los hoteles.
A mediados de 1800	Aparecen los hoteles de propiedad corporativa.	El primer hotel que apareció fue el Grand Hotel construido en Paris en 1850, después aparecieron varios.
En 1880	Se inauguró el Ritz y su cadena de hoteles.	
Después de 1900	Este modelo de negocio fue seguido por Estados Unidos.	
A mediados de la década XIX	Francia ejerció una gran influencia en la industria hotelera.	
desde la década de los ochenta	Lo hace Estados Unidos, con sus hoteles gigantes de 500 habitaciones y más.	
La industria hotelera hoy es una de las industrias del billón de dólares y en muchos países europeos ocupa ya el primer puesto de la industria nacional.		

FUENTE: (Servicio de hospedaje, 2015) Diseño propio.

NACIMIENTO Y CRECIMIENTO DEL TURISMO EN EL PERÚ Y EL CUSCO

“La aparición del turismo interno por la expansión de los medios de comunicación terrestre. Durante las primeras décadas del siglo XX se incrementó en el país la construcción de carreteras y se agregaron otros ferrocarriles a los existentes. Poco a poco va desarrollándose también la comunicación aérea, con los establecimientos de algunos aeropuertos pequeños. Esto viene de acompañado de la consolidación de clases medias y sectores asalariados que desarrollaron el turismo interno por motivos de recreación y salud.

El gobierno de Leguía (1919-1930) invirtió fuertemente en la modernización del país. Se amplió significativamente la red vial, con la continuación de la carretera Panamericana, así como nuevas líneas férreas.

Con ello empieza un cierto turismo interno hacia las ciudades de provincias y balnearios, lo que genera construcción de servicios hoteleros en la Laguna de Huaca china en Ica y los Baños de Boza en Huaral, por mencionar dos lugares. Asimismo por el centenario de la independencia, se emprendieron grandes obras para embellecer y modernizar la ciudad de Lima. Ello incluyó la construcción de hoteles, por parte de la inversión privada, entre los que destacan nítidamente el Hotel Country en San Isidro y el Hotel Bolívar en la nueva plaza San Martín.

En 1933 se publica las imágenes de dos hoteles, en Cusco y Puno, diseños de Harth-terré, en terrenos no definidos; uno “en las faldas o la cumbre del cerro de Machupicchu”, el otro “en las orillas del Lago Titicaca”.

El encargo lo había hecho el Touring Club Peruano, que pensaba construir ambos hoteles para impulsar el turismo hacia el sur del país, aprovechando los ferrocarriles existentes

en esa zona del Perú y los importantes atractivos de ambos departamentos, tanto arqueológicos como naturales.

Fue en 1935 que se inauguró el primer edificio del terminal aéreo de Limatambo, para los nuevos aviones que llegarían al país.

En 1938 este gobierno lanzó el plan hotelero a nivel nacional, asumiendo el reto de crear infraestructura del sector en varias ciudades del país, plan que sería continuado por los gobiernos sucesivos. El estado tomaba conciencia sobre la falta de albergues adecuados en lugares de gran riqueza natural y cultural, reconociendo el enorme potencial económico de una actividad como el turismo.

Fernando Belaunde, director de la revista El Arquitecto Peruano, fundada el año anterior, opinaba favorablemente sobre esta decisión gubernamental para construir hoteles en las principales ciudades del país.

En mayo de 1938 se había dado a conocer a la misma revista el concurso convocado por el Ministerio de Fomento para el Hotel del Cusco.

Las bases solicitaban un edificio de tres pisos y un sótano, uno de sus frentes hacia la Plaza del Cabildo (del Regocijo o Cusi pata). Incluía servicios sofisticados para la época como cámaras frigoríficas, depósitos, cajas de seguridad y salas de exposiciones.

El 15 de julio de 1938 el jurado compuesto por Héctor Velarde y Augusto Guzmán dio a conocer a los ganadores, los arquitectos José Álvarez Calderón y Emilio Harth-terré. Este hotel terminó ocupando una manzana completa de la ciudad, frente a la Plaza del Regocijo, en plena zona monumental, una ubicación que podría cuestionarse.

Para su construcción, que demoró años, se tuvo que demoler lamentablemente la Casa de la Moneda que allí existía.

Los primeros hoteles de turistas que se licitaron para empezar su construcción, aparte del de Cusco, fueron los de Arequipa, Puno y Huaraz.

Tal como fueron inicialmente proyectados, el Hotel de Cusco tenía más de 80 habitaciones; los de Arequipa, Huancayo y Abancay tenían alrededor de 40; Ayacucho, Piura y Huánuco más de 30. Varios fueron terminados e inaugurados en la primera mitad de la década de 1940

Durante este periodo se creó la Escuela de Cicerones (1940), institución educativa dirigida a la actividad turística, que luego se convertiría en CENFOTUR.

En 1947 se autoriza a la Corporación un préstamo para la construcción, reparación y conclusión de hoteles y albergues en el país. Así también fue inaugurado el nuevo edificio del aeropuerto de Limatambo en setiembre de 1948, poco antes del derrocamiento de Bustamante y Rivero.

En el gobierno de Odría, La Corporación Nacional de Vivienda fue la encargada de diseñar y construir, aunque no formara parte del tema de vivienda, el Centro Vacacional Huampaní. Este fue un extenso Conjunto de Habitaciones y bungalows con diversos servicios recreativos en las afueras de Lima, con la idea de otorgar esparcimiento y descanso a los sectores medios de la sociedad. Luego de diez años de espera, se terminó en 1956 el Hotel de Urubamba, en el Valle Sagrado del Cusco, situado en medio del paisaje natural.

El de Trujillo se ubica en plena Plaza de Armas, diseño de Carlos Morales Macchiavello y Humberto Guerra. Se acomoda, con portada de ingreso y balcones, a un espacio urbano de carácter tradicional.” (Martuccelli, 1952)

REQUISITOS MÍNIMOS PARA LA CLASIFICACIÓN Y/O CATEGORIZACIÓN DE HOSPEDAJES DE TRES ESTRELLAS

Imagen 1: Formato para clasificación y categorización de hotel 3 estrellas

PERÚ		Ministerio de Comercio Exterior y Turismo	
ANEXO N° 4			
ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE			
FORMATO PARA CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN DE HOTEL 3 ESTRELLAS			
1.- INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:			
1	Razón Social (Personería Jurídica) o Apellidos y Nombres (Persona Natural)	<input type="text"/>	
2	Nombre Comercial	<input type="text"/>	3 N° de RUC <input type="text"/>
4	Domicilio	<input type="text"/>	
5	Dirección del Establecimiento	<input type="text"/>	6 Número <input type="text"/>
7	Interior	<input type="text"/>	8 Localidad <input type="text"/>
		<input type="text"/>	9 Departamento <input type="text"/>
10	Provincia	<input type="text"/>	11 Distrito <input type="text"/>
		<input type="text"/>	12 Telefono <input type="text"/>
13	Página Web	<input type="text"/>	14 e-mail <input type="text"/>
15	Representante Legal	<input type="text"/>	16 Docum. DNI <input type="checkbox"/>
		<input type="text"/>	Identidad: C.E. <input type="checkbox"/>
2- REQUISITOS MÍNIMOS:			
A- REQUISITOS MÍNIMOS DE INFRAESTRUCTURA: (Según ANEXO 1 Norma Técnica A.30 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones-RNE- Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA, 13/05/2014).			
N° de Pisos:	<input type="text"/>	SI	
17	Ingreso de huéspedes (Para uso exclusivo de los huéspedes separado del Ingreso de Servicios) Mínimo 1.	<input type="checkbox"/>	
18	Recepción y Conserjería.	<input type="checkbox"/>	
19	Cocina.	<input type="checkbox"/>	
20	Comedor.	<input type="checkbox"/>	
21	Bar.	<input type="checkbox"/>	
22	N° de Habitaciones (Mínimo 20)	<input type="text"/>	
	- Simples, área mínima 11 m ²	<input type="text"/>	
	- Dobles, área mínima 14 m ²	<input type="text"/>	
	- Suite (Sala integrada al dormitorio), área mínima 24 m ² .	<input type="text"/>	
	- Suite (Sala separada del dormitorio), área mínima 26 m ² .	<input type="text"/>	
23	Servicios higiénicos (dentro de la habitación).	<input type="checkbox"/>	
24	Tipo: 1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha), área mínima de 3 m ² .	<input type="checkbox"/>	
25	Closet o guardarropa (dentro de la habitación).	<input type="checkbox"/>	
26	Sistemas de ventilación y/o climatización (en la habitación).	<input type="checkbox"/>	
27	Agua fría y caliente (Obligatorio para tina o ducha).	<input type="checkbox"/>	
28	Sistema de comunicación telefónica (En habitación).	<input type="checkbox"/>	
29	Ascensor de uso público a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semisótano).	<input type="checkbox"/>	
30	Alimentación eléctrica de emergencia para los ascensores	<input type="checkbox"/>	
31	Estacionamiento privado y cerrado, (porcentaje del 20 % del número de habitaciones).	<input type="checkbox"/>	
32	Ambientes separados para equipos de generación de energía eléctrica y almacenamiento de agua potable.	<input type="checkbox"/>	
Adjuntar documento en el que aparezca el detalle de cada habitación y baño con sus medidas correspondientes.			
33	Servicio higiénico de uso público (diferenciados por sexo, mínimo con 1 lavatorio y 1 inodoro).	<input type="checkbox"/>	SI
34	Servicio de teléfono para uso público.	<input type="checkbox"/>	
35	Zona de mantenimiento- Deposito.	<input type="checkbox"/>	
36	Oficio(s).	<input type="checkbox"/>	
B- REQUISITOS MÍNIMOS DE EQUIPAMIENTO			
37	Custodia de valores (individual en la habitación o caja fuerte común).	<input type="checkbox"/>	
38	Internet.	<input type="checkbox"/>	
39	Televisor en habitación.	<input type="checkbox"/>	
40	Teléfono con comunicación nacional e internacional en habitación.	<input type="checkbox"/>	
C- REQUISITOS MÍNIMOS DE SERVICIO			
41	Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Hotel.	<input type="checkbox"/>	
42	Servicio de Lavado y planchado (en el hotel o a través de terceros)	<input type="checkbox"/>	
43	Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis.	<input type="checkbox"/>	
44	Servicio de custodia de equipaje.	<input type="checkbox"/>	
45	Primeros Auxilios (Botiquín). Según especificaciones técnicas del MINSA).	<input type="checkbox"/>	
46	Cambio regular de sábanas y toallas diario y cada cambio del huésped. (El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros).	<input type="checkbox"/>	
D- REQUISITOS MÍNIMOS DE PERSONAL			
47	Personal calificado (Definición contenida en el Reglamento).	<input type="checkbox"/>	
48	Personal uniformado las 24 horas	<input type="checkbox"/>	

En el caso de los requisitos de teléfono, televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Hotel.

.....
Firma Representante Legal

Fecha:

Imagen 2: Formato para clasificación y categorización de hostel 3 estrellas.



ANEXO N° 11
ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE
FORMATO PARA CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN
DE HOSTAL 3 ESTRELLAS

1.- INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

1	Razón Social (Personería Jurídica) o Apellidos y Nombres (Persona Natural)			
2	Nombre Comercial		3	N° de RUC
4	Domicilio			
5	Dirección del Establecimiento		6	Número
7	Interior		8	Localidad
9			9	Departamento
10	Provincia		11	Distrito
12			12	Telefono
13	Página Web			
14			14	e-mail
15	Representante Legal			
16	Docum. Identidad:		DNI	
			C.E.	

2- REQUISITOS MÍNIMOS:

<p>A- REQUISITOS MÍNIMOS DE INFRAESTRUCTURA: (Según ANEXO 3 Norma Técnica A.30 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones-RNE- Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA, 13/05/2014).</p>		SI
N° de Pisos:		<input type="checkbox"/>
17 Ingreso de huéspedes y del personal de servicio.		<input type="checkbox"/>
18 Recepción.		<input type="checkbox"/>
19 Cocina.		<input type="checkbox"/>
20 Cafetería.		<input type="checkbox"/>
	Cantidad	
22 N° de Habitaciones (Mínimo 10)		<input type="checkbox"/>
- Simples, área mínima 11 m ²		<input type="checkbox"/>
- Dobles, área mínima 14 m ²		<input type="checkbox"/>
Adjuntar documento en el que aparezca el detalle de cada habitación y baño con sus medidas correspondientes.		
23 Closet o guardarropa (dentro de la habitación).		<input type="checkbox"/>
24 Servicios higiénicos (dentro de la habitación).		<input type="checkbox"/>
25 Tipo: 1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha), área mínima de 4 m ² .		<input type="checkbox"/>
26 Agua fría y caliente.		<input type="checkbox"/>
27 Sistemas de ventilación y/o de climatización.		<input type="checkbox"/>
28 Ascensor de uso público a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semisótano).		<input type="checkbox"/>
29 Servicio higiénico de uso público (diferenciados por sexo).		<input type="checkbox"/>
30 Servicio de teléfono para uso público.		<input type="checkbox"/>
<p>B- REQUISITOS MÍNIMOS DE EQUIPAMIENTO</p>		
31 Ambiente separado para equipo de almacenamiento de agua potable.		<input type="checkbox"/>
<p>C- REQUISITOS MÍNIMOS DE SERVICIO</p>		
32 Internet.		<input type="checkbox"/>
33 Caja fuerte en recepción.		<input type="checkbox"/>
34 Televisor en habitación.		<input type="checkbox"/>
<p>D- REQUISITOS MÍNIMOS DE PERSONAL</p>		
35 Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Hostel.		<input type="checkbox"/>
36 Servicio de custodia de equipaje.		<input type="checkbox"/>
37 Primeros Auxilios (Botiquín). Según especificaciones técnicas del MINSa.		<input type="checkbox"/>
38 Cambio regular de sábanas y toallas (El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros).		<input type="checkbox"/>
<p>D- REQUISITOS MÍNIMOS DE PERSONAL</p>		
39 Personal calificado (Definición contenida en el Reglamento).		<input type="checkbox"/>
40 Personal uniformado las 24 horas		<input type="checkbox"/>

En caso de requisitos de televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Hostel.

.....
Firma Representante Legal

Fecha:

Fuente: (MINCETUR, Normatividad, 2015)

Imagen 3: Condiciones mínimas para obtener la clasificación de hotel

ANEXO N° 2 CONDICIONES MÍNIMAS PARA OBTENER LA CLASIFICACIÓN DE HOTEL					
A. Condiciones mínimas de infraestructura					
Deberán cumplir con el Anexo N° 1 de la Norma Técnica A 030 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones- RNE. ¹					
B. Condiciones mínimas de equipamiento					
CONDICIONES	Cinco (5) estrellas	Cuatro (4) estrellas	Tres (3) estrellas	Dos (2) estrellas	Una (1) estrella
GENERALES					
Custodia de valores (individual en la habitación o caja fuerte común)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Internet (1)	Obligatorio y en áreas comunes	Obligatorio y en áreas comunes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Imagen 4: Condiciones mínimas para el equipamiento de habitaciones

EN HABITACIONES					
Frigobar	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Televisor	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Teléfono con comunicación nacional e internacional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

En el caso de las condiciones de teléfono, televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el hotel.

(1) La cobertura de internet debe asegurar conectividad en todas las habitaciones.

Imagen 5: Condiciones mínimas para equipamiento en departamento.

C. Condiciones mínimas de servicio					
CONDICIONES	Cinco (5) estrellas	Cuatro (4) estrellas	Tres (3) estrellas	Dos (2) estrellas	Una (1) estrella
GENERALES					
Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del hotel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de lavado y planchado (1)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Servicio de llamadas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-

¹ Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA que modifica el Título III del Reglamento Nacional de Edificaciones y aprueba la Norma Técnica A 030 Hospedaje

Imagen 6: Condiciones mínimas de servicio.

mensajes internos y contratación de taxis					
Servicio de custodia de equipaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Primeros auxilios (2)	Obligatorio	Obligatorio	Botiquín	Botiquín	Botiquín
EN HABITACIONES					
Atención en habitación (room service)	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Cambio diario de sábanas y toallas y en cada cambio del huésped (3)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

(1) Servicio prestado en el hotel o a través de terceros.
 (2) Para las categorías de tres 4 y cinco 5 estrellas el servicio puede ser brindado en el mismo local o a través de terceros. En caso se requiera botiquín, este deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.
 (3) El huésped podrá solicitar que no se cambien diariamente de acuerdo a criterios ambientales u otros.

Imagen 7: Condiciones mínimas del personal

D. Condiciones mínimas de personal					
CONDICIONES	Cinco (5) estrellas	Cuatro (4) estrellas	Tres (3) estrellas	Dos (2) estrellas	Una (1) estrella
Personal calificado (1)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal uniformado las 24 horas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-

(1) Personal que, en el cumplimiento de sus funciones, tiene contacto directo con el huésped. Deben acreditar formación o experiencia en actividades turísticas, mediante constancia o certificado expedido por entidades públicas o privadas. El personal que acredite sólo experiencia y que en el cumplimiento de sus funciones tenga contacto directo con el huésped debe acreditar haber recibido capacitación en técnicas de atención al cliente.

Imagen 8: Condiciones mínimas para obtener clasificación de hostal.

ANEXO N° 4			
CONDICIONES MÍNIMAS PARA OBTENER LA CLASIFICACIÓN DE HOSTAL			
A. Condiciones mínimas de infraestructura			
Deberán cumplir con el Anexo N° 3 de la Norma Técnica A 030 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones- RNE ¹ .			
B. Condiciones mínimas de equipamiento			
CONDICIONES	Cinco (5) estrellas	Cuatro (4) estrellas	Tres (3) estrellas
GENERALES			
Internet (1)	Obligatorio	-	-
Caja fuerte en recepción	Obligatorio	-	-
EN HABITACIONES			
Televisor	Obligatorio	-	-

En el caso de los CONDICIONES de televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Hostal.
 (1) La cobertura de internet debe asegurar conectividad en todas las habitaciones.

Imagen 9: Condiciones mínimas de servicio.

C. Condiciones mínimas de servicio

CONDICIONES	Tres (3) estrellas	Dos (2) estrellas	Una (1) estrella
GENERALES			
Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Hostal	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de custodia de equipaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Primeros auxilios (1)	Botiquín	Botiquín	Botiquín
EN HABITACIONES			
Cambio diario de sábanas y toallas (2)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

(1) Deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.
 (2) El huésped podrá solicitar que no se cambien diariamente de acuerdo a criterios ambientales u otros.

Imagen 10: Condiciones mínimas de personal

D. Condiciones mínimas de personal

CONDICIONES	Tres (3) estrellas	Dos (2) estrellas	Una (1) estrella
Personal calificado (1)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal uniformado las 24 horas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

(1) Personal que, en el cumplimiento de sus funciones, tiene contacto directo con el huésped. Deben acreditar formación o experiencia en actividades turísticas, mediante constancia o certificado expedido por entidades públicas o privadas. El personal que acredite sólo experiencia y que en el cumplimiento de sus funciones tenga contacto directo con el huésped debe acreditar haber recibido capacitación en técnicas de atención al cliente.

3 Decreto Supremo Nº 006-2014-VIVIENDA que modifica el Título 111 del Reglamento Nacional de Edificaciones y aprueba la Norma Técnica A 030 Hospedaje

Imagen 11: Placas caracterizadas para establecimientos de hospedaje.



El turista extranjero en los establecimientos de hospedaje del Perú 2017

Cuadro 1: Establecimientos de 3 estrellas.



Fuente: (Promperú, 2017)

Cuadro 2: Turista extranjero que se hospedó en establecimientos de 3 estrellas/ país de procedencia-2017



Fuente: (Promperú, 2017)

Cuadro 3: Turista extranjero que se hospedó en establecimientos de 3 estrellas/ motivo de viaje al Perú-2017



Fuente: (Promperú, 2017)

Arribo de turistas extranjeros a Cusco creció 6.3% de enero a octubre

El arribo de turistas extranjeros a los establecimientos de hospedaje de Cusco ascendió a 1,9 millones de personas en el período enero-octubre de este año, cifra mayor en 6.3% con respecto al mismo periodo del 2017, informó hoy el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). (andina, 2018)

Gráfico 2: Arribos a hospedajes del Cusco 2017-2018



Fuente: (andina, 2018)

Según el país de procedencia, este incremento estuvo asociado principalmente a las mayores visitas desde Estados Unidos (62,000 personas), Francia (12,000 personas), China (9,000 personas) y España (8,000 personas). Por el contrario, se registraron menores visitas de Argentina (-17,000 personas) y Chile (-8,000 personas).

Tabla 3: Arribos de extranjeros a hospedajes del Cusco.

Arribos de extranjeros a hospedajes del Cusco				
(Miles de personas)				
	Enero - Octubre			
	2017	2018	Flujo	Var. %
Estados Unidos	431	493	62	14,3
Brasil	142	139	-3	-1,7
Francia	106	118	12	11,1
Argentina	115	98	-17	-15,1
Reino Unido	92	96	4	4,8
Canadá	75	78	3	3,6
Alemania	77	77	0	0,2
España	68	76	8	11,6
Chile	77	69	-8	-10,2
México	62	67	5	8,4
Italia	41	46	5	12,5
Colombia	45	44	-1	-3,1
Japón	42	41	-1	-1,9
China	27	36	9	33,7
Holanda	27	30	3	13,4
Corea del Sur	21	22	1	8,8
Otros países	345	374	29	8,4
Total	1 792	1 904	112	6,3

Fuente: Mincetur.

Fuente: (andina, 2018)

En tanto, el Santuario Histórico de Machu Picchu recibió 1,5 millones de visitantes durante los diez primeros meses del 2018, superior en 12.4% frente a igual periodo del año pasado. «Esto respondió principalmente al aumento en 15.3% del número de turistas extranjeros (equivalente a 153,000 personas) (andina, 2018).

INDICADORES MENSUALES DE OCUPABILIDAD DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE COLECTIVO, 2018 (Ene-Dic) – DISTRITO DE WANCHAQ CATEGORIZADOS Y NO CATEGORIZADOS

Imagen 12: Categoría 3 3wtrrellas, Clase: Hostal

Meses	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
OFERTA												
Número de establecimientos	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
Número de habitaciones	80	80	78	78	78	78	78	78	78	88	88	78
Número de plazas-cama	114	114	146	146	146	146	146	146	146	32	32	146
INDICADORES												
TNOH en el mes(%)	3.55	3.32	3.57	3.68	3.23	6.51	7.68	4.67	7.21	8.06	8.40	4.18
TNOC en el mes(%)	11.67	3.35	8.47	3.08	3	8.37	5.78	4.09	3.24	8.06	8.46	4.49
Promedio de permanencia(días)	3.40	2.28	2.53	1.29	1.37	1.88	1.61	1.31	1.12	1.51	1.40	1.35
Nacionales(días)	3.40	2.28	2.53	1.29	1.37	1.88	1.61	1.31	1.11	1.51	1.40	1.36
Extranjeros(días)	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1
Total de arribos en el mes	88	47	116	105	89	165	160	141	229	53	42	150
Nacionales	88	47	116	105	89	165	160	141	229	53	42	148
Extranjeros	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
Total pernотaciones mes	483	107	293	135	136	278	258	185	254	80	62	203
Nacionales	483	107	293	135	136	278	258	185	254	80	62	199
Extranjeros	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4
Total empleo en el mes	3	3	8	8	8	8	8	8	8	3	3	8
COBERTURA DE INFORMANTE												
En N° de establecimientos(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
En N° de habitaciones(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: (MINCETUR, Indicad. de Ocupabilidad, 2018)

Imagen 13: Categoría 3 estrellas, Clase: Hotel

Meses	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
OFERTA												
Número de establecimiento	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Número de habitaciones	98	98	98	135	135	135	135	135	135	135	135	135
Número de plazas-cama	188	188	185	265	262	262	273	265	265	265	265	265
INDICADORES												
TNOH en el mes(%)	11.32	10.24	10.85	24.44	30.44	31.95	34.31	30.18	31.23	29.34	25.11	18.11
TNOC en el mes(%)	12.42	8.57	10.44	28.75	27.84	28.82	38.75	25.84	27.23	24.48	22.38	16.23
Promedio de permanencia(días)	2.26	1.85	1.97	2.14	2.31	1.98	2.11	2.05	2.15	2.07	2.11	1.97
Nacionales(días)	1.83	1.76	1.82	1.81	2.22	2.24	2	1.85	2.04	1.99	1.87	1.88
Extranjeros(días)	2.58	1.98	2.45	2.81	2.42	1.68	2.22	2.43	2.26	2.25	2.56	2.42
Total de arribos en el mes	320	244	567	772	980	1 108	1 233	1 095	1 008	972	845	878
Nacionales	138	143	294	458	550	458	811	657	571	678	558	423
Extranjeros	182	101	273	314	430	650	622	348	437	294	286	255
Total pernотaciones mes	724	451	1 115	1 650	2 261	2 188	2 682	2 057	2 165	2 012	1 779	1 333
Nacionales	252	251	447	831	1 222	1 028	1 220	1 213	1 184	1 350	1 048	716
Extranjeros	472	200	668	819	1 039	1 160	1 382	844	1 001	662	731	617
Total empleo en el mes	15	15	15	29	29	29	29	29	29	29	29	29
COBERTURA DE INFORMANTE												
En N° de establecimientos(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
En N° de habitaciones(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: (MINCETUR, Indicad. de Ocupabilidad, 2018)

CAPITULO II

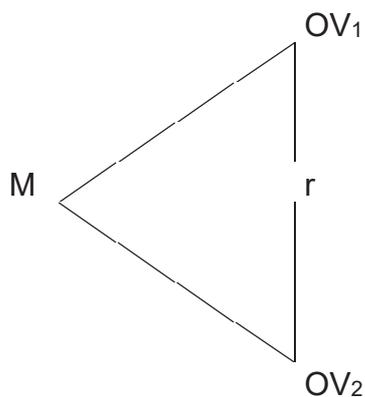
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación, está enmarcado dentro del tipo de investigación **Descriptiva - Correlacional**, ya que describe, explica la relación entre las variables de investigación con la realidad concreta de un escenario.

Diseño de la investigación

El estudio responde a un **Diseño no experimental, Inductivo – Deductivo** porque estos estudios se realizan sin la manipulación de variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural, para luego analizarlos; esto implica la recolección de datos en un momento determinado y en un tiempo único. (Kerlinger, 1983).



Donde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Calidad del Servicio

V2: Satisfacción del Cliente

r: Nivel de influencia o impacto entre las variables

Enfoque

El presente trabajo de investigación tiene un **Enfoque Mixto porque combina tanto cualitativo como cuantitativo**

Nivel de Alcance de investigación

Es una investigación de alcance **Correlacional**, porque busca la relación entre las dos variables de esta investigación y explica la importancia que tienen.

Unidad de análisis

La unidad de análisis de la presente investigación serán los turistas nacionales e internacionales que visitan los establecimientos de hospedaje de tres estrellas del Distrito de Wanchaq.

Población de estudio

La población de estudio estará constituida por un total de 19 297 turistas que visitaron los Establecimientos de Hospedaje de tres estrellas del distrito de Wanchaq, el año 2018.

Tamaño de muestra

La muestra a determinar será para realizar inferencias de la población de huéspedes nacionales como internacionales que se alojan en los Hospedajes de tres estrellas del Distrito de Wanchaq.

Selección de muestra

Se decidió tomar una muestra probabilística aleatoria simple de los usuarios, (dado que son 377). Asimismo, para determinar la cantidad total de elementos muestrales, con las que se trabajó respecto con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

$Z = 1.96$ (95% de confianza)

$p = 0.50$ (probabilidad de éxito)

$q = 0.50$ (probabilidad de fracaso)

$e = 0.05$ error permisible

$N = 19\ 297$ huéspedes.

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 19\ 297}{(0.05)^2 (19\ 296) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 376.68$$

$$n = 377$$

Técnicas de recolección de datos

Para recabar la información necesaria respecto a las variables arriba indicadas, se aplicará la siguiente técnica:

La técnica de encuestas: se utilizó como instrumento un cuestionario de tipo cerrado de 21 preguntas; en el cual los huéspedes nacionales e internacionales son los protagonistas; se aplicó para obtener los datos de las variables: calidad de servicio y satisfacción de turistas de los Establecimientos de hospedaje de tres estrellas del Distrito de Wanchaq.

ALFA DE CROMBACH

La confiabilidad como consistencia interna de un test se define como el grado en que distintos subconjuntos de preguntas o considerandos miden un rasgo o comportamiento homogéneo; es decir, el grado de correlación que es consistentes entre sí. (Hernández, R. Fernández, R. Baptista, P., 2014)

Alfa de Crombach: Con este evaluaremos la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas o ítems es común emplear el coeficiente alfa de Crombach cuando se trata de alternativas de respuestas policotómicas, como las escalas tipo Likert; El coeficiente α de Crombach puede ser calculado por medio de la varianza de los ítems y la varianza del puntaje total. Para calcular el coeficiente de confiabilidad se usó el “coeficiente alfa de Crombach (α)” Córdova (2009), cuya ecuación es:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

α : Coeficiente de confiabilidad de la prueba o cuestionario

k : Número de ítems del instrumento

S_t^2 : Varianza total del instrumento.

$\sum S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.

Tabla 4: Criterios para evaluar la confiabilidad de las preguntas o ítems “Coeficiente Alfa de Crombach (α)”

Escala	Categoría
$r = 1$	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad perfecta
$0.90 \leq r \leq 0.99$	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad muy alta
$0.70 \leq r \leq 0.89$	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad alta
$0.60 \leq r \leq 0.69$	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad aceptable
$0.40 \leq r \leq 0.59$	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad moderada
$0.30 \leq r \leq 0.39$	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad baja
$0.10 \leq r \leq 0.29$	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad muy baja
$0.01 \leq r \leq 0.09$	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad despreciable
$r = 0$	<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad nula

Fuente: (Hernández, R. Fernández, R. Baptista, P., 2014)

Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.931	21

Como se observa, el resultado del índice de coeficiente Alfa de Crombach tienen un valor de 0.931, confiabilidad muy alta, por lo que se establece que el instrumento tiene una fiabilidad alta, para el procesamiento de datos, con un número de elementos de 21, los cuales corresponden a la cantidad de reactivos del cuestionario.

ASPECTOS GENERALES

Tabla 6: Porcentaje de encuestados / Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
FEMENINO	180	48.0	48	48
MASCULINO	197	52.0	52	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 3: Porcentaje de encuestados / Sexo

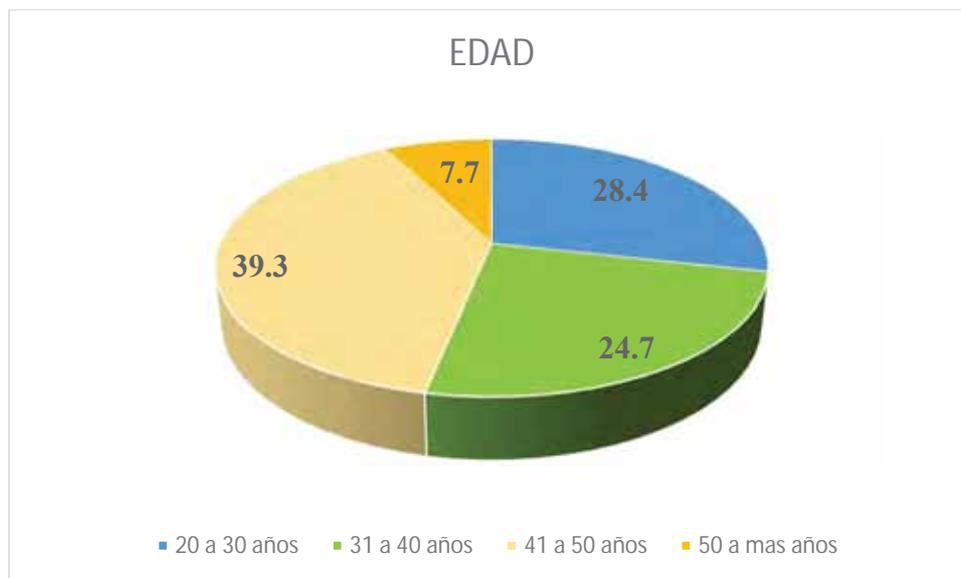


Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: De acuerdo a los datos obtenidos, el gráfico anterior muestra que el 48% fueron de sexo femenino y el 52% de sexo masculino de los encuestados en los hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq.

Tabla 7: Porcentaje de encuestados clasificados / Edad

	Frecuencia	Porcentaje
20 a 30 años	103	28.4
31 a 40 años	93	24.7
41 a 50 años	148	39.3
50 a más años	29	7.7
Total	377	100

Gráfico 4: Porcentaje de encuestados clasificados / Edad

Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: En cuanto a la edad considerando el gráfico se tiene que tienen preferencia por estos hospedajes al 39.3% corresponde a turistas entre 41 y 50 años, mientras un mínimo porcentaje del 7.7% comprende a adultos comprendidos de 50 a más años de edad que tienen como preferencia estos hospedajes.

Tabla 8: Porcentaje de encuestados / Nacionalidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ALEMANIA	57	15.1	15.1	15.1
ESTADOS UNIDOS	41	10.9	10.9	26.0
BRASIL	37	9.8	9.8	35.8
COLOMBIA	28	7.4	7.4	43.2
PERU	87	23.1	23.1	66.3
FRANCIA	59	15.7	15.7	82.0
PANAMA	16	4.2	4.2	86.2
ARGENTINA	16	4.2	4.2	90.4
JAPON	18	4.8	4.8	95.2
ITALIA	18	4.8	4.8	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 5: Porcentaje de encuestados / Nacionalidad



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: Este gráfico plasma en un máximo de 23.1% de nacionalidad peruana, una equidad al 4.8 y 4.3% de nacionalidad Panamá y Argentina, Japón e Italia al 4.8% mientras que Alemania se mantiene al 15.1% y Francia al 15.6%, USA 10.8%, Colombia se ubica al 7.5% y Brasil en el 9.7% de turistas que se hospedan en hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq.

Tabla 9: Porcentaje de encuestados que arribaron al Distrito de Wanchaq / Motivo de Viaje

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TURISMO	304	80.6	80.6	80.6
NEGOCIOS	18	4.8	4.8	85.4
PASEO	37	9.8	9.8	95.2
CULTURA	18	4.8	4.8	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 6: Porcentaje de encuestados que arribaron al Distrito de Wanchaq / Motivo de Viaje



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: El motivo de viaje es una decisión que enmarca hacia que va orientado las actividades que uno realiza, en este gráfico se demuestra que en su mayoría al 80.6% va dirigido a realizar Turismo, enmarcando una equidad al 4.8% dedicados a negocios y cultura, y al menos 9.7% dedica al paseo; de los que fueron encuestados en hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq.

ANALISIS DE FRECUENCIAS

¿Recibió buena atención en el Establecimiento de hospedaje?

Tabla 10: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI recibieron o NO Buena Atención en el establecimiento de hospedaje

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	140	37.1	37.1	37.1
NO	237	62.9	62.9	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 7: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI recibieron o NO Buena Atención en el establecimiento de hospedaje



Fuente: Propia

INTTERPRETACIÓN: El gráfico refleja las respuestas definido como **SI** recibieron buena atención en los establecimientos de tres estrellas del distrito de Wanchaq al menos el 37.1%, pero el 62.9% **NO** lo recibió; lo que denota un ineficiente desempeño en el cumplimiento de sus funciones.

¿Los empleados con frecuencia se muestran serviciales?

Tabla 11: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO se muestran serviciales los empleados en los establecimientos de hospedaje

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	140	37.1	37.1	37.1
NO	237	62.9	62.9	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 8: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO se muestran serviciales los empleados en los establecimientos de hospedaje



Fuente: Propia

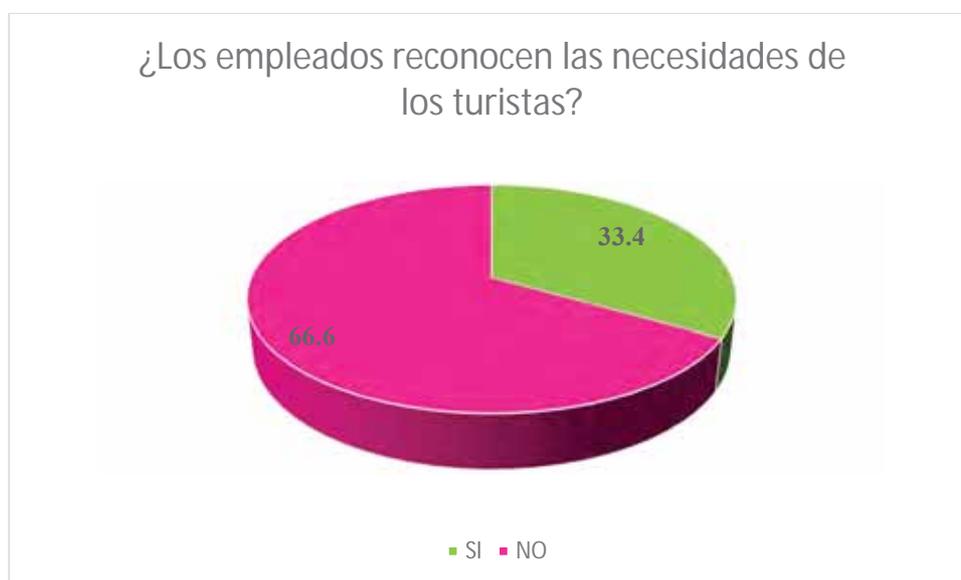
INTERPRETACIÓN: Los resultados como se visualizan en el gráfico los empleados **NO** se muestran con frecuencia serviciales al 62.9%, pero al menos **SI** se muestran serviciales frecuentemente el 37,1% manifestaron los encuestados de los hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq; mostrando una ineficacia del personal con el trato al cliente.

¿Los empleados reconocen las necesidades de los turistas?

Tabla 12: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI o NO reconocen los empleados las necesidades de los turistas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	126	33.4	33.4	33.4
NO	251	66.6	66.6	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 9: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI o NO reconocen los empleados las necesidades de los turistas



Fuente: Propia

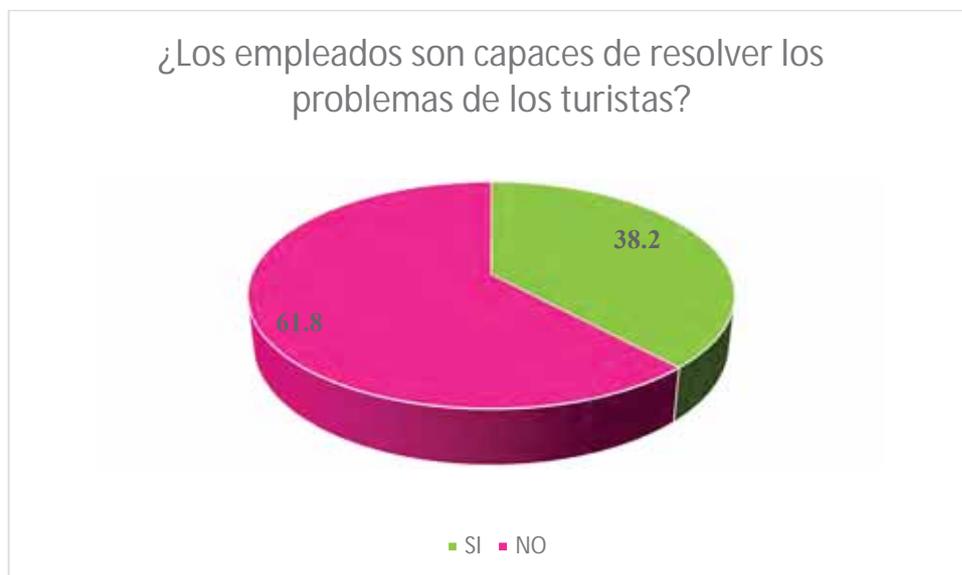
INTERPRETACIÓN: La visualización del gráfico demuestra claramente que un mínimo de 33.4% **SI** reconocen las necesidades de los turistas, mientras que el 66.6% **NO** las reconoce; son los resultados de una dejadez o desinterés del personal que se muestra en los hospedajes de tres estrellas de este distrito.

¿Los empleados son capaces de resolver los problemas de los turistas?

Tabla 13: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI o NO los empleados son capaces de resolver problemas de los turistas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	144	38.2	38.2	38.2
NO	233	61.8	61.8	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 10: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI o NO los empleados son capaces de resolver problemas de los turistas



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: En el gráfico que a continuación se muestra, son perceptibles los resultados dando a conocer que el 38.2% **SI**, están capacitados para resolver las urgencias de los turistas, más un 61.8%, **NO** lo está capacitado o preparado para dicho propósito.

¿Considera que los precios de los Establecimientos de hospedaje en el distrito de Wanchaq son asequibles?

Tabla 14: Porcentaje de la frecuencia respecto a SI o NO los precios son asequibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	136	36.1	36.1	36.1
NO	241	64.9	64.9	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 11: Porcentaje de la frecuencia respecto a SI o NO los precios son asequibles



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: El gráfico refleja claramente que en su mayoría al 64.9% **NO** están contentos con los precios ofrecidos por los servicios de hospitalidad, pero **SI** considera que los precios de los establecimientos de hospedaje en el distrito de Wanchaq son asequibles un mínimo del 36.1%.

¿Considera que el precio pagado por el Establecimiento de Hospedaje estuvo acorde a los servicios prestados?

Tabla 15: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI o NO el precio pagado estuvo acorde con los servicios prestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	154	40.9	40.9	40.9
NO	223	59.1	59.1	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 12: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI o NO el precio pagado estuvo acorde con los servicios prestados



Fuente: Propia

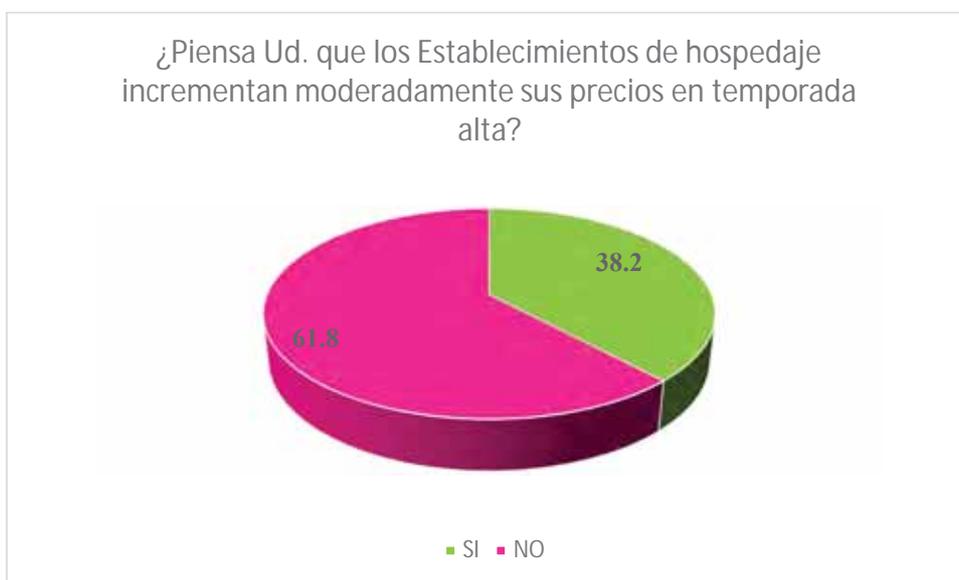
INTERPRETACIÓN: Por los resultados vemos que **NO** están de acorde los precios con el servicio recibido dio a conocer el 59.1% de los encuestados en estos hospedajes y tan solo el mínimo de 40.9% afirmó con un **SI** estar conforme con los precios por el servicio recibido.

¿Piensa Ud. que los Establecimientos de hospedaje incrementan moderadamente sus precios en temporada alta?

Tabla 16: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO incrementan sus precios en temporada alta los Establecimientos de hospedaje

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	144	38.2	38.2	38.2
NO	233	61.8	61.8	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 13: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO incrementan sus precios en temporada alta los Establecimientos de hospedaje



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: En este gráfico, el 38.2% de los encuestados afirma que **SI** incrementan los precios de estos hospedajes del distrito de Wanchaq en temporada alta moderadamente y un 61.8% de los turistas contrasta las opiniones anteriores que **NO** incrementan sus precios en temporada alta.

¿Considera justo el servicio recibido por el servicio pagado?

Tabla 17: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO es justo el servicio recibido por el que se pagó

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	162	43.0	43.0	43.0
NO	215	57.0	57.0	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 14: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO es justo el servicio recibido por el que se pagó



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: Como se puede observar claramente en el gráfico anterior, el 57% **NO**, considera justo el servicio recibido por el que había pagado, deben haber algunas deficiencias en la calidad de servicios de los hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq que no las consideran a bien, pero **SI** lo considera el 47% como justo lo recibido por lo pagado.

¿La infraestructura del Establecimientos de hospedaje es incómoda?

Tabla 18: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI o NO la infraestructura es incómoda

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	120	31.8	31.8	31.8
NO	257	68.2	68.2	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 15: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI o NO la infraestructura es incómoda



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: Plasmados los resultados en este gráfico, se deduce que la infraestructura de los establecimientos de tres estrellas del distrito de Wanchaq, en su mayoría **NO** son incómodas sumando un 68.3% y contrastando que **SI** son incómodas dijeron el 31.7%.

¿Le desagradó la infraestructura del Establecimiento de hospedaje?

Tabla 19: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO le agradó la infraestructura al turista

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	136	36.1	36.1	36.1
NO	241	63.9	63.9	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 16: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO le agradó la infraestructura al turista



Fuente: Propia

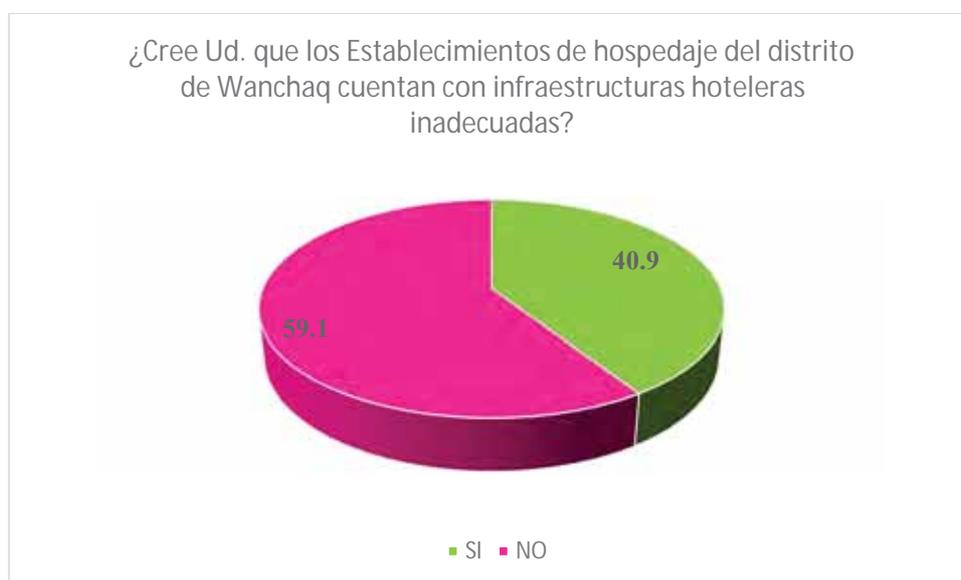
INTERPRETACIÓN: El gráfico anterior muestra que a la mayoría de los turistas en los establecimientos de tres estrellas le agradó dando un **NO** al 64%, y **SI** le desagradó a un mínimo del 36% en cuanto a la infraestructura hotelera con que cuenta el distrito de Wanchaq se trata.

¿Cree Ud. que los Establecimientos de hospedaje del distrito de Wanchaq cuentan con infraestructuras hoteleras inadecuadas?

Tabla 20: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO cuenta con infraestructura inadecuada los hospedajes en el distrito de Wanchaq

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	154	40.9	40.9	40.9
NO	223	59.1	59.1	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 17: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO cuenta con infraestructura inadecuada los hospedajes en el distrito de Wanchaq



Fuente: Propia

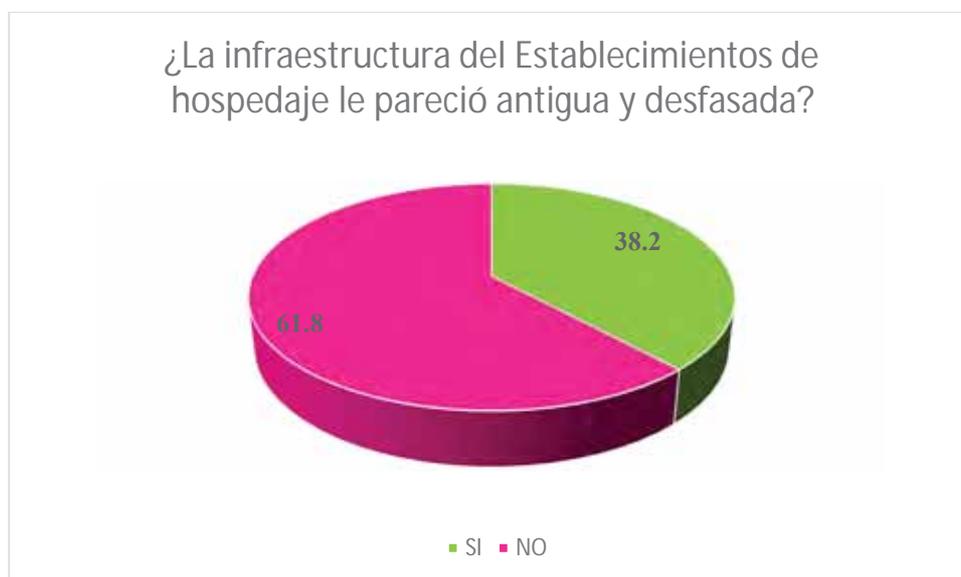
INTERPRETACIÓN: Los resultados que demuestra en gráfico anterior, refleja que la infraestructura en los hospedajes del distrito de Wanchaq, **SI**, son inadecuadas al 40.9%, mientras que el 59.1% de ellas **NO** lo son conforme a lo obtenido en las encuestas realizadas en hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq.

¿La infraestructura del Establecimientos de hospedaje le pareció antigua y desfasada?

Tabla 21: Porcentaje de las frecuencias sobre SI o NO las infraestructuras hoteleras se ven antiguas y desfasadas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	144	38.2	38.2	38.2
NO	233	61.8	61.8	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 18: Porcentaje de las frecuencias sobre SI o NO las infraestructuras hoteleras se ven antiguas y desfasadas



Fuente: Propia

INTERPETACIÓN: Conforme al gráfico anterior, la respuesta es que **NO** son antiguas ni desfasadas las infraestructuras de los establecimientos de hospedaje de este distrito al 68.1% de turistas, pero al menos el 38.2% dijo que **SI** son antiguas y deficientes.

¿Volvería a hospedarse en este Establecimiento de hospedaje?

Tabla 22: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO volvería a hospedarse en el Establecimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	128	34.0	34.0	34.0
NO	249	66.0	66.0	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 19: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO volvería a hospedarse en el Establecimiento



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: Tan solo la minoría al 34% **SI** volvería a hospedarse en el mismo hospedaje, más surge un contraste del 66.1% quienes **NO**, lo harían, esto demuestra que las deficiencias prevalecen en todo sentido en los hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq.

¿Recomendaría el Establecimiento de hospedaje a sus amigos?

Tabla 23: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI o NO el Establecimiento sería recomendado

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	164	43.5	43.5	43.5
NO	213	56.5	56.5	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 20: Porcentaje de la frecuencia acerca de SI o NO el Establecimiento serían recomendado



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: Para recomendar un hospedaje, existen ciertas características que se identifican, pero viendo los resultados en el análisis, en su mayoría al 56.5% **NO** lo recomendaría, por lo que se observa, debe existir deficiencias en los hospedajes de tres estrellas, y un mínimo **SI** lo haría siendo estos el 43.5% de los encuestados en el distrito de Wanchaq.

Si suben los precios, ¿seguiría siendo cliente de este Establecimientos de hospedaje?

Tabla 24: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO seria cliente constante aún suban los precios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	128	34.0	34.0	34.0
NO	249	66.0	66.0	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 21: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO seria cliente constante aún suban los precios



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: Los resultados confirmados en el gráfico anterior, denota que el 33.9% **SI** seguirían siendo clientes pero contrariamente **NO** lo serían el 66.1% demostrando que en los hospedajes de tres estrellas de este distrito los precios de acuerdo a las temporadas son disconformes pues no existe un justiprecio por los servicios recibidos.

¿Si recibe un mal servicio del personal ¿mantendría su lealtad con el Establecimiento de hospedaje?

Tabla 25: Porcentaje de las frecuencias sobre SI o NO al recibir un mal servicio se mantendría como cliente constante

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	160	42.4	42.4	42.4
NO	217	57.6	57.6	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 22: Porcentaje de las frecuencias sobre SI o NO al recibir un mal servicio se mantendría como cliente constante



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: En conformidad al gráfico por los resultados previos obtenidos, el 42.4% **SI** mantendrían su lealtad aún haya recibido un mal servicio del personal, más el 57.6% **NO** sería leal puesto que reconoce el mal servicio de parte del personal y es que denota la falta de capacitación del personal para los establecimientos de hospedaje de tres estrellas en este distrito de la provincia del Cusco.

¿Considera que el Establecimiento de hospedaje es reconocido?

Tabla 26: Porcentaje de las frecuencias sobre SI o NO considera que el establecimiento es reconocido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	132	35.0	35.0	35.0
NO	245	65.0	65.0	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 23: Porcentaje de las frecuencias sobre SI o NO considera que el establecimiento es reconocido



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: Una percepción clara de los hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq se denota en el gráfico anterior tan solo el 34.9% de ellos **SI** son reconocidos, por los resultados obtenidos, pues por lo contrario el 65.1% de ellos **NO** lo son identificaron así los encuestados; ilustrando una clara respuesta a la informalidad que existe en este distrito.

¿Considera que el Establecimiento de hospedaje tiene afluencia de turistas?

Tabla 27: Porcentaje de las frecuencias sobre SI o NO los Establecimientos de hospedaje tienen constante flujo turístico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	138	36.6	36.6	36.6
NO	239	63.4	63.4	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 24: Porcentaje de las frecuencias sobre SI o NO los Establecimientos de hospedaje tienen constante flujo turístico



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: Considerando los resultados obtenidos, el gráfico enmarca claramente que los establecimientos de tres estrellas del distrito de Wanchaq **NO** tienen una constante afluencia al 63.4% y tan solo el 36.6 **SI** la tienen confirmaron las encuestas realizadas a turistas nacionales e internacionales en hospedajes de este distrito.

¿La mucha afluencia del Establecimiento de hospedaje lo incomodó?

Tabla 28: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO incomoda la afluencia turística

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	148	39.2	39.2	39.2
NO	229	60.8	60.8	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 25: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO incomoda la afluencia turística



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: Los resultados determinan que significativamente denotan que **NO** incomoda la afluencia del turista al 60.8% en estos hospedajes, confirmaron los turistas, pero en un mínimo del 39.2% **SI** le incomoda en los hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq; demostrando que en estos hospedajes la afluencia de turistas es baja por las distintas falencias que presentan en las áreas de mayor cercanía al turista.

¿Cree que la afluencia en el Establecimiento de hospedaje afecta la calidad del servicio del mismo?

Tabla 29: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO la afluencia de turista afecta la calidad del servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	134	35.5	35.5	35.5
NO	243	64.5	64.5	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 26: Porcentaje de la frecuencia sobre SI o NO la afluencia de turista afecta la calidad del servicio



Fuente: Propia

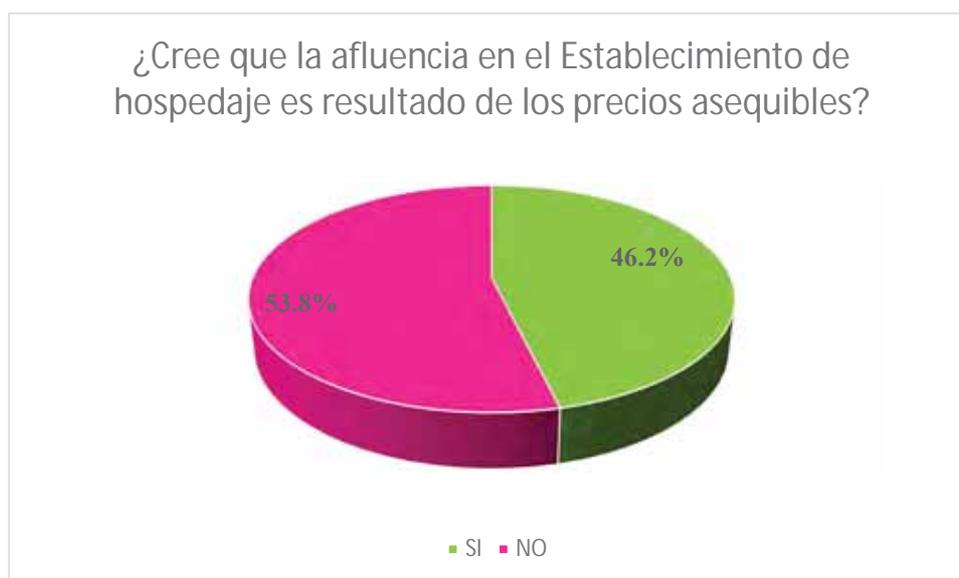
INTERPRETACIÓN: La calidad de servicio en los hospedajes del distrito de Wanchaq, por los resultados, se precisa que: **SI** está afectada por la afluencia de turistas en los establecimientos de tres estrellas de este distrito al 35.5%, y positivamente contrastaron que **NO** están afecta al 64.5% la afluencia en la calidad del servicio, puesto que por la falta de calidad de servicios surge efecto la baja afluencia de turistas en estos hospedajes.

¿Cree que la afluencia en el Establecimiento de hospedaje es resultado de los precios asequibles?

Tabla 30: Porcentaje de las frecuencias sobre SI o NO la afluencia de turistas es resultado de los precios asequibles en los hospedajes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	174	46.2	46.2	46.2
NO	203	53.8	53.8	100.0
Total	377	100.0	100.0	

Gráfico 27: Porcentaje de las frecuencias sobre SI o NO la afluencia de turistas es resultado de los precios asequibles en los hospedajes



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: Correspondiente a lo analizado, muestra el gráfico anterior que la afluencia en los establecimientos de hospedaje de tres estrellas en el distrito de Wanchaq, **NO**, es resultado de los precios asequibles precisaron al 53.8%, y que el 46.2% de ellos **SI** son resultado de los precios asequibles ofertados.

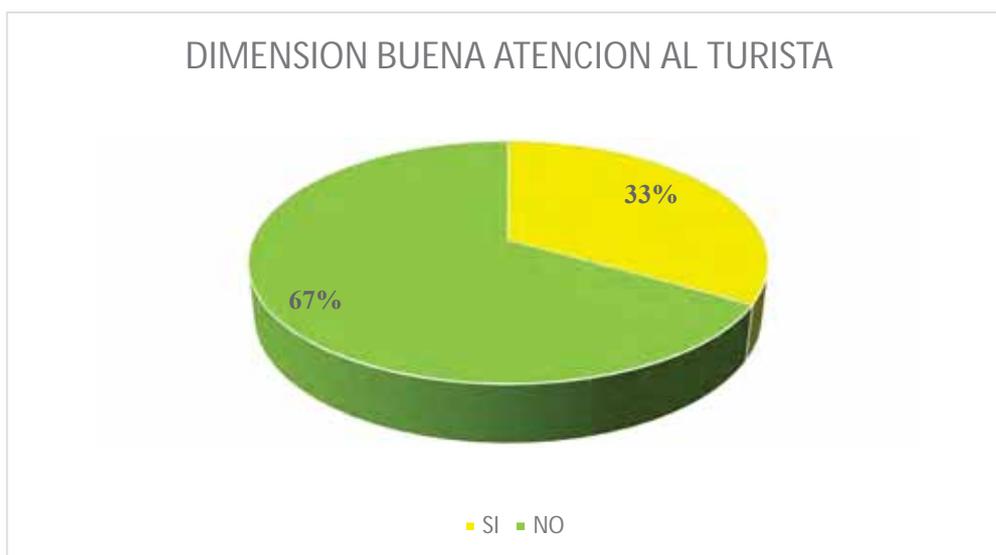
ANÁLISIS DE DIMENSIONES Y VARIABLE INDEPENDIENTE

Buena atención al turista

Tabla 31: Análisis / dimensión Buena atención

	Frecuencia	Porcentaje
SI	126	33%
NO	251	67%
Total	377	100%

Gráfico 28: Análisis / dimensión Buena atención



Fuente: Propia

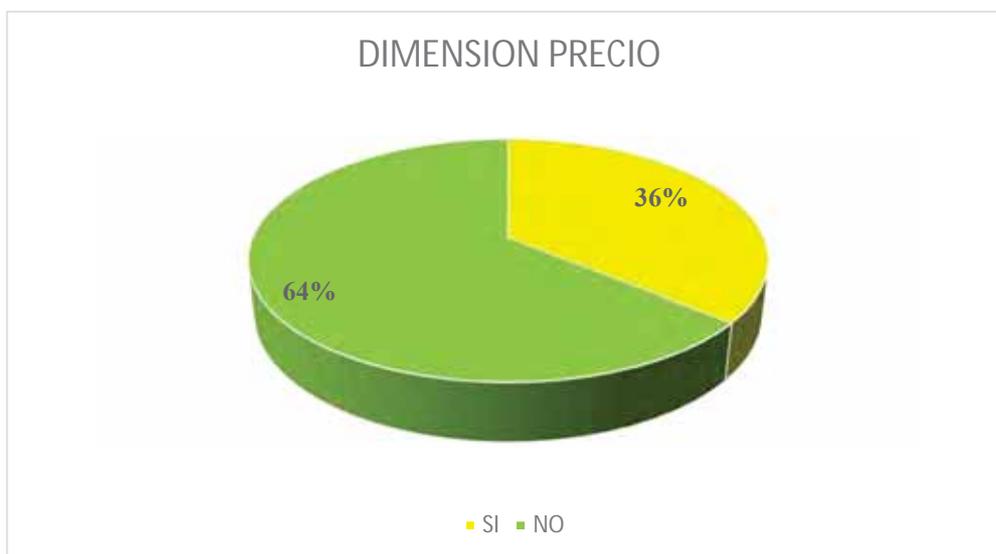
INTERPRETACIÓN: De acuerdo a la proyección del gráfico anterior fueron atendidos satisfactoriamente nada menos que el 33%, por lo contrario no recibieron una buena atención el 67% en los hospedajes de tres estrellas con que cuenta el distrito de Wanchaq; ilustrando el ineficaz y deficiente calidad de servicio así como la falta de capacitación del personal para revertir estas deficiencias .

Dimensión precio

Tabla 32: Análisis / dimensión Precio

	Frecuencia	Porcentaje
SI	136	36%
NO	241	64%
Total	377	100%

Gráfico 29: Análisis / dimensión Apreciación y/o Valoración de la calidad de servicios



Fuente: Propia

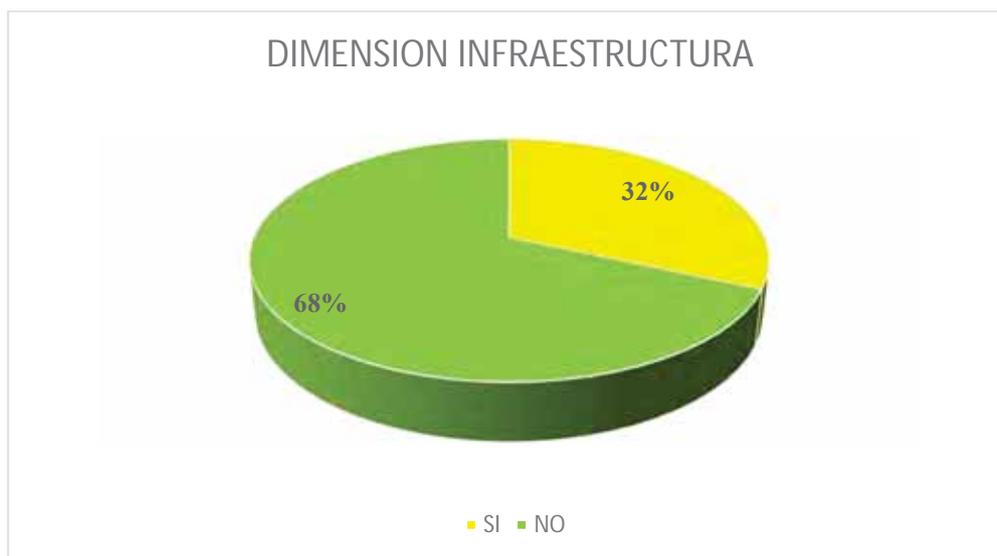
INTERPRETACIÓN: Mediante el gráfico se observa claramente que no existe conformidad con las tarifas ofrecidas en los hospedajes de tres estrellas con que cuenta el distrito de Wanchaq, puesto que al menos un 36% **SÍ** lo está, y por el contrario el 64% **NO** está contento, denotando contrariedades y descontentos por la falta de un precio no justo por el servicio pagado efecto de la falta de personal capacitado profesionalmente competente y calificado.

Dimensión infraestructura

Tabla 33: Análisis / dimensión Infraestructura.

	Frecuencia	Porcentaje
SI	120	32%
NO	257	68%
Total	377	100%

Gráfico 30: Análisis / dimensión Infraestructura



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: En cuanto a la infraestructura se trata, los hospedajes del distrito de Wanchaq tres estrellas, en conformidad con el gráfico, se obtiene que al 32% de los hospedados en este distrito, **SÍ** le agrada, pero por lo contrario al 68% de ellos, **NO** le agrada, marcando una serie de inestabilidad por la falta de un adecuado equipamiento de los mismos.

Variable calidad del servicio

Tabla 34: Análisis de la V.I Calidad del servicio

	Frecuencia	Porcentaje
SI	130	34%
NO	247	66%
Total	377	100%

Gráfico 31: Análisis de la V.I Calidad del servicio



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: En cuanto a la calidad de servicios que se brindan en los hospedajes de tres estrellas del distrito Wanchaq, como se puede visualizar en el gráfico anterior nada más que el 34% **SÍ** califican positivamente la calidad que se desprende al brindar los diferentes servicios, más al 66% **NO** le parece que estos hospedajes tienen o alcanzan la calidad deseable, situación que demuestra personal no capacitado e ineficiente para demostrar la calidad de servicios a un nivel profesional como debe ser.

ANÁLISIS DE DIMENSIONES Y VARIABLE DEPENDIENTE

Análisis de la dimensión Lealtad

Tabla 35: Dimensión lealtad de los turistas hacia el hotel

	Frecuencia	Porcentaje
SI	166	42%
NO	217	58%
Total	377	100%

Gráfico 32: Dimensión lealtad de los turistas hacia el hotel



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: Los resultados obtenidos demuestran que un **SÍ** volverían a su hospedaje marcado por el 42% de los hospedados en los establecimientos de tres estrellas que alberga el distrito de Wanchaq, pero contrariamente **NO** retornarían hacia el hospedaje 58% ilustrando distintas controversias entre deficiencias e inestabilidad que presentan estos hospedajes.

Análisis de la dimensión buena imagen del Hotel

Tabla 36: Dimensión difusión de buena imagen del Hotel

	Frecuencia	Porcentaje
SI	132	35%
NO	245	65%
Total	377	100%

Gráfico 33: Dimensión difusión de buena imagen del Hotel



Fuente: Propia

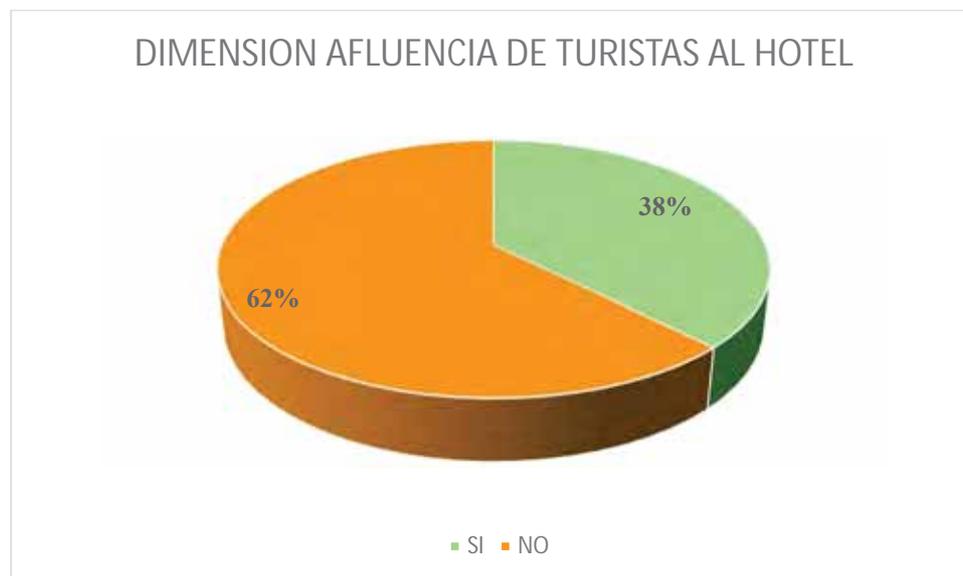
INTERPRETACIÓN: La difusión de la buena imagen de los hospedajes comprendidos en el distrito de Wanchaq como se demuestra por los resultados en el gráfico, afirman positivamente con un **SÍ** nada más que un 35%, y significativamente con un **NO** el 65% por distintas deficiencias razonables que implican la buena imagen de los hospedajes ubicados en este sector de la provincia del Cusco.

Análisis de la dimensión afluencia de turistas

Tabla 37: Dimensión afluencia de turistas al Hotel

	Frecuencia	Porcentaje
SI	142	38%
NO	235	62%
Total	377	100%

Gráfico 34: Dimensión afluencia de turistas al Hotel



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: La afluencia de los turistas en hospedajes de tres estrellas concentrados en el distrito de Wanchaq, considerando los resultados como se visualizan en el gráfico, se tiene que los huéspedes consideran que **SÍ** tienen afluencia al 38%, por lo contrario, consideran que **NO** lo tienen al 62% en hospedajes de este distrito.

Análisis de la V.D satisfacción del turista

Tabla 38: Análisis /V.D satisfacción del Turista

	Frecuencia	Porcentaje
SI	144	38%
NO	233	62%
Total	377	100%

Gráfico 35: Análisis /V.D satisfacción del Turista



Fuente: Propia

INTERPRETACIÓN: La satisfacción de los turistas es muy importante para todo hospedaje, pero conforme a lo obtenido en los hospedajes del distrito de Wanchaq se observa en el gráfico anterior que el 38% **SÍ** se encontró satisfecho, más el 62% **NO** lo estuvo por lo que refleja un déficit en todo lo concerniente a la calidad de servicios que brindan estos hospedajes de tres estrellas.

CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS CON LOS OBJETIVOS

Nuestro objetivo general señala:

Demostrar de qué manera la calidad del servicio ofrecido influye en la satisfacción de los turistas en Hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq.

Al hacer un análisis de la variable calidad de servicio, de acuerdo a los resultados obtenidos indistintamente en los hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq, se pudo obtener que la calidad de servicios que se brinda en estos establecimientos al menos el 34% de ellos SI la brinda, mientras que NO la brinda resultan siendo el 66% de estos, conforme a lo obtenido por lo que se estima que una capacitación contante en sus distintas áreas más cercanas al turista, puede lograr mejorar este resultado obteniendo de este modo una mejora en la calidad de servicio para la satisfacción del turista en este sector de la provincia del Cusco.

Puesto que lo más importante en este caso es que todo personal ligado o más cercano al turista esté debidamente capacitado y preparado para afrontar indistintamente toda circunstancia imprevista o ajena que se le presente, contribuyendo de esta forma con la mejor imagen empresarial que logre traspasar las fronteras con una mejor visión ya que pronto a celebrarse el bicentenario, es bueno demostrar que nunca es tarde para poder cambiar las deficiencias que marcan diferencias.

La buena imagen del hotel también se logra con un trabajo en conjunto enfocado y encaminado del personal que lo compone quienes deben estar siempre en constante capacitación puesto que el cambio en los nuevos tiempos influye de modo que es justo que las autoridades y también los empresarios estén prestos a contribuir con su personal por supuesto quienes son los que dejan esa huella en los visitantes al darles cortésmente

una atención de calidad, desde la conjunción de los buenos valores y la presencia uniformada del personal quienes lo ameritan con esfuerzo , pero si por lo contrario dejamos de lado al personal, no se lo supervisa, menos se lo capacita, estaremos como se dice continuando siempre en el último lugar, todo es posible mientras se exija perseverancia, orden y disciplina.

En el distrito de Wanchaq, los hospedajes de tres estrellas en su mayoría NO tienen buena imagen sumando un 65% conforme al total de los encuestados, y al menos un 35% SI la proyecta, buena imagen no solo incluye la infraestructura, lo que más prima es el personal que labora con todas sus características que lo identifican y hacen única la imagen del hotel.

Primer objetivo Específico señala:

Verificar si una buena atención brindada al turista influye en la satisfacción de los turistas, en los hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq,

Ahora en cuanto a la buena atención que recibieron los turistas en los hospedajes del distrito de Wanchaq, se pudo comprobar que SI la tuvo tan solo el 33%, y la mayoría NO la pudo tener siendo el 67% de los 377 encuestados en este distrito, por tanto, de allí surge las deficiencias o la falta de capacitación constante del personal en este sector de la provincia del Cusco, de modo que se pudiera decir que este grupo quedó insatisfecho con las atenciones de servicio brindadas.

Segundo objetivo Específico señala:

Analizar cómo una apreciación y/o valoración perceptiva sobre la calidad de servicios brindada influye en la satisfacción de los turistas, en hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq,

Si hablamos de valoración y/o apreciación de los servicios, no sólo con el nivel de calidad de servicio que uno ofrece, sino también va ligado a la imagen e infraestructura lo cual consolida en todo el agrado y plena satisfacción del turista, por lo que es recomendable que estos estén de acorde a la categoría de cada hospedaje para su mejor acogida, puesto que en los resultados obtenidos durante el análisis pudimos apreciar que en los hospedajes del distrito de Wanchaq el 64% de estos establecimientos No son accesibles por la apariencia de la infraestructura tanto como del personal, quienes representan la buena imagen del hospedaje al 65%, las tarifas o precios ofrecidos al 64%, entre otros pero al menos el 36% de ellos es accesible, por tanto, estos también influyen de una u otra forma en la satisfacción del turista.

La infraestructura con la que se cuenta para lograr la satisfacción del turista, de acuerdo a lo investigado se tiene que 68% cuenta con infraestructuras inadecuadas conforme a los resultados tan solo el 32% cuenta con una infraestructura en mantenimiento casi constante. Consiguientemente se puede acertar que en este distrito aún se mantiene una infraestructura hotelera en relación a la satisfacción del turista conforme a los datos.

Tercer objetivo Específico señala:

Proponer alternativas y/o estrategias de mejora en los servicios de alojamiento de tres estrellas para el distrito de Wanchaq.

Uno de los puntos importantes en hotelería es la mejora constante de la calidad de servicios para lograr la satisfacción del turista, conforme a los resultados obtenidos, y en su mayoría, NO lo están siendo.

Consiguientemente se propone algunas estrategias para la mejoría de la prestación de servicios de alojamiento en este distrito lo cual servirá para alcanzar un mejor nivel de apreciación, ello involucra el mérito de todo personal con que se cuenta desde lo ético

moral, profesional y hoy en día más que nada promover la etiqueta no sólo para satisfacción a nivel personal, sino a nivel empresarial. Dado lo expuesto, los turistas en los hospedajes de tres estrellas del distrito muestran una insatisfacción al 62%, sin embargo, al menos el 38% SI demuestra estar satisfecho con las atenciones brindadas en estos hospedaje, por lo que existe una correlación significativa entre las variables y dimensiones expuestas.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Ho. NO existe relación significativa entre la VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO Y LA VARIABLE SATISFACCION DEL TURISTA

H₁. SI existe relación significativa entre la VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO Y LA VARIABLE SATISFACCION DEL TURISTA

Nivel de Confianza: 95%

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Criterios de evaluación:

Si $P_{valor} > \alpha = 0.05$ se acepta Ho

Si $P_{valor} < \alpha = 0.05$ se acepta H₁

Tabla 38: Prueba de hipótesis general

Correlaciones

			VARIABLE SATISFACCION DEL TURISTA	VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	VARIABLE SATISFACCION DEL TURISTA	Coefficiente de correlación	1.000	,922**
		Sig. (bilateral)		.000
	N	377	377	
	VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO	Coefficiente de correlación	,922**	1.000
Sig. (bilateral)		.000		
	N	377	377	

Se puede observar que el Pvalor = 0.000 es $< \alpha = 0.000$, existe suficiente evidencia estadística para aceptar H_1 “**SÍ existe relación significativa entre la VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL TURISTA**”, con un nivel de confianza de 95%. La correlación entre la **VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL TURISTA** es de 0.922 esta correlación es directa, positiva y muy alta.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Ho. NO existe relación significativa entre la DIMENSIÓN, BUENA ATENCIÓN Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL TURISTA

H1. SÍ existe relación significativa entre la DIMENSIÓN BUENA ATENCIÓN Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL TURISTA.

Nivel de Confianza: 95%

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Criterios de evaluación:

Si $P_{valor} > \alpha = 0.05$ se acepta H_0

Si $P_{valor} < \alpha = 0.05$ se acepta H_1

Tabla 39: Prueba de hipótesis específicas. / Dimensión Buena atención.

Correlaciones

			VARIABLE SATISFACCION DEL TURISTA	DIMENSION BUENA ATENCION
Rho de Spearman	VARIABLE SATISFACCION DEL TURISTA	Coeficiente de correlación	1.000	,900**
		Sig. (bilateral)		.000
	N		377	377
	DIMENSION BUENA ATENCION	Coeficiente de correlación	,900**	1.000
Sig. (bilateral)		.000		
N		377	377	

Se puede observar que el $P_{valor} = 0.001$ es $< \alpha = 0.000$, existe suficiente evidencia estadística para aceptar H_1 “**SÍ existe relación significativa entre la DIMENSIÓN BUENA ATENCIÓN Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL TURISTA**”, con un nivel de confianza de 95%. La correlación entre la **DIMENSIÓN BUENA ATENCIÓN Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL TURISTA** es de 0.900 esta correlación es directa, positiva y muy alta.

H_0 . NO existe relación significativa entre la DIMENSIÓN PRECIOS Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL TURISTA

H_1 . SÍ existe relación significativa entre la DIMENSIÓN PRECIOS Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL TURISTA

Nivel de Confianza: 95%

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Criterios de evaluación:

Si $P_{valor} > \alpha = 0.05$ se acepta H_0

Si $P_{valor} < \alpha = 0.05$ se acepta H_1

Tabla 40: Prueba de hipótesis específicas/ dimensión precio.

Correlaciones

			VARIABLE SATISFACCION DEL TURISTA	DIMENSION PRECIOS
Rho de Spearman	VARIABLE SATISFACCION DEL TURISTA	Coefficiente de correlación	1.000	,955**
		Sig. (bilateral)		.000
	N	377	377	
	DIMENSION PRECIOS	Coefficiente de correlación	,955**	1.000
Sig. (bilateral)		.000		
N	377	377		

Se puede observar que el $P_{valor} = 0.001$ es $< \alpha = 0.000$, existe suficiente evidencia estadística para aceptar H_1 “**SÍ existe relación significativa entre la DIMENSIÓN PRECIOS Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL TURISTA**”, con un nivel de confianza de 95%. La correlación entre la **DIMENSIÓN PRECIO Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL TURISTA** es de 0.955 esta correlación es directa, positiva y muy alta.

H_0 . NO existe relación significativa entre la DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL TURISTA

H_1 . SÍ existe relación significativa entre la DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL TURISTA

Nivel de Confianza: 95%

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Criterios de evaluación:

Si $P\text{valor} > \alpha = 0.05$ se acepta H_0

Si $P\text{valor} < \alpha = 0.05$ se acepta H_1

Tabla 41: Prueba de hipótesis específicas/ Dimensión infraestructura.

Correlaciones

		VARIABLE SATISFACCION DEL TURISTA	DIMENSION INFRAESTRUCTURA
Rho de Spearman	VARIABLE SATISFACCION DEL TURISTA	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,867**
	N	377	377
	DIMENSION INFRAESTRUCTURA	Coefficiente de correlación	,867**
Sig. (bilateral)		.000	
	N	377	377

Se puede observar que el $P\text{valor} = 0.000$ es $< \alpha = 0.000$, existe suficiente evidencia estadística para aceptar H_1 “**SÍ existe relación significativa entre la DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL TURISTA**”, con un nivel de confianza de 95%. La correlación entre la **DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA Y LA VARIABLE SATISFACCION DEL TURISTA** es de 0.867 esta correlación es directa, positiva y muy alta.

CAPITULO III

PROPUESTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LOS HOSPEDAJES DE 3*** DEL DISTRITO DE WANCHAQ

1.- FUNDAMENTACIÓN:

La globalización obligó, de alguna manera, a todas las empresas e instituciones a reorganizarse, así como las sociedades reorganizaron sus vidas cotidianas, cuando se dio por entonces un incremento en la planta hotelera, la ciudad del Cusco vio necesario de capacitar a todo recurso humano en los establecimientos de hospedaje ya que surgieron nuevas complejidades en distintas áreas y tuvieron que entender como elegir nuevas oportunidades de empleo al ingresar la era competente en la prestación de servicios para alcanzar una plena satisfacción del turista, con eficiencia y eficacia particulares que lo caracteriza.

Es importante que la dinámica de estas empresas no se quede a la vanguardia de los avances de la ciencia y la tecnología, por lo que surgen día a día la consolidación de la industria hotelera que se ha incrementado en los últimos años.

Toda autoridad que se encarga del desarrollo distrital, debe tener el claro convencimiento y misión así como la visión de cómo surgir con un mejor propósito de logros en este campo.

Concientizar, involucrar y motivar que toda labor de inclusión que se realiza en turismo, siendo estas innovaciones y emprendedoras sean bien acogidas, siempre que estén cumpliendo con todos los requisitos que norma la ley de modo que dejemos a un lado la informalidad que viene contaminando el distrito de Wanchaq desde décadas pasadas, sin pensar en que si las autoridades involucradas en estos momentos fiscalizan dichos

establecimientos con la finalidad de lograr un exitoso cambio en cuanto a la calidad de servicios y satisfacción de los turistas integra.

2.- OBJETIVOS

Con el propósito de que los hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq puedan acrecentar y mantener una fuerza de trabajo orientada al cliente y centrada en dar calidad, debe exigir a sus empleados conciencia turística para que brinden calidad en el servicio. Lo anterior significa que una vez que estos hospedajes hayan contratado a los empleados correctos, deben capacitarlos y trabajar con ellos para asegurar el desempeño del servicio.

Por lo tanto, se propone:

Conforme a lo analizado y estudiado sobre la calidad de servicios en los hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq que influyen en la satisfacción del huésped en este sector de la Provincia del Cusco; capacitar al recurso humano involucrado que tiene mayor cercanía al cliente. Capacitación acerca de las habilidades técnicas e interactivas: con el fin de proporcionar una conciencia turística y mejora en la calidad del servicio.

3.- AREAS INVOLUCRADAS

Las áreas que se han de considerar en ésta propuesta serán aquellas en las que el cliente tiene mayor cercanía directa con el recurso humano, a continuación estas son:

ÁREA DE RECEPCIÓN

La primera y última impresión son las que mayor importancia tienen para la mayoría de los clientes. La primera, debido a que el ser humano siempre se deja impresionar fácilmente por las imágenes, ésta va a predisponer a la mayoría de la clientela a favor o en contra del establecimiento según haya sido favorable o desfavorable para cada cliente. Los profesionales de este departamento para causar una buena impresión deben estar uniformados y aseados, guardar una

compostura correcta que no resulte desagradable al cliente, atendiendo con rapidez y seguridad en su trabajo a cada una de las personas que se acerquen al mostrador y siendo serviciales.

La etiqueta en la Recepción del Hotel

El número de individuos que trabajan en recepción, y el que sus tareas sean más o menos específicas, depende del tamaño del hotel. Los hoteles y hoteles de carretera más pequeños puedes tener a una persona en cada turno que realiza todas las funciones de recepción. Más frecuentemente, un jefe de recepción supervisa a un grupo de empleados.

¿CUÁLES DEBEN SER LAS VIRTUDES DE UN BUEN RECEPCIONISTA?

Tener facilidad para sonreír. Ante una carencia profesional o de falta de información, el cliente nos va a perdonar si somos amables y tenemos predisposición a ayudarlo. No podemos ser prepotentes. También es muy importante saber dónde encontrar la información que el cliente nos demanda.

La gente exigía mucho más hace años, ahora es más autosuficiente y ha viajado más, por lo que conoce mejor los servicios de un hotel.

“Se dice que la diferencia entre el hombre que triunfa y el que fracasa no es la inteligencia o el poder. No es tampoco la oportunidad o la buena suerte. Es simplemente el punto de vista moral, ético, decente que tiene y práctica.” (Holler, 2001)

DEPARTAMENTO DE HOUSE KEEPING (PISOS)

Es el sector responsable de la higiene de las áreas públicas de un hotel, y de las habitaciones. Este encargado de los detalles necesarios, según el tipo de hotel, para brindar el mejor servicio a los huéspedes y que logren sentirse como en su hogar. El buen manejo del área influye en la opinión que el cliente se va a llevar del hotel ya que es su

habitación el lugar en donde va a necesitar más comodidad e higiene, y también en el resto de las áreas del hotel ya que hacen a la imagen del mismo. No importa la categoría que tenga un establecimiento, todos los hoteles necesitan tener personal encargado de la limpieza. (Hoteles pequeños a veces lo tercerizan)

¿Por qué es tan importante este sector?

Por el volumen de trabajo que desarrolla como por la importancia de ese trabajo. Es el que más ingresos aporta a la economía del hotel, tanto directa como indirectamente, ya que es el punto de partida para la venta del resto de los servicios del hotel.

Sus actividades se desarrollan en casi la totalidad de las instalaciones del hotel. Su equipo humano es uno de los más numerosos. (Aproximadamente el 70% de empleados de un hotel responden a housekeeping)

La cantidad de m² que cubre con sus actividades y el equipamiento de sus instalaciones hacen que se deba gestionar un enorme volumen de recursos materiales en el departamento.

Objetivos del departamento:

Atención al cliente: Objetivo prioritario compartido con todos los departamentos del hotel. No hay nada más urgente ni más importante que atender las necesidades del cliente.

Limpieza: Mantener limpias todas las áreas del hotel es la razón de ser de este departamento, además de establecer un sistema de seguimiento para garantizar el estado permanentemente.

Mantenimiento: Que tanto las instalaciones como el equipamiento estén en perfectas condiciones de conservación, para lo cual se efectúan continuas revisiones y se realizan las reparaciones necesarias.

Calidad: Basado en la plena satisfacción del cliente y su fidelización, lo que abarca no sólo cubrir sus necesidades sino también superar sus expectativas.

En algunos hoteles, la función de lavandería y lencería se terceriza. El “cuarto de blancos”, algunos hoteles no lo tienen.

Pisos: comprende las habitaciones del hotel.

Áreas públicas: entrada del hotel, lobby, estacionamiento, zona de descarga y recepción de mercaderías, salones de reuniones, baños públicos, ascensores, escaleras, etc.

Documentos internos:

¿Qué es un reporte? Son informes utilizados para comunicar novedades, cambios o acontecimientos a otros sectores de un mismo departamento o de otros, de la misma instalación hotelera. Cada hotel tiene sus propios informes que diseña según sus necesidades. A estos reportes, también los llamamos documentos internos.

Reporte de habitaciones: informa a recepción el estado de cada habitación (condición y cantidad de huéspedes que la ocupan). Recepción compara esta información con los datos que posee para detectar cualquier discrepancia, como por ejemplo, que haya una cama extra no registrada, una habitación ocupada por dos personas y que en el registro figura como single, etc. Esta información se transmite a través de la red.

CAMARERAS

PROPÓSITO O RAZÓN DE SER DEL PUESTO:

El propósito principal de una camarera es mantener habitaciones limpias y en perfecto estado cumpliendo los estándares de calidad para un mejor servicio y cumplir las expectativas de nuestros clientes para hacerlos sentir como en casa.

FUNCIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS DEL PUESTO:

Función General:

- ❖ Realiza la limpieza de las habitaciones, la verificación del estado de las mismas y el adecuado funcionamiento de las instalaciones, tanto de las habitaciones como del área que las rodea. Es responsable de la limpieza y arreglo de las habitaciones, de proveerlas completamente con todos los suministros necesarios y de reportar a la supervisora de cuartos o jefe inmediato sobre los desperfectos y anomalías encontradas en cada habitación a su cargo.

Funciones Específicas:

- ❖ Recoger llaves maestra o de habitaciones a limpiar.
- ❖ Hacer informe del estado de las habitaciones que se le asignaron.
- ❖ Suministrar todos los materiales necesarios en su carro para la limpieza de habitaciones.
- ❖ Hacer limpieza en las habitaciones asignadas y hacer el uso correcto de suministros y materiales.

PERFIL DEL PUESTO:

- ❖ Habilidades específicas necesarias para desarrollar el puesto:
- ❖ Habilidad para tratar a la gente.
- ❖ Buen manejo de conflictos con el personal.
- ❖ Habilidad para organizar.
- ❖ Criterio para tomar decisiones

DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS - COMEDOR

Al sector gastronómico de un establecimiento hotelero se conoce como el Departamento de Alimentos y Bebidas A&B, abarca todo lo relacionado con el servicio gastronómico, desde su producción hasta el servicio o la venta.

IMPORTANCIA Y FUNCIONES

El departamento de alimentos y bebidas es un departamento que da uno de los mayores ingresos al hotel de manera complementaria, a la vez con habitaciones, las conferencias y reuniones en los salones destinados a este efecto son uno de los principales responsables de la alta ocupación en esta área de servicio.

El Departamento de Alimentos y Bebidas de un hotel es el área desde la cual se coordina, a diario, las operaciones del restaurante, la cocina, el departamento de banquetes, las barras, el servicio a habitaciones (room service) y utilería o steward. También es un sector que emplea a una importante dotación numérica de personal.

Funciones, deberes y cualidades del personal que labora en el departamento de alimentos y bebidas

Proveer alimentos y bebidas es uno de los servicios más antiguos asociados a los establecimientos de hospedaje. En la división de alimentos y bebidas del hotel moderno de servicio completo, se realiza una operación compleja que implica un gran número de funciones altamente especializadas.

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Es la persona encargada de verificar el rendimiento del personal en el área de alimentos y bebidas, al mismo tiempo se ocupa de realizar la carta con el maître.

Es importante su papel en cuanto a la coordinación con los otros departamentos, para una correcta gestión de los horarios del comedor para no saturar la carga de trabajo en cocina,

alternando los horarios en que come el personal y los clientes. Su labor como encargado de las compras y abastecimiento es fundamental para que el aprovisionamiento de insumos se mantenga en un punto de flotación que permita la fluidez en cuanto a la elaboración de alimentos sin sufrir escasez ni acumulaciones en los almacenes.

Entre otras funciones controla que se cumplan todas las normas sanitarias correspondientes a un entorno de preparación de alimentos, pudiendo tomar las medidas que considere necesarias para solventar situaciones relativas a la salubridad e higiene de las instalaciones o del personal. Coordina sus funciones con los otros jefes de área para optimizar recursos y planificar la ocupación según los calendarios que pudieran estar programadas.

CHEF

Funciones:

- ❖ Controlará los horarios y trabajos y mantiene la higiene en su sector.
- ❖ Controla el buen funcionamiento de las máquinas y aparatos en general. Programa los cambios de menú.
- ❖ Comenta las tareas a realizar y las supervisa.
- ❖ Controlará las entradas de mercaderías, por cantidad y calidad.
- ❖ Mantiene diálogos fluidos con el equipo del Restaurante.
- ❖ Controla los tiempos que llevan las mesas entre plato y plato.

MESERO

Deberá ser cortés y de buenos modales, con espíritu de servicio simpatía y personalidad, conocer los conceptos básicos de servicio a clientes, como: servicio de comedor y bar, conocimientos básicos de gastronomía, conocimiento Básico de Vinos y licores.

FUNCIONES:

- ❖ Salude al cliente a su llegada, con una frase como esta:

Buenas tardes Sr. González, Mi nombre es Josefina García es un placer poderle atender

Nos alegra verlo aquí

.... Bienvenido mucho gusto de tenerlo con nosotros

.... Nos complace verlo otra vez.

- ❖ Trate de recordar el nombre y los gustos de los clientes habituales.
- ❖ No olvide ser cortés, amable y no lo haga esperar.
- ❖ Pregunte cuantas personas le acompañan.
- ❖ Retire la silla de la mesa para que el cliente se siente.
- ❖ Dependiendo del número de personas que atenderá, retire el cubierto de los lugares que no se ocuparan.
- ❖ Si existe un niño pequeño entre los comensales, ofrezca una sillita especial

“El amor al trabajo conduce nuevamente al “estudio” porque en él siempre habrá un modo de ejercitar la creatividad; también conduce a la “innovación” porque el mercado de hoy no es el mercado de ayer y no será el de mañana, y finalmente a la “superación permanente” porque ¡quien no desea ser mejor profesional cada día!” (Holler, 2001)

4. HORARIO

Estará determinada por el interés de una mejora continua y dedicación permanente trabajando con pleno sentido de responsabilidad, entendiendo que su trabajo es deber sagrado, primero con usted, luego con su centro de trabajo y finalmente con la sociedad entera.

Se permitirá horarios, de modo que evite el cruce de horarios con las agendas pre-establecidas de los señores capacitados

5. TIEMPO y DURACIÓN

Previa inscripción, se capacitará al recurso humano dividido por Áreas y en fechas preestablecidas para cada una y tendrá una duración de dos horas diarias por el periodo de dos semanas para cada área.

6. IMPLEMENTACIÓN

Para la capacitación del recurso humano inscrito se tomarán en cuenta un conjunto de herramientas modernas básicas, las cuales deberán ser aprovechadas al máximo por los capacitados y las empresas quienes están involucradas en este rubro, entre ellas las principales son:

1. Descripción específica de los cargos para cada área contemplada.
2. Responsabilidad y ética laboral interna como externa correspondientes para cada área.
3. Organización procedimental metódicos para su desempeño
4. Evaluación de competencias y expedientes del personal.

PLAN DE CAPACITACIÓN

Tabla 42: Programa de capacitación.

Línea Programática: Conciencia Turística ENFOQUE: “Orientación a la Calidad del Servicio - Organizacional	
Calidad	<p>Cursos que potencian las condiciones laborales para identificar los conceptos y factores relacionados con la calidad del servicio así como desarrollar las competencias para identificar y aplicar diversas estrategias y técnicas para mejorar la calidad del servicio en las áreas contempladas.</p>
Comunicaciones	<p>Fortalecimiento de los valores éticos en la comunicación, así como el traslado efectivo de la información verás de los reportes en la empresa y en la sociedad.</p>
Desarrollo	<p>Reforzamiento y modificación de comportamientos que influyen en el desarrollo personal y laboral del trabajador.</p>
Técnicas	<p>Actividades que permitan desarrollar habilidades y destrezas de manera específica que sirven como soporte a las acciones complementarias para cada área determinada</p>

7. MEDICIÓN DE LOS RESULTADOS

Las herramientas para medir los resultados de la capacitación, se dará una vez concluida por tanto como se comprenderá, esto aún no concluye, ya que es importante determinar los beneficios positivos de la capacitación, por lo que se ha tomado en cuenta el modelo clásico que propone Donald Kirk Patrick a través de cuatro niveles de medición:

1. Reacción: mide el grado de satisfacción del participante respecto del curso. Se valoran variables tales como la aplicabilidad de los contenidos, la idoneidad del instructor, el aula, etc. Se instrumenta a través de una encuesta de satisfacción al final del curso. Es sencillo, económico y útil para relevar sensaciones, aunque subjetivo e insuficiente para constatar la transferencia de lo aprendido al puesto de trabajo.

2. Aprendizaje: mide el grado en que se incrementó un conocimiento o habilidad. Se realiza a través de test, evaluaciones y observaciones. Requiere el diseño de indicadores claros y preguntas específicas en relación a los objetivos de aprendizaje planteados. Es útil cuando trabajamos contenidos cognitivos o habilidades manuales, e inadecuado para medir competencias genéricas y actitudes.

3. Conducta: mide el alcance de la aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo. Se implementa a través de observaciones y entrevistas. Requiere definir claramente indicadores, una cierta inversión de tiempo y el compromiso de diversos actores. A la vez, permite constatar si se ha reducido la brecha entre las competencias del participante antes y después del curso.

4. Resultados: llamado test ácido –ya que puede tener un gusto amargo- mide cómo el cambio producido en el participante a partir de la capacitación impacta en los resultados del negocio. Las herramientas son los indicadores de negocio (volumen de ventas, rotación de personal, quejas de clientes, pérdidas, etc.) que, en este caso, requieren

relacionarse con la capacitación. Se requiere un análisis objetivo que contemple las diferentes variables en su contexto y pondere el grado en que en el mismo ha impactado la capacitación.

Tabla 43: Medición de resultados / capacitación.

Capacitación	1. Reacción	¿Hasta qué grado los participantes de una actividad de capacitación reaccionan favorablemente a la formación?	Mide la satisfacción de los participantes ante una actividad de capacitación.
	2. Aprendizaje	¿Hasta qué grado los participantes adquieren los conocimientos previstos, habilidades y actitudes basados en la participación en la actividad de capacitación?	Mide los cambios en los conocimientos, habilidades y actitudes.
	3. Conducta	¿Hasta qué grado los participantes cambiaron su comportamiento, aplicando en el trabajo lo que aprendieron durante la capacitación?	Mide los cambios de comportamiento en el puesto de trabajo.
	4. Resultados	¿El cambio de comportamiento afectó positivamente a la organización?	Mide los cambios en las variables organizaciones a nivel de producción y resultados, para determinar el impacto de las actividades de capacitación.

8. FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiada con ingresos propios presupuestados de la empresa.

9. PRESUPUESTO

MATERIAL PARA LA CAPACITACIÓN:

Tabla 44: Material/Capacitación.

DESCRIPCIÓN/ Unidad	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO S/.
Folder	45	1.00	45.00
Separatas Anilladas	45	4.50	202.50
Lapiceros	45	1.20	54.00
Plumones de color	4	3.00	12.00
Papel bond A- 80gr	½ millar	6.50	6.50
Refrigerio	45	5.00	225.00
Imprevistos	1	50.00	50.00
SUBTOTAL			595.00

Tabla 45: Programa/Capacitación

Línea Programática: "Orientación a la Calidad del Servicio"- Organizacional				
ÁREAS PROPUESTAS	CURSOS	HORAS	TRABAJADORES	INVERSIÓN S/.
RECEPCIÓN	Calidad, Ética y Desarrollo organizacional en el campo laboral	28	10	
HOUSEKEEPING			15	
COMEDOR		28	20	
EXPOSITORES	3	28	45	2,800.00
MATERIAL DE CAPACITACIÓN				595.00
TOTAL				3395.00

CONCLUSIONES

Después de seguir todo un proceso de investigación y los datos obtenidos fueron debidamente procesados y discutidos desbordan las siguientes conclusiones:

PRIMERA: Se verificó que una buena atención al turista influye de forma positiva en un 33% en la satisfacción de los turistas en los hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq. En tanto del otro lado el 67% contrasta con los resultados de forma negativa.

SEGUNDA: Se analizó que la apreciación y/o valoración de la calidad de servicio ofrecida en los hospedajes de tres estrellas en el distrito de Wanchaq al menos el 34% es positiva, más al 66% estos hospedajes tienen o alcanzan la calidad no deseable influyendo de forma positiva tan solo en un 38% en la satisfacción de los turistas, mientras que al 62% de forma negativa mostrando en consecuencia una insatisfacción de los turistas en estos hospedajes.

TERCERA: Se propuso estrategias para la mejora de los servicios de hospitalidad de tres estrellas del distrito de Wanchaq para la mejor satisfacción de los turistas.

RECOMENDACIONES

La presente investigación ha analizado uno de los distritos más involucrados pero queda aún largo camino para conocer y regularizar los otros sectores informales en relación a la calidad de servicios frente a la satisfacción e insatisfacción del turista se trata.

PRIMERA:

Se recomienda a los gestores de las políticas que rigen nuestro país, tales como SUNAT, DIRCETUR, MINISTERIO DEL TRABAJO, PNP, INDECI, etc. Supervisar los hospedajes de tres estrellas en el distrito de Wanchaq estableciendo una relación Causa – Efecto “La excelente calidad de servicios que ofrecen estos prestadores de servicios y la insatisfacción del turista en este sector”.

SEGUNDA:

A la MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO DE WANCHAQ, comprometerse de forma más directa con este sector para realizar capacitaciones anuales al personal de los Establecimientos de hospedaje de tres estrellas, en coordinación con la DIRCETUR logrando así que el personal brinde un servicio de calidad competente, ético y profesional con etiqueta, de modo que se aplique el **“Forme en Usted el hábito de aprender, dedíquele un tiempo a la capacitación constante, la capacitación es inversión, nunca es ni tiempo ni dinero perdido. Participe en charlas, seminarios, cursos libres; lea, perfecciónese siempre” (Holler Figallo).**

TERCERA

A los administradores y/o dueños de Establecimientos de hospedajes en este distrito proyectar la mejora y mantenimiento de la infraestructura de sus Establecimientos, puesto que esto incrementará la difusión de una imagen positiva de los mismos; propiciando buscar el óptimo servicio y próxima mejora

BIBLIOGRAFÍA

- andina. (2018). *Agencia peruana de noticias*. Obtenido de Agencia peruana de noticias: <https://andina.pe/agencia/noticia-arribo-turistas>
- Bastos, A. (2006). Fidelización del cliente. Introducción a la venta personal y a la dirección de ventas. En A. Bastos, *Fidelización del cliente. Introducción a la venta personal y a la dirección de ventas* (1 ed.). España: Vigo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=8nj-kruWt1gC&printsec=frontcover&dq=la+investigaci%C3%B3n+El+estudio+responde+a+un+Dise%C3%B1o+no+experimental+de+corte+transversal+porque+estos+estudios+se+realizan+sin+la+manipulaci%C3%B3n+de+variables+y+s%C3%B3lo+se>
- Cahuaya, R. & Ñahuincopa, P. (2016). Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del hotel la hacienda en la provincia de Angaraes 2015. *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del hotel la hacienda en la provincia de Angaraes 2015*. Huancayo, Angaraes, Perú.
- CALTUR, P. N. (2013). Manual Buenas Prácticas Dirigido a Gerentes, Administradores y Mandos Medios. En M. d. MINCETUR, *Manual Buenas Prácticas Dirigido a Gerentes, Administradores y Mandos Medios* (MINCETUR ed., págs. 20, 72-75). Lima. Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/07_mbp_aclientes/MBP_AC_Mandos_Medios.pdf
- CANATUR, P. i. (s.f.). *Conoce las preferencias del turista digital peruano: destinos, alojamiento y estadias [INFORME]*. Turístico. Obtenido de <https://portaldeturismo.pe/noticia/conoce-las-preferencias-del-turista-digital-peruano-destinos-alojamiento-y-estadias-informe/>
- EIPeruano, D. o. (22 de Noviembre de 2017). Cusco de lujo e historia. *Cusco de lujo e historia*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-cusco-lujo-e-historia-61355.aspx>
- Escalante, H. (2012). Calidad de servicios y satisfacción del hoesped en el hotel san agustin internacional de tres estrellas de cusco. Cusco, Cusco, Perú.
- Feijoó, J. Bollini, L. Fernández, J. Irigaray, K. (2015). *La gestión aplicada a hotelería y turismo con herramientas de estrategia, marketing, rr.hh. y negociación* (2 ed.). (UGERMAN, Ed.) Buenos Aires, Argentina.
- Fontalvo, T; Vergara, J. (2010). La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008.
- Gonzales, H. Pérez, V. García, M. Atausinchi, R. (2009). Aspectos generales. En Dircetur, *Manual de calidad turística para establecimientos de hospedaje*. (pág. 12). Cusco.
- Hernández, R. Fernández, R. Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Holler, F. (2001). *Ese dedo meñique en el trabajo*. Lima: Amores Libros Grupo Editorial S.A.
- Junta de Andalucía. (s.f.). *Callidad de Serviicio y Atención al Clliente en Hostellería FORETUR Formación para profesionales del sector turístico*. Andalucía, España: NOVASOFT.

- Obtenido de
<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26779.pdf>
- Martuccelli, E. (1952). Los hoesles de turistas en el Perú y una breve historia del turismo en el país. *El arquitecto peruano*. Obtenido de file:///E:/revista.pdf
- Mesones, J. & Saldaña, J. (Noviembre de 2014). Calidad de los servicios brindados por un hotel de tres estrellas, desde la perspectiva del cliente, Chiclayo, Julio - Setiembre 2014. *Calidad de los servicios brindados por un hotel de tres estrellas, desde la perspectiva del cliente, Chiclayo, Julio - Setiembre 2014*. Chiclayo.
- MINCETUR. (2015). *Normatividad*. Obtenido de Decreto Supremo N° 001:
<https://www.mincetur.gob.pe>
- MINCETUR. (2017). *Estadística de Cusco*. Obtenido de Estadística de Cusco:
<https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/>
- MINCETUR. (2018). *Indicad. de Ocupabilidad*. Obtenido de Indicad. de Ocupabilidad:
<http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/estaTurismo/IndexWeb.aspx>
- Ministerio de vivienda, c. y. (12 de Enero de 2019). Resolución ministerial que odifica la norma tecnica A.030 "HOSPEDAJE" del reglamento nacional de edificaciones. (E. PERÚ, Ed.) *Diario Oficial El Peruano*. Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/RM_N0052019VIVIENDAModificaD.S.N_0062014A_030.pdf
- Morales, V. & Hernández, A. (Junio de 2004). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. Obtenido de Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización: <https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
- Morales, V. & Hernández, A. (Junio de 2004). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización*. Obtenido de <https://www.efdeportes.com/>
- Nizama, C. (2018). La calidad percibida del servicio hotelero y su relación en la percepción del cliente, miraflores, 2017. Caso: Hotel de tres estrellas Leon de oro suites, area front desk. Lima, Perú.
- OMT. (2006). *Turismo*. Obtenido de Portal del sistema nacional de informacion estadística y geográfica de turismo - SNIEG:
<https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
- OMT. (2006). *TURISMO*. Obtenido de TURISMO: datatur.sectur.gob.mx/
- Paucar, C. & Calderón, C. (2014). La calidad de servicios en el hotel Royal Inka de Písaq - Cusco y la satisfacción del turista. *La calidad de servicios en el hotel Royal Inka de Písaq - Cusco y la satisfacción del turista*. Cusco, Perú.
- Promperú. (2017). *El turista extranjero en los establecimientos de hospedaje del Perú 2017*. Obtenido de El turista extranjero en los establecimientos de hospedaje del Perú 2017:
<https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/>
- Quiróa, D. (Mayo de 2014). Servicio al cliente en hoteles de la ciudad de San Marcos. *Servicio al cliente en hoteles de la ciudad de San Marcos*. Quetzaltenango.

- Quispe, J. (2015). Nivel de percepción de la calidad y su relación con el nivel de satisfacción esperado del servicio de los clientes en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Cajamarca. 2014. *Nivel de percepción de la calidad y su relación con el nivel de satisfacción esperado del servicio de los clientes en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Cajamarca. 2014*. Huánuco, Perú.
- Ramirez, S, & Requejo, M. (2016). Baja calidad del servicio en atención al cliente en los hoteles de tres estrellas de los distritos de Tarapoto y la Banda de Shilcayo. *Baja calidad del servicio en atención al cliente en los hoteles de tres estrellas de los distritos de Tarapoto y la Banda de Shilcayo*. Tarapoto, Perú.
- Sánchez, A. (2008). Determinación del nivel de la satisfacción de los clientes del hotel Bolívar Plaza de la ciudad de Armenia. *Determinación del nivel de la satisfacción de los clientes del hotel Bolívar Plaza de la ciudad de Armenia*. Armenia.
- Servicio de hospedaje*. (27 de mayo de 2015). Obtenido de Servicio de hospedaje:
<http://turismobachiller.blogspot.com/2015/05/>
- Tarí, J. (2000). *Calidad total fuente de ventaja competitiva*. Publicaciones de Universidad de Alicante.
- UPHM. (2009).
- Yépez, V. (1996). Calidad de diseño y efectividad de un sistema hotelero.

ANEXOS

Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable. I.	Calidad del servicio	Eficiencia
¿En qué medida la calidad de servicios que ofrecen los hospedajes de tres estrellas influye en la satisfacción del turista del distrito de Wanchaq?	Demostrar de qué manera la calidad del servicio ofrecido influye en la satisfacción de los turistas en Hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq.	La calidad del servicio que ofrecen los hospedajes de tres estrellas estaría relacionada significativamente con satisfacción del turista del distrito de Wanchaq.	Calidad de servicio	Buena atención Personal profesional Ética profesional Etiqueta profesional Infraestructura Confort Limpieza Precios	Eficacia Conciencia turística Hospitalidad Ética Conocimiento profesional. Motivación del personal Responsabilidad Tarifas justa de acuerdo a temporada
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable. D.	Dimensiones	Indicadores
a. ¿En qué medida la buena atención al turista influye en la satisfacción de los turistas en los hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq? B ¿Cuál es la apreciación de la calidad de los servicios en los hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq y cómo influye en la satisfacción de los turistas? C ¿Qué estrategias y/o alternativas se proponen para mejorar los servicios de hospitalidad de tres estrellas del distrito de Wanchaq?	a. Verificar si una buena atención brindada al turista influye en la satisfacción de los turistas, en los hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq, b Analizar cómo una apreciación y/o valoración perceptiva sobre la calidad de servicios brindada influye en la satisfacción de los turistas, en hospedajes de tres estrellas del distrito de Wanchaq. c. Proponer alternativas y/o estrategias de mejora en los servicios de hospitalidad de tres estrellas en el distrito de Wanchaq.	a. La buena atención que ofrecen los hospedajes de tres estrellas estaría relacionada significativamente con la satisfacción de los turistas del distrito de Wanchaq. b. La apreciación y/o valoración perceptiva sobre la calidad de servicios influiría en la satisfacción de los turistas del distrito de Wanchaq. c. Las alternativas y/o estrategias propuestas mejorarían significativamente los servicios de hospitalidad de tres estrellas en el distrito de Wanchaq.	Satisfacción de los turistas	Fidelización del turista Satisfacción del turista Buena imagen del Hotel Afluencia de turistas	Niveles de satisfacción Trato cortés y amable. Rapidez del servicio. Equipamiento básico:
Fuente: Elaboración y diseño propio.					



ANEXO N° 11
ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE
FORMATO PARA CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN
DE HOSTAL 3 ESTRELLAS

1.- INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

1	Razón Social (Personería Jurídica) o Apellidos y Nombres (Persona Natural)			
2	Nombre Comercial		3	N° de RUC
4	Domicilio			
5	Dirección del Establecimiento		6	Número
7	Interior		8	Localidad
			9	Departamento
10	Provincia		11	Distrito
			12	Telefono
13	Página Web		14	e-mail
15	Representante Legal		16	Docum. Identidad:
				DNI <input type="checkbox"/>
				C.E. <input type="checkbox"/>

2- REQUISITOS MÍNIMOS:

<p>A- REQUISITOS MÍNIMOS DE INFRAESTRUCTURA: (Según ANEXO 3 Norma Técnica A.30 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones-RNE- Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA, 13/05/2014).</p>		SI
N° de Pisos:	<input type="text"/>	
17	Ingreso de huéspedes y del personal de servicio.	<input type="checkbox"/>
18	Recepción.	<input type="checkbox"/>
19	Cocina.	<input type="checkbox"/>
20	Cafetería.	<input type="checkbox"/>
	Cantidad	
22	N° de Habitaciones (Mínimo 10)	<input type="text"/>
	- Simples, área mínima 11 m ²	<input type="text"/>
	- Dobles, área mínima 14 m ²	<input type="text"/>
Adjuntar documento en el que aparezca el detalle de cada habitación y baño con sus medidas correspondientes.		
23	Clóset o guardarropa (dentro de la habitación).	<input type="checkbox"/>
24	Servicios higiénicos (dentro de la habitación).	<input type="checkbox"/>
25	Tipo: 1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha), área mínima de 4 m ² .	<input type="checkbox"/>
26	Agua fría y caliente.	<input type="checkbox"/>
27	Sistemas de ventilación y/o de climatización.	<input type="checkbox"/>
28	Ascensor de uso público a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semisótano).	<input type="checkbox"/>
29	Servicio higiénico de uso público (diferenciados por sexo).	<input type="checkbox"/>
30	Servicio de teléfono para uso público.	<input type="checkbox"/>
31	Ambiente separado para equipo de almacenamiento de agua potable.	<input type="checkbox"/>
B- REQUISITOS MÍNIMOS DE EQUIPAMIENTO		
32	Internet.	<input type="checkbox"/>
33	Caja fuerte en recepción.	<input type="checkbox"/>
34	Televisor en habitación.	<input type="checkbox"/>
C- REQUISITOS MÍNIMOS DE SERVICIO		
35	Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Hostal.	<input type="checkbox"/>
36	Servicio de custodia de equipaje.	<input type="checkbox"/>
37	Primeros Auxilios (Botiquín). Según especificaciones técnicas del MINSA.	<input type="checkbox"/>
38	Cambio regular de sábanas y toallas (El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros).	<input type="checkbox"/>
D- REQUISITOS MÍNIMOS DE PERSONAL		
39	Personal calificado (Definición contenida en el Reglamento).	<input type="checkbox"/>
40	Personal uniformado las 24 horas	<input type="checkbox"/>

En caso de requisitos de televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Hostal.

.....
Firma Representante Legal

Fecha:

ANEXO N° 10
ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

FORMATO PARA CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN
DE HOSTAL 1 o 2 ESTRELLAS

1.- INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

1	Razón Social (Personería Jurídica) o Apellidos y Nombres (Persona Natural)			
2	Nombre Comercial		3	N° de RUC
4	Domicilio			
5	Dirección del Establecimiento		6	Número
7	Interior		8	Localidad
			9	Departamento
10	Provincia		11	Distrito
			12	Telefono
13	Página Web		14	e-mail
15	Representante Legal		16	Docum. Identidad:
				DNI <input type="checkbox"/>
				C.E. <input type="checkbox"/>

2- REQUISITOS MÍNIMOS:

<p>A- REQUISITOS MÍNIMOS DE INFRAESTRUCTURA: (Según ANEXO 3 Norma Técnica A.30 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones-RNE- Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA, 13/05/2014).</p> <p>N° de Pisos: <input type="text"/></p> <p>17 Ingreso de huéspedes y del personal de servicio. <input type="checkbox"/> SI</p> <p>18 Recepción. <input type="checkbox"/></p> <p>CATEGORIA: Solo marcar la que corresponda</p> <p>2 ESTRELLAS <input type="checkbox"/></p> <p>21 N° de Habitaciones (Mínimo 6) Cantidad</p> <p><input type="text"/></p> <p>- Simples, área mínima 9 m² <input type="text"/></p> <p>- Dobles, área mínima 12 m² <input type="text"/></p> <p>Adjuntar documento en el que aparezca el detalle de cada habitación y baño con sus medidas correspondientes.</p> <p>1 ESTRELLA <input type="checkbox"/></p> <p>22 N° de Habitaciones (Mínimo 6) Cantidad</p> <p><input type="text"/></p> <p>- Simples, área mínima 8 m² <input type="text"/></p> <p>- Dobles, área mínima 11 m² <input type="text"/></p> <p>Adjuntar documento en el que aparezca el detalle de cada habitación y baño con sus medidas correspondientes.</p>		<p>SI</p> <p>23 Servicios higiénicos (dentro de la habitación). <input type="checkbox"/></p> <p>24 Tipo: 1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha), área mínima de 3 m². <input type="checkbox"/></p> <p>25 Closet o guardarropa (dentro de la habitación). <input type="checkbox"/></p> <p>26 Agua fría y caliente en los servicios higiénicos de las habitaciones. <input type="checkbox"/></p> <p>27 Sistemas de ventilación y/o de climatización. <input type="checkbox"/></p> <p>27 Ascensor de uso público a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semisótano). <input type="checkbox"/></p> <p>28 Servicio higiénico de uso público (diferenciados por sexo). <input type="checkbox"/></p> <p>29 Servicio de teléfono para uso público. <input type="checkbox"/></p> <p>30 Ambiente separado para equipo de almacenamiento de agua potable. <input type="checkbox"/></p> <p>C- REQUISITOS MÍNIMOS DE SERVICIO</p> <p>34 Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Hostal. <input type="checkbox"/></p> <p>35 Servicio de custodia de equipaje. <input type="checkbox"/></p> <p>36 Primeros Auxilios (Botiquín). Según especificaciones técnicas del MINSA. <input type="checkbox"/></p> <p>37 Cambio regular de sábanas y toallas (El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros). <input type="checkbox"/></p>
--	--	--

.....
Firma Representante Legal

Fecha:

ANEXO N° 6
ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE
FORMATO PARA CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN
DE HOTEL 5 ESTRELLAS

1.- INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

1	Razón Social (Personería Jurídica) o Apellidos y Nombres (Persona Natural)						
2	Nombre Comercial			3	N° de RUC		
4	Domicilio						
5	Dirección del Establecimiento					6	Número
7	Interior		8	Localidad		9	Departamento
10	Provincia		11	Distrito		12	Telefono
13	Página Web			14	e-mail		
15	Representante Legal			16	Docum. Identidad:	DNI <input type="checkbox"/>	C.E. <input type="checkbox"/>

2- REQUISITOS MÍNIMOS:

<p>A- REQUISITOS MÍNIMOS DE INFRAESTRUCTURA: (Según ANEXO 1 Norma Técnica A.30 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones-RNE- Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA, 13/05/2014).</p>		
N° de Pisos:	<input type="text"/>	SI
17	Ingreso de huéspedes (Para uso exclusivo de los huéspedes, separado del Ingreso de Servicios) Mínimo 1.	<input type="checkbox"/>
18	Recepción y Conserjería	<input type="checkbox"/>
19	Cocina	<input type="checkbox"/>
20	Comedor	<input type="checkbox"/>
21	Bar	<input type="checkbox"/>
22	N° de Habitaciones (Mínimo 40)	<input type="text"/>
	- Simples, área mínima 13 m ²	<input type="text"/>
	- Dobles, área mínima 18 m ²	<input type="text"/>
	- Suite (Sala integrada al dormitorio), área mínima 28 m ² .	<input type="text"/>
	- Suite (Sala separada del dormitorio), área mínima 32 m ² .	<input type="text"/>
23	Servicios higiénicos (dentro de la habitación).	<input type="checkbox"/>
24	Tipo: 1 baño privado (con lavatorio, inodoro y tina o ducha), área mínima de 5 m ² .	<input type="checkbox"/>
25	Closet o guardarropa (dentro de la habitación).	<input type="checkbox"/>
26	Sistemas de ventilación y/o de climatización (en habitación).	<input type="checkbox"/>
27	Agua fría y caliente (Obligatorio para tinas o duchas y lavatorios).	<input type="checkbox"/>
28	Sistema de comunicación telefónica (en habitación y baño).	<input type="checkbox"/>
29	Ascensor de uso público a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semisótano).	<input type="checkbox"/>
30	Ascensor de servicio distinto a los de uso público a partir de 4 plantas (con parada en todos los pisos e incluyendo paradas en sótano o semisótano).	<input type="checkbox"/>
31	Alimentación eléctrica de emergencia para los ascensores	<input type="checkbox"/>
32	Estacionamiento privado y cerrado, (porcentaje del 30 % del número de habitaciones).	<input type="checkbox"/>
33	Estacionamiento frontal para vehículos en tránsito.	<input type="checkbox"/>
34	Ambientes separados para equipos de generación de energía eléctrica y almacenamiento de agua potable.	<input type="checkbox"/>
35	Servicios higiénico de uso público (diferenciados por sexo, mínimo con 1 lavatorio y 1 inodoro).	<input type="checkbox"/>
36	Servicio de teléfono para uso público.	<input type="checkbox"/>
37	Zona de mantenimiento- Depósito.	<input type="checkbox"/>
38	Oficio(s).	<input type="checkbox"/>
<p>B- REQUISITOS MÍNIMOS DE EQUIPAMIENTO</p>		
39	Custodia de valores (individual en la habitación o caja fuerte común).	<input type="checkbox"/>
40	Internet.	<input type="checkbox"/>
41	Frigobar en Habitación.	<input type="checkbox"/>
42	Televisor en habitación.	<input type="checkbox"/>
43	Teléfono con comunicación nacional e internacional en habitación.	<input type="checkbox"/>
<p>C- REQUISITOS MÍNIMOS DE SERVICIO</p>		
44	Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Hotel.	<input type="checkbox"/>
45	Servicio de Lavado y planchado (en el hotel o a través de terceros).	<input type="checkbox"/>
46	Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis.	<input type="checkbox"/>
47	Servicio de custodia de equipaje.	<input type="checkbox"/>
48	Primeros auxilios (en el hotel o a través de terceros).	<input type="checkbox"/>
49	Atención en habitación (room service).	<input type="checkbox"/>
50	Cambio regular de sábanas y toallas diario y cada cambio del huésped. (El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros).	<input type="checkbox"/>
<p>D- REQUISITOS MÍNIMOS DE PERSONAL</p>		
51	Personal calificado (Definición contenida en el Reglamento).	<input type="checkbox"/>
52	Personal uniformado las 24 horas	<input type="checkbox"/>

En el caso de los requisitos de teléfono, televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Hotel.

.....
Firma Representante Legal

Fecha:



ANEXO N° 5
ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE
FORMATO PARA CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN
DE HOTEL 4 ESTRELLAS

1.- INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

1	Razón Social (Personería Jurídica) o Apellidos y Nombres (Persona Natural)		
2	Nombre Comercial	3	N° de RUC
4	Domicilio		
5	Dirección del Establecimiento	6	Número
7	Interior	8	Localidad
		9	Departamento
10	Provincia	11	Distrito
		12	Telefono
13	Página Web	14	e-mail
15	Representante Legal	16	Docum. Identidad: DNI <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/>

2- REQUISITOS MÍNIMOS:

<p>A- REQUISITOS MÍNIMOS DE INFRAESTRUCTURA: (Según ANEXO 1 Norma Técnica A.30 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones-RNE- Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA, 13/05/2014).</p> <p>N° de Pisos: <input type="text"/></p>		SI
17	Ingreso de huéspedes (Para uso exclusivo de los huéspedes separado del Ingreso de Servicios) Mínimo 1.	<input type="checkbox"/>
18	Recepción y Conserjería	<input type="checkbox"/>
19	Cocina	<input type="checkbox"/>
20	Comedor	<input type="checkbox"/>
21	Bar	<input type="checkbox"/>
	Cantidad	
22	N° de Habitaciones (Mínimo 30)	<input type="checkbox"/>
	- Simples, área mínima 12 m ²	<input type="checkbox"/>
	- Dobles, área mínima 16 m ²	<input type="checkbox"/>
	- Suite (Sala integrada al dormitorio), área mínima 26 m ² .	<input type="checkbox"/>
	- Suite (Sala separada del dormitorio), área mínima 28 m ² .	<input type="checkbox"/>
23	Servicios higiénicos (dentro de la habitación).	<input type="checkbox"/>
24	Tipo: 1 baño privado (con lavatorio, inodoro y tina o ducha), área mínima de 4 m ² .	<input type="checkbox"/>
25	Closet o guardarropa (dentro de la habitación).	<input type="checkbox"/>
26	Sistemas de ventilación y/o de climatización (en habitación).	<input type="checkbox"/>
27	Agua fría y caliente (obligatorio para tinas o duchas y lavatorios).	<input type="checkbox"/>
28	Sistema de comunicación telefónica (en habitación y baño).	<input type="checkbox"/>
29	Ascensor de uso público a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semisótano).	<input type="checkbox"/>
30	Ascensor de servicio distinto a los de uso público a partir de 4 plantas (con parada en todos los pisos e incluyendo paradas en sótano o semi-sótano).	<input type="checkbox"/>
31	Alimentación eléctrica de emergencia para los ascensores	<input type="checkbox"/>
32	Estacionamiento privado y cerrado, (porcentaje del 25 % del número de habitaciones).	<input type="checkbox"/>
33	Estacionamiento frontal para vehículos en tránsito.	<input type="checkbox"/>
34	Ambientes separados para equipos de generación de energía eléctrica y almacenamiento de agua potable.	<input type="checkbox"/>
35	Servicio higiénico de uso público (diferenciados por sexo, mínimo con 1 lavatorio y 1 inodoro).	<input type="checkbox"/>
36	Servicio de teléfono para uso público.	<input type="checkbox"/>
37	Zona de mantenimiento- Depósito.	<input type="checkbox"/>
38	Oficio(s).	<input type="checkbox"/>
<p>B- REQUISITOS MÍNIMOS DE EQUIPAMIENTO</p>		
39	Custodia de valores (individual en la habitación o caja fuerte común).	<input type="checkbox"/>
40	Internet.	<input type="checkbox"/>
41	Frigobar en Habitación.	<input type="checkbox"/>
42	Televisor en habitación.	<input type="checkbox"/>
43	Teléfono con comunicación nacional e internacional en habitación.	<input type="checkbox"/>
<p>C- REQUISITOS MÍNIMOS DE SERVICIO</p>		
44	Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Hotel.	<input type="checkbox"/>
45	Servicio de Lavado y planchado (en el hotel o a través de terceros)	<input type="checkbox"/>
46	Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis.	<input type="checkbox"/>
47	Servicio de custodia de equipaje.	<input type="checkbox"/>
48	Primeros auxilios (en el hotel o a través de terceros).	<input type="checkbox"/>
49	Atención en habitación (room service).	<input type="checkbox"/>
50	Cambio regular de sábanas y toallas diario y cada cambio del huésped. (El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros).	<input type="checkbox"/>
<p>D- REQUISITOS MÍNIMOS DE PERSONAL</p>		
51	Personal calificado (Definición contenida en el Reglamento).	<input type="checkbox"/>
52	Personal uniformado las 24 horas.	<input type="checkbox"/>

En el caso de los requisitos de teléfono, televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Hotel.

.....
Firma Representante Legal

Fecha:

ANEXO N° 4
ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE
FORMATO PARA CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN
DE HOTEL 3 ESTRELLAS

1.- INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

1	Razón Social (Personería Jurídica) o Apellidos y Nombres (Persona Natural)				
2	Nombre Comercial	3	N° de RUC		
4	Domicilio				
5	Dirección del Establecimiento	6	Número		
7	Interior	8	Localidad	9	Departamento
10	Provincia	11	Distrito	12	Telefono
13	Página Web	14	e-mail		
15	Representante Legal	16	Docum. Identidad:	DNI <input type="checkbox"/>	C.E. <input type="checkbox"/>

2- REQUISITOS MÍNIMOS:

<p>A- REQUISITOS MÍNIMOS DE INFRAESTRUCTURA: (Según ANEXO 1 Norma Técnica A.30 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones-RNE- Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA, 13/05/2014).</p>		
N° de Pisos:	<input type="text"/>	SI
17	Ingreso de huéspedes (Para uso exclusivo de los huéspedes separado del Ingreso de Servicios) Mínimo 1.	<input type="checkbox"/>
18	Recepción y Conserjería.	<input type="checkbox"/>
19	Cocina.	<input type="checkbox"/>
20	Comedor.	<input type="checkbox"/>
21	Bar.	<input type="checkbox"/>
22	N° de Habitaciones (Mínimo 20)	<input type="checkbox"/>
	- Simples, área mínima 11 m ²	<input type="checkbox"/>
	- Dobles, área mínima 14 m ²	<input type="checkbox"/>
	- Suite (Sala integrada al dormitorio), área mínima 24 m ² .	<input type="checkbox"/>
	- Suite (Sala separada del dormitorio), área mínima 26 m ² .	<input type="checkbox"/>
23	Servicios higiénicos (dentro de la habitación).	<input type="checkbox"/>
24	Tipo: 1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha), área mínima de 3 m ² .	<input type="checkbox"/>
25	Closet o guardarropa (dentro de la habitación).	<input type="checkbox"/>
26	Sistemas de ventilación y/o de climatización (en la habitación).	<input type="checkbox"/>
27	Agua fría y caliente (Obligatorio para tina o ducha).	<input type="checkbox"/>
28	Sistema de comunicación telefónica (En habitación).	<input type="checkbox"/>
29	Ascensor de uso público a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semisótano).	<input type="checkbox"/>
30	Alimentación eléctrica de emergencia para los ascensores	<input type="checkbox"/>
31	Estacionamiento privado y cerrado, (porcentaje del 20 % del numero de habitaciones).	<input type="checkbox"/>
32	Ambientes separados para equipos de generación de energía eléctrica y almacenamiento de agua potable.	<input type="checkbox"/>
33	Servicio higiénico de uso público (diferenciados por sexo, mínimo con 1 lavatorio y 1 inodoro).	SI <input type="checkbox"/>
34	Servicio de teléfono para uso público.	<input type="checkbox"/>
35	Zona de mantenimiento- Deposito.	<input type="checkbox"/>
36	Oficio(s).	<input type="checkbox"/>
<p>B- REQUISITOS MÍNIMOS DE EQUIPAMIENTO</p>		
37	Custodia de valores (individual en la habitación o caja fuerte común).	<input type="checkbox"/>
38	Internet.	<input type="checkbox"/>
39	Televisor en habitación.	<input type="checkbox"/>
40	Teléfono con comunicación nacional e internacional en habitación.	<input type="checkbox"/>
<p>C- REQUISITOS MÍNIMOS DE SERVICIO</p>		
41	Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Hotel.	<input type="checkbox"/>
42	Servicio de Lavado y planchado (en el hotel o a través de terceros)	<input type="checkbox"/>
43	Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis.	<input type="checkbox"/>
44	Servicio de custodia de equipaje.	<input type="checkbox"/>
45	Primeros Auxilios (Botiquín). Según especificaciones técnicas del MINSA).	<input type="checkbox"/>
46	Cambio regular de sábanas y toallas diario y cada cambio del huésped. (El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros).	<input type="checkbox"/>
<p>D- REQUISITOS MÍNIMOS DE PERSONAL</p>		
47	Personal calificado (Definición contenida en el Reglamento).	<input type="checkbox"/>
48	Personal uniformado las 24 horas	<input type="checkbox"/>

En el caso de los requisitos de teléfono, televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Hotel.

.....
Firma Representante Legal

Fecha:



**ANEXO N° 3
ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE**

**FORMATO PARA CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN
DE HOTEL 1 o 2 ESTRELLAS**

1.- INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

1	Razón Social (Personería Jurídica) o Apellidos y Nombres (Persona Natural)		
2	Nombre Comercial	3	N° de RUC
4	Domicilio		
5	Dirección del Establecimiento	6	Número
7	Interior	8	Localidad
		9	Departamento
10	Provincia	11	Distrito
		12	Telefono
13	Página Web	14	e-mail
15	Representante Legal	16	Docum. Identidad: DNI <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/>

2- REQUISITOS MÍNIMOS:

<p>A- REQUISITOS MÍNIMOS DE INFRAESTRUCTURA: (Según ANEXO 1 Norma Técnica A.30 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones-RNE- Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA, 13/05/2014).</p> <p>N° de Pisos: <input type="text"/></p> <p>17 Ingreso de huéspedes. <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/></p> <p>18 Recepción y Conserjería. <input type="checkbox"/></p> <p>19 Cocina. <input type="checkbox"/></p> <p>20 Cafetería. <input type="checkbox"/></p> <p>CATEGORIA: Solo marcar la que corresponda</p> <p>2 ESTRELLAS <input type="checkbox"/></p> <p>21 N° de Habitaciones (Mínimo 20) <input type="text"/> Cantidad <input type="text"/></p> <p>- Simples, área mínima 9 m² <input type="text"/></p> <p>- Dobles, área mínima 12 m² <input type="text"/></p> <p>Adjuntar documento en el que aparezca el detalle de cada habitación y baño con sus medidas correspondientes.</p> <p>1 ESTRELLA <input type="checkbox"/></p> <p>22 N° de Habitaciones (Mínimo 20) <input type="text"/> Cantidad <input type="text"/></p> <p>- Simples, área mínima 8 m² <input type="text"/></p> <p>- Dobles, área mínima 11 m² <input type="text"/></p> <p>Adjuntar documento en el que aparezca el detalle de cada habitación y baño con sus medidas correspondientes.</p>		<p>SI</p> <p>23 Servicios higiénicos (dentro de la habitación). <input type="checkbox"/></p> <p>24 Tipo: 1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha), Área mínima de 3 m² <input type="checkbox"/></p> <p>25 Closet o guardarropa (dentro de la habitación). <input type="checkbox"/></p> <p>26 Agua fría y caliente (Obligatorio para tina o ducha) <input type="checkbox"/></p> <p>27 Ascensor de uso público a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semisótano) <input type="checkbox"/></p> <p>28 Ambientes obligatorio solo equipo de almacenamiento de agua potable. <input type="checkbox"/></p> <p>29 Servicio higiénico de uso público (diferenciados por sexo, mínimo con 1 lavatorio y 1 inodoro). <input type="checkbox"/></p> <p>30 Servicio de teléfono para uso público. <input type="checkbox"/></p> <p>B- REQUISITOS MÍNIMOS DE EQUIPAMIENTO</p> <p>31 Internet. <input type="checkbox"/></p> <p>32 Televisor en habitación. <input type="checkbox"/></p> <p>33 Teléfono con comunicación nacional e internacional en habitación. <input type="checkbox"/></p> <p>C- REQUISITOS MÍNIMOS DE SERVICIO</p> <p>34 Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Hotel. <input type="checkbox"/></p> <p>35 Servicio de custodia de equipaje. <input type="checkbox"/></p> <p>36 Primeros Auxilios (Botiquín). Según especificaciones técnicas del MINSA. <input type="checkbox"/></p> <p>37 Cambio regular de sábanas y toallas diario y cada cambio del huésped (El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros) <input type="checkbox"/></p>
---	--	---

En el caso de los requisitos de teléfono, televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Hotel.

.....
Firma Representante Legal

Fecha:



ANEXO N° 12
ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE
FORMATO PARA CLASIFICACIÓN COMO ALBERGUE

1.- INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

1	Razón Social (Personería Jurídica) o Apellidos y Nombres (Persona Natural)	<input type="text"/>		
2	Nombre Comercial	<input type="text"/>	3	N° de RUC <input type="text"/>
4	Domicilio	<input type="text"/>		
5	Dirección del Establecimiento	<input type="text"/>	6	Número <input type="text"/>
7	Interior	<input type="text"/>	8	Localidad <input type="text"/>
			9	Departamento <input type="text"/>
10	Provincia	<input type="text"/>	11	Distrito <input type="text"/>
			12	Telefono <input type="text"/>
13	Página Web	<input type="text"/>	14	e-mail <input type="text"/>
15	Representante Legal	<input type="text"/>	16	Docum. Identidad: DNI <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/>

2- REQUISITOS MÍNIMOS:

<p>A- REQUISITOS MÍNIMOS DE INFRAESTRUCTURA: (Según ANEXO 4 Norma Técnica A.30 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones-RNE- Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA, 13/05/2014).</p> <p>N° de Pisos: <input type="text"/></p>		<p>25 Ambiente separado para equipo de almacenamiento de agua potable. <input type="checkbox"/></p> <p>26 Servicio de teléfono para uso público. <input type="checkbox"/></p>
<p>17 Ingreso de huéspedes y del personal de servicio. <input type="checkbox"/></p> <p>18 Recepción <input type="checkbox"/></p> <p>19 Ambientes de estar <input type="checkbox"/></p> <p>20 Habitación . <input type="text"/></p> <p>21 Servicios higiénicos (para uso de los huéspedes, diferenciados por sexo con un lavatorio, un inodoro y una ducha por cada cuatro personas). <input type="checkbox"/></p> <p>22 Comedor. <input type="checkbox"/></p> <p>23 Cocina. <input type="checkbox"/></p> <p>24 Servicios higiénicos públicos, diferenciados por sexo y ubicados en el hall de recepción o en zonas adyacentes al mismo. <input type="checkbox"/></p>	<p>SI</p>	<p>B- REQUISITOS MÍNIMOS DE EQUIPAMIENTO</p> <p>SI</p> <p>34 Internet. <input type="checkbox"/></p>
	<p>Cantidad</p>	<p>C- REQUISITOS MÍNIMOS DE SERVICIO</p> <p>34 Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Albergue. <input type="checkbox"/></p> <p>36 Primeros Auxilios (Botiquín). Según especificaciones técnicas del MINSA. <input type="checkbox"/></p> <p>37 Cambio regular de sábanas y toallas. (El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros). <input type="checkbox"/></p>

En caso de requisito de internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Albergue.

.....
Firma Representante Legal

Fecha:



ANEXO N° 9

**ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE
FORMATO PARA CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN
DE APART- HOTEL 5 ESTRELLAS**

1.- INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

1	Razón Social (Personería Jurídica) o Apellidos y Nombres (Persona Natural)				
2	Nombre Comercial	3	N° de RUC		
4	Domicilio				
5	Dirección del Establecimiento	6	Número		
7	Interior	8	Localidad	9	Departamento
10	Provincia	11	Distrito	12	Telefono
13	Página Web	14	e-mail		
15	Representante Legal	16	Docum. Identidad:	DNI <input type="checkbox"/>	C.E. <input type="checkbox"/>

2- REQUISITOS MÍNIMOS:

<p>A- REQUISITOS MÍNIMOS DE INFRAESTRUCTURA: (Según ANEXO 2 Norma Técnica A.30 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones-RNE- Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA, 13/05/2014).</p> <p>N° de Pisos: <input type="text"/></p> <p>17 Ingreso de huéspedes (Separado del ingreso de servicios) Mínimo 1. <input type="text"/> SI</p> <p>18 Recepción y Conserjería <input type="text"/></p> <p>19 Cocina <input type="text"/></p> <p>20 Comedor <input type="text"/></p> <p>Cantidad</p> <p>21 N° de Departamentos (Mínimo 6), incluye dormitorio(s), sala, kitchenette, closet y servicios higiénicos. <input type="text"/></p> <p>- Departamento de un dormitorio integrado al kitchenette, área mínima 28 m². <input type="text"/></p> <p>- Departamento de un dormitorio (si el kitchenette y la sala están separados del dormitorio), área mínima 32 m² <input type="text"/></p> <p>- Departamento de dos dormitorios (un dormitorio integrado al kitchenette), área mínima 46 m². <input type="text"/></p> <p>- Departamento de dos dormitorios (si el kitchenette y la sala están separados de los dormitorios), área mínima 50 m² <input type="text"/></p> <p>Adjuntar documento en el que aparezca el detalle de cada departamento y baño con sus medidas correspondientes.</p> <p>22 Servicios higiénicos para departamentos de un dormitorio 1 baño privado (con lavatorio, inodoro y tina o ducha) área mínima de 5 m². <input type="text"/></p> <p>23 Servicios higiénicos para departamentos de dos dormitorios 2 baños privados (con lavatorio, inodoro y tina o ducha) área mínima de 5 m². <input type="text"/></p> <p>24 Closet o guardarropa (dentro de la habitación). <input type="text"/></p> <p>25 Sistemas de ventilación y/o de climatización en departamento. <input type="text"/></p> <p>26 Agua fría y caliente (En tina o ducha y lavatorio). <input type="text"/></p> <p>27 Sistema de comunicación telefónica (en el departamento). <input type="text"/></p> <p>28 Ascensor de uso público a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semisótano). <input type="text"/></p> <p>29 Alimentación eléctrica de emergencia para los ascensores <input type="text"/></p> <p>30 Ascensor de servicio distinto a los de uso público a partir de 4 plantas (con parada en todos los pisos e incluyendo paradas en sótano o semisótano). <input type="text"/></p>		<p>31 Estacionamiento privado y cerrado, dentro o contiguo al local (porcentaje del 30 % del número de departamentos). <input type="text"/> SI</p> <p>32 Ambientes separados para equipos de generación de energía eléctrica y almacenamiento de agua potable. <input type="text"/></p> <p>33 Servicio higiénico de uso público (diferenciados por sexo). <input type="text"/></p> <p>34 Servicio de teléfono para uso público. <input type="text"/></p> <p>37 Zona de mantenimiento- Depósito. <input type="text"/></p> <p>38 Oficio(s). <input type="text"/></p> <p>B- REQUISITOS MÍNIMOS DE EQUIPAMIENTO</p> <p>39 Custodia de valores (individual en el departamento o caja fuerte común). <input type="text"/></p> <p>40 Internet. <input type="text"/></p> <p>42 Televisor en habitación. <input type="text"/></p> <p>43 Teléfono con comunicación nacional e internacional en habitación. <input type="text"/></p> <p>C- REQUISITOS MÍNIMOS DE SERVICIO</p> <p>44 Limpieza diaria de departamentos y de todos los ambientes del Apart Hotel. <input type="text"/></p> <p>45 Servicio de Lavado y planchado (en el Apart hotel o a través de terceros). <input type="text"/></p> <p>46 Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis. <input type="text"/></p> <p>47 Servicio de custodia de equipaje. <input type="text"/></p> <p>48 Primeros auxilios (en el Apart hotel o a través de terceros). <input type="text"/></p> <p>49 Cambio regular de sábanas y toallas diario y cada cambio del huésped. (El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros <input type="text"/></p> <p>D- REQUISITOS MÍNIMOS DE PERSONAL</p> <p>50 Personal calificado (Definición contenida en el Reglamento). <input type="text"/></p> <p>51 Personal uniformado las 24 horas <input type="text"/></p>
---	--	--

En caso de requisitos de teléfono, televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Apart-Hotel.

.....
Firma Representante Legal

Fecha:



ANEXO N° 8

**ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE
FORMATO PARA CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN
DE APART- HOTEL 4 ESTRELLAS**

1.- INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

1	Razón Social (Personería Jurídica) o Apellidos y Nombres (Persona Natural)				
2	Nombre Comercial	3	N° de RUC		
4	Domicilio				
5	Dirección del Establecimiento	6	Número		
7	Interior	8	Localidad	9	Departamento
10	Provincia	11	Distrito	12	Telefono
13	Página Web	14	e-mail		
15	Representante Legal	16	Docum. Identidad:	DNI <input type="checkbox"/>	C.E. <input type="checkbox"/>

2- REQUISITOS MÍNIMOS:

<p>A- REQUISITOS MÍNIMOS DE INFRAESTRUCTURA: (Según ANEXO 2 Norma Técnica A.30 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones-RNE- Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA, 13/05/2014).</p> <p>N° de Pisos: <input type="text"/></p>		SI
17	Ingreso de huéspedes (Separado del ingreso de servicios) Mínimo 1.	<input type="checkbox"/>
18	Recepción y Conserjería.	<input type="checkbox"/>
19	Cocina.	<input type="checkbox"/>
20	Cafetería.	<input type="checkbox"/>
Cantidad		
21	N° de Departamentos (Mínimo 6), incluye dormitorio(s), sala, kitchenette, closet y servicios higiénicos.	<input type="checkbox"/>
	- Departamento de un dormitorio integrado al kitchenette, área mínima 26 m².	<input type="checkbox"/>
	- Departamento de un dormitorio (si el kitchenette y la sala están separados del dormitorio), área mínima 28 m².	<input type="checkbox"/>
	- Departamento de dos dormitorios (un dormitorio integrado al kitchenette), área mínima 42 m².	<input type="checkbox"/>
	- Departamento de dos dormitorios (si el kitchenette y la sala están separados de los dormitorios), área mínima 44 m².	<input type="checkbox"/>
Adjuntar documento en el que aparezca el detalle de cada departamento y baño con sus medidas correspondientes.		
22	Servicios higiénicos para departamentos de un dormitorio (1 baño privado con lavatorio, inodoro y tina o ducha) área mínima de 4 m².	<input type="checkbox"/>
23	Servicios higiénicos para departamentos de dos dormitorios (1 baño privado con lavatorio, inodoro y tina o ducha) y 1 medio baño (con lavatorio e inodoro) área mínima de 4 m².	<input type="checkbox"/>
24	Closet o guardarropa.	<input type="checkbox"/>
25	Sistemas de ventilación y/o de climatización en departamento.	<input type="checkbox"/>
26	Agua fría y caliente (en tina o ducha y lavatorio).	<input type="checkbox"/>
27	Sistema de comunicación telefónica (en el departamento).	<input type="checkbox"/>
28	Ascensor de uso público a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semisótano)	<input type="checkbox"/>
29	Alimentación eléctrica de emergencia para los ascensores	<input type="checkbox"/>
30	Ascensor de servicio distinto a los de uso público a partir de 4 plantas (con parada en todos los pisos e incluyendo paradas en sótano o semisótano).	<input type="checkbox"/>
31	Estacionamiento privado y cerrado, dentro o contiguo al local (porcentaje del 25 % del número de departamentos).	<input type="checkbox"/>
32	Ambientes separados para equipos de generación de energía eléctrica y almacenamiento de agua potable.	<input type="checkbox"/>
33	Servicio higiénico de uso público (diferenciados por sexo).	<input type="checkbox"/>
34	Servicio de teléfono para uso público.	<input type="checkbox"/>
37	Zona de mantenimiento- Depósito.	<input type="checkbox"/>
38	Oficio(s).	<input type="checkbox"/>
B- REQUISITOS MÍNIMOS DE EQUIPAMIENTO		
39	Custodia de valores (individual en el departamento o caja fuerte común).	<input type="checkbox"/>
40	Internet.	<input type="checkbox"/>
42	Televisor en habitación.	<input type="checkbox"/>
43	Teléfono con comunicación nacional e internacional en habitación.	<input type="checkbox"/>
C- REQUISITOS MÍNIMOS DE SERVICIO		
44	Limpieza diaria de departamentos y de todos los ambientes del Apart Hotel.	<input type="checkbox"/>
45	Servicio de Lavado y planchado (en el Apart hotel o a través de terceros).	<input type="checkbox"/>
46	Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis.	<input type="checkbox"/>
47	Servicio de custodia de equipaje.	<input type="checkbox"/>
48	Primeros auxilios (en el Apart hotel o a través de terceros).	<input type="checkbox"/>
49	Cambio regular de sábanas y toallas diario y cada cambio del huésped. (El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros.	<input type="checkbox"/>
D- REQUISITOS MÍNIMOS DE PERSONAL		
50	Personal calificado (Definición contenida en el Reglamento).	<input type="checkbox"/>
51	Personal uniformado las 24 horas	<input type="checkbox"/>

En caso de requisitos de teléfono, televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Apart-Hotel.

.....
Firma Representante Legal

Fecha:

ANEXO N° 7
ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE
FORMATO PARA CLASIFICACIÓN Y CATEGORIZACIÓN
DE APART- HOTEL 3 ESTRELLAS

1.- INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

1	Razón Social (Personería Jurídica) o Apellidos y Nombres (Persona Natural)				
2	Nombre Comercial	3	N° de RUC		
4	Domicilio				
5	Dirección del Establecimiento	6	Número		
7	Interior	8	Localidad	9	Departamento
10	Provincia	11	Distrito	12	Telefono
13	Página Web	14	e-mail		
15	Representante Legal	16	Docum. Identidad:	DNI <input type="checkbox"/>	C.E. <input type="checkbox"/>

2- REQUISITOS MÍNIMOS:

<p>A- REQUISITOS MÍNIMOS DE INFRAESTRUCTURA: (Según ANEXO 2 Norma Técnica A.30 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones-RNE- Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA, 13/05/2014).</p> <p>N° de Pisos: <input type="text"/></p>		SI
17	Ingreso de huéspedes (Mínimo 1).	<input type="checkbox"/>
18	Recepción y Conserjería.	<input type="checkbox"/>
19	Cocina.	<input type="checkbox"/>
20	Cafetería.	<input type="checkbox"/>
<p align="center">Cantidad</p>		
21	N° de Departamentos (Mínimo 6), incluye dormitorio(s), sala, kitchenette, closet y servicios higiénicos.	<input type="checkbox"/>
	- Departamento de un dormitorio integrado al kitchenette, área mínima 24 m².	<input type="checkbox"/>
	- Departamento de un dormitorio (si el kitchenette y la sala están separados del dormitorio), área mínima 26 m²	<input type="checkbox"/>
	- Departamento de dos dormitorios (un dormitorio integrado al kitchenette), área mínima 38 m².	<input type="checkbox"/>
	- Departamento de dos dormitorios (si el kitchenette y la sala están separados de los dormitorios), área mínima 40 m².	<input type="checkbox"/>
<p>Adjuntar documento en el que aparezca el detalle de cada departamento y baño con sus medidas correspondientes.</p>		
22	Servicios higiénicos para departamentos de un dormitorio (1 baño privado con lavatorio, inodoro y ducha) área mínima de 3 m².	<input type="checkbox"/>
23	Servicios higiénicos para departamentos de dos dormitorios (1 baño privado con lavatorio, inodoro y ducha) y 1 medio baño (con lavatorio e inodoro) área mínima de 3 m².	<input type="checkbox"/>
24	Closet o guardarropa.	<input type="checkbox"/>
25	Agua fría y caliente (en tina o ducha).	<input type="checkbox"/>
26	Sistema de comunicación telefónica (en el departamento).	<input type="checkbox"/>
27	Ascensor de uso público a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semisótano).	<input type="checkbox"/>
28	Alimentación eléctrica de emergencia para los ascensores	<input type="checkbox"/>
29	Ascensor de servicio distinto a los de uso público a partir de 4 plantas (con parada en todos los pisos e incluyendo paradas en sótano o semisótano).	<input type="checkbox"/>
30	Estacionamiento privado y cerrado, dentro o contiguo al local (porcentaje del 20 % del número de departamentos).	<input type="checkbox"/>
<p>B- REQUISITOS MÍNIMOS DE EQUIPAMIENTO</p>		
31	Ambientes separados para equipos de generación de energía eléctrica y almacenamiento de agua potable.	<input type="checkbox"/>
32	Servicio higiénico de uso público (diferenciados por sexo).	<input type="checkbox"/>
33	Servicio de teléfono para uso público.	<input type="checkbox"/>
34	Oficio(s).	<input type="checkbox"/>
<p>C- REQUISITOS MÍNIMOS DE SERVICIO</p>		
39	Limpieza diaria de departamentos y de todos los ambientes del Apart Hotel.	<input type="checkbox"/>
40	Servicio de Lavado y planchado (en el Apart hotel o a través de terceros).	<input type="checkbox"/>
41	Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis.	<input type="checkbox"/>
42	Servicio de custodia de equipaje.	<input type="checkbox"/>
43	Primeros Auxilios (Botiquín). Según especificaciones técnicas del MINSA.	<input type="checkbox"/>
44	Cambio regular de sábanas y toallas diario y cada cambio del huésped. (El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros	<input type="checkbox"/>
<p>D- REQUISITOS MÍNIMOS DE PERSONAL</p>		
45	Personal calificado (Definición contenida en el Reglamento).	<input type="checkbox"/>
46	Personal uniformado las 24 horas.	<input type="checkbox"/>

En caso de requisitos de teléfono, televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Apart-Hotel.

.....
Firma Representante Legal

Fecha:

ANEXO N° 1

ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

DECLARACIÓN JURADA

- INSCRIPCIÓN
 ACTUALIZACIÓN ANUAL
 MODIFICACIÓN

1.- INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

1	Razón Social (Personería Jurídica) o Apellidos y Nombres (Persona Natural)																
2	Nombre Comercial				3	N° de RUC											
4	Domicilio																
5	Número			6	Interior			7	Localidad								
8	Departamento				9	Provincia				10	Distrito						
11	Dirección del Establecimiento										12	Número					
13	Interior			14	Departamento				15	Provincia							
16	Distrito				17	Teléfono				18	Fax						
19	Página Web				20	e-mail											
21	Representante Legal						22	Docum. Identidad:		DNI	<input type="checkbox"/>			C.E.	<input type="checkbox"/>		
23	Fecha inicio de operaciones				24	N° Lic. Func.				25	Fecha Expedición						

2.- REQUISITOS MINIMOS

<p>A- REQUISITOS MÍNIMOS DE INFRAESTRUCTURA: (Según artículo 5°, Norma Técnica A.30 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones-RNE- Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA, 13/05/2014).</p>		
	CANTIDAD	
26	N° de Habitaciones (mínimo 6)	<input type="checkbox"/>
27	Ingreso diferenciado para huéspedes y personal de servicio	<input type="checkbox"/>
28	N° de Pisos:	<input type="checkbox"/>
	SI	
29	Area de recepción y conserjería	<input type="checkbox"/>
30	El área de las habitaciones (incluyendo el área de closet y guardarropa) tiene como mínimo 6 m².	<input type="checkbox"/>
31	El área total de los SS.HH. privados o comunes tienen como mínimo 2 m².	<input type="checkbox"/>
32	Los servicios higiénicos: Cuentan con pisos y paredes de material impermeable, el revestimiento de la pared tiene una altura mínima de 1.80 m.	<input type="checkbox"/>
33	Contar con 1 ascensor a partir de cuatro (4) o mas pisos.	<input type="checkbox"/>
34	La edificación guarda armonía con el entorno en el que se ubica.	<input type="checkbox"/>
35	Accesibilidad para personas con discapacidad y de las persona adultas mayores, según norma A.120.	<input type="checkbox"/>
36	Para el diseño de acceso y salidas de emergencias pasajes de circulación de personas, escaleras, sistemas contra incendios, etc., se ha tomado en cuenta la norma A. 130, Requisitos de Seguridad.	<input type="checkbox"/>
37	Tabiquerías: Los muros y divisiones interiores, especialmente entre dormitorios, cumplen con los requisitos de seguridad del Reglamento de Edificaciones siendo incombustibles, higiénicos y de fácil limpieza, brindando condiciones de privacidad y de aislamiento acústico.	<input type="checkbox"/> SI
	B- REQUISITOS MÍNIMOS DE EQUIPAMIENTO	
38	Teléfono de uso público (puede ser el teléfono fijo de recepción, celular, dependiendo la zona y para uso exclusivo del huésped.	<input type="checkbox"/>
39	Botiquín de primeros auxilios, según especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.	<input type="checkbox"/>
40	Cuento con sistemas que permiten tener agua fría y caliente las veinticuatro (24) horas del día, el cual no es activado por el huésped.	<input type="checkbox"/>
	C- REQUISITOS MÍNIMOS DE SERVICIO	
41	Se realiza limpieza diaria de habitaciones y todos los ambientes del establecimiento.	<input type="checkbox"/>
42	Brindo el servicio de custodia de equipaje.	<input type="checkbox"/>
43	El cambio de sábanas y toallas debe ser regular, (el huésped puede solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales y otros).	<input type="checkbox"/>

Declaro bajo juramento que los datos consignados son verdaderos y que conozco las sanciones administrativas y penales a que habrá lugar en caso de falsedad. (Artículos 8° del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje vigente, aprobado por D.S.N° 001-2015-MINCETUR).

.....
Firma del Representante Legal

Fecha

Información adicional: N° de personal ocupado

**ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE EN HOSPEDAJES
DE TRES ESTRELLAS EN EL DISTRITO DE WANCHAQ**

Sexo F () M ()

Edad.....

Nacionalidad:.....

Motivo de viaje.....

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1	¿Recibió buena atención en el Establecimiento de hospedaje?		
2	¿Los empleados con frecuencia se muestran serviciales?		
3	¿Los empleados reconocen las necesidades de los turistas?		
4	¿Los empleados son capaces de resolver los problemas de los turistas?		
5	¿Considera que los precios de los Establecimientos de hospedaje en el distrito de Wanchaq son asequibles?		
6	¿Considera que el precio pagado por el Establecimiento de Hospedaje estuvo acorde a los servicios prestados?		
7	¿Piensa Ud. que los Establecimientos de hospedaje incrementan moderadamente sus precios en temporada alta?		
8	¿Considera justo el servicio recibido por el servicio pagado?		
9	¿La infraestructura del Establecimiento de hospedaje es incomoda?,		
10	¿Le desagradó la infraestructura del Establecimiento de hospedaje?		
11	¿Cree Ud. que los Establecimientos de hospedaje del distrito de Wanchaq cuentan con infraestructuras hoteleras inadecuadas?		
12	¿La infraestructura del Establecimiento de hospedaje le pareció antigua y desfasada?		
13	¿Volvería a hospedarse en este Establecimiento de hospedaje?		
14	¿Recomendaría el Establecimiento de hospedaje a sus amigos?		
15	Si suben los precios, ¿seguiría siendo cliente de este Establecimientos de hospedaje?		
16	Si recibe un mal servicio del personal ¿mantendría su lealtad con el Establecimiento de hospedaje?		
17	¿Considera que el Establecimiento de hospedaje es reconocido?		
19	¿Considera que el Establecimiento de hospedaje tiene afluencia de turistas?		
20	¿La mucha afluencia del Establecimiento de hospedaje lo incomodó?,		
21	¿Cree que la afluencia en el Establecimiento de hospedaje afecta la calidad del servicio del mismo?		

**SERVICE QUALITY SURVEY AND CUSTOMER SATISFACTION IN THREE-STAR
ACCOMMODATIONS IN THE WANCHAQ DISTRICT**

Sex F () M ()

Age.....

Nationality:.....

Trip
motive.....

N°	QUESTIONS	YES	NO
1	Did you receive good care in the lodging establishment?		
2	Do employees often show themselves helpful?		
3	Do employees recognize the needs of tourists?		
4	Are employees able to solve the problems of tourists?		
5	Do you consider that the prices of accommodation establishments in the Wanchaq district are affordable?		
6	Do you consider that the price paid for the accommodation was according to the services provided?		
7	Do you think that accommodation establishments moderately increase their prices in high season?		
8	Do you consider the service received by the paid service fair?		
9	Is the infrastructure of the accommodation establishments uncomfortable?		
10	Did the infrastructure of the lodging establishments disallow you?		
11	Do you think that the accommodation establishments in the Wanchaq district have inadequate hotel infrastructures?		
12	¿La infraestructura del Establecimientos de hospedaje le pareció antigua y desfasada?		
13	Would YOU go back to stay at this establishment of lodging?		
14	Would you recommend the establishment of lodging to your friends?		
15	If prices go up, would you still be a customer of this accommodation?		
16	If you receive a bad service from the staff would you maintain your loyalty to the lodging establishment?		
17	Do you consider that the establishment of accommodations is recognized?		
19	Do you consider that the establishment of lodging has influx of tourists?		
20	The great affluence of the lodging establishment did you bothered it?		
21	Do you think that the influx in lodging affects the quality of the service?		

“LOS HOTELES DE TURISTAS EN EL PERÚ Y UNA BREVE HISTORIA DEL TURISMO EN EL PAÍS”

“El turismo es una actividad económica que junto a otras, ha crecido durante las últimas décadas del Perú. El territorio peruano tiene una serie de características favorables para la oferta turística: gran cantidad de centros arqueológicos, diversidad de paisajes, lugares llenos de historia y cultura.

La construcción y equipamiento de hoteles es una necesidad fundamental para el desarrollo del turismo. Dichos edificios pueden promoverse desde el Estado, la inversión privada o con la participación de las poblaciones locales: cada una propicia un tipo distinto de turismo y un tipo particular de alojamiento. Los hoteles, de diversos tamaños y precios, apuntan a satisfacer las variadas necesidades de los turistas que visitan un país.

Este artículo se refiere, de manera específica, a los Hoteles de Turistas construidos hacia la mitad del siglo XX, como obras públicas, en diversos lugares del Perú. Ellos fueron, durante varias décadas, la mejor oferta de alojamiento en cuanto a servicio y confort.

Nacimiento y crecimiento del turismo en el Perú

En el Perú, la historia del turismo y de su infraestructura corresponde a la de nuestra historia económica y cultural, así como al desarrollo de esta industria en el mundo. La aparición del turismo interno por la expansión de los medios de comunicación terrestre. Durante las primeras décadas del siglo XX se incrementó en el país la construcción de carreteras y se agregaron otros ferrocarriles a los existentes. Poco a poco va desarrollándose también la comunicación aérea, con los establecimientos de algunos aeropuertos pequeños. Esto viene acompañado de la consolidación de clases medias y sectores asalariados que desarrollaron el turismo interno por motivos de recreación y salud.

Dentro de este contexto, el gobierno de Leguía (1919-1930) invirtió fuertemente en la modernización del país y el Estado asumió el papel de impulsar la economía a través de la inversión de obras públicas que pudieran atraer la inversión privada. Se amplió significativamente la red vial, con la continuación de la carretera Panamericana, así como nuevas líneas férreas.

Con ello empieza un cierto turismo interno hacia las ciudades de provincias y balnearios, lo que genera construcción de servicios hoteleros en la Laguna de Huaca china en Ica y los Baños de Boza en Huaral, por mencionar dos lugares. Asimismo por el centenario de la independencia, se emprendieron grandes obras para embellecer y modernizar la ciudad de Lima. Ello incluyó la construcción de hoteles, por parte de la inversión privada, entre los que destacan nítidamente el Hotel Country en San Isidro y el Hotel Bolívar en la nueva plaza San Martín.

La crisis económica pone fin a este periodo de desarrollo, con el gobierno militar de Sánchez Cerro (1930-1933), de gran inestabilidad política.

Emilio Harth-terré fue uno de los primeros arquitectos peruanos en estudiar centros arqueológicos. En la Primera mitad de la década de 1920 ya había publicado estudios sobre arquitectura prehispánica en el valle del Cañete. El entonces joven investigador trataba de dar una interpretación viva de los edificios en ruinas. Intentó convertir eso en fuente de inspiración para sus proyectos arquitectónicos y, como diseñador, varias veces se planteó el reto de lograr una arquitectura peruana, donde estuviera presente el componente prehispánico: en sus apuntes, proyectos y diseños hay una búsqueda de lo nacional.

En 1933 se publica las imágenes de dos hoteles, en Cusco y Puno, diseños de Harth-terré, en terrenos no definidos; uno “en las faldas o la cumbre del cerro de Machupicchu”, el otro “en las orillas del Lago Titicaca”.

El encargo lo había hecho el Touring Club Peruano, que pensaba construir ambos hoteles para impulsar el turismo hacia el sur del país, aprovechando los ferrocarriles existentes en esa zona del Perú y los importantes atractivos de ambos departamentos, tanto arqueológicos como naturales. Eso significa que, luego de darse al mundo en 1911, Machu Picchu despertaría gran interés como posible destino, planteándose desde entonces la necesidad de hospedajes adecuados. Con el tiempo se volvería el atractivo turístico de mayor importancia en el país.

En los proyectos de Harth-terré aparecen, una vez más, el manejo controlado de perforaciones en los muros, volumetría que es maciza y dinámica al mismo tiempo, con detalles ornamentales que enriquecen las partes importantes de la elevación. En estos dos ejemplos se recurre a los ya conocidos trapecios y líneas escalonadas, pero dentro de un interesante conjunto de terrazas superpuestas que vinculan los edificios al paisaje. Esta es una etapa en la que Harth-terré realizó bocetos con especial destreza. Apuntes de viajes de arquitectura peruana, así como proyectos de toda índole y escala, en los que aplicaba criterios y detalles de la arquitectura prehispánica.

A lo largo de la década de 1930 se promovió un fuerte plan de infraestructura nacional, que incluía carreteras, dos de ellas tan importantes como la Panamericana y la carretera central.

Así también, existían en Lima algunas pistas de aterrizaje, pero fue en 1935 que se inauguró el primer edificio del terminal aéreo de Limatambo, para los nuevos aviones que llegarían al país.

En 1938 este gobierno lanzó el plan hotelero a nivel nacional, asumiendo el reto de crear infraestructura del sector en varias ciudades del país, plan que sería continuado por los gobiernos sucesivos. El estado tomaba conciencia sobre la falta de albergues adecuados en lugares de gran riqueza natural y cultural, reconociendo el enorme potencial económico de una actividad como el turismo.

Fernando Belaunde, director de la revista El Arquitecto Peruano, fundada el año anterior, opinaba favorablemente sobre esta decisión gubernamental para construir hoteles en las principales ciudades del país.

En mayo de 1938 se había dado a conocer a la misma revista el concurso convocado por el Ministerio de Fomento para el Hotel del Cusco.

Fernando Belaunde celebraba las bases, preparadas especialmente por una comisión designada por dicho ministerio, que contenía una serie de requerimientos, necesidades y especificaciones constructivas. Se estableció la forma y el plazo de presentación, constituyendo uno de los primeros concursos arquitectónicos realizados con rigurosidad en el Perú, entre los meses de abril y junio.

Las bases solicitaban un edificio de tres pisos y un sótano, uno de sus frentes hacia la Plaza del Cabildo (del Regocijo o Cusi pata). Incluía servicios sofisticados para la época como cámaras frigoríficas, depósitos, cajas de seguridad y salas de exposiciones. Las 100 habitaciones tendrían distinto tamaño y jerarquía. En cuanto a la expresión formal, se señalaba lo siguiente:

“El estilo deberá ser una equilibrada fusión de la arquitectura moderna en el sentido de la pureza de las líneas, claridad, volúmenes y sobriedad elegante de nuestra arquitectura colonial en el sentido de su ritmo y ornamentación medida y pintoresca. En resumen el aspecto arquitectónico tratará de ser nuestro de sabor local de sierra, pero con el sello actual que le autenticidad y alegría”

El 15 de julio de 1938 el jurado compuesto por Héctor Velarde y Augusto Guzmán dio a conocer a los ganadores, los arquitectos José Álvarez Calderón y Emilio Harth-terré.

“Que siendo el Cusco uno de los centros principales artísticos y arqueológicos de América por su fuerte carácter y fisonomía tradicional se debe considerar como factor básico el aspecto arquitectónico en lo que respecta al estilo de la fachada y ambientes interiores en el sentido que sea típico, hermoso y actual en su composición y sentido. ...”

El segundo puesto en este concurso fue para Carlos Silva Santisteban y el tercero para Carlos Morales Macchiavello y Humberto Guerra. Coincidentemente, todos ellos diseñarían hoteles de turistas en otras ciudades del Perú.

Años antes Harth-terré había esbozado un par de hoteles de inspiración prehispánica, pero no fue lo que finalmente proyectó con Álvarez Calderón en la ciudad Imperial, optando por un neocolonial de composición simétrica, un edificio compacto de cierta monumentalidad. Las vistas del vestíbulo y el salón presentadas al concurso contienen líneas, aunque sutiles, que podrían considerarse dentro del “art-deco indigenista”...

Este hotel terminó ocupando una manzana completa de la ciudad, frente a la Plaza del Regocijo, en plena zona monumental, una ubicación que podría cuestionarse.

Para su construcción, que demoró años, se tuvo que demoler lamentablemente la Casa de la Moneda que allí existía.

Los primeros hoteles de turistas que se licitaron para empezar su construcción, aparte del de Cusco, fueron los de Arequipa, Puno y Huaraz.

En Noviembre de 1939 se publicaron los proyectos de los nuevos hoteles en la revista El Arquitecto Peruano, como parte de un plan de Estado, iniciado en el gobierno de Benavides y continuado por los siguientes...

Según información consignada aquí, el hotel para Arequipa, al igual que el del Cusco, fue proyectado por José Alvarez Calderón y Emilio Harth-terré. El hotel para Huaraz fue diseñado por Augusto Guzmán y Carlos Silva Santisteban. Guzmán fue también el autor de los hoteles de Piura y Huánuco, que compartieron planos similares. El hotel para Abancay es de Humberto Guerra, que en colaboración con Roberto Haaker Fort diseñó a su vez el de Huancayo.

El proyecto del hotel para Ayacucho es de Carlos Silva Santisteban. El de Puno de Humberto Guerra. El de Tumbes de Fernando Belaunde. Los hoteles para Camaná y Chala, del Ingeniero Alberto Ureta.

Tal como fueron inicialmente proyectados, el Hotel de Cusco tenía más de 80 habitaciones; los de Arequipa, Huancayo y Abancay tenían alrededor de 40; Ayacucho, Piura y Huánuco más de 30. Varios fueron terminados e inaugurados en la primera mitad de la década de 1940...

El primer gobierno de Manuel Prado (1939-1945) significó el retorno a la democracia y una línea económica en la cual el Estado debía asumir la tarea de desarrollar el país en alianza con la inversión privada, con lo que el mercado interno creció. Durante este periodo se creó la Escuela de Cicerones (1940), institución educativa dirigida a la actividad turística, que luego se convertiría en CENFOTUR.

El gobierno de José Bustamante y Rivero (1945-1948), a pesar de la fuerte oposición, fue un periodo de inusual apertura política que se esforzó por afianzar la democracia y se caracterizó por una mayor participación estatal en la Economía. Dentro de esta línea, se creó en 1946. La Corporación Nacional de Turismo, a la que se adjudicó la administración de los Hoteles de Turistas.

Dando inicio al plan nacional, se inauguró en 1942 la cadena de hoteles de Turistas, propiedad de la Compañía Hotelera del Perú S.A., con lo que se comenzó a ofrecer en algunas ciudades hospedaje adecuado a los turistas. Además se culminó la construcción de la carretera Panamericana, uniendo toda la costa, lo que facilitó la comunicación terrestre a este lado del país.

El Hotel de Arequipa en el barrio de Selva Alegre, alejado del centro e inspirado en las líneas de la arquitectura local, se resolvió con una volumetría dinámica con bastante plasticidad, organizándose el conjunto alrededor de una pequeña torre a un lado del ingreso. Harth-terré y Alvarez Calderón lo diseñaron con amplios espacios, bien distribuidos y conectados. Por situarse en medio de áreas verdes, hay cierto aire de antigua casona de hacienda, de ambientes tradicionales. Si bien el primero en diseñarse fue el hotel en Cusco, el de Arequipa fue el primero que se terminó de construir, siendo inaugurado en Octubre de 1940. Por la demanda que tuvo, a los pocos años necesitó ser ampliado, en lo que participó el arquitecto Alejandro Alba y Manfredi.

El Hotel de Tumbes es un proyecto de Fernando Belaunde, que a lo largo de su vida no se dedicó especialmente al diseño arquitectónico, aunque esta sea una muestra de su trabajo como proyectista.

Los Hoteles de Piura y Huánuco, de Augusto Guzmán, se ubican ambos en la Plaza de Armas de dichas ciudades, lotes en esquina, siendo similares en sus proporciones y ritmos, relación de llenos y vacíos, con una misma estructura funcional.

En ambos casos, organizados alrededor de un patio central, con el corredor de las habitaciones en el segundo piso. Destacan los espacios de recepción del primer nivel.

El Hotel de Tingo María, diseño de Alfredo Dammert, se distingue de los otros. Se trata de cabañas, dispersas en medio del paisaje, con materiales de lugar.

Todos ellos corresponden a diseños con plantas funcionales, correctamente resueltas, con recintos alrededor de patios o corredores, espacios amplios en todos los casos... Diez años después otro editorial apunta por la construcción del hotel de Cajamarca en la zona de los Baños del Inca, con hermosos paisajes y aguas termales.

El gobierno de José Bustamante y Rivero (1945-1948), se esforzó por afianzar la democracia y se caracterizó por una mayor participación estatal en la economía. Dentro de esta línea, se creó en 1946 la Corporación Nacional de Turismo, a la que se adjudicó la administración de los hoteles de Turistas. Esta entidad continuó con la edificación de infraestructura. En 1947 se autoriza a la Corporación un préstamo para la construcción, reparación y conclusión de hoteles y albergues en el país. En el tema de transporte y las comunicaciones, se mejoraron los caminos de penetración a la selva. Así también fue inaugurado el nuevo edificio del aeropuerto de Limatambo en setiembre de 1948, poco antes del derrocamiento de Bustamante y Rivero.

El ochenio de Odría (1948-1956) marcó en el país un nuevo periodo de modernización con cierta industrialización y planes de urbanización dentro de un régimen autoritario. Aumentaron los precios internacionales de algunas materias primas e inversiones extranjeras, dieron impulso a la economía nacional. Las finanzas del estado se expandieron y el gobierno ejecutó importantes obras públicas, especialmente en los rubros de vivienda, salud, educación.

La inversión privada también se desarrolló y las clases medias urbanas crecieron y se consolidaron. Esos sectores sociales, con mayor capacidad de gasto, favoreciendo el incremento del turismo en el Perú, desde que pudieron viajar durante las vacaciones.

En el gobierno de Odría, La Corporación Nacional de Vivienda fue la encargada de diseñar y construir, aunque no formara parte del tema de vivienda, el Centro Vacacional Huampaní. Este fue un extenso Conjunto de Habitaciones y bungalows con diversos servicios recreativos en las afueras de Lima, con la idea de otorgar esparcimiento y descanso a los sectores medios de la sociedad. Este gobierno apoyó el esquema según el cual el Estado debía cumplir un rol subsidiario de la inversión privada. Dentro de esta lógica se devolvió la propiedad de los Hoteles de Turistas a la Compañía Hotelera del Perú S.A, que expandió la infraestructura hotelera nacional. Corresponde a estos años la construcción de varios hoteles nuevos en ciudades que aún no contaban con un servicio adecuado.

Las imágenes de los hoteles ya construidos apareció publicada extensamente en 31 páginas de El Arquitecto Peruano en 1952, número que fue dedicado a los Hoteles de Turistas. Con el título: Hoteles del Estado bajo la admiración de la Compañía Hotelera del Perú S.A, encontramos vistas exteriores e interiores de los hoteles en Tumbes, Piura, Trujillo, Nazca Chala, Camaná, Tacna, Huancayo, Tarma, Huánuco, Cusco, Abancay, Puno, Arequipa, Iquitos y Tingo María.

Según esta publicación, aparte de los hoteles cuya construcción se había anunciado en 1939, ya existían a inicios de la década de 1950 los de Trujillo, Nasca, Tarma, Tacna e Iquitos. También el de Chimbote. Luego de diez años de espera, se terminó en 1956 el Hotel de Urubamba, en el Valle Sagrado del Cusco, situado en medio del paisaje natural.

El de Trujillo se ubica en plena Plaza de Armas, diseño de Carlos Morales Macchiavello y Humberto Guerra. Se acomoda, con portada de ingreso y balcones, a un espacio urbano de carácter tradicional.” (Martuccelli, 1952)

ANÁLISIS DEL REGLAMENTO DE HOTELERÍA

“Si hay algo constante en nuestro ordenamiento legal es precisamente que no tenemos regulaciones constantes. Las normas legales que regulan las actividades empresariales sufren modificaciones frecuentemente, al punto en que resulta complicado para una empresa mantener el cumplimiento de la legislación porque requiere hacer adaptaciones cada cierto tiempo a la forma en que realiza sus operaciones.

Así por ejemplo, la regulación en materia de servicios de transporte de pasajeros y carga, la regulación en servicios de seguridad, entre otras, han sido objeto de varias modificaciones en los últimos años. Y el problema no es que se hagan modificaciones a las regulaciones legales, pues se entiende que pueden producirse circunstancias que ameriten modificar un reglamento o una norma que regula una actividad. Pero estas circunstancias deberían ser excepcionales, pues las actividades empresariales no pueden estar sujetas a constantes modificaciones en su tratamiento legal. En el presente caso, veremos el nuevo Reglamento de establecimientos de hospedaje que ha sido aprobado a través del Decreto Supremo N.º 001-2015-MINCETUR.

Y nuevamente el problema no es que se apruebe un nuevo reglamento si así resulta necesario, sino que los cambios en la regulación son frecuentes y eso da señales de que las normas no se aprueban como consecuencia de una evaluación profunda de la actividad, sino de circunstancias que se van presentando y que no fueron previstas.

Así, el reglamento de establecimientos de hospedaje anterior, fue aprobado por el Decreto Supremo N.º 029-2004-MINCETUR, y su antecedente es el reglamento aprobado por el Decreto Supremo N.º 023-2001-ITINCI.

Si bien puede parecer que del reglamento del año 2004 a la fecha ya ha transcurrido el tiempo suficiente como para efectuar una modificación integral, en realidad ya en el año 2009 se había aprobado la Ley

N.º 29408, Ley General de Turismo, que ya introducía disposiciones al funcionamiento de los establecimientos de hospedaje. Veremos pues, cuánto tiempo transcurre antes de que este nuevo reglamento aprobado por el Decreto Supremo N.º 001-2015-MINCETUR, sufra modificaciones.

REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE.

Revisaremos el contenido del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, en base a las siguientes referencias tenemos que:

- a) **Ley 29408 y su Reglamento:** Se tiene que está referida a la Ley N.º 29408, Ley General de Turismo y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N.º 003 – MINCETUR.
- b) **Ley 28868 y su Reglamento:** Se entiende que está referida a la Ley N.º 28868, Ley que faculta al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo a tipificar infracciones por vía reglamentaria en materia de prestación de servicios turísticos y la calificación de establecimientos de hospedaje y establece las sanciones aplicables; así como su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N.º 007- 2007. MINCETUR.
- c) **MINCETUR:** Se entiende referido al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- d) **TUO de la Ley N.º 27444:** Se entiende que está referido al Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444 – Ley de Procedimiento Administrativo General aprobado mediante Decreto Supremo N.º 006. 2017. JUS.

En el CAPÍTULO II se contempla:

ORGANO COMPETENTE

Artículo 4.- Órgano Competente

Los órganos competentes para la aplicación del presente reglamento son las Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo de los Gobiernos Regionales o la que haga sus veces, dentro de su circunscripción territorial y ámbito de su competencia administrativa.

Dentro del CAPÍTULO III referido a:

ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Artículo 6.- Exigencia de RUC y licencia de funcionamiento

Los titulares de establecimientos de hospedaje, para el inicio de sus actividades, deben:

- a) Estar inscritos en el Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- b) Contar con Licencia de Funcionamiento.

Artículo 7.- Cumplimiento de condiciones mínimas de establecimiento de hospedaje

7.1 El titular del establecimiento de hospedaje debe comunicar al órgano dentro del plazo de 30 días de iniciadas sus actividades, cumple con las condiciones mínimas para establecimiento de hospedaje establecidas en el anexo N°1 del presente Reglamento.

La comunicación de cumplimiento de condiciones mínimas deberá efectuarse mediante declaración jurada, según formato aprobado por MINCETUR.

7.2 El órgano competente en un plazo no mayor de 05 días hábiles y siempre que no hubieren observaciones respecto a la información contenida en la declaración jurada, emite una constancia de cumplimiento de condiciones mínimas de establecimiento de hospedaje, según el formato aprobado por el MINCETUR.

La constancia se expide, sin perjuicio de las acciones de fiscalización posterior que debe efectuar el órgano competente.

7.3 La presentación de la solicitud y la expedición de la constancia es gratuita.

Artículo 8.- Obligación de actualización de la información declarada para mantener la constancia

8.1 Los titulares de establecimientos de hospedaje están obligados a presentar nueva declaración jurada, en caso se modifique la información declarada, en un plazo no mayor a 15 días calendario, contados a partir de la fecha en la que se produce la modificación.

8.2 El órgano competente puede dejar sin efecto la constancia, si en su actividad administrativa de fiscalización comprueba el cambio de una o más condiciones de infraestructura, equipamiento o servicio contenidos en la declaración jurada, sin que el titular hubiera informado este hecho dentro del plazo establecido en el párrafo anterior.

Artículo 9.- Suspensión o Culminación de actividades

9.1 En el caso de suspensión o culminación de actividades, los titulares de establecimiento de hospedaje deben comunicar estos hechos al órgano competente, por escrito en un plazo no mayor a 15 días calendario contados a partir de la fecha de la ocurrencia de la referida suspensión o culminación.

El escrito presentado debe indicar de manera expresa el o los motivos que originan la suspensión de actividades y el tiempo aproximado de su duración.

9.2 En el caso de cese de suspensión o culminación de actividades, los titulares de establecimiento de hospedaje deben comunicar de este hecho al órgano competente, por escrito, en un plazo no mayor a 15 días calendario contados a partir de la fecha de ocurrencia del referido cese.

Artículo 10.- Utilización de los términos “Establecimiento de Hospedaje” u “Hospedaje”

10.1 Los establecimientos de hospedaje que no cuenten con certificado de clasificación y/o categorización, pueden identificarse utilizando los términos “Establecimiento de Hospedaje” u “Hospedaje”, seguido de su nombre comercial.

10.2 Los establecimientos de hospedaje mencionados en el numeral anterior, se encuentran prohibidos de:

- a) Exhibir, promocionar o difundir servicios como: hotel, apart hotel, albergue u hostel, y/o las categorías señaladas en este reglamento.
- b) Usar en su razón social o nombre comercial cualquier referencia a las clases y/o categorías reguladas en este reglamento.

Artículo 11 Base de datos con información de los establecimientos de hospedaje

11.1 El órgano competente lleva y mantiene actualizada una base de datos con información de los establecimientos de hospedaje que hayan cumplido con obtener la constancia de cumplimiento de funciones mínimas.

La base de datos consigna la siguiente información:

- a) Nombre completo del titular, razón social o denominación, según corresponda.
- b) Nombre comercial.
- c) Número de Registro Único de Contribuyente (RUC)
- d) Número de Licencia de Funcionamiento otorgada por la Municipalidad correspondiente.
- e) Dirección del establecimiento.
- f) Fecha de presentación de la Declaración Jurada.
- g) Número de Constancia.
- h) Capacidad instalada (número de habitaciones, camas y servicios complementarios).
- i) Asociación de turismo a la que pertenece, de ser el caso.
- j) Calificación de calidad, sostenibilidad u otro reconocimiento especial que ostenta con referencia a su periodo de vigencia, de ser el caso.
- k) Teléfono.
- l) Correo electrónico, de ser el caso.
- m) Página web, de ser el caso.
- n) Cuenta en redes sociales, de ser el caso.

11.2 El contenido de la base de datos, se actualiza mediante la información que los titulares de establecimientos de hospedaje están obligados a comunicar al órgano competente.

El CAPÍTULO IV trata de:

CLASIFICACIÓN Y/O CATEGORIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Artículo 12.- Clasificación y/o categorización

Los titulares de establecimientos de hospedaje pueden solicitar al órgano competente su clasificación y/o categorización, debiendo cumplir para tal efecto con las condiciones mínimas de infraestructura, equipamiento, servicio y personal establecidas en los anexos N°s 2, 3,4 y 5 del presente Reglamento.

Los establecimientos de hospedaje se clasifican y/o categorizan de la siguiente forma:

Clasificación y/o categorización

Clase	Categoría
1. Hotel	Una a cinco estrellas
2. Apart – hotel	Tres a cinco estrellas
3. Hostal	Una a tres estrellas
4. Albergue	-,-

Artículo 13.- Exigencia de RUC para obtener la clasificación Y/o categorización de establecimientos de hospedaje

Los titulares de establecimiento de hospedaje que requieran obtener la clasificación y/o categorización, de manera previa al inicio de sus actividades, deben estar inscritos en el Registro Único de Contribuyente (RUC).

Artículo 14.- Certificado de clasificación y/o categorización

Los titulares de establecimientos de hospedaje interesados en obtener las clases de hotel, apart – hotel y hostel en sus diferentes categorías, o albergue, según corresponda, deben solicitar al órgano competente la expedición del certificado de clasificación y/o categorización, para lo cual debe cumplir con las condiciones mínimas establecidas en los anexos N°s 2, 3,4 y 5 del presente Reglamento, según corresponda.

El formato del certificado será aprobado por el MINCETUR.

Artículo 15.- Solicitud para la obtención del certificado

15.1 El titular de establecimientos de hospedaje que solicite la expedición del certificado, debe presentar ante el órgano competente una solicitud consignando la información señalada en el artículo 122 del TUO de la Ley N°27444, así como el número de recibo y la fecha de pago del derecho de trámite.

El titular puede acompañar a sus solicitud un informe técnico favorable emitido por un calificador de establecimiento de hospedaje, que acredite el cumplimiento de las condiciones mínimas exigidas para la clase y/o categoría solicitadas, el mismo que no debe presentar contradicciones en su forma y contenido.

15.2 El titular de establecimientos de hospedaje que opten por solicitar la aplicación de una de las excepciones establecidas en el artículo 20, deben de indicarlo de manera expresa en la solicitud de expedición del Certificado.

Artículo 16.- Procedimiento para el otorgamiento del certificado de clase y/o categoría

16.1 Recibida la solicitud señalada en el artículo anterior, el personal del órgano competente realiza una visita al establecimiento de hospedaje, a efectos de verificar el cumplimiento de las condiciones mínimas exigidas para la clase y/o la categoría solicitadas, cuyos resultados deben constar de un informe técnico fundamentado.

En el caso de establecimientos cuyas habitaciones, comparten condiciones mínimas de dos o más categorías bajo una misma clase, se realiza una sola visita para verificar las condiciones mínimas de infraestructura, equipamiento y servicios de todo el establecimiento, debiendo emitirse un solo certificado que indique categorías otorgadas.

Artículo 20.- Excepciones aplicables en el proceso de clasificación y/o categorización:

a) En el cumplimiento de las condiciones mínimas de infraestructura y equipamiento, establecidas por el MINCETUR, para los establecimientos de hospedaje que funcionen en inmuebles declarados patrimonio cultural de la nación o que se encuentren en zonas con calificación especial del Sector Cultura; o que funcionen en áreas naturales protegidas, calificadas como tales por el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas – SERNANP; para cuyo efecto el titular de establecimiento de hospedaje debe adjuntar a su solicitud de expedición de certificado , un informe previo de la entidad competente, que declare la imposibilidad de física y/o técnica de cumplir con la o las condiciones exigidas.

b) En el cumplimiento de las condiciones mínimas de infraestructura, para los establecimientos de hospedaje el funcionamiento antes de antes de la entrada en vigencia del presente reglamento, así como en el caso de edificaciones no construidas con fines de alojamiento , adecuadas para prestar servicio en cualquier clase y/o categoría, en cuyo caso, se aplica, un margen de tolerancia que no puede exceder de diez por ciento 10% de las medidas mínimas exigidas para cada categoría, o del 20%, si las áreas que son menores están compensadas con otras áreas de uso de los huéspedes. En ambos casos, necesariamente deben cumplir con las demás condiciones mínimas establecidas por el MINCETUR. Los porcentajes de tolerancia y compensación no son acumulables.

c) Cuando para la clasificación y/o categorización, los establecimientos de hospedaje están obligados a tener estacionamiento privado, pueden ser eximidos total o parcialmente de cumplir esta

condición en el mismo local si cuentan con una playa de estacionamiento cercana a su local que permita prestar este servicio, lo que debe ser acreditado con los documentos correspondientes.

20.2 Para los casos del literal a) del numeral 21.1, la excepción es aplicable si se cuenta con el informe previo que declare la imposibilidad física y/o técnica de cumplir con las condiciones mínimas exigidas, caso contrario, se denegará la solicitud de certificado de categorización.

20.3 Cuando el solicitante en forma previa a la presentación de la solicitud de expedición del certificado, verifique que no cumple con una o algunas de las condiciones mínimas de infraestructura y equipamiento; y no se encuentre en la posibilidad de aplicar alguna de las excepciones señaladas en el numeral 20.1, puede ser exceptuado por el órgano competente. Para tal efecto, debe presentar a dicho órgano una aplicación de excepción, en forma previa a la solicitud de certificado de categorización, adjuntando un informe técnico emitido por un arquitecto o ingeniero civil colegiado que justifique y sustente las razones que impiden el cumplimiento de las citadas condiciones.

Esta excepción resulta aplicable para los establecimientos de hospedaje edificados o en funcionamiento antes de la entrada en vigencia del presente reglamento, así como en el caso de edificaciones no construidas con fines de alojamiento, adecuadas para prestar servicio en cualquier clase y/o categoría, y que no estén en la posibilidad de aplicar alguna de las excepciones señaladas en el numeral 20.1 del presente artículo.

Artículo 25.- Directorio Nacional de Prestadores de servicios Turísticos Calificados

El directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados contiene información de los establecimientos de hospedaje que cuenten con certificado vigente.

Dicho directorio consigna lo siguiente:

- a) Nombre completo, razón social o denominación, según corresponda.
- b) Número de Registro Único de Contribuyente (RUC).
- c) Nombre comercial.
- d) Número de Licencia de Funcionamiento.
- e) Dirección del establecimiento.
- f) Número de certificado.
- g) Fecha de expedición del certificado.
- h) Clase.
- i) Categoría, de ser el caso.
- j) Capacidad Instalada (número de habitaciones, camas y servicios complementarios).

- k) Asociación de turismo a la que pertenece, de ser el caso
- l) Calificación de calidad, sostenibilidad u otro reconocimiento especial que ostenta con referencia a su periodo de vigencia, de ser el caso.
- m) Teléfono.
- n) Correo electrónico de ser el caso.
- o) Página web, de ser el caso.
- p) Cuenta en las redes sociales, de ser el caso.

La información del establecimiento de hospedaje contenida en el directorio se actualiza mediante la información que los titulares de establecimientos de hospedaje están obligados a comunicar al órgano competente, en un plazo no mayor a 15 días calendario, contado a partir de la fecha en la que se produce la modificación.

Del CAPÍTULO V se rescata lo siguiente:

TERCERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES VINCULADAS AL PROCEDIMIENTO DE CLASIFICACIÓN Y/O CATEGORIZACIÓN

Artículo 27.- Tercerización de actividades en calificadoros de establecimientos de hospedaje

27.1 De conformidad con lo establecido en el artículo 57 de la ley N°27444, el órgano competente está facultado a tercerizar en calificadoros de establecimientos de hospedaje debidamente inscritos en el registro respectivo, las actividades de:

- a. Evaluación y verificación del cumplimiento de las condiciones mínimas exigidas
 - i) Los establecimientos de hospedaje que requieran obtener clasificación y/o categorización.
 - ii) Los establecimientos de modalidades de hospedaje distintas a las incluidas en el presente reglamento.
- b. Emitir informes técnicos para la expedición del certificado de clasificación y/o categorización.
- c. Emitir informes técnicos para la expedición de constancias de modalidades de hospedaje distintas a las incluidas en el presente reglamento.

27.2 Las personas naturales o jurídicas interesadas en desempeñarse como calificador de establecimientos de hospedaje deben estar inscritas en el registro de calificadoros de establecimientos de hospedaje a cargo del órgano competente.

27.3 Las categorías de calificador de establecimientos de hospedaje, son las siguientes:

- a) Categoría 1:** persona natural que opta por inscribirse como calificador de establecimientos de hospedaje, para las categorías de (1) a (3) estrellas, así como clasificar a los albergues.

Debe cumplir con las siguientes condiciones mínimas:

i) Contar con título profesional de licenciado en turismo u hotelería o arquitecto o ingeniero civil o abogado o economista o carreras afines al sector turismo.

ii) Tener experiencia mínima de 3 años en el desarrollo de actividades de asesoramiento en el sector hotelero gestionando o administrando un establecimiento de hospedaje.

b) Categoría 2: persona natural que opta por inscribirse como calificador de establecimientos de hospedaje, para las categorías de (5) estrellas, así como clasificar a los albergues.

Debe cumplir con las siguientes condiciones mínimas:

- Contar con título profesional de licenciado en turismo u hotelería o ingeniero o arquitecto o ingeniero civil economista o abogado o carreras afines al sector turismo.
- Tener experiencia mínima de 5 años en el desarrollo de actividades de asesoramiento en el sector hotelero o gestionando o administrando un establecimiento de hospedaje.

c) Categoría 3: persona jurídica que puede ser autorizada como calificador de establecimientos de hospedaje, para las categorías de hasta cinco estrellas, así como calificar a los albergues, cuyos profesionales a cargo de la calificación deben cumplir los requisitos para las categorías 1 y 2

Artículo 28.- Solicitud para la obtención de la constancia de calificador de establecimientos de hospedaje

La persona natural o jurídica que opta por obtener una constancia de calificador de establecimientos de hospedaje, debe presentar al órgano competente los siguientes requisitos:

- a) Solicitud consignando la información señalada en el artículo 122 del TUO de la Ley 27444.
- b) Declaración jurada, según el formato aprobado por el MINCETUR, informando sobre el cumplimiento de las condiciones mínimas exigidas para la categoría de calificador que corresponda.
- c) Declaración jurada de habilitación profesional, cuando exista mandato legal vigente que así lo establezca.
- d) Hoja de vida documentada que sustente la experiencia mínima en el desarrollo de actividades de asesoramiento en el sector hotelero o gestionando o administrando un establecimiento de hospedaje.

Las personas jurídicas, deben presentar las hojas de vida documentadas y declaraciones juradas a que se refieren los literales b y c de cada uno de los profesionales a cargo de la calificación, así como una relación con los nombres de los citados profesionales.

En el CAPÍTULO VII se considera lo siguiente:

DISPOSICIONES COMUNES A TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Artículo 43.- Condiciones de la infraestructura, equipamiento, servicio y personal

43.1 Los establecimientos de hospedaje, durante su funcionamiento deben mantener las condiciones mínimas de infraestructura, equipamiento, servicio y personal, establecidas en cada caso.

43.2 La infraestructura y equipamiento debe estar en óptimas condiciones de conservación y presentación, funcionamiento, mantenimiento, limpieza y seguridad, de modo que permitan el uso inmediato y permanente de los servicios ofrecidos desde el día que inicia sus operaciones.

43.3 las condiciones de servicio y personal debe mantenerse en forma constante, relevando principalmente la atención oportuna y permanente del huésped.

43.4 Las ampliaciones o remodelaciones de infraestructura de los establecimientos de hospedaje deben cumplir con las condiciones mínimas establecidas debiendo comunicarse al órgano competente, en un plazo no mayor de 15 días calendario posterior a su culminación.

43.5 El cumplimiento de las disposiciones de presente artículo está en la recepción como en las habitaciones, las tarifas, la hora de inicio y el término del día hotelero y demás condiciones del control de hospedaje.

Artículo 44.- Información a ser facilitada a los huéspedes

Los establecimientos de hospedaje deben mostrar en forma visible tanto en la recepción como en las habitaciones, las tarifas, la hora de inicio y el término del día hotelero y demás condiciones del contrato de hospedaje.

Artículo 45.- Registro de Huéspedes.-

45.1 Es requisito indispensable para ocupar las habitaciones, la inscripción previa de los clientes en el registro de huéspedes, en el que obligatoriamente se inscribe nombre completo de huésped, fecha de nacimiento, sexo, nacionalidad, documento de identidad motivo de viaje, fecha de ingreso, fecha de salida, el número de la habitación asignada y la tarifa correspondiente con indicación de los impuestos y sobrecargas que se cobren, sea que estén o no incluidos en la tarifa correspondiente.

45.5 En dicho registro también se inscriben los datos correspondientes a los menores de edad, cuyo ingreso se efectúa en compañía de sus padres, tutores o apoderados, debidamente acreditados, de acuerdo a lo establecido por el marco legal vigente.

Artículo 46.- Obligaciones de los titulares de establecimientos de hospedaje

Los titulares de establecimientos de hospedaje, durante la prestación de sus servicios, deben cumplir las obligaciones contenidas en la ley 29408 y su reglamento, normas de seguridad, salubridad todas aquellas de carácter general aprobadas por autoridad competente que regulen la operación del establecimiento; asimismo se rige por las disposiciones del código civil en lo que le sea aplicable.

Condiciones mínimas para establecimientos de hospedaje.

ANEXO N° 1
CONDICIONES MÍNIMAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

A. Condiciones mínimas de infraestructura
Deben cumplir las condiciones señaladas en la Norma Técnica A.30 "Hospedaje", del Reglamento Nacional de Edificaciones - RNE.

B. Condiciones mínimas de equipamiento

- Contar con teléfono de uso público, el mismo que puede ser el teléfono fijo de recepción, celular, dependiendo la zona y para uso exclusivo del huésped.
- Contar con un botiquín de primeros auxilios.
- Contar con sistemas que permitan tener agua fría y caliente las veinticuatro (24) horas del día, el cual no debe ser activado por el huésped.

C. Condiciones mínimas de servicios

- Realizar limpieza diaria de habitaciones y todos los ambientes del establecimiento.
- Brindar el servicio de custodia de equipaje.
- Realizar el cambio de sábanas y toallas de forma regular y en cada cambio de huésped, el huésped puede solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales y otros.

Condiciones mínimas para obtener la clasificación de hotel.

ANEXO N° 2
CONDICIONES MÍNIMAS PARA OBTENER LA CLASIFICACIÓN DE HOTEL

A. Condiciones mínimas de infraestructura
Deberán cumplir con el Anexo N° 1 de la Norma Técnica A 030 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones- RNE.¹

B. Condiciones mínimas de equipamiento

CONDICIONES	Cinco (5) estrellas	Cuatro (4) estrellas	Tres (3) estrellas	Dos (2) estrellas	Una (1) estrella
GENERALES					
Custodia de valores (individual en la habitación o caja fuerte común)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Internet (1)	Obligatorio y en áreas comunes	Obligatorio y en áreas comunes	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Condiciones mínimas para el equipamiento de habitaciones.

EN HABITACIONES					
Frigobar	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Televisor	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Teléfono con comunicación nacional e internacional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

En el caso de las condiciones de teléfono, televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el hotel.

(1) La cobertura de internet debe asegurar conectividad en todas las habitaciones.

Condiciones mínimas de servicio.

C. Condiciones mínimas de servicio

CONDICIONES	Cinco (5) estrellas	Cuatro (4) estrellas	Tres (3) estrellas	Dos (2) estrellas	Una (1) estrella
GENERALES					
Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del hotel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de lavado y planchado (1)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Servicio de llamadas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-

¹ Decreto Supremo Nº 006-2014-VIVIENDA que modifica el Título 111 del Reglamento Nacional de Edificaciones y aprueba la Norma Técnica A 030 Hospedaje

Condiciones mínimas de servicio

mensajes internos y contratación de taxis					
Servicio de custodia de equipaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Primeros auxilios (2)	Obligatorio	Obligatorio	Botiquín	Botiquín	Botiquín
EN HABITACIONES					
Atención en habitación (room service)	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Cambio diario de sábanas y toallas y en cada cambio del huésped (3)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

(1) Servicio prestado en el hotel o a través de terceros.
 (2) Para las categorías de tres 4 y cinco 5 estrellas el servicio puede ser brindado en el mismo local o a través de terceros. En caso se requiera botiquín, este deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.
 (3) El huésped podrá solicitar que no se cambien diariamente de acuerdo a criterios ambientales u otros.

Condiciones mínimas de personal.

D. Condiciones mínimas de personal

CONDICIONES	Cinco (5) estrellas	Cuatro (4) estrellas	Tres (3) estrellas	Dos (2) estrellas	Una (1) estrella
Personal calificado (1)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal uniformado las 24 horas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-

(1) Personal que, en el cumplimiento de sus funciones, tiene contacto directo con el huésped. Deben acreditar formación o experiencia en actividades turísticas, mediante constancia o certificado expedido por entidades públicas o privadas. El personal que acredite sólo experiencia y que en el cumplimiento de sus funciones tenga contacto directo con el huésped debe acreditar haber recibido capacitación en técnicas de atención al cliente.

Condiciones mínimas para obtener la clasificación Apart hotel.

ANEXO N° 3 CONDICIONES MÍNIMAS PARA OBTENER LA CLASIFICACIÓN DE "APART-HOTEL"			
A. Condiciones mínimas de infraestructura			
Deberán cumplir con el Anexo N° 2 de la Norma Técnica A 030 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones- RNE ² .			
B. Condiciones mínimas de equipamiento			
CONDICIONES	Cinco (5) estrellas	Cuatro (4) estrellas	Tres (3) estrellas
GENERALES			
Custodia de valores (individual en el departamento o caja fuerte común)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Internet (1)	Obligatorio y en áreas comunes	Obligatorio y en áreas comunes	Obligatorio

Condiciones mínimas para equipamiento en departamento.

EN DEPARTAMENTO			
Televisor	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Teléfono con comunicación nacional e internacional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

En el caso de las condiciones de teléfono, televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el apart- hotel.

(1) La cobertura de internet debe asegurar conectividad en todas las habitaciones.

Condiciones mínimas de servicio.

C. Condiciones mínimas de servicio			
CONDICIONES	Cinco (5) estrellas	Cuatro (4) estrellas	Tres (3) estrellas
GENERALES			
Limpieza diaria de departamentos y de todos los ambientes del apart- hotel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de lavado y planchado (1)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de custodia de equipaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Primeros auxilios (2)	Obligatorio	Obligatorio	Equívulo
EN DEPARTAMENTO			
Cambio diario de sábanas y toallas y en cada cambio del huésped	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

(1) Servicio prestado en el apart- hotel o a través de terceros.

Condiciones mínimas del personal.

D. Condiciones mínimas de personal

CONDICIONES	Cinco (5) estrellas	Cuatro (4) estrellas	Tres (3) estrellas
Personal calificado (1)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal uniformado las 24 horas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

(1) Personal que, en el cumplimiento de sus funciones, tiene contacto directo con el huésped. Deben acreditar formación o experiencia en actividades turísticas, mediante constancia o certificado expedido por entidades públicas o privadas. El personal que acredite sólo experiencia y que en el cumplimiento de sus funciones tenga contacto directo con el huésped debe acreditar haber recibido capacitación en técnicas de atención al cliente.

Condiciones mínimas para obtener la clasificación de hostel.

ANEXO N° 4
CONDICIONES MÍNIMAS PARA OBTENER LA CLASIFICACIÓN DE HOSTAL

A. Condiciones mínimas mínimos de infraestructura

Deberán cumplir con el Anexo N° 3 de la Norma Técnica A 030 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones- RNE².

B. Condiciones mínimas de equipamiento

CONDICIONES	Cinco (5) estrellas	Cuatro (4) estrellas	Tres (3) estrellas
GENERALES			
Internet (1)	Obligatorio	-	-
Caja fuerte en recepción	Obligatorio	-	-
EN HABITACIONES			
Televisor	Obligatorio	-	-

En el caso de los CONDICIONES de televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Hostel.

(1) La cobertura de internet debe asegurar conectividad en todas las habitaciones.

Condiciones mínimas de servicio.

C. Condiciones mínimas de servicio

CONDICIONES	Tres (3) estrellas	Dos (2) estrellas	Una (1) estrella
GENERALES			
Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Hostel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de custodia de equipaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Primeros auxilios (1)	Botiquín	Botiquín	Botiquín
EN HABITACIONES			
Cambio diario de sábanas y toallas (2)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

(1) Deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.
(2) El huésped podrá solicitar que no se cambien diariamente de acuerdo a criterios ambientales u otros.

Condiciones mínimas de personal.

D. Condiciones mínimas de personal			
CONDICIONES	Tres (3) estrellas	Dos (2) estrellas	Una (1) estrella
Personal calificado (1)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal uniformado las 24 horas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

(1) Personal que, en el cumplimiento de sus funciones, tiene contacto directo con el huésped. Deben acreditar formación o experiencia en actividades turísticas, mediante constancia o certificado expedido por entidades públicas o privadas. El personal que acredite sólo experiencia y que en el cumplimiento de sus funciones tenga contacto directo con el huésped debe acreditar haber recibido capacitación en técnicas de atención al cliente.

² Decreto Supremo Nº 006-2014-VIVIENDA que modifica el Título 111 del Reglamento Nacional de Edificaciones y aprueba la Norma Técnica A 030 Hospedaje

Condiciones mínimas de infraestructura y equipamiento.

ANEXO N° 6	
CONDICIONES MÍNIMAS PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DE MODALIDADES DISTINTAS A LAS INCLUIDAS EN EL REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE	
<u>Infraestructura</u>	
a)	La infraestructura debe estar en óptimas condiciones de conservación, presentación, funcionamiento, mantenimiento, limpieza y seguridad.
b)	La edificación del establecimiento debe guardar armonía con el entorno en que se ubica.
<u>Equipamiento</u>	
a)	El equipamiento debe estar en óptimas condiciones de conservación, presentación, funcionamiento, mantenimiento, limpieza y seguridad.
b)	Las unidades de alojamiento deben de contar con un adecuado sistema de ventilación e iluminación.
c)	Las unidades de alojamiento deben de contar con ropa de cama.
d)	Contar con un botiquín de primeros auxilios.

Condiciones mínimas para el personal y servicios.

	<u>Personal</u>
	<p>Deben contar con personal calificado (1)</p> <p>(1) Personal que, en el cumplimiento de sus funciones, tiene contacto directo con el huésped. Deben acreditar formación o experiencia en actividades turísticas, mediante constancia o certificado expedido por entidades públicas o privadas. El personal que acredite sólo experiencia y que en el cumplimiento de sus funciones tenga contacto directo con el huésped debe acreditar haber recibido capacitación en técnicas de atención al cliente.</p>
	<u>Servicios</u>
	<p>a) Deben realizar limpieza diaria de las unidades de alojamiento y todos los ambientes del establecimiento.</p> <p>b) El cambio de sábanas y toallas debe ser regular y en cada cambio de huésped. Este puede solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales y otros.</p>

Condiciones mínimas para casas y centros educativos a fin de obtener autorización para brindar servicio de alojamiento.

ANEXO N° 7
CONDICIONES MÍNIMAS PARA CASAS PARTICULARES Y CENTROS EDUCATIVOS A FIN DE OBTENER AUTORIZACIÓN PARA BRINDAR SERVICIO DE ALOJAMIENTO CON CARÁCTER EXCEPCIONAL Y TEMPORAL

Infraestructura y equipamiento

- a) La construcción debe ser de material noble o en su defecto, material durable que ofrezca seguridad y aislamiento a los huéspedes.
- b) El equipamiento debe encontrarse en buen estado de conservación.

Dormitorios

- a) Deben contar con un adecuado sistema de ventilación e iluminación.
- b) Las camas deben contar con ropa de cama
- c) Deben contar con mobiliario mínimo indispensable como silla y una mesa de noche o similar.

Servicios higiénicos

- a) Deben contar con inodoro, lavatorio y ducha.
- b) Deben contar con un adecuado sistema de ventilación e iluminación.
- c) Un baño como mínimo.

Primeros auxilios

- a) Contar con botiquín con medicamentos e implementos básicos a utilizarse en caso de emergencia.



Caracteres y forma de placa para establecimientos clasificados y/o categorizados.

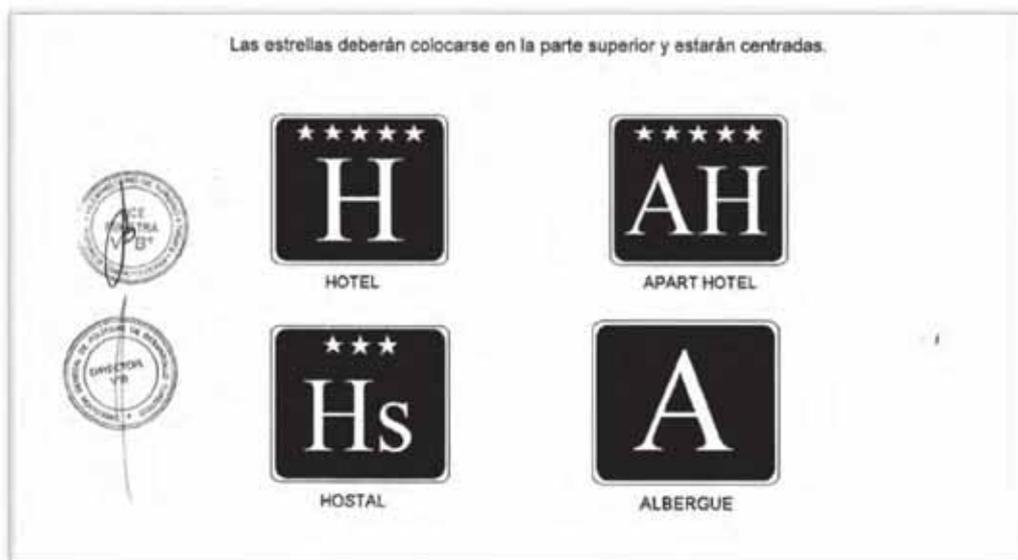
ANEXO N° 8
FORMA Y CARACTERÍSTICAS DE LA PLACA INDICATIVA PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE CLASIFICADOS Y/O CATEGORIZADOS

Color: Marco blanco o dorado (20 mm por lado).
El color del fondo de las placas deberá ser granate, verde o dorado.
El color de las letras y estrellas deberá ser blanco, plateado o dorado.

Dimensiones:

Estrellas de cinco (5) puntas	: 57 mm de diámetro
Letras mayúsculas	: 180 mm, tipo de letra Bodoni
Letras minúsculas	: 120 mm, tipo de letra Bodoni
Lados del cuadrado	: 400 mm, tipo de letra Bodoni

Placas caracterizadas para establecimientos de hospedaje.



Condiciones mínimas para hoteles identificados "hotel boutique"



Fuente (MINCETUR, Normatividad, 2015)

ANÁLISIS LA NORMA TÉCNICA A.030 "HOSPEDAJE"

DEL REGLAMENTO NACIONAL DE EDIFICACIONES – RNE – 2019

En el CAPÍTULO I, se contempla lo siguiente:

ASPECTOS GENERALES

Artículo 1.- Ámbito de aplicación

La presente Norma Técnica es aplicable a las edificaciones destinadas a uso de hospedaje y se complementa con las disposiciones emitidas por el sector correspondiente que regula las actividades turísticas y de hospedaje.

Artículo 2.- Glosario de términos

Para los efectos de la presente Norma Técnica se consideran los siguientes conceptos:

Albergue: Clase de establecimiento de hospedaje que brinda el servicio de alojamiento, cuya infraestructura, equipamiento y servicios, promueve la interacción de los huéspedes en ambientes de uso común tales como: Cocinas, habitaciones, servicios higiénicos, áreas recreativas, entre otros. Los requisitos mínimos obligatorios se señalan en el Anexo 4 de la presente Norma Técnica.

Apart - Hotel: Clase de establecimiento de hospedaje que brinda el servicio de alojamiento en departamentos, cuya infraestructura, equipamiento y servicios, de acuerdo a sus diferentes categorías, otorgan mayor confort a los huéspedes.

Los requisitos mínimos obligatorios se señalan en el Anexo 2 de la presente Norma Técnica. (Ministerio de vivienda, 2019)

Área Útil: Área de un ambiente sin considerar los muros o elementos estructurales.

Cafetería: Ambiente en el que se sirve el desayuno y/o en el que el huésped puede tomar otras bebidas y alimentos de fácil preparación. (Ministerio de vivienda, 2019)

Categoría: Rango en estrellas que se otorga al establecimiento de hospedaje que cumple los requisitos mínimos establecidos en el artículo 7 de la presente Norma Técnica, con la finalidad de diferenciar las condiciones de funcionamiento y servicios que ofrecen. (Ministerio de vivienda, 2019)

Clase: Identificación del establecimiento de hospedaje como Hotel, Apart-Hotel, Hostal y Albergue, de acuerdo a las características de la edificación, de la infraestructura, del equipamiento y de los servicios que ofrecen. (Ministerio de vivienda, 2019)

Clóset o Guardarropa: Área o mueble destinado para la colocación de ropa, insumos y objetos personales de los huéspedes. (Ministerio de vivienda, 2019)

Conserjería: Servicio de atención al huésped al momento de su ingreso, permanencia y/o salida, donde, además, se brinda información sobre los servicios del establecimiento de hospedaje y los atractivos turísticos de la localidad; se ubica próximo o forma parte de la recepción. (Ministerio de vivienda, 2019)

Departamento: Unidad de alojamiento del establecimiento de hospedaje, cuyas instalaciones y equipamiento permiten a los huéspedes pernoctar, así como preparar y consumir alimentos dentro de la misma. Puede incluir una o más habitaciones. (Ministerio de vivienda, 2019)

Establecimiento de Hospedaje: Edificación destinada en forma total o parcial a prestar servicio de alojamiento no permanente; se puede optar por su clasificación o no. Además, puede incluir otros

servicios complementarios tales como comercio, agencias de turismo o bancarias, restaurante, cafetería y/o bar, discoteca, casino y/o tragamonedas, sala de usos múltiples, gimnasio, spa, siempre que sean compatibles con el Plan de Desarrollo Urbano. (Ministerio de vivienda, 2019)

Habitación: Unidad de alojamiento del establecimiento de hospedaje, cuyas instalaciones y equipamientos permiten a los huéspedes pernoctar.

Hostal: Clase de establecimiento de hospedaje que brinda el servicio de alojamiento, cuya infraestructura, equipamiento y servicios, de acuerdo a sus diferentes categorías, ofrece a los huéspedes los requisitos mínimos obligatorios señalados en el Anexo 3 de la presente Norma Técnica. (Ministerio de vivienda, 2019)

Hotel: Clase de establecimiento de hospedaje que brinda el servicio de alojamiento, cuya infraestructura, equipamiento y servicios, de acuerdo a sus diferentes categorías, otorgan mayor confort a los huéspedes. Los requisitos mínimos obligatorios se señalan en el Anexo 1 de la presente Norma Técnica. (Ministerio de vivienda, 2019)

Huésped: Persona natural a quien se brinda el servicio de alojamiento

Oficio: Ambiente de los establecimientos de hospedaje en el que se ubica los suministros de limpieza; lencería; ropa de cama; entre otros implementos que facilitan y permiten el aseo permanente de las habitaciones. (Ministerio de vivienda, 2019)

Recepción: Área próxima al ingreso del establecimiento de hospedaje, en el cual se facilita la información operativa y de los servicios que se ofrecen, así como se recibe y registra el ingreso y salida del huésped. (Ministerio de vivienda, 2019)

Servicios higiénicos: Área compuesta como mínimo con los aparatos sanitarios de lavatorio, inodoro, ducha o tina.

Suite: Habitación con instalaciones y ambientes separados o conectados que permiten un mayor confort y amplitud. El área destinada a sala de estar puede integrarse dentro de la habitación o separada en un ambiente contiguo. (Ministerio de vivienda, 2019)

Del CAPÍTULO II se rescata:

CONDICIONES GENERALES DE HABITABILIDAD Y FUNCIONALIDAD

Artículo 3.- Ubicación de los hospedajes

Las edificaciones destinadas a establecimientos de hospedaje se ubican en las zonas determinadas en los Planes de Acondicionamiento Territorial y de Desarrollo Urbano, dentro de las áreas urbanas, de expansión urbana y zonas de reglamentación especial y áreas naturales protegidas. En este último caso, deben garantizar la protección de dichas reservas.

Cuando se ubican en áreas urbanas, son exigibles los parámetros de diseño que regulan el proceso de edificación, de acuerdo a la zonificación establecida y al Certificado de Parámetros Urbanísticos y Edificatorios.

Cuando se ubican fuera de las áreas urbanas, es exigible la opinión favorable de la entidad responsable del cuidado y control de dichas áreas.

Cuando se ubican en zonas que involucran un bien inmueble integrante del patrimonio cultural de la Nación, es exigible la opinión favorable de la entidad responsable del cuidado y control de dichos bienes inmuebles.

Artículo 4.- Condiciones de diseño

Los aspectos relativos a las condiciones generales de diseño como ventilación, iluminación, accesos, requisitos de seguridad y accesibilidad universal, entre otras, que no estén contemplados en la presente Norma Técnica, se regirán de acuerdo a lo dispuesto para tal fin, en las respectivas Normas Técnicas que contiene el Reglamento Nacional de Edificaciones. (Ministerio de vivienda, 2019)

Todo establecimiento de hospedaje, clasificado y no clasificado, debe considerar los siguientes aspectos mínimos:

1. Sin perjuicio del cálculo para determinar el ancho mínimo, las escaleras, los corredores y/o los pasajes de circulación al interior de los establecimientos de hospedajes, deben tener un ancho libre mínimo de 1.20 m. considerándose que los elementos estructurales y los equipos de emergencia pueden ocupar hasta 0.15 m de dicho ancho libre.

2. La iluminación de las habitaciones se efectúa directamente hacia áreas exteriores, patios, pozo de luz, vías particulares o públicas.

3. Para el cálculo del pozo de iluminación, se mide perpendicularmente entre eje de los vanos que se sirven al muro o vano opuesto que conforma el pozo, no debiendo ser menor a un cuarto de la altura del paramento más bajo del pozo del mismo predio, medido a partir de 1.00 m. sobre el piso más bajo.

4. Las dimensiones mínimas del pozo de iluminación son de 2.20 m. por lado, medido entre las caras de los paramentos que define dicho pozo.

5. Se debe alcanzar los siguientes niveles de iluminación:

6. a) Habitaciones y baños

- General 100 luxes

- Cabecera de cama 300 luxes

- Espejo de baño 300 luxes

- b) Área de recepción 300 luxes
- c) Vestíbulo 150 luxes
- d) Circulaciones 100 luxes
- e) Servicios higiénicos públicos 100 luxes
- f) Escaleras 150 luxes
- g) Estacionamientos 30 luxes

Para la iluminación artificial de las áreas de servicios complementarios, debe remitirse a la Norma Técnica correspondiente y/o a la Norma Técnica EM.110 Confort térmico y lumínico con eficiencia energética.

6. Contar con ventilación natural o artificial y condiciones de aislamiento térmico y acústico, que proporcionen niveles de confort, temperatura, ventilación, humedad, entre otros, los cuales deben cumplir con los requisitos de ventilación y acondicionamiento ambiental de la Norma Técnica A.010 Condiciones Generales de Diseño.

7. En caso que el establecimiento de hospedaje cuente con servicios complementarios y estos se ubiquen en un nivel diferente al nivel de ingreso de los huéspedes a la edificación, debe implementarse rampas con pendiente según lo establecido en la Norma Técnica A.010 Condiciones Generales de Diseño o contar con medios mecánicos que garanticen la accesibilidad de las personas. Asimismo, en los casos que se requieran habitaciones accesibles según la Norma Técnica A.120 Accesibilidad Universal en Edificaciones, se deben priorizar su ubicación en el mismo piso o nivel de ingreso de la edificación.

8. Los servicios complementarios de administración destinados al funcionamiento del establecimiento de hospedaje, pueden ubicarse en el semisótano y/o sótanos del establecimiento de hospedaje, siempre que cumplan con los requisitos mínimos de ventilación, iluminación, accesibilidad y seguridad en caso de evacuación. (Ministerio de vivienda, 2019)

9. El establecimiento de hospedaje que contemple más de una categoría, puede proponer, para su operación y administración, servicios administrativos y complementarios compartidos, cumpliendo con los requisitos mínimos para el de mayor categoría planteada. Las habitaciones deben cumplir con los requisitos exigidos por su categoría correspondiente.

10. Los estacionamientos están ubicados en el predio al cual sirven, únicamente, en casos excepcionales por déficit de estacionamiento, según se requiera, podrán ubicarse en predios distintos, según los criterios establecidos para estacionamientos de uso privado regulado en la Norma Técnica A.010 Condiciones Generales de Diseño.

11. En caso se presente áreas de servicios complementarios y de usos diferentes al alojamiento, el número y dimensionamiento de los estacionamientos se calcula conforme a los requisitos establecidos para cada uso.

Artículo 5.- Cálculo del número de ocupantes

El número de ocupantes de la edificación para efectos del diseño de las salidas de emergencia, pasajes de circulación, entre otros, se calcula de la siguiente manera:

1. Hoteles de 4 y 5 estrellas 18.0 m² por persona
2. Hoteles de 2 y 3 estrellas 15.0 m² por persona
3. Hoteles de 1 estrella 12.0 m² por persona
4. Apart - hotel de 4 y 5 estrellas 20.0 m² por persona
5. Apart - hotel de 3 estrellas 17.0 m² por persona
6. Hostal de 1 a 3 estrellas 12.0 m² por persona
7. Albergue 04.0 m² por persona
8. Establecimientos de Hospedaje 12.0 m² por persona

El número máximo de ocupantes en las áreas de habitaciones está en función al número de camas por habitación. Las camas, según sus dimensiones, pueden ser ocupadas por una o dos personas.

En las áreas de servicios complementarios y de usos diferentes al alojamiento, el número de ocupantes se calcula conforme a los requisitos establecidos para cada uso.

Dentro del CAPÍTULO III se considera importante:

REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Artículo 6.- Establecimientos de hospedajes no clasificados

Las edificaciones de los establecimientos de hospedaje que no opten por clasificarse y/o categorizarse, adicionalmente a lo señalado en el artículo 4 cumplen con las siguientes condiciones mínimas:

1. Contar con seis (06) habitaciones como mínimo.
2. El área útil de las habitaciones tiene como mínimo 6.00 m².
3. Contar con clóset o guardarropa dentro de las habitaciones.
4. Contar con un (01) solo ingreso para huéspedes y personal de servicio.
5. Contar con área de recepción.

6. Por lo menos el 50 % del total de las habitaciones del establecimiento de hospedaje debe contar con servicios higiénicos privados dentro de las habitaciones.
7. Se debe proyectar como mínimo dos (02) servicios higiénicos de uso común, diferenciados por sexo, por cada cuatro (04) habitaciones que no cuenten con servicios higiénicos de uso privado. Los servicios higiénicos deben ubicarse próximas y en el mismo piso de las habitaciones a las que sirven.
8. El área útil de los servicios higiénicos privados y comunes tiene como mínimo 2.50 m² y cuenta con inodoro, lavatorio y ducha.
9. Todas las duchas que sirven a las habitaciones deben contar con red de agua fría y caliente las 24 horas del día, cuyo sistema no debe ser activado por los huéspedes.
10. Todos los servicios higiénicos cuentan con pisos y paredes de material impermeable y el revestimiento de la pared tiene una altura mínima de 1.80 m.
11. Contar con ascensor para uso de los huéspedes en los establecimientos de hospedajes de cuatro (04) a más pisos.
12. Aquellos establecimientos de hospedaje que presenten hasta veinte (20) habitaciones tienen un (01) servicio higiénico de uso público mixto. Aquellos que presenten veintiuno (21) a más habitaciones tienen servicios higiénicos de uso público independiente para hombres y mujeres. Para ambos casos se ubican próximos a la recepción. Cada servicio higiénico cuenta como mínimo con un inodoro y un lavatorio.
13. Contar con servicio de comunicación, teléfono u otro, para uso público de los huéspedes.
14. Contar con sistema de instalación sanitaria que garantice el suministro permanente de agua potable o agua apta para el consumo humano a todo el hospedaje.
15. Contar con un proceso de recolección, almacenamiento y eliminación de residuos sólidos.
16. Contar con sistema eléctrico que garantice un adecuado uso y la seguridad del huésped.
17. Contar con sistema de video vigilancia.

Artículo 7.- Hospedajes clasificados y categorizados

Las edificaciones de los establecimientos de hospedaje que opten por clasificarse y categorizarse ante la autoridad competente, cumplen específicamente con lo establecido en los Anexos 1, 2, 3 ó 4 de la presente Norma Técnica, así como con la normativa en materia de establecimientos de hospedaje aprobada por la entidad competente. (Ministerio de vivienda, 2019)

1 Los establecimientos de hospedaje se clasifican y categorizan de la siguiente forma:

Clasificación y Categorización de Hospedajes: Norma Técnica.

Clase	Categoría	Requisitos Técnicos Mínimos
Hotel	Uno a cinco estrellas	Ver Anexo 1
Apart-hotel	Tres a cinco estrellas	Ver Anexo 2
Hostal	Una a tres estrellas	Ver Anexo 3
Albergue	-	Ver Anexo 4

Requisitos Mínimos Obligatorios De un Establecimiento de Hospedaje Clasificado como Hotel: Norma Técnica.

ANEXO 1
REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS PARA UN ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE CLASIFICADO COMO HOTEL

REQUISITOS MÍNIMOS	5****	4***	3**	2*	1*
Ingreso para huéspedes separado del personal de servicio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	No requiere	No requiere
Recepción (1) y/o Conserjería (2) ¹	Obligatorio (1) y (2)	Obligatorio (1) y (2)	Obligatorio (1) y (2)	Obligatorio (1)	Obligatorio (1)
Cocina	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	No requiere	No requiere
Comedor	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	No requiere	No requiere
Cafetería	No requiere	No requiere	No requiere	Obligatorio	Obligatorio
Bar	Obligatorio	Obligatorio	No requiere	No requiere	No requiere
Habitaciones ² (Número mínimo)	40	30	25	20	20
Habitación ² (Área mínima en m ²)					
Simple	13.00	12.00	11.00	9.00	8.00
Doble	18.00	16.00	14.00	12.00	11.00
Suite (Sala integrada a la habitación)	28.00	26.00	24.00	No requiere	No requiere

Closet o guardarropa (dentro de habitación)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicios Higiénicos (dentro de la habitación) ³					
Tipo	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y tina o ducha)	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y tina o ducha)	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha)	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha)	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha)
Área mínima (m ²)	5.00	4.00	3.00	2.50	2.50
Servicios y equipos para todas las habitaciones:					
Sistemas de ventilación y/o de climatización ⁴	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Ver Nota al pie ⁵	Ver Nota al pie
Sistema de agua (fría y caliente) y desagüe ⁶	Obligatorio para duchas o tinas y lavatorios	Obligatorio para duchas o tinas y lavatorios	Obligatorio para duchas y lavatorios	Obligatorio para duchas	Obligatorio para duchas
Sistema de comunicación telefónica	En habitación y baño	En habitación y baño	En habitación	En habitación	En habitación
Sistema de video vigilancia	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Electricidad ⁷	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Ascensores					
Ascensor de uso público	Obligatorio de cuatro (04) a más pisos	Obligatorio de cuatro (04) a más pisos			
Ascensor de servicio distinto a los de uso público (con parada en todos los pisos e incluyendo paradas en sótanos o semisótanos)	Obligatorio de cuatro (04) a más pisos	Obligatorio de cuatro (04) a más pisos	No requiere	No requiere	No requiere
Estacionamientos* (porcentaje por el N° de habitaciones)	25 %	20 %	15 %	No requiere	No requiere
Estacionamientos para vehículos en tránsito	Obligatorio	Obligatorio	No requiere	No requiere	No requiere
Servicios básicos de emergencia					
Ambientes separados para equipos de generación de energía eléctrica y almacenamiento de agua potable**	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio solo equipo de almacenamiento de agua potable	Obligatorio solo equipo de almacenamiento de agua potable

REQUISITOS MÍNIMOS	5****	4***	3**	2*	1*
Servicios higiénicos de uso público**	Obligatorio Diferenciados por sexo. Cuenta como mínimo con 1 lavatorio y 1 inodoro	Obligatorio Diferenciados por sexo. Cuenta como mínimo con 1 lavatorio y 1 inodoro	Obligatorio Diferenciados por sexo. Cuenta como mínimo con 1 lavatorio y 1 inodoro	Obligatorio diferenciados por sexo. Cuenta como mínimo con 1 lavatorio y 1 inodoro	Obligatorio diferenciados por sexo. Cuenta como mínimo con 1 lavatorio y 1 inodoro
Sistema o proceso de recolección, almacenamiento y eliminación de residuos sólidos**	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de Teléfono para uso público	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Depósito	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Oficina(s)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-

La recepción y la conserjería pueden estar integradas.

2 Los ambientes destinados a habitaciones cuentan con espacios suficientes para la instalación de closets o guardarropas. La iluminación de las habitaciones se efectúa directamente hacia áreas exteriores, patios, pozo de luz, vías particulares o públicas.

3 El titular del establecimiento de hospedaje puede optar por implementar habitaciones tipos simples, dobles y/o suites, según el modelo de su operación.

4 El área del servicio higiénico no se considera como parte del área de la habitación. Cuenta con pisos y paredes de material impermeable. El revestimiento de la pared tiene una altura mínima de 1.80 m. Considerar lo siguiente por cada componente del servicio higiénico:

- Ducha: Área útil mínima = 0.64 m², con lados no menor a 0.80 m.
- Inodoro: Distancia libre mínima entre la tangente de la taza y otro elemento (muro, aparato sanitario, mobiliario, entre otros.) = 0.50 m. (Ver Anexo 5).
- Distancia libre mínima a cada lado del eje longitudinal del inodoro = 0.40 m. (Ver Anexo 5).
- Lavatorio: Distancia libre mínima entre la tangente del lavatorio y otro elemento (muro, aparato sanitario, mobiliario, entre otros.) = 0.60 m. (Ver Anexo 5).
- Distancia libre mínima a cada lado del eje transversal del lavatorio = 0.40 m. (Ver Anexo 5).

5 Proporcionan niveles de confort (temperatura, ventilación y/o humedad) de acuerdo a lo solicitado por el usuario.

6 Cumplen con lo siguiente:

- Asegurar la dotación permanente de agua para consumo humano.
- El agua destinada al consumo humano reúne las condiciones de calidad prevista en las normas sanitarias respectivas.
- No están permitidos sistemas de calentamiento activados por el huésped.
- La evacuación de las aguas residuales se realiza a través de la red general de alcantarillado, y en el caso de no existir dicha red, el diseño del establecimiento de hospedaje tiene que contemplar el tratamiento y evacuación mediante la instalación de un sistema de depuración y vertido, en concordancia con las disposiciones sanitarias vigentes.
- Cumplir con lo indicado en la Norma Técnica IS.010 Instalaciones Sanitarias para Edificaciones, y/o si fuera el caso, con la Norma Técnica IS.020 Tanques

Sépticos.

7 Obligatorio únicamente en zonas del país, en las que haya temperaturas promedio mensuales iguales o mayores a 25 grados Celsius o en zonas con temperaturas promedio mensuales inferiores a 15 grados Celsius.

8 Cumple con lo siguiente:

- Contar con una conexión eléctrica de baja tensión o con una verificación de alta tensión que permita cumplir con los niveles de electrificación previstos.
- Los accesos, estacionamientos y áreas exteriores de uso común disponen de iluminación suficiente.
- En todas las tomas de corriente de uso público se indica el voltaje y la intensidad.
- Cumplir con lo indicado en la Norma Técnica EM.010 Instalaciones Eléctricas Interiores, de este mismo reglamento, así como los requisitos del Código Nacional de Electricidad.

9 Cuando existan accesos vehiculares y peatonales, tienen que estar debidamente diferenciados y reunir las condiciones de seguridad y accesibilidad.

- Se dispondrá de espacios destinados a estacionamientos para vehículos en función de su capacidad de alojamiento, según lo normado en el presente Anexo.

10 Los depósitos de acumulación de agua son accesibles, a fin de facilitar la limpieza y mantenimiento periódico.

11 Los servicios higiénicos de uso público tienen acceso directo o próximo del área de recepción y cumplen con la Norma Técnica A.010 Condiciones Generales de Diseño y con la Norma Técnica IS.010 Instalaciones Sanitarias para Edificaciones.

Considerar lo siguiente por cada componente del servicio higiénico:

- Inodoro: Distancia libre mínima entre la tangente de la taza y otro elemento (muro, aparato sanitario, mobiliario, entre otros.) = 0.50 m. (Ver Anexo 5).
- Distancia libre mínima a cada lado del eje longitudinal del inodoro = 0.40 m. (Ver Anexo 5).
- Lavatorio: Distancia libre mínima entre la tangente del lavatorio y otro elemento (muro, aparato sanitario, mobiliario, entre otros.) = 0.60 m. (Ver Anexo 5).
- Distancia libre mínima a cada lado del eje transversal del lavatorio = 0.40 m. (Ver Anexo 5).

12 La recolección y almacenamiento de residuos sólidos se realiza mediante el uso de envases herméticos y contenedores. La eliminación de éstos se realiza a través del servicio público de recolección, con arreglo a las disposiciones municipales de cada Distrito o Provincia o mediante su disposición, a fin que no afecte el medio ambiente. (Ministerio de vivienda, 2019)

Requisitos Técnicos Mínimos Obligatorios de Establecimiento de Hospedaje Clasificado como Apart – Hotel: Norma Técnica.

ANEXO 2			
REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS PARA UN ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE CLASIFICADO COMO APART - HOTEL			
REQUISITOS MÍNIMOS	5****	4****	3***
Ingreso para huéspedes separado del personal de servicio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Recepción y Conserjería ¹⁸	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cafetería	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Departamentos ¹⁹ (Número mínimo)	6	6	6

REQUISITOS MÍNIMOS	5****	4****	3***
Departamento de una (01) habitación (componentes y área mínima en m ²):			
a) Si la habitación está integrada al kitchenette.	28.00	26.00	24.00
b) Si el kitchenette y la sala están separados de la habitación.	32.00	29.00	26.00
c) Componentes de un servicio higiénico:	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y fregadero o ducha)	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y fregadero o ducha)	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha)
Departamento de dos (02) habitaciones (componentes y área mínima en m ²):			
a) Si una habitación está integrada al kitchenette.	46.00	42.00	38.00
b) Si el kitchenette y la sala están separados de las habitaciones.	50.00	44.00	40.00
c) Componentes de un servicio higiénico:	2 baños privados (con lavatorio, inodoro y ducha o fregadero)	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha o fregadero) y 1 medio baño (con lavatorio e inodoro)	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha) y 1 medio baño (con lavatorio e inodoro)

Servicio Higiénico¹³ (área mínima en m ²)	5.00	4.00	3.00
Closet o guardarropa (dentro de habitación)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicios y equipos para todos los departamentos:			
Sistemas de ventilación y/o de climatización ¹⁴	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistema de agua (fría y caliente) y desagüe ¹⁵	En lavatorio y ducha o fregadero	En lavatorio y ducha o fregadero	En lavatorio y ducha
Sistema de comunicación telefónica	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistema de video vigilancia	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Electricidad¹⁶	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Ascensores			
Ascensor de uso público:	Obligatorio de cuatro (04) a más pisos	Obligatorio de cuatro (04) a más pisos	Obligatorio de cuatro (04) a más pisos
Ascensor de servicio distinto a los de uso público (con paradas en todos los pisos e incluyendo paradas en sótanos o semisótanos)	Obligatorio de cuatro (04) a más pisos	Obligatorio de cuatro (04) a más pisos	No requiere
Estacionamientos¹⁷ (Estacionamientos (porcentaje por el número de departamentos))	25%	20%	15%

Servicios básicos de emergencia¹⁸ (Ambientes separados para equipos de generación de energía eléctrica y almacenamiento de agua potable)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicios higiénicos de uso público¹⁹	Obligatorio diferenciados por sexo	Obligatorio diferenciados por sexo	Obligatorio diferenciados por sexo
Sistema o proceso de recolección, almacenamiento y eliminación de residuos sólidos²⁰	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Depósito	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Oficio(s)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

13 La recepción y la conserjería pueden estar integradas.

14 Los departamentos tienen las siguientes características:

- Están compuesto por habitación(es), sala de estar, kitchenette, closet o guardarropa y servicio(s) higiénico(s).
- La iluminación de las habitaciones se efectúa directamente hacia áreas exteriores, patios, pozo de luz, vías particulares o públicas.
- Cuentan con espacios suficientes para la instalación de closets, walk in closets o guardarpas.

15 El área del servicio higiénico no se considera como parte del área del dormitorio, sala o kitchenette. Cuenta con pisos y paredes de material impermeable. El revestimiento de la pared tiene una altura mínima de 1.80 m. Considerar lo siguiente por cada componente del servicio higiénico:

- Ducha: Área útil mínima = 0.64 m², con lados no menor a 0.80 m.
- Inodoro: Distancia libre mínima entre la tangente de la taza y otro elemento (muro, aparato sanitario, mobiliario, entre otros.) = 0.50 m. (Ver Anexo 5).
- Distancia libre mínima a cada lado del eje longitudinal del inodoro = 0.40 m (Ver Anexo 5).

Lavatorio: Distancia libre mínima entre la tangente del lavatorio y otro elemento (muro, aparato sanitario, mobiliario, entre otros.) = 0.60 m. (Ver Anexo 5).

- Distancia libre mínima a cada lado del eje transversal del lavatorio = 0.40 m. (Ver Anexo 5).

16 Proporcionar niveles de confort (temperatura, ventilación y/o humedad) de acuerdo a lo solicitado por el usuario.

17 Tienen que cumplirse con lo siguiente:

- Asegurar la dotación permanente de agua apta para consumo humano.
- El agua destinada al consumo humano tiene que reunir las condiciones de calidad prevista en las normas sanitarias respectivas.
- No están permitidos los sistemas de calentamiento activados por el huésped.
- La evacuación de las aguas residuales se realiza a través de la red general de alcantarillado, y en el caso de no existir dicha red, el diseño del establecimiento de hospedaje contempla el tratamiento y evacuación mediante la instalación de un sistema de depuración y vertido, en concordancia con las disposiciones sanitarias vigentes.
- Cumplir con lo indicado en la Norma Técnica IS.010 Instalaciones Sanitarias para Edificaciones, y/o si fuera el caso, con la Norma Técnica IS.020 Tanques

Sépticos.

18 Tiene que cumplirse con lo siguiente:

- Contar con una conexión eléctrica de baja tensión o con una verificación de alta tensión que permita cumplir con los niveles de electrificación previstos.
- Los accesos, estacionamientos y áreas exteriores de uso común disponen de iluminación suficiente.
- En todas las tomas de corriente de uso público se indica el voltaje e intensidad.
- Cumplir con lo indicado en la Norma Técnica EM.010 Instalaciones Eléctricas Interiores de este mismo Reglamento, así como los requisitos del Código Nacional de Electricidad.

19 Cuando existan accesos vehiculares y peatonales, tienen que estar debidamente diferenciados y reunir las condiciones de seguridad y accesibilidad.

- Se dispondrá de espacios destinados a estacionamientos para vehículos en función de su capacidad de alojamiento, según lo normado en el presente Anexo.

20 Los depósitos de acumulación de agua son accesibles a fin de facilitar la limpieza y el mantenimiento periódico.

21 Los servicios higiénicos de uso público tienen acceso directo o próximo del área de recepción y cumplen con la Norma Técnica A.010 Condiciones Generales de Diseño y con la Norma Técnica IS.010 Instalaciones Sanitarias para Edificaciones.

Considerar lo siguiente por cada componente del servicio higiénico:

- Inodoro: Distancia libre mínima entre la tangente de la taza y otro elemento (muro, aparato sanitario, mobiliario, entre otros.) = 0.50 m. (Ver Anexo 5).
- Distancia libre mínima a cada lado del eje longitudinal del inodoro = 0.40 m. (Ver Anexo 5).
- Lavatorio: Distancia libre mínima entre la tangente del lavatorio y otro elemento (muro, aparato sanitario, mobiliario, entre otros.) = 0.60 m. (Ver Anexo 5).
- Distancia libre mínima a cada lado del eje transversal del lavatorio = 0.40 m. (Ver Anexo 5).

22 La recolección y almacenamiento de los residuos sólidos se realiza mediante el uso de envases herméticos y contenedores. La eliminación de éstos se realiza a través del servicio público de recolección, con arreglo a las disposiciones municipales de cada Distrito o Provincia o mediante su disposición, a fin que no afecte el medio ambiente.

Requisitos Mínimos Obligatorios para un Establecimiento de Hospedaje Clasificado como Hostal: Norma Técnica.

ANEXO 3			
REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS PARA UN ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE CLASIFICADO COMO HOSTAL			
REQUISITOS MÍNIMOS	3**	2**	1*
Un (01) solo ingreso para la circulación de los huéspedes y personal de servicio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Recepción	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cafetería	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Habitaciones** (Número mínimo)	10	5	5
Habitación			
Simple (m ²)	11.00	9.00	8.00
Doble (m ²)	14.00	12.00	11.00
Closet o guardarropa (dentro de habitación)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Servicios Higiénicos (dentro de la habitación)**			
Tipo	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha)	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha)	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha)
Área mínima (m ²)	3.00	2.50	2.50
Servicios y equipos para todas las habitaciones:			
Sistemas de ventilación y/o de climatización**	Obligatorio	Ver nota al pie**	Ver nota al pie**
Sistema de agua (fría y caliente) y desagüe**	En ducha y lavatorio	En ducha	En ducha
Sistema de comunicación telefónica	Obligatorio	No requiere	No requiere
Sistema de video vigilancia	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Electricidad**	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

REQUISITOS MÍNIMOS	3 ^{ra}	2 ^a	1 ^a
Ascensores Ascensor de uso público	Obligatorio de cuatro (04) a más pisos	Obligatorio de cuatro (04) a más pisos	Obligatorio de cuatro (04) a más pisos
Servicios básicos de emergencia Ambiente separado para equipo de generación de energía eléctrica y almacenamiento de agua potable ¹⁰	Obligatorio	Obligatorio solo equipo de almacenamiento de agua potable	Obligatorio solo equipo de almacenamiento de agua potable
Servicios higiénicos de uso público¹¹	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de Teléfono para uso público	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Sistema o proceso de recolección, almacenamiento y eliminación de residuos sólidos¹²	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Deposito	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

23 Los ambientes destinados a habitaciones cuentan con espacios suficientes para la instalación de closets o guardarropas. La iluminación de las habitaciones se efectúa directamente hacia áreas exteriores, patios, pozo de luz, vías particulares o públicas.

24 El área del servicio higiénico no se considera como parte del área de la habitación. Cuenta con pisos y paredes de material impermeable. El revestimiento de la pared tiene una altura mínima de 1.80m. Considerar lo siguiente por cada componente del servicio higiénico:

- Ducha: Área útil mínima = 0.64 m², con lados no menor a 0.80 m.
- Inodoro: Distancia libre mínima entre la tangente de la taza y otro elemento (muro, aparato sanitario, mobiliario, entre otros.) = 0.50 m. (Ver Anexo 5).
- Distancia libre mínima a cada lado del eje longitudinal del inodoro = 0.40 m. (Ver Anexo 5).
- Lavatorio: Distancia libre mínima entre la tangente del lavatorio y otro elemento (muro, aparato sanitario, mobiliario, entre otros.) = 0.60 m. (Ver Anexo 5).
- Distancia libre mínima a cada lado del eje transversal del lavatorio = 0.40 m. (Ver Anexo 5).

25 Proporcionan niveles de confort (temperatura, ventilación, humedad, entre otros.) de acuerdo a lo solicitado por el usuario.

26 Uso continuo las 24 horas. No se aceptan sistemas de calentamiento activados por el huésped.

27 Obligatorio únicamente en zonas del país, en las que haya temperaturas promedio mensuales iguales o mayores a 25 grados Celsius o en zonas con temperaturas promedio mensuales inferiores a 15 grados Celsius.

28 Cumplen con lo siguiente:

- Contar con una conexión eléctrica de baja tensión o con una verificación de alta tensión que permita cumplir con los niveles de electrificación previstos.
- Los accesos, estacionamientos y áreas exteriores de uso común disponen de iluminación suficiente.
- En todas las tomas de corriente de uso público se indica el voltaje e intensidad.

- Cumplir con lo indicado en la Norma Técnica EM.010 Instalaciones Eléctricas Interiores de este Reglamento, así como los requisitos del Código Nacional de Electricidad.

29 Los depósitos de acumulación de agua tienen que ser accesibles a fin de facilitar la limpieza y mantenimiento periódico.

30 Aquellos hostales de veinte (20) a menos habitaciones cuentan con un (01) servicio higiénico de uso público mixto; mientras que aquellos con veintiuno (21) a más habitaciones cuentan con servicios higiénicos de uso público independiente para hombres y mujeres. Para ambos casos están ubicados próximo a la recepción. Cada servicio higiénico debe contar como mínimo con un inodoro y un lavatorio.

Cumplen con la Norma Técnica A.010 Condiciones Generales de Diseño y con la Norma Técnica IS.010 Instalaciones Sanitarias para Edificaciones.

Considerar lo siguiente por cada componente del servicio higiénico:

- Inodoro: Distancia libre mínima entre la tangente de la taza y otro elemento (muro, aparato sanitario, mobiliario, entre otros.) = 0.50 m. (Ver Anexo 5).

- Distancia libre mínima a cada lado del eje longitudinal del inodoro = 0.40 m. (Ver Anexo 5).

- Lavatorio: Distancia libre mínima entre la tangente del lavatorio y otro elemento (muro, aparato sanitario, mobiliario, entre otros.) = 0.60 m. (Ver Anexo 5).

- Distancia libre mínima a cada lado del eje transversal del lavatorio = 0.40 m. (Ver Anexo 5).

31 La recolección y almacenamiento de residuos sólidos, se realiza mediante el uso de envases herméticos y contenedores. La eliminación de éstos se realiza a través del servicio público de recolección, con arreglo a las disposiciones municipales de cada Distrito o Provincia o mediante su disposición a fin que no afecte el medio ambiente.

Requisitos Técnicos Mínimos Obligatorios para un Establecimiento de Hospedaje Clasificado como Albergue: Norma Técnica.

ANEXO 4 REQUISITOS TÉCNICOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS PARA UN ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE CLASIFICADO COMO ALBERGUE	
Un (01) solo ingreso para la circulación de los huéspedes y personal de servicio	Obligatorio
Recepción	Obligatorio
Ambiente de estar	Obligatorio
Habitación ³²	Obligatorio
Servicios higiénicos para uso de los huéspedes ³³	Diferenciados por sexo. Con un lavatorio, un inodoro y una ducha por cada cuatro personas
Comedor	Obligatorio
Cocina	Obligatorio

Servicios higiénicos de uso público ³³	Obligatorio
Ascensores Accesorios de uso público	Obligatorio de cuatro (04) o más pisos
Servicios básicos de emergencia Almacenamiento separado para almacenamiento de agua potable ³⁴	Obligatorio
Servicio de teléfono para uso público	Obligatorio
Servicios y equipos para todos las habitaciones: Sistemas de ventilación y/o climatización	Ver nota al pie ³⁵
Sistemas de agua (frío y caliente) y desagüe ³⁶	Ver nota al pie ³⁵
Sistema de video vigilancia	Obligatorio
Electricidad ³⁷	Obligatorio
Sistema o proceso de recolección, almacenamiento y eliminación de residuos sólidos ³⁸	Obligatorio
Despeje	Obligatorio

En el caso de albergues ubicados en áreas rurales o áreas naturales protegidas, éstos tienen que ser edificados utilizando un sistema constructivo tradicional y con materiales naturales propios de la zona, manteniendo estrecha armonía con su entorno natural.

La generación de energía es preferentemente, de fuentes renovables, como la solar, eólica, entre otras.

De la misma forma los albergues tienen que contar con un sistema que les permita el manejo de sus residuos.

32 Los ambientes destinados a habitaciones cuentan con espacios suficientes para la instalación de closets o guardarropas. La iluminación de las habitaciones se efectúa directamente hacia áreas exteriores, patios, pozo de luz, vías particulares o públicas.

33 El área del servicio higiénico no se considera como parte del área de la habitación. Cuenta con pisos y paredes de material impermeable. El revestimiento de la pared tiene una altura mínima de 1.80 m. Considerar lo siguiente por cada componente del servicio higiénico:

- Ducha: Área útil mínima = 0.64 m², con lados no menor a 0.80 m.
- Inodoro: Distancia libre mínima entre la tangente de la taza y otro elemento (muro, aparato sanitario, mobiliario, entre otros.) = 0.50 m. (Ver Anexo 5).

- Distancia libre mínima a cada lado del eje longitudinal del inodoro = 0.40 m. (Ver Anexo 5).
- Lavatorio: Distancia libre mínima entre la tangente del lavatorio y otro elemento (muro, aparato sanitario, mobiliario, entre otros.) = 0.60 m. (Ver Anexo 5).
- Distancia libre mínima a cada lado del eje transversal del lavatorio = 0.40 m. (Ver Anexo 5).

34 Los servicios higiénicos de uso público, pueden ser de uso mixto o de uso independiente para hombres y mujeres. Para ambos casos están ubicados próximo a la recepción. Cada servicio higiénico debe contar como mínimo con un inodoro y un lavatorio.

Cumplen con la Norma Técnica A.010 Condiciones Generales de Diseño y con la Norma Técnica IS.010 Instalaciones Sanitarias para Edificaciones.

Considerar lo siguiente por cada componente del servicio higiénico:

- Inodoro: Distancia libre mínima entre la tangente de la taza y otro elemento (muro, aparato sanitario, mobiliario, entre otros.) = 0.50 m. (Ver Anexo 5).
- Distancia libre mínima a cada lado del eje longitudinal del inodoro = 0.40 m. (Ver Anexo 5).
- Lavatorio: Distancia libre mínima entre la tangente del lavatorio y otro elemento (muro, aparato sanitario, mobiliario, entre otros.) = 0.60 m. (Ver Anexo 5).
- Distancia libre mínima a cada lado del eje transversal del lavatorio = 0.40 m. (Ver Anexo 5).

35 Los depósitos de acumulación de agua son accesibles a fin de facilitar la limpieza y mantenimiento periódico.

36 Cumple con lo siguiente:

- Asegurar la dotación permanente de agua apta para consumo humano.
- El agua destinada al consumo humano reúne las condiciones de calidad prevista en las normas sanitarias respectivas.
- No está permitido sistemas de calentamiento activados por el huésped.
- La evacuación de las aguas residuales se realiza a través de la red general de alcantarillado, y en el caso de no existir dicha red, el diseño del establecimiento de hospedaje contempla el tratamiento y evacuación mediante la instalación de un sistema de depuración y vertido, en concordancia con las disposiciones sanitarias vigentes.
- Cumplir con lo indicado en la Norma Técnica IS.010 Instalaciones Sanitarias para Edificaciones, y/o si fuera el caso, con la Norma Técnica IS.020 Tanques Sépticos.

37 Obligatorio para todas las habitaciones únicamente en zonas del país, donde se presenten temperaturas promedio mensuales iguales o mayores a 25 grados Celsius o en zonas con temperaturas promedio mensuales inferiores a 15 grados Celsius. (Ministerio de vivienda, 2019)

38 El agua caliente es obligatoria únicamente en lavatorios y duchas, en zonas del país en las que haya temperaturas promedio mensuales inferiores a 15 grados Celsius.

39 Cumplen con lo siguiente:

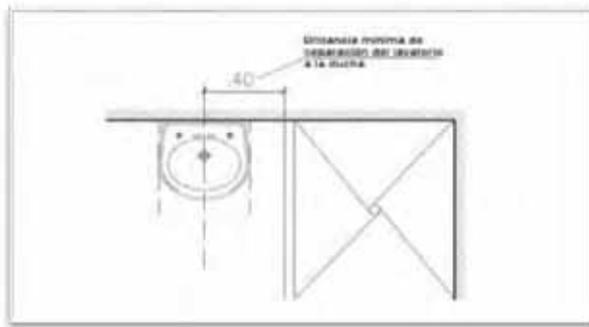
- Contar con una conexión eléctrica de baja tensión o con una verificación de alta tensión que permita cumplir con los niveles de electrificación previstos.
- Los accesos, estacionamientos y áreas exteriores de uso común disponen de iluminación suficiente.
- En todas las tomas de corriente de uso público se indica el voltaje e intensidad.
- Cumplir con lo indicado en la Norma Técnica EM.010 Instalaciones Eléctricas Interiores, de este mismo Reglamento, así como los requisitos del Código Nacional de Electricidad.
- Los albergues ubicados en áreas rurales o áreas naturales protegidas, pueden prescindir de un sistema eléctrico convencional teniendo en cuenta la ubicación, características y naturaleza que pueda presentar el proyecto. Para este caso, el profesional responsable del proyecto, tiene que sustentar la decisión tomada mediante cálculos, asegurando la dotación de energía para cubrir la demanda.

40 La recolección y almacenamiento de residuos sólidos, se realiza mediante el uso de envases herméticos y contenedores. La eliminación de éstos se realiza a través del servicio público de recolección, con arreglo a las disposiciones municipales de cada Distrito o Provincia o mediante su disposición de manera que no afecte el medio ambiente.

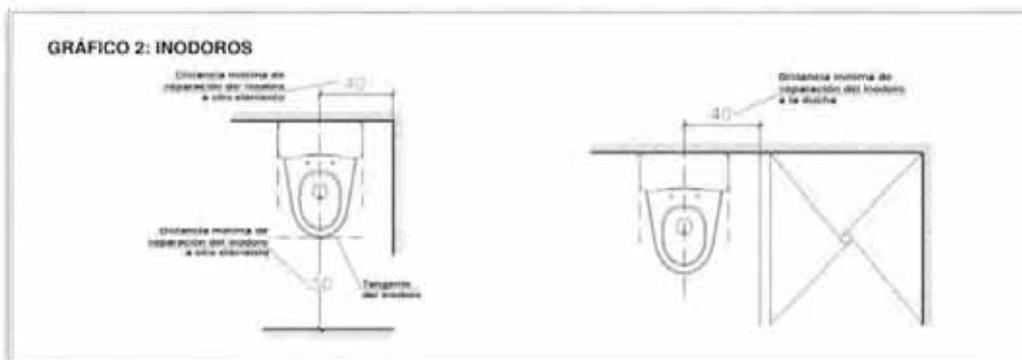
Los albergues ubicados en áreas rurales o áreas naturales protegidas, aseguran especialmente el manejo sostenible de sus residuos sólidos. (Ministerio de vivienda, 2019)

Distancias Mínimas Dentro de los Servicios Higiénicos Lavatorios.: Norma Técnica.

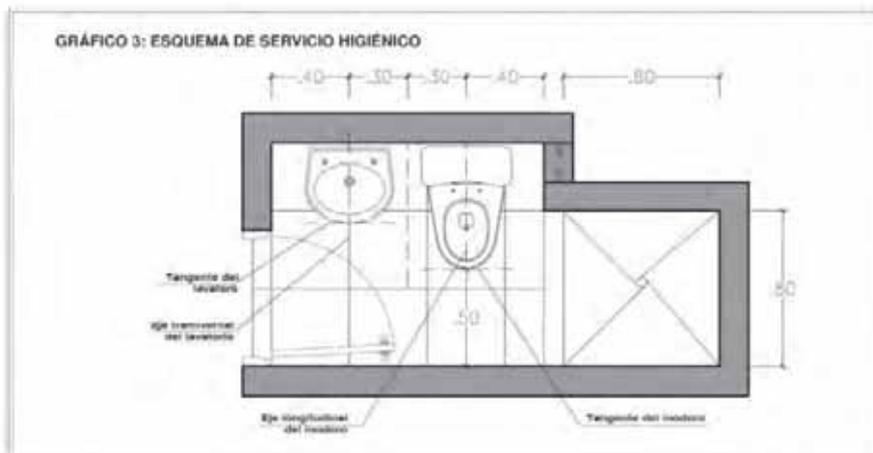




Inodoros: Norma Técnica.



Esquema de Servicio Higiénico: Norma Técnica.



Fuente: (Ministerio de vivienda, 2019)

Conoce las preferencias del turista digital peruano: destinos, alojamiento y estadías [INFORME]

El portal de viajes Kayak presentó los resultados de su estudio “Hotel Travel Report 2018”, que revela el perfil del turista digital peruano según sus búsquedas y preferencias en destinos, alojamiento y tiempo de estadía.

Del informe se desprenden tres tipos de estadía según la duración del viaje: corta de 1 a 3 días, media de 1 a 2 semanas, larga de más de 2 semanas. Tomando este dato como referencia, se analizaron los destinos más buscados por los peruanos (nacionales e Internacionales) y el gasto promedio por noche en hospedaje por cada uno.

DESTINOS MÁS POPULARES

Los destinos nacionales son preferidos sobre los internacionales para todo tipo de estadías, aunque la diferencia es pequeña: 54% vs 46%. “El turismo interno prima sobre el turismo al exterior entre los peruanos a la hora de planificar un viaje”, destaca Kayak en su informe.

Lima y Cusco son los destinos nacionales más populares entre los peruanos, ubicándose entre las 10 ciudades más buscadas para viajes de corta, mediana y larga estadía.

Nueva York es el destino internacional más popular entre los viajeros peruanos y se encuentra en el top 10 de ciudades con más búsquedas tanto para viajes de mediana como larga estadía.

En viajes por fuera del país las búsquedas se encuentran lideradas por destinos en Latinoamérica 60%, Estados Unidos 14% y Europa 13%. (CANATUR)

Destinos más populares.

Destinos más populares					
1 a 3 días: Estadía corta		1 a 2 semanas: Estadía media		Más de 2 semanas: Estadía larga	
Ciudad	Precio promedio por noche hotel 3/4 estrellas en Soles	Ciudad	Precio promedio por noche hotel 3/4 estrellas en Soles	Ciudad	Precio promedio por noche hotel 3/4 estrellas en soles
Lima	S 396	New York	S 821	Madrid	S 347
Cusco	S 301	Cusco	S 301	Cusco	S 301
Ica	S 209	Orlando	S 392	New York	S 821
Seoul	S 383	Lima	S 396	Lima	S 396
Trujillo	S 275	Miami	S 572	Miami	S 572
Arequipa	S 229	Rio de Janeiro	S 324	Buenos Aires	S 275
Vichayto	S 383	Buenos Aires	S 275	Arequipa	S 229
Paracas	S 484	Cancun	S 337	Barcelona	S 477
Chiclayo	S 209	Mánconra	S 360	Trujillo	S 275
Nuevo Chimbote	S 150	Santiago	S 376	London	S 553

Fuente: (CANATUR)

El precio promedio de la habitación por noche varía según el destino y la cantidad de días que se requiere el alojamiento. Según el Hotel Travel Report, los peruanos están dispuestos a invertir por noche:

– Estadía corta: entre 150 hasta 484 soles.

– Estadía media: entre 275 hasta 821 soles.

– Estadía larga: entre 229 hasta 821 soles.

Los destinos que más han incrementado su interés de búsqueda en el último año por los peruanos son:

1. Ica, 152%

2. Seúl, 89%

3. Máncora, 39%

4. Paracas, 36%

5. Arequipa, 27%

6. Cusco, 5%

ESTADÍA Y PLANIFICACIÓN

Los peruanos buscan mayor comodidad en su estadía: hoteles de 3 y 4 estrellas son los más buscados (43% y 22% respectivamente), le siguen los hoteles 2 estrellas con un 20% de las búsquedas y los 5 estrellas con el 13%.

También destaca la rapidez y experiencia a la hora de planificar los viajes. “El viajero peruano se ha vuelto mucho más exigente y se vale de las herramientas tecnológicas para inspirarse, buscar, comparar y decidir su próximo viaje”, indica el estudio.

El promedio de búsqueda en la plataforma de Kayak es de 5 minutos para viajes cortos, 3 minutos para viajes de estadía media y larga, se demoran el mismo tiempo por igual para este tipo de viajes.

“Los peruanos son los viajeros de la región a quienes menos tiempo de búsqueda les lleva planificar viajes más largos, según los datos comparados de los distintos Hotel Travel Report realizados para Argentina, Colombia y Chile. El día preferido por el turista peruano para sentarse frente a un computador o tomar su Smartphone y realizar la planificación de sus vacaciones es el lunes”, señala Kayak.

¿Con cuánta anticipación se planea un viaje? “Menos de un mes (18 días) para viajes cortos, un poco más 2 meses de antelación (65 días) para viajes de media estadía y para los de larga estadía (66 días). Estos viajes más largos requieren menos planificación por parte del turista peruano”, refiere el informe. (CANATUR)



Destinos Favoritos de los peruanos.- 2018

Fuente: (CANATUR)



Mediana y larga estadía.



Destinos de más búsqueda.



Tiempo de planificación de viaje.

Fuente: (CANATUR)

INDUSTRIA HOTELERA

Cusco de lujo e historia

De acuerdo al DIARIO “EL PERUANO”. En los últimos cinco años, tanto en la ciudad de Cusco como en Urubamba se invirtieron más de 100 millones de dólares en infraestructura hotelera, lo cual ha permitido que esta región entregue a los turistas una fusión de paisajes, cultura incaica y suntuosidad.

Publicada el 22/11/2017 por Raúl Gastulo; cgastulo@editoraperu.com.pe; En julio del 2007 se proclamó a la ciudadela inca de Machu Picchu como una de las Siete Nuevas Maravillas del Mundo. Desde entonces, el Cusco es una de las principales plazas turísticas a escala mundial.

Esto generó que, en el último decenio, la inversión en los lugares turísticos de la región se multiplicara, logrando que Cusco fusionara lo ancestral de sus paisajes, la cultura heredada de los incas, con el lujo de la nueva infraestructura. Llamada Mezcla mágica.

En la actualidad, podemos apreciar cómo fortalezas incaicas y conventos de la época virreinal se han convertido en lujosos puntos de estadía.

Han sido diseñados para mostrar una mezcla mágica de siglos de antigüedad de las culturas precolombina, incaica, española y moderna. Estos hoteles presentan una variedad cautivadora de oportunidades raras y comodidades de última generación que garantizan un inolvidable viaje a Cusco. En cuanto se trata de Inversión .La gerente general de la Sociedad Hoteles del Perú (SHP), Tibisay Monsalve, informa que en el último quinquenio, tanto en el Cusco como en Urubamba, se han invertido en infraestructura hotelera más de 100 millones de dólares.

“Contamos con una infraestructura hotelera que no tiene nada que envidiarle a otros países del primer mundo. Esto no solo beneficia al turista extranjero, sino también a los peruanos, que disfrutan de todas las comodidades que te brinda un hotel de cinco estrellas. Ya no tienen que ir a otros países. Basta darse un salto por el Cusco”, resume la ejecutiva.

La inversión hotelera permite al turista vivir “una experiencia única de la cultura incaica” porque los hoteles de lujo combinan modernidad y ancestralidad. Señala además con un Buen provecho a los restaurantes instalados en el interior de los hoteles cusqueños que ofrecen a sus huéspedes especialidades andinas y comidas internacionales, preparadas de forma moderna, con ingredientes orgánicos locales o del Valle Sagrado.

Sus cocineros emplean los productos frescos cusqueños para crear platos que combinan sabores exquisitos y texturas únicas con un toque contemporáneo.

Los desayunos a la carta o tipo bufé cuentan con una selección de platos nutritivos, equilibrados y creativos. Para comer o cenar se ofrece un menú en el que reina la cocina andina contemporánea y que se puede adaptar a las preferencias de los comensales.

Los Gastos por turistas expresa:

Son en su mayoría estadounidenses los turistas que se hospedan en hoteles lujosos del Cusco (cerca del 50%), seguidos de franceses, brasileños y colombianos.

El gasto promedio de un turista que se hospeda en un hotel cinco estrellas en Cusco es de 1,000 dólares por noche. Si pernocta en un hotel cuatro estrellas, gastará alrededor de 700 dólares, en uno de tres estrellas, el desembolso por noche será de 500 dólares.

Patricia Pinillos, asociada de la SHP, cuenta que “factores negativos” como el Fenómeno El Niño y la huelga de los maestros afectaron este año el nivel de ocupación en los hoteles de lujo, pero se espera que en el 2018 la situación mejore.” (ElPeruano, 2017)

El dato 300 dólares por noche, gasta un turista en el valle del Urubamba.

ESTADÍSTICAS DE CUSCO 2017

Posición en el índice de competitividad regional.



Fuente: (MINCETUR, Estadística de Cusco, 2017)

Nº de establecimientos de los principales prestadores de servicios turísticos.



Fuente: (MINCETUR, Estadística de Cusco, 2017)

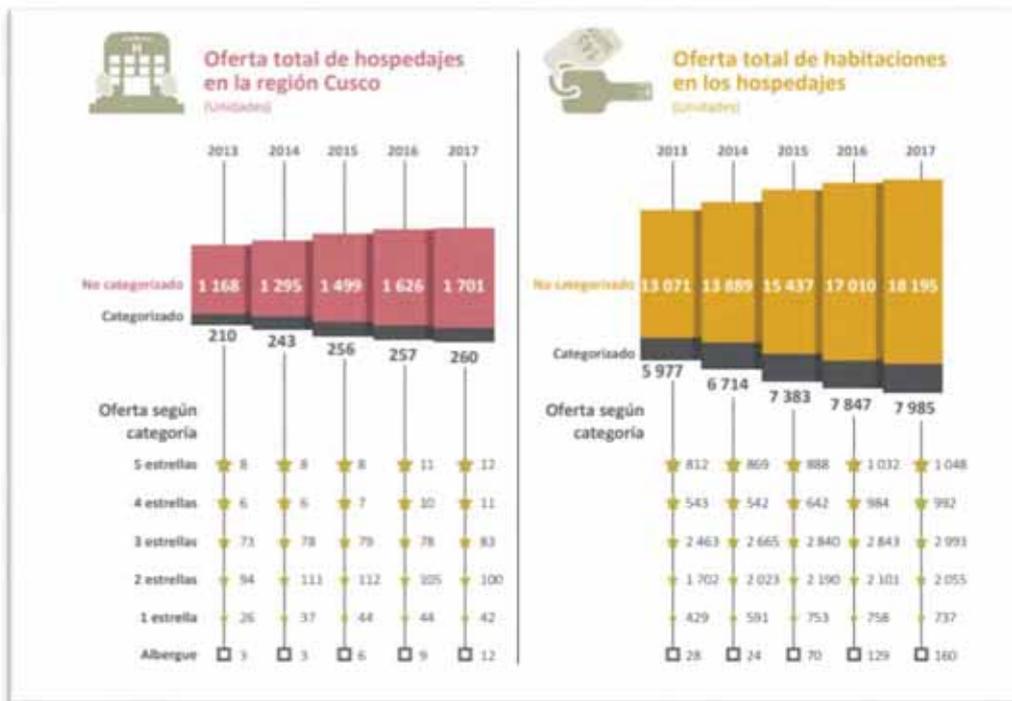
Provincias donde se ubican los establecimientos de los principales prestadores de servicios turísticos.

Provincias donde se ubican los establecimientos de los principales prestadores de servicios turísticos

Provincia	Provisión de alimentos y bebidas	Artesanos	Hospedajes	Agencias de viajes	Guías de turismo	Salas de juego autorizadas
Cusco	5 896	3 46	1 028	4 058	1 849	6
Acomayo	71	140	5	1	-	-
Anta	244	347	35	50	9	-
Calca	380	1 527	78	89	26	-
Cahabía	92	425	6	-	1	-
Canchis	502	1 530	66	13	6	-
Chumbivilcas	278	277	111	1	1	-
Espinar	398	235	103	2	-	1
La Convención	1 186	250	201	27	10	2
Paruro	106	147	10	7	1	-
Paucartambo	122	1 228	14	15	1	-
Quispicanchi	366	1 223	63	41	12	-
Urubamba	788	1 594	308	183	95	-

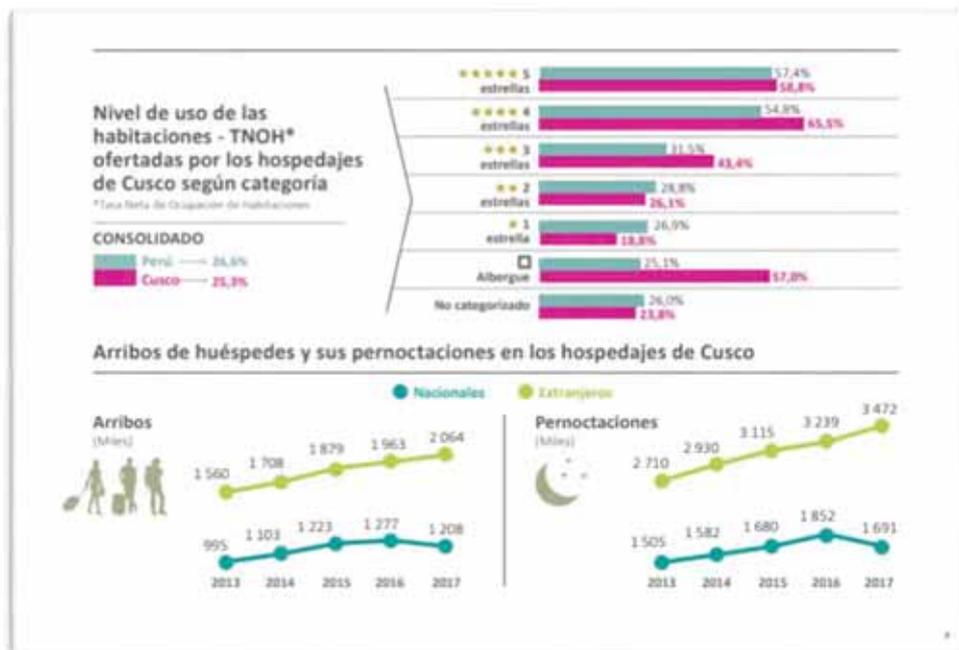
Fuente: (MINCETUR, Estadística de Cusco, 2017)

Oferta total de hospedajes en la región Cusco.



Fuente: (MINCETUR, Estadística de Cusco, 2017)

Arribos y pernoctaciones en los hospedajes de Cusco.



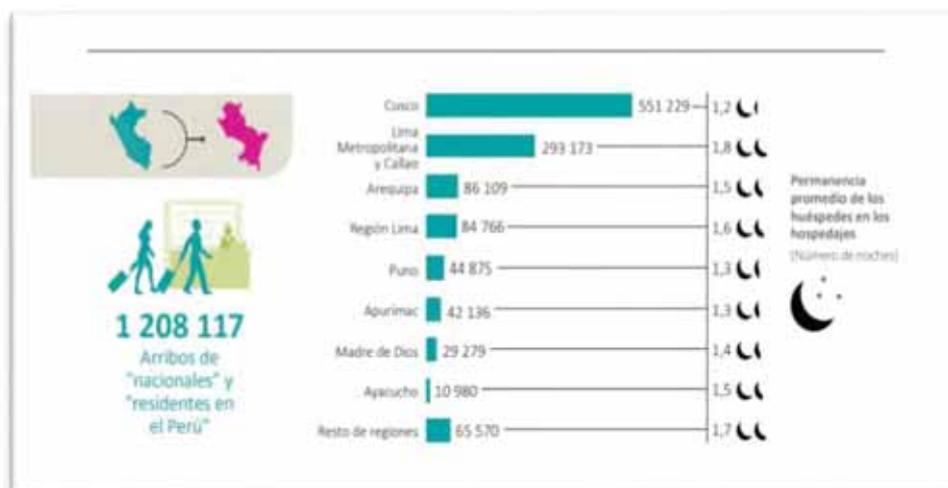
Fuente: (MINCETUR, Estadística de Cusco, 2017)

Promedio de permanencia de turistas “extranjeros y nacionales”



Fuente: (MINCETUR, Estadística de Cusco, 2017)

Arribo de nacionales y residentes en el Perú.



Fuente: (MINCETUR, Estadística de Cusco, 2017)

Arribo y promedio de permanencia de cusqueños a los hospedajes.



Fuente: (MINCETUR, Estadística de Cusco, 2017)

INDICADORES MENSUALES DE OCUPABILIDAD DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE COLECTIVO, 2018 (Ene-Dic) – DISTRITO DE WANCHAQ CATEGORIZADOS Y NO CATEGORIZADOS

A: Categoría : 1 ESTRELLA Clase : HOSTAL

Meses	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
OFERTA												
Número de establecimientos	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Número de habitaciones	20	21	21	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Número de plazas-cama	157	157	157	157	157	157	157	157	157	157	157	154
INDICADORES												
TNOH en el mes (%)	17,47	29,88	22,36	25,37	14,35	30,41	24,25	26,50	34,83	22,15	37,79	33,47
TNOC en el mes (%)	14,45	22,34	19,40	18,58	14,40	26,29	19,17	17,79	17,75	17,05	24,54	20,23
Promedio de permanencia (días)	1,42	1,33	1,77	1,36	1,29	1,43	1,19	1,19	1,28	1,23	1,13	1,19
Nacionales (días)	1,40	1,33	1,72	1,29	1,29	1,42	1,18	1,13	1,27	1,21	1,14	1,18
Estrangeros (días)	2,38	1,87	1,29	1,41	1,44	2,03	1,89	1,60	1,47	1,51	1,54	1,24
Total de arribos en el mes	437	712	535	871	543	853	793	727	852	647	1.018	888
Nacionales	403	753	526	851	525	824	767	700	822	612	995	887
Estrangeros	9	9	7	20	18	34	26	19	30	35	24	17
Total pernoctaciones mes	714	967	940	874	791	955	833	846	938	830	1.158	1.060
Nacionales	681	967	939	843	675	928	809	834	792	777	1.131	1.029
Estrangeros	23	15	9	31	26	69	44	32	44	53	25	21
Total empleo en el mes	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
COBERTURA DE INFORMANTE												
En nº de establecimientos (%)	92,20	92,00	92,00	92,00	92,00	92,00	92,00	92,00	92,00	92,00	92,00	92,00
En nº de habitaciones (%)	92,96	92,90	92,90	92,96	92,90	92,90	92,90	92,90	92,90	92,90	92,90	92,90

Fuente: (MINCETUR, Indicad. de Ocupabilidad, 2018)

B: Categoría : 1 ESTRELLA Clase : HOTEL

Meses	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Sep	Oct	Nov	Dic
OFERTA											
Numero de establecimientos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Numero de habitaciones	23	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Numero de plazas-cama	46	66	66	66	66	66	66	66	66	66	66
INDICADORES											
TRGC en el mes(%)	16.17	11.36	16.32	17.92	13.29	15.54	16.44	6.49	8.48	4.25	17.39
TRGC en el mes(%)	16.17	11.36	16.41	16.93	12.76	12.96	14.42	5.35	9.48	10.88	16.24
Promedio de permanencia(dias)	1.76	1.76	1.38	1.68	1.21	1.11	1.13	1.19	1.36	2.40	2.17
Nacionales(dias)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Extranjeros(dias)	117	122	133	175	205	171	181	62	94	88	170
Total de arribos en el mes	117	122	133	175	205	171	181	62	94	88	170
Nacionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Extranjeros	117	122	133	175	205	171	181	62	94	88	170
Total pernoctaciones mes	203	213	213	290	284	257	295	100	134	211	360
Nacionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Extranjeros	203	213	213	290	284	257	295	100	134	211	360
Total empleo en el mes	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
COBERTURA DE INFORMANTE											
En N° de establecimientos(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
En N° de habitaciones(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: (MINCETUR, Indicad. de Ocupabilidad, 2018)

C: Categoría : 2 ESTRELLAS Clase : HOSTAL

Meses	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
OFERTA												
Numero de establecimientos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Numero de habitaciones	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111
Numero de plazas-cama	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222	222
INDICADORES												
TRGC en el mes(%)	25.14	26.76	27.48	28.31	29.36	29.78	27.69	27.37	25.88	28.43	24.03	24.48
TRGC en el mes(%)	24.89	24.88	25.46	25.23	23.82	23.53	24.76	22.01	25.38	23.33	26.14	25.87
Promedio de permanencia(dias)	4.85	4.76	4.71	4.84	4.88	4.86	4.88	4.88	4.64	4.93	5.20	4.72
Nacionales(dias)	1.37	1.73	1.73	1.80	1.27	1.27	1.36	1.28	1.27	1.24	2.25	1.75
Extranjeros(dias)	3.48	3.03	3.03	3.04	3.61	3.59	3.52	3.60	3.37	3.69	2.95	2.97
Total de arribos en el mes	169	172	171	183	178	175	171	171	169	171	166	167
Nacionales	137	141	140	147	136	134	136	134	133	134	134	135
Extranjeros	32	31	31	36	42	41	35	37	36	37	32	32
Total pernoctaciones mes	1042	1041	1041	1047	1044	1039	1035	1036	1036	1035	1035	1035
Nacionales	1008	1008	1008	1014	1011	1006	1002	1003	1003	1002	1002	1002
Extranjeros	34	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Total empleo en el mes	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
COBERTURA DE INFORMANTE												
En N° de establecimientos(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
En N° de habitaciones(%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: (MINCETUR, Indicad. de Ocupabilidad, 2018)

D: Categoría : 2 ESTRELLAS Clase : HOTEL

Meses	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
OFERTA												
Número de establecimientos	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Número de habitaciones	281	281	242	241	242	242	242	232	247	246	249	248
Número de plazas-cama	586	586	473	469	443	443	443	427	471	471	473	473
INDICADORES												
OTOC en el mes (%)	31.75	38.84	36.32	38.21	48.76	47.82	32.87	38.58	47.37	33.26	37.46	44.32
OTOC en el mes (%)	8.88	12.48	10.78	12.28	18.70	17.79	10.82	17.22	20.28	13.33	14.14	17.86
Permanencia de permanencia (días)												
Nacionalidad (días)	3.81	4.70	4.83	4.58	5.64	5.58	3.70	4.38	5.75	4.75	4.70	5.10
Extranjera (días)	5.76	5.33	4.80	4.90	6.58	6.40	3.40	3.87	5.08	3.80	4.32	5.34
Total de arribos en el mes												
Nacionalidad	482	484	317	327	433	433	244	337	438	338	338	464
Extranjera	58	101	54	73	101	11	11	11	27	27	25	40
Total permanencias en el mes												
Nacionalidad	1 779	1 707	1 514	1 606	1 835	1 835	1 056	1 425	1 721	1 401	1 386	1 702
Extranjera	1 053	640	264	284	635	1 225	1 408	1 408	1 261	1 047	1 110	1 110
Total arribos en el mes												
Nacionalidad	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Extranjera	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
COBERTURA DE INFORMANTE												
En % de establecimientos (%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
En % de habitaciones (%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: (MINCETUR, Indicad. de Ocupabilidad, 2018)

G: Categoría : 4 ESTRELLAS Clase : HOTEL

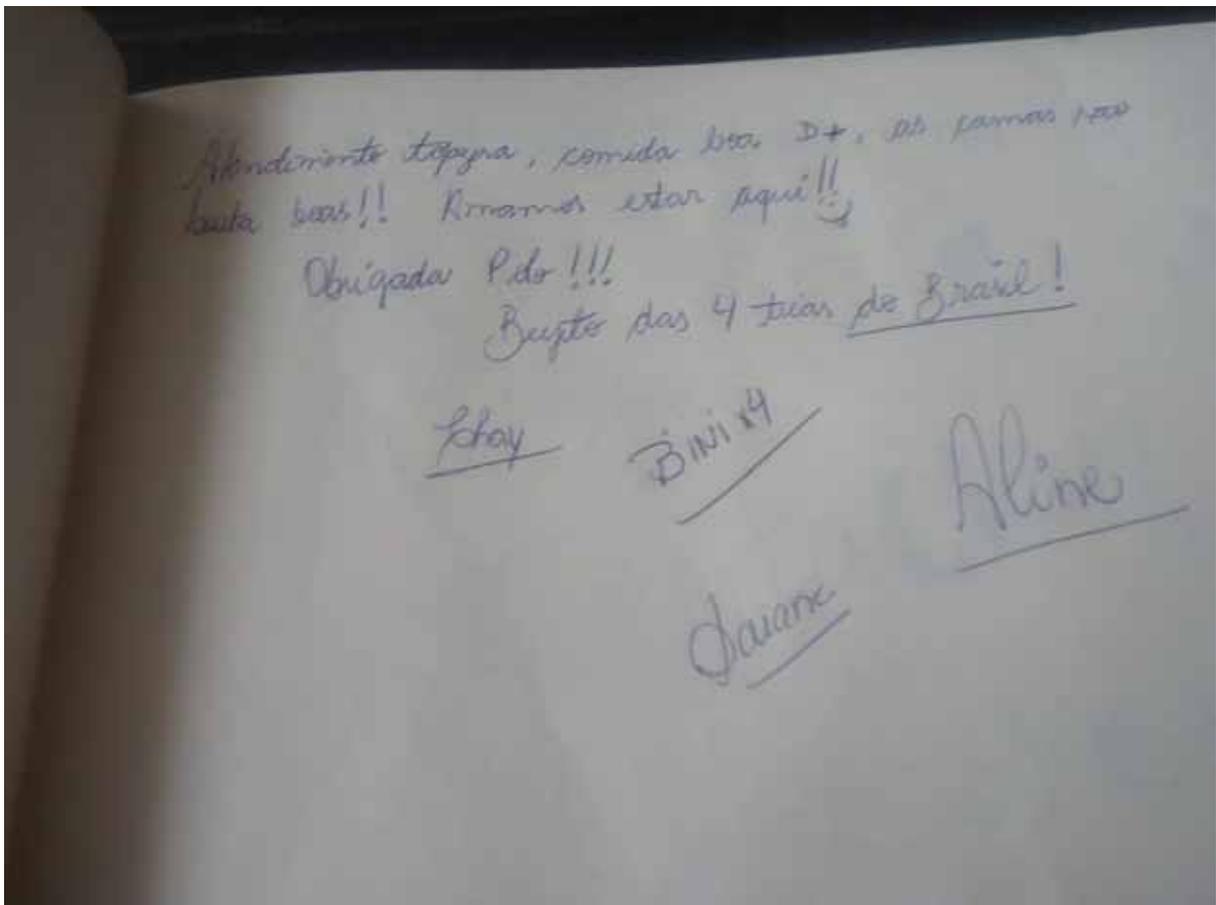
Meses	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
OFERTA												
Número de establecimientos	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Número de habitaciones	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
Número de plazas-cama	181	181	181	181	181	181	181	181	181	181	181	181
INDICADORES												
OTOC en el mes (%)	46.34	46.34	46.34	46.34	46.34	46.34	46.34	46.34	46.34	46.34	46.34	46.34
OTOC en el mes (%)	10.80	10.80	10.80	10.80	10.80	10.80	10.80	10.80	10.80	10.80	10.80	10.80
Permanencia de permanencia (días)												
Nacionalidad (días)	3.74	3.80	3.74	3.74	3.74	3.74	3.74	3.74	3.74	3.74	3.74	3.74
Extranjera (días)	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04	3.04
Total de arribos en el mes												
Nacionalidad	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111	111
Extranjera	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
Total permanencias en el mes												
Nacionalidad	413	413	413	413	413	413	413	413	413	413	413	413
Extranjera	145	145	145	145	145	145	145	145	145	145	145	145
Total arribos en el mes												
Nacionalidad	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
Extranjera	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
COBERTURA DE INFORMANTE												
En % de establecimientos (%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
En % de habitaciones (%)	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00

Fuente: (MINCETUR, Indicad. de Ocupabilidad, 2018)





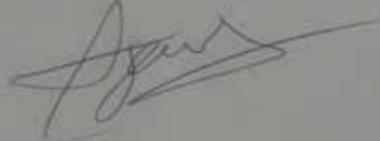




MUY LINDO EL HOTEL Y LA INTERACCION
EL DESAYUNO MUY BUENO.

SANTA FE ARGENTINA
VILLAS DORS

DAMIAN ABITOMO



Plo para Puro
Puro Puro





