



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y  
HOTELERIA**

**“NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO DE  
ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJES EN LOS HOTELES  
CATEGORIZADOS DE TRES ESTRELLAS Y RENTABILIDAD EN LA  
CIUDAD DE PIURA: 2012”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración de Turismo y Hotelería**

**AUTOR:**

**Córdova Velasco María Pía**

**ASESOR:**

**Lic. Aguirre Váldez Yanilda**

**Línea de investigación:**

**Legislación Turística**

**PIURA – PERÚ**

**2012**

## **Pagina del Jurado**

Presidente

SALDARRIAGA PACHERREZ, MIGUEL

Secretario

LEÓN LERGGIOS, JUAN PABLO

Vocal

SEMINARIO VENEGAS, ALFREDO

## **DEDICATORIA**

A Dios Padre Celestial por darme la vida

A mis padres Jorge y Anita por amarme

A Luanita mi estímulo permanente.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres por confiar en mí.

A mi Asesora Yanilda por guiarme e ilustrarme en mi trabajo

A mi Profesor Walter por su orientación didáctica.

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo María Pía Córdova Velasco con DNI N° 46158020, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Turismo y Hotelería , declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, Diciembre del 2013

**María Pía Córdova Velasco**

## **PRESENTACION**

El presente trabajo de investigación se enmarca en la tendencia de la mejora continua de los servicios de hotelería y turismo, ante ello existe el reto que en forma progresiva y sistemática las empresas dedicadas a este rubro, potencialicen permanentemente al logro de dichos objetivos.

En tal sentido la presente tesis se orienta a este contexto; este trabajo sirva de base para que futuros estudiantes profundicen y validen nuevas estrategias que lleven a la mejora continua de las empresas hoteleras y turísticas.

## INDICE

I. INTRODUCCION .....	1
CAPITULO II: MARCO METODOLOGICO .....	17
2.1 Variables.....	17
2.2 Operacionalización de la variable .....	17
2.3 Diseño y tipo de investigación.....	20
2.4 Población.....	20
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
2.6 Método de análisis de datos.....	21
CAPITULO III: RESULTADOS .....	22
3.1 Cumplimiento de los requisitos mínimos de los hoteles de tres estrellas.....	22
3.2 Rentabilidad.....	27
CAPITULO IV: DISCUSION.....	28
CAPITULO V: CONCLUSIONES.....	30
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	32
ANEXOS.....	35

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación es verificar el nivel de cumplimiento del reglamento de establecimiento de hospedajes en los hoteles categorizados de tres estrellas y rentabilidad en la ciudad de Piura, se trata de ver que efectos tiene la calidad del servicio medida por el nivel de cumplimiento de lo establecido en el reglamento de hospedajes categorizados de tres estrellas y su incidencia sobre la rentabilidad. Para el logro de dicho objetivo se estructuro una ficha de observación con los requerimientos mínimos establecidos en el reglamento de establecimientos de hospedajes categorizados de tres estrellas. Entre los más resaltante de esta investigación destaca la escasa correlación entre calidad y rentabilidad. Esto podría estar explicado por que solo se tomaron en cuenta variables tangibles como infraestructura hotelera dejando de lado variables intangibles que se deben tener en cuenta para futuras investigaciones.

**Palabras Claves:** Rentabilidad, calidad de servicio, turismo, hotelería.



## **ABSTRACT**

The objective of this research is to verify the level of compliance with the regulation for establishment of accommodation in three star categorized hotels and profitability in the city of Piura , these effects have to see that the quality of service measured by the level of compliance the provisions of regulation categorized three star accommodations and their impact on profitability. To achieve this objective a tab observation was structured with the minimum requirements established in the regulations of establishment's categorized three star accommodations. Among the highlights from this research highlights the poor correlation between quality and profitability. This could be explained by only tangible variables were taken into account as hotel infrastructure aside intangible variables that must be taken into account for future research.

Keywords: Performance, QoS , tourism, hotel.