



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA**

Evaluación del cumplimiento de reglamento de establecimientos de hospedaje del Decreto Supremo N°001 2015 MINCETUR en hoteles con categoría 2 y 3 estrellas de la ciudad de Sullana en el año 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Rodriguez Ramos, Maria Claudia (orcid.org/0000-0002-2892-4657)

ASESORA:

Mg. Barinotto Roncal, Patricia Ismary (orcid.org/0000-0003-3286-0593)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi madre, por haber puesto su confianza en mí desde el inicio de mi carrera universitaria, por ser el pilar más importante en mi vida y porque siempre me demostró su cariño y brindó su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A mi familia, por su compañía, apoyo y por ser el motivo para que cumpliera con este objetivo.

A los propietarios quienes me facilitaron el ingreso a sus establecimientos de hospedaje para que pueda desarrollar este presente trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población y Muestra.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	13
3.6 Métodos de análisis de datos.....	13
3.7 Aspectos Éticos	14
IV.RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	65
VI. CONCLUSIONES	68
VII. RECOMENDACIONES	69
REFERENCIAS	70
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla1. Cumplimiento de reglamento de hoteles con categoría dos y tres estrellas.....	15
Tabla 2. Cumplimiento en el aspecto funcional en Hotel El Churre.....	20
Tabla 3. Cumplimiento de aspecto funcional en Hotel Guidos	22
Tabla 4. Cumplimiento de aspecto funcional en Hotel La Siesta.....	24
Tabla 5. Cumplimiento de aspecto funcional en Hotel El Parque.....	26
Tabla 6. Cumplimiento de infraestructura en Hotel El Churre	28
Tabla 7. Cumplimiento de infraestructura en Hotel Guidos	30
Tabla 8. Cumplimiento de infraestructura en La Siesta.....	32
Tabla 9. Cumplimiento de infraestructura en Hotel El Parque.....	34
Tabla 10. Cumplimiento del equipamiento en el Hotel El Churre	36
Tabla 10. Cumplimiento del equipamiento en el Hotel Guidos.....	37
Tabla 12. Cumplimiento del equipamiento en el Hotel El Parque.....	39
Tabla 13. Cumplimiento de Servicio en Hotel El Churre.....	40
Tabla 14. Cumplimiento de Servicio en Hotel Guidos.....	41
Tabla 15. Cumplimiento de Servicio en Hotel La Siesta.....	42
Tabla 16. Cumplimiento de Servicio en Hotel El Parque	43
Tabla 17. Cumplimiento de Personal en Hotel El Churre	44
Tabla 18. Cumplimiento de Personal en Hotel Guidos.....	45
Tabla 19. Cumplimiento de Personal en Hotel La Siesta	46
Tabla 20. Cumplimiento de Personal en Hotel El Parque.....	47

Resumen

La presente investigación tiene como finalidad evaluar el cumplimiento de reglamento de establecimientos de hospedaje del Decreto Supremo N°001 2015 MINCETUR en Hoteles con categoría 2 y 3 estrellas de la Ciudad de Sullana en el año 2019, por tal motivo, calificar los siguientes elementos nombrados en el reglamento: aspecto funcional, infraestructura, equipamiento, servicio y personal. La investigación es de tipo descriptiva, la población está compuesta por la totalidad de hoteles con categoría dos y tres estrellas que se encuentran en la Ciudad de Sullana, siendo un total de 4 establecimientos de hospedaje y la muestra obtenida es de tres hoteles de dos estrellas y uno de tres estrellas los registrados en DIRCETUR. Para realizar la investigación se aplicaron 5 fichas de observación y una entrevista a cada propietario o administrador, teniendo como resultado que los hoteles de 2 y 3 estrellas tienen un cumplimiento parcial, en lo que concierne a los 5 elementos antes ya mencionados, en consecuencia a los resultados obtenidos de la investigación se propone un manual de pautas legislativas, logrando así que los propietarios de los E.H. tengan un mayor conocimiento del reglamento y así obtengan un cumplimiento total, y de esta forma se dé importancia a la normativa ya mencionada anteriormente, obteniendo de ello estándares de calidad.

Palabras clave: Legislación turística, evaluación, hotel, D.S N° 001 2015, MINCETUR.

Abstract

The purpose of this research is to evaluate compliance with the regulations of lodging establishments of Supreme Decree No. 001 2015 MINCETUR in Hotels with category 2 and 3 stars of the City of Sullana in the year 2019, for this reason, qualify the following elements named in the regulation functional aspect, infrastructure, equipment, service and personnel. The research is descriptive, the population is made up of all hotels with category two and three stars that are in the City of Sullana, being a total of 4 lodging establishments and the sample obtained is three two-star hotels and one of three stars registered in DIRCETUR. To carry out the investigation, 5 observation sheets and an interview were applied to each owner or administrator, which resulted in 2 and 3 star hotels with partial compliance, as for the 5 elements mentioned above, as a result The results of The research proposes a manual of legislative guidelines, thus achieving that the owners of E.H have a greater knowledge of the regulation and thus obtain full compliance, and in this way importance is given to the regulations already mentioned above, obtaining quality standards.

Keywords: Tourism legislation, evaluation, hotel, D.S N ° 001 2015, MINCETUR.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la actividad turística es una de las fundamentales alrededor del mundo, debido a que genera la creación de empleos directos e indirectos; según la OMT, el turismo representa 235 millones de empleos, es decir, 1 de cada 12 en el mundo. Siendo una opción de desarrollo en la localidad que se realiza, así como mejora el nivel de calidad de vida de los pobladores, por lo tanto, dentro del servicio turístico el rubro hotelero es uno de los factores más importantes pero que se ha visto afectado por otros centros de hospedaje informales que no han acatado con las normas del reglamento establecido. De esta manera, a nivel Internacional, un claro ejemplo son las agremiaciones Cotelco y Asotelca, de Cartagena de Indias, que tienen asociados 72 hoteles, sin embargo, en las estadísticas del Registro Nacional de Turismo de Colombia (RNT) existen 164 establecimientos de hospedaje en Cartagena (Plan Regional de Competitividad Cartagena y Bolívar, 2009). De igual manera siendo alrededor de 50% los establecimientos de hospedaje informales causando un bajo nivel en servicio e infraestructura, impidiendo que los establecimientos de hospedaje que si están clasificados y categorizados se beneficien del turismo. A nivel nacional, la Dirección de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) señala que, entre la ciudad de Tingo María y Huánuco únicamente existen 92 hoteles clasificados como hotel y hostel, siendo reflejada la informalidad en Huánuco y Tingo María en un 47.2%, hospedajes que funcionan como tal pero que no han tramitado su categorización. Generando de esta forma que los establecimientos de hospedaje no brinden un servicio de calidad y una infraestructura adecuada, fomentando la desconfianza en los huéspedes y afectando también a los establecimientos que si están clasificados. Por otro lado, en la localidad de Piura, la DIRCETUR sigue promoviendo la categorización y formalización de los operadores turísticos como restaurantes, establecimientos de hospedaje, agencias de viaje, guías turísticos, siendo 36 los establecimientos de hospedaje y 4 restaurantes los que han requerido el proceso para su categorización (2017), pues La DIRCETUR Piura afirma que existen 134 establecimientos de hospedaje categorizados entre hoteles y hostales en la región Piura de los cuales 35 se encuentran en el distrito de Piura, y 70 de los establecimientos de hospedaje no categorizados a nivel regional.(2018). A continuación se detallan los trabajos previos que corroboran la existencia de la problemática de investigación, por la cual

se da comienzo por el ámbito internacional, teniendo en cuenta a Franco (2017) en su tesis *“La informalidad turística y su incidencia en el desarrollo del sector en el Cantón Salinas Provincia de Santa Elena en el año 2016”*. El principal propósito de la tesis es identificar el impacto actual de la informalidad turística y su acaecimiento en el desarrollo del sector Cantón de Salinas, utilizó como metodología descriptiva correlacional, su diseño es no experimental, así mismo contó con una muestra de 375 tomada de la población urbana de Salinas teniendo como resultado que: La investigación concluye que la informalidad turística es un tema que no solo afecta a las empresas turísticas ya formalizadas como establecimientos de hospedaje, agencias de viaje, centros de recreación, transportes, restaurantes sino también a las autoridades del Cantón Salinas y señala que para disminuir los índices de informalidad turística es necesario desarrollar un sistema de gestión y control para que las empresas dedicadas a esta actividad se beneficien mediante alianzas llevadas a cabo en conjunto con los sectores público y privado. (pp.36- 55). Además Gonzales (2012) *“La Hotelería Informal y la Competitividad Turística, de la Ciudad de Cartagena, Colombia”*. El objetivo de esta investigación es analizar la problemática de turismo en la ciudad, por ello el diseño de su investigación fue mixta. Así mismo utilizó un muestreo no probabilístico, teniendo como resultado lo siguiente: Que aproximadamente 50% de los hospedajes lo conforman no categorizados, por lo cual no cumplen con un nivel adecuado para los turistas ya que sus servicios, equipamiento e infraestructura no son de calidad, además aminora los ingresos de la localidad ya que evaden el pago de tributos. (p. 32). Luego se toma el ámbito nacional, por lo cual tenemos a Cholán (2016) *“Cumplimiento del Decreto Supremo N°001 – 2015 MINCETUR en los hoteles de la ciudad de Trujillo”*. El objetivo principal de esta investigación es evaluar el cumplimiento del Decreto mencionado anteriormente en la ciudad de Trujillo. Utilizó una metodología descriptiva, así mismo utilizó una muestra de 71 hoteles, que es el número total de hoteles que están localizados en la ciudad de Trujillo, sin embargo se determinó que serían 21 ya que se aplicó algunos criterios de exclusión obteniendo como resultado que: Esta investigación identificó las causas del incumplimiento del Decreto Supremo N°01 2015 MINCETUR de las cuales en sus resultados señala que son: la falta de interés, las autorizaciones que se necesitan para la implementación, la insuficiencia de fondos, la recuperación de su inversión

y también por tener una ocupabilidad menor debido al incremento de la competencia. (pp. 19- 42). A la vez Dioses (2015) llevo a cabo la investigación *“Evaluación de la calidad del servicio del hotel Boulevard de la provincia de Zarumilla, departamento de Tumbes utilizando estándares de las buenas prácticas durante el año 2014”*. El principal fin de la tesis es estimar la calidad del servicio que es brindado en el hotel Boulevard, conforme al cumplimiento de las normas tomadas de las buenas prácticas en el año 2014. Esta investigación se llevó a cabo con un caso único de tipo mixto (cualitativo y cuantitativo) con un diseño de investigación transversal, teniendo como conclusión que: El hotel Boulevard de Zarumilla al ser evaluado arrojó un 94.29% de estándares cumplidos, lo que refleja que esta empresa si presenta un servicio y producto de calidad a sus huéspedes aunque deben mejorar en cuanto a la gestión medioambiental, primordialmente en lo que concierne al gasto excesivo de producto, para que de este modo pueda amenorar el impacto en el medio ambiente. (pp. 16- 81- 127). También el autor Pasco (2017) *“La informalidad en la prestación de servicios turísticos y la demanda turística en Huaraz – Ancash 2016”*. El objetivo de esta investigación es evaluar la relación existente entre las variables en Huaraz. Utilizó una metodología hipotética deductiva, posee un diseño de corte transversal y no experimental, así mismo se optó por no utilizar muestra ni muestreo, la tesis mencionada anteriormente abarcó a la población total. Se obtuvo como resultado que: Se halló una relación relevante entre la informalidad de la actividad hotelera y la demanda por parte de los turistas, puesto que cuando los grados de informalidad son elevados origina que la demanda disminuya debido a que los turistas buscan otros destinos donde encuentren seguridad y calidad en los servicios. Por otro lado, existe un sector de la población que prefiere estos servicios turísticos por su bajo costo, alentando de esta forma la informalidad en los servicios turísticos. (pp.46- 47- 71). Ávalos (2016) en su tesis *“Condiciones de infraestructura y equipamiento de los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la provincia de Trujillo para la atención del segmento de personas con discapacidad”* tuvo como objetivo realizar un diagnóstico del estado en que se encuentran las facilidades brindadas por estos hoteles a las personas con discapacidad de distinta índole. Se tomó una muestra conformada por los 12 principales hoteles de la ciudad y se entrevistó a sus respectivos gerentes o administradores. La investigación fue de tipo descriptivo y llegó a la conclusión que

en dichos hoteles las instalaciones se encuentran debidamente acondicionadas para la atención y libre desplazamiento de las personas con discapacidad, dotados con rampas exteriores e interiores y ascensores especiales. (pp. 36-38)

En el ámbito local tenemos al autor Fossa (2017) "*Análisis de la informalidad y evasión tributaria en los hospedajes ubicados en la urbanización Piura, 2017*". El objetivo de esta investigación es describir el estudio de sobre la informalidad y su efecto en la evasión tributaria en los distintos hospedajes localizados en la urbanización Piura, utilizando como metodología de tipo descriptivo transeccional con un enfoque mixto y diseño no experimental. Así mismo utilizo una población de 10 empresas de hospedaje, siendo la misma cantidad con respecto a su muestra. Teniendo como conclusión que: Debido a que los dueños de estos establecimientos de hospedaje no cuentan con el conocimiento suficiente para poder realizar el procedimiento de formalización se determinó que si incurren con gran medida en la informalidad. (pp.33 -37- 52).

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a las teorías relacionadas al tema de investigación, empezando por la Normativa, de acuerdo al medio El Peruano (2015) en su publicación sobre el Decreto Supremo N°001 – 2015 Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, se dan los lineamientos para la categorización, operatividad, operación y control de centros destinados al hospedaje dando la potestad al MINCETUR, este reglamento consta de siete capítulos, desde las cuestiones generales, funciones del órgano competente, autorizaciones necesarias para el funcionamiento del establecimiento, expedición del certificado de clasificación, prestación de servicios hasta la supervisión de los establecimientos con la finalidad de que el sector hotelero pueda brindar un buen servicio a sus clientes, que incrementen las divisas del estado. (párr. 6). Definición de Establecimiento de hospedaje, según MINCETUR (2015) en el glosario del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, se define como establecimiento destinado a realizar el servicio de alojamiento a los clientes para que puedan pernoctar y suplir la necesidad de vivienda, en complemento a este servicio se puede incluir el servicio de alimentación y bebidas, pudiendo incluir además de servicios complementarios que sean exigidos por el huésped como centro de convenciones. (párr. 2). A la vez se añade las Clases y Categorías de

hospedaje, tomándose en cuenta referencia de MINCETUR (2015) en el Reglamento, quien establece que actualmente sólo existen cuatro clases de establecimiento de hospedaje y sólo tres se categorizan, los establecimientos deberán solicitarla al Órgano Competente, además se clasifican como: Apart hotel (AH), Hotel (H), Hostal (Hs) y Albergue (A) y categorizándose de la siguiente forma: desde 1 a 5 estrellas. El Órgano Competente según MINCETUR (2015) en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje se refiere a las Direcciones de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) o las Gerencias Regionales (GERCETUR) ambos nombres serán tomados bajo el punto de vista de cada Gobierno Regional. (párr.38). De acuerdo a lo establecido por MINCETUR en el Manual de buenas prácticas para la atención de clientes (2013) define cliente como un individuo que desea cubrir una necesidad ya sea de un producto o servicio, el cual se ofrece, esta persona es indispensable para un negocio, es quien define los parámetros de calidad en base a su necesidad. En el caso de los establecimientos de hospedaje a estas personas se les conoce como huéspedes a quienes se les brinda lo mejor de estos establecimientos buscando complacer sus necesidades, y estos clientes aportan a la optimización del servicio a través de sus sugerencias. Según su tipología este puede dividirse en cliente de negocios y cliente de ocio. (p. 10) A la vez la Calidad en los Servicios Turísticos, Para MINCETUR, en el Manual de buenas prácticas para la atención de clientes (2013) sostiene que para realizar un plan de calidad, para la industria hotelera es necesario especificar los distintos elementos que conforman un servicio integral, por consiguiente los elementos que forman parte de un servicio son: Calidad, que es la apreciación de la confianza que suscita el servicio, tanto por el proceso del actual servicio como por anteriores experiencias que haya tenido el cliente. Particularidades; que están conformadas por las características de operación de un establecimiento y físicas, como por ejemplo en un establecimiento de hospedaje: la disposición de las habitaciones, el tamaño de estas, la decoración, el mobiliario que dispone. Aspectos que establecen una diferencia entre los demás establecimientos de hospedaje. Otro elemento es el Beneficio condicionado: que hace referencia al valor agregado que tiene una empresa, motivo por el cual los clientes buscan su servicio, como por ejemplo atención personalizada. (p. 20). MINCETUR, en su Manual de buenas prácticas para la atención de clientes (2013) define Servicio como las distintas actividades de

tipo económicas, que son el resultado del empeño de las personas para poder complacer las necesidades de otras, siendo parte de estas actividades el transporte, la distribución, las entidades financieras, las comunicaciones, servicios sociales y personales, además estos servicios se pueden se pueden dividir en privado y públicos. Se denomina como el sector terciario dentro de la economía nacional. (p.18). Además se da paso a los Componentes que intervienen en un Servicio de Calidad pues la consecuencia de un proceso en el cual se evalúan las necesidades de un cliente unificando todos los elementos que intervienen en un servicio como son: Cliente: razón por la cual brindamos el servicio, soporte físico que está formado por los materiales (maquinaria, muebles) que se necesitan para realizar la prestación de servicio junto al entorno (localización), el personal de contacto que son aquellas personas que siempre están en contacto directo con el cliente y están debidamente capacitadas para poder atender a cada tipo de cliente, servicios que es el resultante de un proceso de comunicación entre el cliente y el personal de contacto además de la interacción con el soporte físico con el fin de satisfacer las necesidades del consumidor, el Sistema de organización interna que está conformado por las funciones organizativas como: contabilidad, finanzas, personal entre otras., y los demás clientes: hace referencia a que no siempre cuando se brinda un servicio se atiende a una sola persona a la vez, al contrario, en el mismo instante hay varios clientes que intervienen y es indispensable crear un ambiente agradable para que las relaciones entre ellos sea armoniosa. (pp. 17-18). La definición de Calificador de establecimientos de hospedaje según MINCETUR, en el reglamento es la persona que ha designado la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico del MINCETUR, y que se encuentra en el Registro para este fin con la función de generar un informe técnico en relación a las solicitudes presentadas por los establecimientos de hospedaje para su clasificación y/o categorización, siendo opcional su servicio por parte del titular del establecimiento. (párr. 19). Otra definición es el Informe Técnico que es un documento en el cual el calificador de establecimientos de hospedaje avala que éste si respeta y sigue las normas exigidas para poder exhibir la clase y categoría que ha sido requerida. (párr.30). Según MINCETUR, en el reglamento se entiende como personal calificado a la persona con capacitación, formación y experiencia, ésta última avalada mediante un certificado ya sea emitido por entidades públicas

o privadas. Aunque no es necesario que sea egresado en un centro de formación turística debe acreditar su experiencia en el ramo. Es obligatorio en los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas. (párr.34). MINCETUR precisa que el Registro de calificadores de establecimientos de hospedaje es un registro que se mantiene en la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico donde se encuentran inscritos todos los calificadores autorizados (párr. 35). Además, MINCETUR aclara que, el certificado de clasificación y/o categorización será de forma voluntaria, donde el titular del establecimiento de hospedaje podrá solicitar el certificado de clase y categoría al Órgano Competente comprometiéndose a seguir con las normas exigidos en el reglamento. (párr.58). Por consiguiente, para MINCETUR, en el reglamento de establecimientos de hospedaje (2015) habrá excepciones aplicadas en el transcurso de clasificación y/o categorización según el Órgano Competente: A) Deberá demostrar que funciona en un inmueble declarado como Patrimonio Cultural de la Nación o que se ubica en territorios de valoración diferente para el sector cultura además presentar el informe previo al que se hace referencia donde declare que es imposible cumplir con los requisitos exigidos. B) Demostrar que funciona en un Área Natural Protegida (ANP) además, adjuntar el informe previo al que hace referencia donde declare que es imposible el cumplimiento de todos los requisitos exigidos. C) En cuestión de inmuebles que no fueron construidos con el fin de dar alojamiento, adaptados para que funcionen como establecimiento de hospedaje. D) Los establecimientos de hospedaje que en los requisitos exigidos están obligados a tener un estacionamiento privado, podrán contar con una zona de aparcamiento inmediata a su local si no cuentan con una propia. E) Para los puntos a y b deben contar con la opinión favorable del sector correspondiente. (párr.65) Según MINCETUR expone tres puntos sobre el derecho a lucir clase y/o categoría y exposición de placa indicativa: 1. La exposición de clase ya sea Hotel, Hostal, Apart Hotel y Albergue y sus categorías sólo deberá exhibirse si se cuenta con el certificado y en caso de incumplimiento habrá sanción. 2. Suele ocurrir que los establecimientos de hospedaje sin clasificación y categoría utilizan su razón social que incluye el calificativo de Albergue, Apart Hotel, Hostal y Hotel para que de esta forma cuando sean supervisados argumenten que lo que exhiben no es clasificación y categoría sino su razón social. 3. El establecimiento de hospedaje, tiene que evidenciar la placa indicativa que muestra su clase y categoría otorgada

por el Órgano Competente al exterior del establecimiento. (párr.76). MINCETUR, en el reglamento explica que la vigencia del certificado otorgado tendrá una vigencia indeterminada, y aclara que anualmente el titular deberá presentar una declaración jurada mediante la cual garantiza el cumplimiento de los requisitos mínimos para su respectiva clasificación y categorización. (párr. 75). A continuación, MINCETUR sobre las visitas de supervisión declara que el órgano competente para efectuar las visitas de supervisión que sean necesarias para que de esta forma se verifique los requisitos, condiciones, servicios y demás ha pedido de la parte interesada o de terceros. (párr. 90). Así mismo puntualiza los requisitos mínimos de infraestructura obligatorios para ser clasificado como Hotel con categoría dos estrellas: Deberá contar de manera obligatoria con un ingreso de huéspedes, recepción, cocina, cafetería. El número mínimo de habitaciones deberá ser veinte, siendo la habitación simple de 9 metros cuadrados y la doble de 12 metros cuadrados y contarán con closet. Así mismo las habitaciones contarán con servicios higiénicos con un área mínima de 3 m², dotados con agua caliente y fría. El establecimiento tendrá la obligación de contar con ascensor a partir de cuatro plantas, servicios higiénicos para uso público para damas y varones, además de servicio de teléfono público y equipo de almacenamiento de agua potable. En el caso de hoteles tres estrellas el ingreso deberá ser diferenciado para huéspedes y colaboradores, así como cocina comedor y bar, el número mínimo de habitaciones también será de 20 y el área mínima en el caso de las habitaciones simples será 11 m, para dobles 14 y en el caso de las suite 24 metros si la sala está integrada al dormitorio y 26 si la sala está separada del dormitorio. (párr. 124)

MINCETUR explica que los requisitos mínimos de equipamiento para un hotel de dos estrellas son los siguientes: Dentro de los requisitos generales, el establecimiento deberá contar con internet y custodia de valores. En cuanto a las habitaciones deberá contar con teléfono con comunicación nacional e internacional. Y en el caso de tres estrellas aumentarle a estos requisitos ya nombrados anteriormente frigo bar y televisor. (párr. 125) A la vez los requisitos mínimos de servicio para hoteles con categoría dos estrellas son: limpieza diaria de todas las habitaciones y ambientes, servicio de lavado y planchado, custodia de equipaje, primeros auxilios y en cuanto a las habitaciones será indispensable el cambio periódico y regular de sábanas y toallas. En caso de los hoteles tres estrellas

además de lo ya mencionado antes es requisito el servicio de llamadas, mensajes y contratación de taxis. (párr. 126). Así mismo el requisito mínimo de personal obligatorio para un Hotel con categoría dos estrellas es que el personal esté uniformado las 24 horas. En caso del hotel tres estrellas adicionalmente el personal deberá estar capacitado. (párr. 127). La Ley N°28868 faculta al MINCETUR a establecer y aplicar las sanciones que considere convenientes. La presente norma jurídica es la que señala las infracciones y sanciones que puedan cometer las empresas prestadoras de servicios turísticos que prevé la ley N° 29408 Ley General de Turismo. (párr.11). Según Ley N° 28868 (2007) expone la clasificación de las infracciones ya mencionadas anteriormente: Las infracciones se clasifican en: Leve, grave y muy grave. (párr. 9). De esta manera según Ley N° 28868 (2007) expone los tipos de sanciones Administrativas a continuación: 1. Amonestación: cuando la infracción es considerada leve consistente en una llamada de atención escrita. 2. Multa: sanción económica, por infracciones graves, basadas en la Unidad Impositiva Tributaria que van desde 0.5 U.I. T la menor hasta 10 U.I.T la máxima. 3. Suspensión temporal: para infracciones consideradas como graves y que impide la prestación del servicio hasta por un año, como consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones. 4. Cancelación de certificación: para las infracciones consideradas muy graves consistentes en la anulación de la autorización por un plazo que puede llegar hasta los cinco años. La ley aclara que para la cancelación de las multas se tomará el valor de la UIT vigente al momento de pago. Así mismo deberá informar del pago mediante copia de la constancia del depósito remitida a la autoridad competente en un plazo máximo de cinco días. (párr. 35).

Finalizado el aspecto teórico de la variable se dará paso a la formulación del problema a través de una pregunta en forma de enunciado o preposición: **¿De qué manera se cumple el Decreto Supremo N°001 2015 MINCETUR en los establecimientos de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana en el año 2019?**

La justificación está dividida en cuatro partes: social, practica, teórica, metodológica que permitirá realizar la presente investigación, teniendo en cuenta el orden conferido iniciaremos por Social: Uno de los beneficiados en esta investigación serán los mismos establecimientos de hospedaje, que al cumplir con el Decreto

Supremo N°001 2015 MINCETUR funcionaran con ordenamiento, teniendo que cumplir con los requisitos exigidos para su categorización y clasificación generando de esta forma mayor demanda turística, al ofrecer seguridad al huésped así como un servicio de calidad e infraestructura de acuerdo a su categorización. Además de fomentar que los establecimientos de hospedaje se formalicen para que de esta manera puedan beneficiarse todos del turismo. Práctica: Esta investigación tiene como fin identificar el correcto cumplimiento del Reglamento en los establecimientos de hospedaje clasificados como Hostal con categoría tres estrellas, cuyo fin es regular su clasificación y categorización. Teórica: La presente investigación no contribuirá con una teoría sino que utilizara teorías ya existentes como es la del MINCETUR en su reglamento de establecimientos de hospedaje, el cual estipula las normas para que el establecimiento pueda clasificarse y categorizarse. Metodológica: La investigación propone una nueva metodología en relación que plantea la medición de una variable sin antecedente previo, utilizando la base teórica para su creación. Una vez estudiado el problema se llegó a una sola hipótesis donde la evaluación del Reglamento se cumple parcialmente en los establecimientos de hospedaje clasificados como Hostal con categoría tres estrellas en Sullana.

En cuanto a los objetivos establecimos el general siendo evaluar el cumplimiento del Reglamento en los establecimientos de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana en el año 2019. Además se incorporó seis objetivos específicos, siendo el primero identificar el cumplimiento en el aspecto funcional según el Reglamento en los establecimiento de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana en el año 2019, el segundo objetivo es identificar el cumplimiento en las instalaciones e infraestructura según el Reglamento en los establecimiento de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana en el año 2019, el tercer objetivo es identificar el cumplimiento en el equipamiento según el Reglamento en los establecimiento de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana en el año 2019, el cuarto objetivo es identificar el cumplimiento en el servicio según el Reglamento en los establecimiento de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana en el año 2019, el quinto

objetivo es identificar el cumplimiento en el personal según el Reglamento en los establecimiento de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana en el año 2019 y el sexto objetivo proponer un manual de pautas legislativas de acuerdo al Reglamento en los establecimiento de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana en el año 2019.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El proyecto investigación fue de tipo descriptivo porque se describió detalladamente la situación real existente en el lugar de la investigación, además recolectó los datos, características y rasgos más importantes de manera descriptiva. El diseño de la investigación es no experimental puesto que se evaluó el cumplimiento del Reglamento sin la manipulación de variables analizando la situación real de los establecimientos de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en Sullana.

3.2 Variables y operacionalización

La elaboración del cuadro de operacionalización de variables tiene como única variable evaluación del cumplimiento de reglamento de establecimientos de hospedaje.

Cuadro de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Evaluación del cumplimiento del Decreto Supremo N°001 - 2015 MINCETUR	Es la disposición de requisitos y normas establecidas en el reglamento de establecimientos de hospedaje basados en el Decreto Supremo N°001 2015 MINCETUR para que los establecimientos puedan funcionar, clasificarse, y lucir categoría en su placa indicativa.	La variable de evaluación del cumplimiento será calculada por medio de fichas de observación y análisis documental bajo la referencia del Decreto ya mencionado antes.	Tipo de establecimiento. Categoría del establecimiento. Certificado de funcionamiento. Actualización en la SUNAT. Clasificación. Registro de calificadoros. Supervisión. Cumplimiento de obligaciones. Habitabilidad y Funcionalidad. Acondicionamiento del hotel. Infraestructura Antigüedad de los enseres. Equipamiento Servicios Personal	- De Razón - De Razón - De Razón - De Razón De Razón De Razón De Razón Nominal Nominal Nominal Nominal Nominal Nominal

3.3 Población y Muestra

Población:

La población del presente proyecto de investigación estuvo conformada por la totalidad de Establecimientos de Hospedaje clasificados como Hotel con categoría 2 y 3 estrellas que se encuentran en la Ciudad de Sullana y están registrados en DIRCETUR siendo en total 4 ya que uno no se encuentra operativo.

Muestra:

Conformada por la totalidad de Establecimientos de Hospedaje clasificados como Hotel con categoría 2 y 3 estrellas de la Ciudad de Sullana, siendo tres hoteles de dos estrellas y uno de tres estrellas los registrados en DIRCETUR.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumento
<ul style="list-style-type: none">• Observación directa• Entrevista	<ul style="list-style-type: none">• Fichas de observación.• Entrevista.

Fuente: Propia.

Validación de instrumentos

Los instrumentos de este proyecto de investigación son validados por veredicto de los siguientes especialistas:

- Mg. Patricia Ismary Barinotto Roncal
- Mg. Rosa Urteaga Meléndez.
- Mg. Janet Angulo Zuta.

3.5 Procedimientos

Se llevó a cabo mediante 5 fichas de observación y 1 entrevista, creadas por el investigador y que fueron aplicadas a los establecimientos de hospedaje.

3.6 Métodos de análisis de datos

El proyecto de investigación expone un enfoque mixto, es decir, cuantitativo y cualitativo. Por consiguiente, los datos estadísticos se analizaron a través de porcentajes que reflejan el cumplimiento del reglamento en los establecimientos de hospedaje.

Por otra parte, en el aspecto cualitativo, éste se analizó bajo fichas de observación y entrevista que comprobaron el cumplimiento de los requisitos y exigencias del Decreto en los establecimientos de hospedaje.

3.7 Aspectos Éticos

El presente Proyecto de investigación toma en cuenta los siguientes aspectos éticos:

- El proyecto de investigación respeta la actual norma APA para poder realizar toda la investigación.
- Se elabora la investigación considerando a cada autor que ha sido citado en el presente proyecto de investigación.
- La información que abarca la investigación no posee copia, falsificación, réplica de ninguna forma.
- La investigación respeta la información que se muestra en los resultados, siendo real y fidedigna sin ningún tipo de variación.

IV. RESULTADOS

Tabla1. Cumplimiento de reglamento de hoteles con categoría dos y tres estrellas.

Requisitos Mínimos de D.S N° 001 2015 MINCETUR	Hotel El Churre	Hotel Guidos	Hotel La Siesta	Hotel El Parque
Cumplimiento				
ASPECTO FUNCIONAL	VALORATIVA			
Servicios básicos:				
✓ Agua	1	1	1	1
✓ Saneamiento	1	1	1	1
✓ Electricidad	1	1	1	1
✓ Sistema de comunicación	1	1	1	1
✓ Eliminación de residuos sólidos	1 0	1 0	1 0	1 0
✓ Accesos	1	1	1	1
✓ Área urbana	—	—	—	0
✓ Estacionamiento				
Condiciones generales de diseño:				
✓ Ventilación				
✓ Iluminación	1	1	1	1
✓ Seguridad	1	0	1	1
✓ Accesibilidad	1	1	1	1
Dormitorios:	0	0	0	0
✓ Espacio				
✓ Ventilación	1	1	1	1
✓ Aislamiento	1	0	1	1
	0	1	0	1
Promedio	11/ 78%	10/ 71%	11/ 78%	12/ 80%
INFRAESTRUCTURA	VALORATIVA			
✓ Ingreso diferenciado	1	1	1	0
✓ Recepción	1	1	1	1
✓ N° de habitaciones	1	1	1	1
✓ Cocina	1	1	1	1

✓ Cafetería	1	0	1	1
✓ Comedor	1	0	1	–
✓ Área de las habitaciones				0
✓ Closet	–	–	–	1
✓ Servicios higiénicos	1	1	1	1
✓ Sistema de ventilación	1	0	1	1
✓ Agua fría y caliente	1	1	1	1
✓ Equipo de	1	1	1	1
almacenamiento de agua	1	0	0	1
y energía.				
✓ Servicios higiénicos de	1	1	1	0
uso público.	1	1	1	1
✓ Servicio de teléfono				
✓ Zona de mantenimiento	1	1	1	1
✓ Oficio	–	–	–	1
	–	–	–	1
Promedio total	13/ 100%	9/ 69%	12/ 92%	12/ 80%
EQUIPAMIENTO	VALORATIVA			
Generales:				
✓ Custodia de valores	1	0	1	1
✓ Internet	1	1	1	1
Habitaciones:				
✓ Teléfono con				
comunicación nacional e	1	0	0	1
internacional	–	–	–	1
✓ Frigo bar	–	–	–	1
✓ Televisor				
Promedio	3/ 100%	1/ 33%	2/ 67%	5/ 100%
SERVICIO	VALORATIVA			
✓ Limpieza en habitaciones	1	1	1	1
y ambientes.				
✓ Servicio de lavado y	1	0	0	1
planchado				
✓ Servicio de llamadas, y	–	–	–	0
contratación de taxis.				
✓ Servicio de custodia de	1	1	1	1
equipaje.				
✓ Primeros auxilios.	1	0	1	1

✓ Cambio de blancos	1	1	1	1
✓ Atención en habitación	–	–	–	1
Promedio	5/100 %	3/ 60%	4/ 80%	5/ 86%
PERSONAL	VALORATIVA			
✓ Personal uniformado	1	0	1	1
✓ Personal calificado	–	–	–	1
Promedio	100%	0%	100%	100%
PROMEDIO TOTAL	95.6%	46.6%	83.4%	89.2%

Ficha Técnica

Nombre del Instrumento: Evaluación del Cumplimiento de reglamento de establecimientos de hospedaje.

Autor: María Claudia Rodríguez Ramos

Estandarización: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo

Carácter: Legislación turística

Objetivo: Evaluar el cumplimiento de reglamento de establecimientos de hospedaje.

Procedencia: Piura – Perú

Administración: Individual

Tiempo de aplicación: 1 mes

Destino: Establecimientos de hospedaje clasificados como hoteles con categoría 2 y 3 estrellas de la ciudad de Sullana.

Significación: Cumplimiento

Sujetos de aplicación: Establecimientos de hospedaje de la ciudad de Sullana.

Tema: Cumplimiento del Reglamento de hospedaje

Requisitos Mínimos de D.S
N° 001 2015 MINCETUR

Hotel
El Churre

Hotel
Guidos

Hotel
La Siesta

Hotel
El Parque

Cumplimiento

ASPECTO FUNCIONAL	VALORATIVA			
Conforma las condiciones de habitabilidad y funcionalidad.	(78%)	(71%)	(78%)	(80%)
	De acuerdo a los 14 requisitos mínimos del Reglamento para hoteles de 2 estrellas, solo se cumplen con 11 de estos.	De acuerdo a los 14 requisitos mínimos del Reglamento para hoteles de 2 estrellas, solo se cumplen con 10 de estos.	De acuerdo a los 14 requisitos mínimos del Reglamento para hoteles de 2 estrellas, solo se cumplen con 11 de estos.	De acuerdo a los 15 requisitos mínimos del Reglamento para hoteles de 3 estrellas, solo se cumplen con 12 de estos.
INFRAESTRUCTURA	VALORATIVA			
Conforma los requisitos mínimos obligatorias.	(100%)	(69%)	(92%)	(80%)
	De acuerdo a los 13 requisitos mínimos del Reglamento para hoteles de 2 estrellas, de estos de cumple la totalidad.	De acuerdo a los 13 requisitos mínimos del Reglamento para hoteles de 2 estrellas, solo se cumplen con 9 de estos.	De acuerdo a los 13 requisitos mínimos del Reglamento para hoteles de 2 estrellas, se cumplen con 12 de estos.	De acuerdo a los 15 requisitos mínimos del Reglamento para hoteles de 3 estrellas, se cumplen con 12 de estos.
EQUIPAMIENTO	VALORATIVA			
Conforma la custodia de valores, internet y la implementación de frigobar, televisor y teléfono con línea nacional e internacional.	(100%)	(33%)	(67%)	(100%)
	De acuerdo a los 3 requisitos mínimos del Reglamento para hoteles de 2 estrellas, solo se cumplen con 3 de estos.	De acuerdo a los 3 requisitos mínimos del Reglamento para hoteles de 2 estrellas, solo se cumplen con 1 de estos.	De acuerdo a los 3 requisitos mínimos del Reglamento para hoteles de 2 estrellas, solo se cumplen con 3 de estos.	De acuerdo a los 5 requisitos mínimos del Reglamento para hoteles de 3 estrellas, se cumplen con la totalidad de lo exigido.
SERVICIO	VALORATIVA			
	(100%)	(60%)	(80%)	(86%)

<p>Conforma la limpieza de habitaciones y asistencia de servicio de lavado, llamadas, custodia de equipaje, primeros auxilios, room service y cambio de blancos.</p>	<p>De acuerdo a los 5 requisitos mínimos del Reglamento para hoteles de 2 estrellas, solo se cumplen con 5 de estos.</p>	<p>De acuerdo a los 5 requisitos mínimos del Reglamento para hoteles de 2 estrellas, solo se cumplen con 3 de estos.</p>	<p>De acuerdo a los 5 requisitos mínimos del Reglamento para hoteles de 2 estrellas, solo se cumplen con 4 de estos.</p>	<p>De acuerdo a los 7 requisitos mínimos del Reglamento para hoteles de 3 estrellas, solo se cumplen con 5 de estos.</p>
<p>PERSONAL</p> <p>Conforma los siguientes requisitos: personal uniformado en las 24 horas y calificado.</p>	<p>VALORATIVA</p>			
	<p>(100%) Cumple con el único requisito mínimo del Reglamento para hoteles de 2 estrellas.</p>	<p>(0%) No cumple con el único requisito mínimo del Reglamento para hoteles de 2 estrellas.</p>	<p>(100%) Si cumple de acuerdo al único requisito mínimo del Reglamento para hoteles de 2 estrellas.</p>	<p>(100%) Si cumple con los 2 requisitos mínimos del Reglamento para hoteles de 3 estrellas.</p>

Objetivo 1. Cumplimiento en el aspecto funcional, según D.S N° 001 205 MINCETUR en los establecimientos de hospedaje clasificados como hotel con categoría de dos y tres estrellas.

Tabla 2. Cumplimiento en el aspecto funcional en Hotel El Churre

DATOS GENERALES					
Nombre comercial	El Churre	Dirección	Calle Tarapacá 551 - Sullana	Teléfono	073315933
Administrador	Shirley Noblecilla Baca	Clasificación	Hotel	Categoría	2 estrellas
SERVICIOS					
Agua <input checked="" type="checkbox"/>	Sanearamiento <input checked="" type="checkbox"/>	Electricidad <input checked="" type="checkbox"/>	Accesos <input type="checkbox"/>		
Estacionamiento <input type="checkbox"/>	Eliminación de residuos sólidos <input checked="" type="checkbox"/>				
Sistema de comunicación <input checked="" type="checkbox"/>	Área urbana <input checked="" type="checkbox"/>				
Condiciones de diseño					
Ventilación <input checked="" type="checkbox"/>	Iluminación <input checked="" type="checkbox"/>	Seguridad <input checked="" type="checkbox"/>	Accesibilidad <input type="checkbox"/>		
					
				Fuente: Fotografía tomada por el investigador. 11/09/2019 – h. 2:10pm	

Dormitorios		
Espacio	<input checked="" type="checkbox"/>	Ventilación
		<input checked="" type="checkbox"/>
		<input type="checkbox"/>

DESCRIPCIÓN

En la actualidad el establecimiento renovó su clasificación y categoría desde el año 2018, ya que anteriormente era un Hostal, para tal renovación hizo las modificaciones respectivas y la implementación de los equipos en las habitaciones, así mismo cumple con el reglamento al encontrarse ubicados en lugares señalados en los planes de acondicionamiento territorial y desarrollo urbano de la Municipalidad de Sullana. En cuanto a los servicios de agua, desagüe se encuentra conectado a la red pública de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de EPS Grau. Además, cuentan con cisterna y 2 tanques elevados que garantizan el suministro de agua en todas las habitaciones. En cuanto a la conexión eléctrica en todos están conectados con la red pública de baja tensión. En la visita se cercioró que el establecimiento cuenta con las medidas y áreas exigidas como recepción, cafetería, esta última tiene salida independiente. Posee un diseño que facilita la ventilación de los ambientes y habitaciones de manera natural a través de ventanas y además todas las áreas están equipadas con ventiladores y equipos de aire acondicionado. La iluminación interior también cumple con lo exigido por el reglamento pues se encuentra correctamente implementada en escaleras, pasadizos y ambientes comunes. En cuanto accesos, no cuenta con rampas para la debida accesibilidad para personas con discapacidad. Su licencia de funcionamiento, certificado de clase y categoría emitido por DIRCETUR, certificado de fumigación, inspección técnica de seguridad en edificaciones se muestran en el área de recepción. Se evidencia que el dueño a pesar de tener otras empresas se ha esforzado por seguir mejorando y a la vez cumplir con los requisitos mínimos exigidos por el reglamento.

Las observaciones anotadas coinciden con lo expresado por su administrador en la encuesta realizada donde manifestó que en cuanto a la funcionalidad las principales carencias del hotel estaban referidas a la ausencia de rampas que faciliten el acceso a personas con discapacidad y por otro lado que la falta de aislamiento en algunas ocasiones causaba malestar a los huéspedes pues el hotel se encuentra ubicado en una zona de alto tránsito vehicular, en la entrevista se pudo comprobar que existe interés por parte de los dueños del establecimiento en mejorar y seguir creciendo .

Tabla 3. Cumplimiento de aspecto funcional en Hotel Guidos

DATOS GENERALES					
Nombre comercial	Guidos	Dirección	Calle Tarapacá 551 - Sullana	Teléfono	073315933
Administrador	Guido Talledo Torres	Clasificación	Hotel	Categoría	2 estrellas
SERVICIOS					
Agua <input checked="" type="checkbox"/>	Saneamiento <input checked="" type="checkbox"/>	Electricidad <input checked="" type="checkbox"/>	Accesos <input type="checkbox"/>		
Estacionamiento <input type="checkbox"/>	Eliminación de residuos sólidos <input checked="" type="checkbox"/>				
Sistema de comunicación <input checked="" type="checkbox"/>	Área urbana <input checked="" type="checkbox"/>				
Condiciones de diseño					
Ventilación <input checked="" type="checkbox"/>	Iluminación <input type="checkbox"/>	Seguridad <input checked="" type="checkbox"/>	Accesibilidad <input type="checkbox"/>	Fuente: Fotografía tomada por el investigador. 11/09/2019 – h. 7:10pm	

Dormitorios		
Espacio	<input checked="" type="checkbox"/>	Ventilación
	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		<input checked="" type="checkbox"/>

DESCRIPCIÓN

Al encontrarse ubicado en lugares señalados en los planes de acondicionamiento territorial y desarrollo urbano de la Municipalidad de Sullana cumple con el presente reglamento y además con lo dispuesto por la zonificación municipal vigente y con los parámetros urbanísticos y de edificación. En cuanto a los servicios de agua, desagüe cumple con la reglamentación al encontrarse conectados a la red pública de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de EPS Grau. Además, cuentan con cisterna y dos tanques elevados. En cuanto a la conexión eléctrica el Hotel Guidos no cumple con la iluminación suficiente en sus áreas exteriores. Es el único hotel de los que han sido evaluados que cuenta con rampas para la adecuada accesibilidad de personas con discapacidad. En la actualidad la primera planta del establecimiento de hospedaje es utilizada como tienda, y han trasladado recepción al segundo piso, donde verificamos que cuentan con certificados como: inspección técnica de seguridad en edificaciones, licencia de funcionamiento, certificado de clasificación y categorización DIRCETUR, certificado de capacitación en seguridad contra incendios, sismos y simulacros, certificado de prueba de extintores certificado de fumigación. En la visita al EE. HH no se encontró el equipamiento necesario en las habitaciones, así como la ventilación e iluminación adecuada, además el personal no estaba uniformado de manera adecuada.

El hotel se encuentra a cargo del dueño Guido Talledo Torres, pero al no encontrarse en la ciudad no puede hacer los cambios e implementaciones necesarias para que el hotel cumpla con los requisitos exigidos por el presente reglamento de hospedaje. En la entrevista realizada al administrador se pudo comprobar una coincidencia entre sus declaraciones y la observación realizada, sobre todo en lo referente a la deficiente iluminación exterior, que pone en riesgo la seguridad de los clientes que entran y salen del hotel en horario nocturno.

Tabla 4. Cumplimiento de aspecto funcional en Hotel La Siesta

DATOS GENERALES					
Nombre comercial	La Siesta	Dirección	Calle Tarapacá 551 - Sullana	Teléfono	073315933
Administrador	Carlos Mario Leigh Peña	Clasificación	Hotel	Categoría	2 estrellas
SERVICIOS					
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>	Saneamiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Electricidad	<input checked="" type="checkbox"/>
Accesos	<input type="checkbox"/>	Estacionamiento	<input type="checkbox"/>	Eliminación de residuos solidos	<input checked="" type="checkbox"/>
Sistema de comunicación	<input checked="" type="checkbox"/>	Área urbana	<input checked="" type="checkbox"/>		
Condiciones de diseño					
Ventilación	<input checked="" type="checkbox"/>	Iluminación	<input checked="" type="checkbox"/>	Seguridad	<input checked="" type="checkbox"/>
				Accesibilidad	<input type="checkbox"/>
					
			Fuente: Fotografía tomada por el investigador. 10/09/2019 – h. 6:40pm		

Dormitorios		
Espacio <input checked="" type="checkbox"/>	Ventilación <input checked="" type="checkbox"/>	Aislamiento <input type="checkbox"/>

DESCRIPCIÓN

El establecimiento de hospedaje La siesta hasta el año 2016 estaba categorizado con 3 estrellas pero debido a una fiscalización se encontró que no cumplía con los requisitos mínimos para ostentar dicha categoría, observaciones como que no cumplen con las medidas correspondientes para habitaciones suites ni servicios como llamadas internacionales, además el personal que labora en las instalaciones no está calificado para realizar funciones operacionales en las diferentes áreas que era un requisito exigido para hoteles 3 estrellas, observaciones que hasta ahora no han sido modificadas.

Se encontró que, a pesar de tener cuatro plantas, esta última se encuentra inoperativa, tampoco es requisito que tenga ascensor, ya que lo dispuesto por el Reglamento Nacional de Edificaciones para hoteles dos estrellas es a partir de 5 plantas. En cuanto a accesos no cuenta con rampas para la adecuada accesibilidad de personas con discapacidad.

El establecimiento cuenta con certificado de DIRCETUR, fumigación, licencia de funcionamiento, certificado de inspección técnica de seguridad en edificaciones.

Las observaciones realizadas han sido corroboradas por lo manifestado por el administrador del hotel en la entrevista realizada y en la cual hizo hincapié en que el principal problema que enfrenta el hotel es su ubicación en plena Av. Panamericana, que es de alto tránsito, en su mayor parte pesado y que además en horas de la noche es utilizada como terminal informal de carga y pasajeros. Por ello se requiere que el hotel realice inversiones que permitan un mayor aislamiento del ruido exterior, expreso que los recursos económicos son un factor que limitan a la empresa.

Tabla 5. Cumplimiento de aspecto funcional en Hotel El Parque

DATOS GENERALES					
Nombre comercial	El Parque	Dirección	Calle Tarapacá 551 - Sullana	Teléfono	073315933
Administrador	Victor Manuel Zapata Otero	Clasificación	Hotel	Categoría	3 estrellas
SERVICIOS					
Agua	<input checked="" type="checkbox"/>	Saneamiento	<input checked="" type="checkbox"/>	Electricidad	<input checked="" type="checkbox"/>
Accesos	<input type="checkbox"/>	Estacionamiento	<input type="checkbox"/>	Eliminación de residuos solidos	<input checked="" type="checkbox"/>
Sistema de comunicación	<input checked="" type="checkbox"/>	Área urbana	<input checked="" type="checkbox"/>		
Condiciones de diseño					
Ventilación	<input checked="" type="checkbox"/>	Iluminación	<input type="checkbox"/>	Seguridad	<input checked="" type="checkbox"/>
Accesibilidad	<input type="checkbox"/>				
					
			Fuente: Fotografía tomada por el investigador. 11/09/2019 – h. 3:10pm		

Dormitorios		
Espacio <input type="checkbox"/>	Ventilación <input type="checkbox"/>	Aislamiento <input type="checkbox"/>

DESCRIPCIÓN

El establecimiento El parque por encontrarse en zonas urbana cumple además con lo dispuesto por la zonificación municipal vigente y con los parámetros urbanísticos y de edificación así mismo cumple con el reglamento al encontrarse ubicados en lugares señalados en los planes de acondicionamiento territorial y desarrollo urbano de la Municipalidad de Sullana. En cuanto a los servicios de agua, desagüe se encuentra conectado a la red pública de abastecimiento de agua potable y alcantarillado de EPS Grau. Además, tiene cisterna y 2 tanques elevados que garantizan el suministro de agua en todas las habitaciones. En cuanto a la conexión eléctrica en todos están conectados con la red pública de baja tensión, de acuerdo a lo exigido por el reglamento es necesario ambientes separados para el almacenamiento de agua y generación de energía, con lo que no cumple el establecimiento. No tiene rampas que permitan el acceso de personas con discapacidad. Es el único obligado a tener estacionamiento, el que debería contar con un espacio mínimo para 6 vehículos considerando que tiene 28 habitaciones, sin embargo, el único estacionamiento posible es la vía pública. Además, tienen zonas destinadas al almacenamiento de sus residuos sólidos donde permanecen hasta que son recogidos por el servicio público brindado por la municipalidad provincial de Sullana. En cuanto a dormitorios tiene el espacio exigido para cada tipo de habitación, así mismo tiene una adecuada ventilación a través de ventanas, ventiladores y aire acondicionado. El aislamiento acústico es adecuado, tal que permite el descanso del huésped. Lo expresado a través de la presente ficha de observación está de acuerdo con lo expresado por su administrador quien manifestó que el principal incumplimiento que registra el hotel respecto al reglamento es la falta de un estacionamiento privado que debería tener capacidad cuando menos para seis vehículos y otro aspecto que reconoce es la deficiente iluminación en el exterior que vuelve la zona peligrosa en horas de la noche, afirma que implementara una entrada para los colaboradores.

Objetivo 2. Cumplimiento en las instalaciones e infraestructura según D.S N° 001 205 MINCETUR en los establecimientos de hospedaje clasificados como hotel con categoría de dos y tres estrellas.

Tabla 6. Cumplimiento de infraestructura en Hotel El Churre

ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE	CATEGORIA	CLASIFICACION	CALIFICACIÓN DE INFRAESTRUCTURA				
			Requisitos Mínimos	SI CUMPLE	NO CUMPLE		
	Dos estrellas	Hotel	Ingreso de Huéspedes y personal de servicio.	✓			
			Recepción	✓			
			Número de habitaciones	✓			
			Cocina	✓			
			Cafetería	✓			
			HABITACIÓN (Mínimo del área en m2)				
			Simple Doble Suite	✓			
			Closet o guardarropa	✓			
			Fuente: Fotografía tomada por el investigador. 10/09/2019 – h. 2:10pm				

OBSERVACIONES	SERVICIOS HIGIÉNICOS		
<ul style="list-style-type: none"> • El reglamento no exige ingreso separado para personal de servicio y huéspedes a H 2 estrellas, por lo tanto cumple con una sola entrada. • Cuenta con recepción, donde encontramos personal de servicio calificado y uniformado. • El establecimiento cuenta con cocina y cafetería que también tiene salida independiente. • Es requisito para H 2 estrellas un mínimo de 20 habitaciones y el establecimiento supero el número a 32 habitaciones entre simples, dobles, matrimoniales y triples. • Las habitaciones simples cumplen con los 9m dispuestos por el reglamento, así mismo dobles y matrimoniales cumplen con los 12 m. Todas las habitaciones tienen closet. • Los SS.HH tienen la medida mínima de 3m revestidas de material impermeable con 1.80 de altura. • Las habitaciones si cuentan con agua fría y caliente, ventilador y las que tienen aire acondicionado tienen un adicional de 20 soles. • El establecimiento tiene 4 plantas pero según Reglamento Nacional de Edificaciones para H de 2 estrellas es obligatorio ascensor a partir de 5. • Cuenta con equipo de almacenamiento de agua a través de dos cisternas subterráneas y 2 tanques en azotea. • Al lado de recepción se encuentran los SS.HH para uso público, a pesar de no ser un requisito, estos se encuentran diferenciados por sexo. • Lo expuesto en la observación es corroborado por el administrador quien en su entrevista recalcó el cumplimiento del 100% de los requerimientos de infraestructura que estipula el reglamento para los hoteles de tres estrellas. 	Tipo: un baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha).	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Área mínima 3m		
	SERVICIOS Y EQUIPOS		
	Sistema de ventilación o aclimatación	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	
	Agua fría y caliente		
	ASCENSORES		
	Ascensor de uso público	<input type="checkbox"/>	
	SERVICIOS BÁSICOS DE EMERGENCIA		
	Equipo de almacenamiento de agua potable	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Servicios higiénicos para uso público	<input checked="" type="checkbox"/>	
Teléfono de uso público	<input checked="" type="checkbox"/>		

Tabla 7. Cumplimiento de infraestructura en Hotel Guidos

ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE	CATEGORÍA	CLASIFICACIÓN	CALIFICACIÓN DE INFRAESTRUCTURA				
Guidos	Dos estrellas	Hotel	Requisitos Mínimos	SI CUMPLE	NO CUMPLE		
			Ingreso de Huéspedes y personal de servicio.	✓			
			Recepción	✓			
			Número de habitaciones	✓			
			Cocina		✓		
			Cafetería		✓		
			HABITACIÓN (Mínimo del área en m2)				
			Simple				
			Doble			✓	
			Suite				
Closet o guardarropa				✓			
Fuente: Fotografía tomada por el investigador. 11/09/2019 – h. 4:10pm							

OBSERVACIONES	SERVICIOS HIGIÉNICOS		
<ul style="list-style-type: none"> • El H cuenta con un solo ingreso para huéspedes y personal. • Recepción se encuentra en la segunda planta ya que el primer piso es utilizado como tienda. • Es requisito para H 2 estrellas tener cocina y cafetería, áreas con las que el establecimiento no cuenta. • El establecimiento tiene 21 habitaciones entre simples, dobles, matrimoniales y suites. • Las habitaciones no cuentan con guardarropa a excepción de las dos triples y 2 suites. • Los SS.HH tienen el área mínima requerida de 3m y superan los 1.80m de revestimiento con material impermeable. • Las habitaciones, no cuentan con agua fría y caliente. Todas tienen ventilador a excepción de las suites que cuentan con aire acondicionado. • El hotel tiene 4 plantas pero según RNE es requisito ascensor a partir de 5 plantas para H 2 estrellas. • El establecimiento cuenta con equipo de almacenamiento de agua potable a través 2 tanques en azotea y cisterna subterránea. • Los SS.HH de uso público se encuentran al lado de recepción y es el mismo tanto para hombres como mujeres. • El hotel no cuenta con teléfono de uso público. • En la entrevista realizada al administrador ratificó que para acondicionarse completamente a lo establecido en el reglamento el hotel debería contar con una cocina y cafetería que en la actualidad no dispone y que se trata de suplir con un pequeño espacio en la recepción. 	Tipo: un baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha). Área mínima 3m	✓	
	SERVICIOS Y EQUIPOS		
	Sistema de ventilación o aclimatación	✓	✓
	Agua fría y caliente		
	ASCENSORES		
	Ascensor de uso público	—	
	SERVICIOS BÁSICOS DE EMERGENCIA		
	Equipo de almacenamiento de agua potable	✓	
	Servicios higiénicos para uso publico	✓	
	Teléfono de uso público	✓	

Tabla 8. Cumplimiento de infraestructura en La Siesta

ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE	CATEGORÍA	CLASIFICACIÓN	CALIFICACIÓN DE INFRAESTRUCTURA				
			Requisitos Mínimos	SI CUMPL E	NO CUMPL E		
	Hotel	2 estrellas	Ingreso de Huéspedes y personal de servicio.	✓			
			Recepción	✓			
			Número de habitaciones	✓			
			Cocina	✓			
			Cafetería	✓			
			HABITACIÓN (Mínimo del área en m2)				
			Simple Doble Suite	✓			
			Closet o guardarropa	✓			

Fuente: Fotografía tomada por el investigador. 11/09/2019 – h. 6:05pm

OBSERVACIONES	SERVICIOS HIGIÉNICOS		
<ul style="list-style-type: none"> • El ingreso de huéspedes y personal de servicio es el mismo, la entrada es al frente de la Av. Panamericana. • Cuenta con cocina y una cafetería al lado de la piscina. • El establecimiento cuenta con 32 habitaciones entre dobles, matrimoniales y suites. • Las habitaciones simples tienen el área mínima de 9m y dobles 12m, suites con 24m. Todas cuentan con guardarropa. • Las medidas de los baños es la mínima de 3m. • Las habitaciones solo cuentan con agua fría. Algunas tienen ventilador y el resto aire acondicionado. • El establecimiento tiene 4 plantas pero según RNE es obligatorio ascensor a partir de 5 plantas para H de 2 estrellas. • A pesar de no ser un requisito los SS.HH se encuentran diferenciados por sexo. • Cuenta con equipo de almacenamiento de agua a través de cisternas subterráneas y 2 tanques en azotea. • En cuanto a los SS.HH para uso público es el mismo tanto para hombres como mujeres. • El hotel no cuenta servicio de teléfono para uso público. • El administrador en la entrevista realizada manifestó justamente que para cumplir al 100% con las condiciones exigidas por el reglamento se necesita dotar al hotel del servicio de agua caliente, que existió en un principio, pero con el paso del tiempo ha quedado inoperativo. 	Tipo: un baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha). Área mínima 3m	✓	
	SERVICIOS Y EQUIPOS		
	Sistema de ventilación o aclimatación Agua fría y caliente	✓	✓
	ASCENSORES		
	Ascensor de uso público	—	
	SERVICIOS BÁSICOS DE EMERGENCIA		
	Equipo de almacenamiento de agua potable	✓	
	Servicios higiénicos para uso público	✓	
	Servicio de teléfono para uso público	✓	

Tabla 9. Cumplimiento de infraestructura en Hotel El Parque

ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE	CLASIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN DE INFRAESTRUCTURA				
			Requisitos Mínimos	SI CUMPLE	NO CUMPLE		
	Hotel	2 estrellas	Ingreso de Huéspedes y personal de servicio.		✓		
			Recepción	✓			
			Número de habitaciones	✓			
			Cocina	✓			
			Comedor		✓		
			HABITACIÓN (Mínimo del área en m2)				
			Simple				
			Doble	✓			
			Suite				
			Closet o guardarropa	✓			
Fuente: Fotografía tomada por el investigador. 11/09/2019 – h. 3:10pm							

OBSERVACIONES	SERVICIOS HIGIENICOS		
<ul style="list-style-type: none"> El hotel no cumple con entradas diferenciadas para personal de servicio y huéspedes según lo exigido por el reglamento. Cuenta con una amplia recepción y tiene 28 habitaciones, entre simples, dobles, triples y suites. El establecimiento tiene cocina y cafetería, pero esta última no cumple con el espacio indicado según la cantidad de habitaciones, siendo este más pequeño de lo requerido. Tiene xx habitaciones simples, xx habitaciones dobles y 2 suites, una con sala integrada al dormitorio y la otra con la sala separada al dormitorio. Todas las habitaciones cuentan con closet y baño con lavatorio, inodoro y ducha, en el caso de las habitaciones suite disponen de tina, teniendo de área 3m². En cuanto a servicios y equipos los baños disponen de agua fría y caliente y las habitaciones ventilador y aire acondicionado en caso de las suites. El establecimiento tiene 4 plantas pero según lo dispuesto por el RNE es requisito a partir de 5 plantas contar con ascensor. Cumple con tener equipo de almacenamiento de agua potable y generación de energía eléctrica, pero no se encuentran en ambientes separados según lo exigido por el reglamento. Los servicios higiénicos de uso público si están diferenciados y se encuentran al lado de recepción. Brinda servicio de teléfono publico Si cumple con dos depósitos, uno en el primer piso y el segundo en la tercera planta. En la entrevista el administrador señaló que el principal incumplimiento del reglamento es la falta de otro acceso para los trabajadores. 	Tipo: un baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha).	✓	
	SERVICIOS Y EQUIPOS		
	Sistema de ventilación o aclimatación Agua fría y caliente	✓ ✓	
	ASCENSORES		
	Ascensor de uso público		
	SERVICIOS BÁSICOS DE EMERGENCIA		
	Equipo de almacenamiento de agua potable y generación de energía eléctrica.		✓
	Servicios higiénicos para uso publico	✓	
	Teléfono para uso público.	✓	
	Zona de mantenimiento	✓	
Oficio	✓		

Objetivo 3. Cumplimiento en el equipamiento según D.S N° 001 205 MINCETUR en los establecimientos de hospedaje clasificados como hotel con categoría de dos y tres estrellas.

Tabla 10. Cumplimiento del equipamiento en el Hotel El Churre

Establecimiento de Hospedaje	Clasificación	Categoría	Calificación de Equipamiento				
			Requisitos Mínimos del Decreto Supremo N°001 2015 MINCETUR	SI CUMPLE	NO CUMPLE		
	Hotel	2 estrellas	Requisitos Mínimos del Decreto Supremo N°001 2015 MINCETUR				
			GENERALES				
			Custodia de valores (individual en habitación o caja fuerte)	✓			
			Internet	✓			
			HABITACIONES				
			Teléfono con comunicación internacional y nacional.	✓			
			Observaciones				
<ul style="list-style-type: none"> No se encontró caja fuerte en las habitaciones pero cuenta con custodia de valores en recepción. Todas las habitaciones cuentan con servicio de internet a través de red inalámbrica. Las habitaciones tienen teléfono donde pueden realizar llamadas nacionales e internacionales, así mismo, estos se encuentran en buen estado por ser nuevos. 							
Fuente: Fotografía tomada por el investigador. 10/09/2019. H 2:10pm.							

Tabla 10. Cumplimiento del equipamiento en el Hotel Guidos.

Establecimiento de Hospedaje	de	Clasificación	Categoría	Calificación de Equipamiento		
				Requisitos Mínimos del Decreto Supremo N°001 2015 MINCETUR	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Guidos		Hotel	2 estrellas			
GENERALES						
				Custodia de valores (individual en habitación o caja fuerte común)		✓
				Internet	✓	
HABITACIONES						
				Teléfono con servicio nacional e internacional.		✓
Observaciones						
<ul style="list-style-type: none"> • El establecimiento no cuenta con una caja fuerte en habitaciones ni común. • El hotel brinda servicio de internet a través de red inalámbrica. • No se encontró teléfono en las habitaciones. 						
Fuente: Fotografía tomada por el investigador.10/09/2019 – H 6:10pm						

Tabla 11. Cumplimiento del equipamiento en el Hotel La Siesta.

Establecimiento de Hospedaje	de	Clasificación	Categoría	Calificación de Equipamiento		
				Requisitos Mínimos del Decreto Supremo N°001 2015 MINCETUR	SI CUMPLE	NO CUMPLE
 <p>Fuente: Fotografía tomada por el investigador. 10/09/2019 – h. 2:10pm</p>	Hotel	2 estrellas	Requisitos Mínimos del Decreto Supremo N°001 2015 MINCETUR	SI CUMPLE	NO CUMPLE	
			GENERALES			
			Custodia de valores (individual en la habitación o caja fuerte común)	✓		
			Internet	✓		
			HABITACIONES			
			Teléfono con servicio nacional e internacional.		✓	
			<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con custodia de valores, aunque el huésped no firma alguna declaración jurada, también caja fuerte en las habitaciones. • Todas las habitaciones hasta la tercera planta cuentan con servicio de internet a través de red inalámbrica. • El teléfono que está en las habitaciones solo puede ser utilizado para llamadas nacionales y se encuentra en buen estado de conservación. 			

Tabla 12. Cumplimiento del equipamiento en el Hotel El Parque.

Establecimiento de Hospedaje	de	Clasificación	Categoría	Calificación de Equipamiento		
El Parque	Hotel	3 estrellas		Requisitos Mínimos del Decreto Supremo N°001 2015 MINCETUR	SI CUMPLE	NO CUMPLE
				GENERALES		
				Custodia de valores (individual en la habitación o caja fuerte común)	✓	
				Internet	✓	
				HABITACIONES		
				Teléfono con servicio nacional e internacional.	✓	
				Televisor	✓	
				Frigo bar	✓	
<p data-bbox="241 1283 1122 1351">Fuente: Fotografía tomada por el investigador. 10/09/2019 – h. 3:10pm</p>				<p data-bbox="1160 1214 1375 1246">Observaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="1211 932 2040 1091">✓ El establecimiento cuenta caja fuerte en cada una de las habitaciones, así como custodia de valores en recepción aunque el huésped no firma declaración jurada de sus bienes. <li data-bbox="1211 1102 2040 1179">✓ Todas las habitaciones están conectadas a la red inalámbrica. <li data-bbox="1211 1190 2040 1305">✓ Las habitaciones tienen teléfono y puede ser utilizado para llamadas nacionales e internacionales, así mismo se encuentran en buen estado. 		

Objetivo 4. Cumplimiento de servicio según D.S N° 001 205 MINCETUR en los establecimientos de hospedaje clasificados como hotel con categoría de dos y tres estrellas.

Tabla 13. Cumplimiento de Servicio en Hotel El Churre.

Establecimiento de hospedaje	de	Clasificación	Categoría	Calificación de Servicio		
El Churre		Hotel	2 estrellas	Requisitos mínimos del Decreto Supremo N° 001 2015 MINCETUR.	SI CUMPLE	NO CUMPLE
				GENERALES		
				Limpieza de habitaciones y de los ambientes del hotel.	✓	
				Servicio de lavado y planchado.	✓	
				Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis.		
				Servicio de Custodia de Equipaje	✓	
				Primeros auxilios	✓	
				Cambio de sábanas y toallas	✓	
				Observaciones		

Fuente: Fotografía tomada por el investigador. 10/09/2019

Tabla 14. Cumplimiento de Servicio en Hotel Guidos.

Establecimiento de hospedaje	de	Clasificación	Categoría	Calificación de Servicio			
				Requisitos mínimos del Decreto Supremo N° 001 2015 MINCETUR.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	
	Hotel	2 estrellas	Requisitos mínimos del Decreto Supremo N° 001 2015 MINCETUR.				
			GENERALES				
			Limpieza diaria de habitaciones y de los ambientes del hotel.	✓			
			Servicio de lavado y planchado.		✓		
			Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis.	—			
			Servicio de Custodia de Equipaje	✓			
			Primeros auxilios		✓		
			Cambio de sábanas y toallas	✓			
			Observaciones				
			<ul style="list-style-type: none"> • La limpieza en las instalaciones del H es diaria, en cuanto a las habitaciones la limpieza es cuando el huésped lo requiera. • El hotel no cuenta con servicio de lavado y planchado. • Se realiza cambio constante de toallas y sábanas, el huésped puede requerir que no se cambien de acuerdo a criterios ambientales u otros. • Se encontró botiquín en el área de recepción pero no está implementado de la manera adecuada. 				
Fuente: Fotografía tomada por el investigador. 10/09/2019 – h. 4:20pm							

Tabla 15. Cumplimiento de Servicio en Hotel La Siesta.

Establecimiento hospedaje	de	Clasificación	Categoría	Calificación de Servicio		
La Siesta		Hotel	2 estrellas	Requisitos mínimos del Decreto Supremo N° 001 2015 MINCETUR.	SI CUMPLE	NO CUMPLE
GENERALES						
				Limpieza diaria de habitaciones y de los ambientes del hotel.	✓	
				Servicio de lavado y planchado.		✓
				Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis.	—	
				Servicio de Custodia de Equipaje	✓	
				Primeros auxilios	✓	
				Cambio de sábanas y toallas	✓	
				Observaciones		
<p>Fuente: Fotografía tomada por el investigador. 10/09/2019 – h. 6:10pm</p>				<ul style="list-style-type: none"> • La limpieza en las instalaciones del H es todos los días, en cuanto a las habitaciones la limpieza es cuando el huésped lo pida, así como el servicio de lavado y planchado. • Se realiza un constante cambio de toallas y sábanas, el huésped podrá solicitar que no se cambien de acuerdo a criterios ambientales u otros. • Se brinda servicio de custodia de equipaje sin que el huésped tenga que firmar una declaración jurada. • Se encontró botiquín en el área de recepción. 		

Tabla 16. Cumplimiento de Servicio en Hotel El Parque.

Establecimiento de hospedaje	Clasificación	Categoría	Calificación de Servicio		
			Requisitos mínimos del Decreto Supremo N° 001 2015 MINCETUR.	SI CUMPLE	NO CUMPLE
	Hotel	2 estrellas	GENERALES		
			Limpieza diaria de habitaciones y de los ambientes del hotel.	✓	
			Servicio de lavado y planchado.	✓	
			Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis.		✓
			Servicio de Custodia de Equipaje	✓	
			Primeros auxilios	✓	
			Cambio de blancos	✓	
			Atención en habitación	✓	
			Observaciones		
					<ul style="list-style-type: none"> • La limpieza en las instalaciones del Hotel es diaria, en cuanto a las habitaciones la limpieza es cuando el huésped lo requiera, así como el servicio de lavado y planchado. • El establecimiento no cuenta con servicio de contratación de taxis. • Durante la evaluación, si se encontró botiquín en el área de recepción. • Disponen de servicio a la habitación.
Fuente: Fotografía tomada por el investigador. 10/09/2019 – h. 3:10pm					

Objetivo 5. Cumplimiento de personal según D.S N° 001 205 MINCETUR en los establecimientos de hospedaje clasificados como hotel con categoría de dos y tres estrellas.

Tabla 17. Cumplimiento de Personal en Hotel El Churre.

Establecimiento de hospedaje	de	Clasificación	Categoría	Calificación de Personal		
				Requisitos Mínimos del Decreto Supremo N° 001 2015.	SI CUMPLE	NO CUMPLE
El Churre		Hotel	2 estrellas			
GENERALES						
Personal capacitado.					—	
Personal uniformado las 24 horas.					✓	
Observaciones ✓ Durante la evaluación se encontró al personal uniformado, y a pesar de no ser un requisito el personal se encuentra calificado.						
Fuente: Fotografía tomada por el investigador. 09/09/2019 – h. 2:10pm						

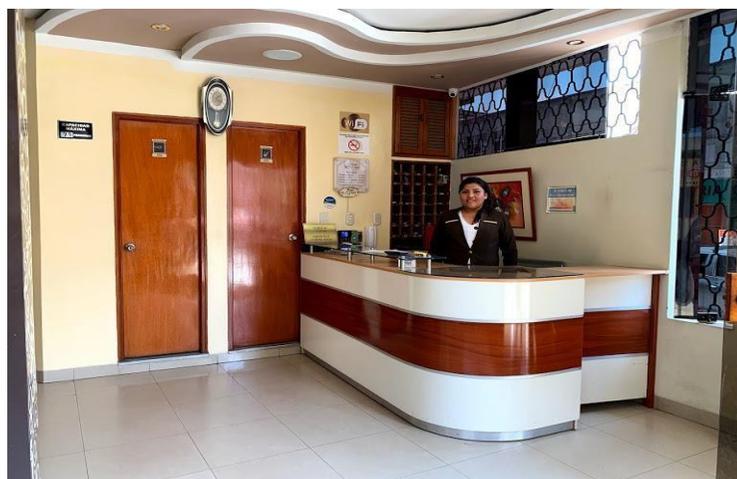


Tabla 18. Cumplimiento de Personal en Hotel Guidos.

Establecimiento de hospedaje	de	Clasificación	Categoría	Calificación de Personal					
Guidos	Hotel	2 estrellas	Requisitos Mínimos del Decreto Supremo N° 001 2015.	SI CUMPLE	NO CUMPLE				
				GENERALES					
				Personal capacitado.	—				
				Personal uniformado las 24 horas.		✓			
				Observaciones			<ul style="list-style-type: none"> En las dos visitas que se realizó al establecimiento, se encontró al personal de servicio sin uniforme. 		
				Fuente: Fotografía tomada por el investigador. 10/09/2019 – h. 6:10pm					

Tabla 19. Cumplimiento de Personal en Hotel La Siesta.

Establecimiento de hospedaje	de	Clasificación	Categoría	Calificación de Personal		
La Siesta	Hotel	2 estrellas	Requisitos Mínimos del Decreto Supremo N° 001 2015.	SI CUMPLE	NO CUMPLE	
				GENERALES		
				Personal capacitado.	—	
				Personal uniformado las 24 horas.	✓	
				Observaciones		
Fuente: Fotografía tomada por el investigador. 10/09/2019 – h. 2:10pm						

Tabla 20. Cumplimiento de Personal en Hotel El Parque.

Establecimiento de hospedaje	de	Clasificación	Categoría	Calificación de Personal		
				Requisitos Mínimos del Decreto Supremo N° 001 2015.	SI CUMPLE	NO CUMPLE
El Parque		Hotel	3 estrellas			
GENERALES						
Personal capacitado.				✓		
Personal uniformado las 24 horas.				✓		
Observaciones						
Durante la visita al establecimiento de hospedaje se encontró al personal calificado, así mismo estaba correctamente uniformado.						
Fuente: Fotografía tomada por el investigador. 10/09/2019 – h. 4:10pm						



Objetivo 6. Manual de pautas legislativas de acuerdo al Decreto Supremo N°001 2015 MINCETUR en los establecimientos de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana.

M
A
N
U
A
L

D
E

P
A
U
T
A
S

L
E
G
I
S
L
A
T
I
V
A

PARA EL CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE CLASIFICADOS COMO HOTEL DE CATEGORÍA 2 Y 3 ESTRELLAS



ÍNDICE

- 1. Introducción**
- 2. Objetivos**
 - 2.1. Objetivo general**
 - 2.2. Objetivos específicos**
- 3. Ámbito de aplicación**
- 4. Justificación**
- 5. Cumplimiento de Obligaciones**
- 6. Condiciones de funcionalidad**
- 7. Infraestructura e instalaciones**
- 8. Equipamiento**
- 9. Personal**
- 10. Servicio**
- 11. Recomendaciones.**

1. Introducción

De la investigación realizada a los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Sullana, se pudo comprobar, que en todos ellos, existe incumplimiento parcial de algunas de las normas establecidas en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje dado por D.S. 001-2015. Se debe recordar que la principal finalidad de dicho Reglamento es promover, orientar y regular la actividad turística, con el fin de impulsar su desarrollo sostenible; garantizando que el turismo reciba un servicio de calidad y para lo cual regula la forma cómo deben de operar estos establecimientos.

Cabe señalar que la mayor parte de problemas detectados corresponden a fallas en el diseño del hotel, por ejemplo, el no haber considerado un área para el estacionamiento de los vehículos, contar con una sola entrada, no haber considerado espacio para colocar la cocina y cafetería o ausencia de rampas. Por otra parte, se detectaron fallas en el equipamiento como la falta de iluminación, equipos de comunicación, closets en las habitaciones, etc.

El presente manual busca proponer una serie de acciones que los hoteles de dos y tres estrellas deben realizar, para alinearse con lo establecido por el Reglamento.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Proporcionar a los establecimientos de hospedaje clasificados como hotel de dos y tres estrellas, una herramienta que permita alinearse con los requisitos establecidos en su reglamento en base al D.S. 001-2015.

2.2. Objetivos específicos

- Cumplir con las normas establecidas en el D.S. 001-2015 para hoteles de dos y tres estrellas
- Mejorar la calidad del servicio brindado por los hoteles de dos y tres estrellas.
- Incrementar la satisfacción de los clientes de dichos hoteles

- Evitar multas y sanciones por parte de los fiscalizadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Gobierno Regional.

3. Ámbito de aplicación

Establecimientos de hospedaje clasificados como hotel con categoría dos y tres estrellas.

4. Justificación

La elaboración del presente manual se justifica porque posibilita que los hoteles de dos y tres estrellas puedan llegar al 100% del cumplimiento de lo dispuesto por el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, con lo cual se conseguirá una mejor calidad de servicio y por lo tanto lograr una mayor satisfacción de sus clientes. Por otro lado se disminuirá el riesgo de recibir sanciones (amonestaciones, multas, suspensión de la autorización para desarrollar actividades turísticas, cancelación de la autorización, cancelación del certificado de clasificación y/o categorización del establecimiento de hospedaje), lo cual afectaría la imagen del hotel y causaría perjuicio económico.

Cumplimiento de Obligaciones





Para que un hotel de dos o tres estrellas pueda funcionar dentro de la formalidad establecida en el reglamento, debe contar con la siguiente documentación:

- Ficha de Inscripción en Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- Licencia de Funcionamiento otorgada por la Municipalidad donde se ubica el hotel.
- Certificado de Clasificación y/o categorización.
- Certificado de Inspección de seguridad de INDECI, el mismo que debe estar vigente
- Placa indicativa de su categorización y clasificación, exhibida en un lugar visible al exterior de establecimiento y según el diseño aprobado por el MINCETUR (Fondo color granate, verde o dorado, con letras blancas, plateadas o dorada tipo Bodoni, consistente en una H con el número de estrellas que indican la categoría en la parte superior y centrado).
- Certificado de fumigación vigente
- Tarifas de las habitaciones en zonas visibles (recepción y habitaciones), así como la hora de check in y check out y demás condiciones del contrato de hospedaje.

Condiciones de habitabilidad y funcionalidad





- El hotel debe contar con certificado de parámetros urbanísticos y de edificación emitido por la municipalidad donde se encuentra ubicado.
- Abastecimiento de agua con un volumen mínimo de 150 litros diarios por habitación sobre cuya base se debe diseñar la cisterna y el tanque elevado.
- Conexión a la red pública de alcantarillado por conexión directa.

- Conexión a la red de distribución eléctrica de baja tensión con capacidad suficiente para los niveles de consumo de electricidad en el interior y exterior.
- Accesos peatonales que permitan la circulación de personas con discapacidad y adultos mayores (rampas, pasamanos y barandas).
- Espacios para el estacionamiento de vehículos deben respetar el plan de desarrollo urbano que determina zonas rígidas para estacionar.
- Zona para el almacenamiento de residuos sólidos implementada con contenedores accesibles al servicio público de recolección de la municipalidad.
- Los dormitorios deben proveerse de ventilación natural directa de las áreas exteriores y su diseño debe prever el suficiente aislamiento térmico y acústico.

Requisitos mínimos para la infraestructura e instalaciones





Ingreso



Recepción



Cocina



Bar



Cafetería



Habitaciones

6. Sobre la infraestructura e instalaciones

- El personal de servicio debe tener un ingreso exclusivo separado del de los huéspedes
- Los hoteles deben tener una recepción y cocina independientes y adicionalmente bar y cafetería en los de tres estrellas
- Los hoteles de dos estrellas deben tener un mínimo de 20 habitaciones de 9m² las simples y 12 m² las dobles
- Los hoteles de tres estrellas deben tener un mínimo de 20 habitaciones entre simples, dobles y suites, de 11, 14 y 24 m² respectivamente, con closet.
- Las habitaciones deben tener un baño privado de 3 m² implementados con lavatorio, inodoro y ducha y suministro de agua fría y caliente.
- En hoteles de tres estrellas las habitaciones deben contar además con sistema de aclimatación y comunicación telefónica.

Requisitos mínimos para el equipamiento

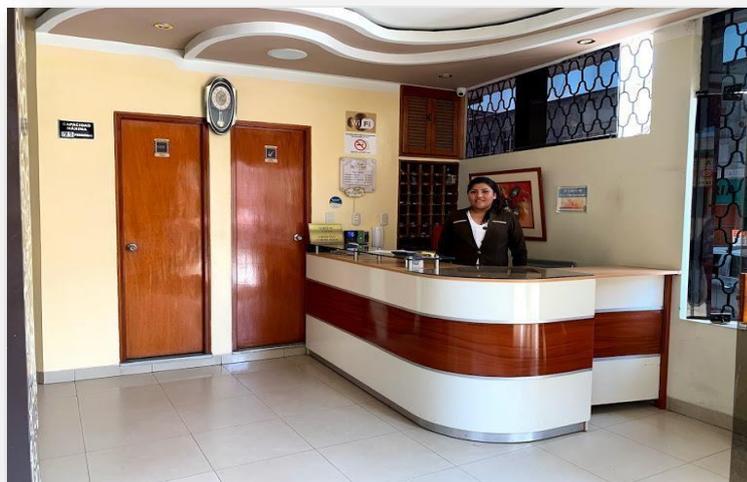




7. Equipamiento

- Todos deben tener caja fuerte para la custodia de valores, internet y teléfono con salida nacional e internacional
- Adicionalmente los de tres estrellas deben tener las habitaciones equipadas con televisor y frigo bar.
- No es un requisito para hoteles de dos estrellas, pero para mayor satisfacción del huésped deberían contar con equipos de ventilación y/o aclimatación, así como equipos para el entretenimiento.

Requisitos mínimos para el personal





8. Sobre el personal

- El personal debe estar dotado de uniforme las 24 horas
- En los de tres estrellas el personal debe acreditar poseer capacitación y formación en la especialidad.
- El establecimiento deberá encargarse de sensibilizar a sus colaboradores respecto a la explotación sexual comercial infantil así como la capacitación en atención al cliente para un mejor servicio.
- Los colaboradores encargados en recepción deberán informar a los huéspedes sobre la contratación del servicio así como las condiciones de estadía.
- Facilitar la información necesaria para el turista así como informarlo sobre la conducta que debe de tener para la preservación de nuestro patrimonio y medio ambiente.

Requisitos mínimos para Servicio



9. Sobre el servicio

- En todos debe realizarse limpieza diaria de las habitaciones y demás ambientes del hotel con cambio de sábanas y toallas. Además, dar el servicio de lavado y planchado.
- Deben además tener implementados servicios de primeros auxilios, con botiquín bien equipado
- En los de tres estrellas se debe brindar adicionalmente el servicio de mensajería y contratación de taxis.
- Tantos hoteles con dos y tres estrellas deberían disponer de room service, de esta forma aumentaría la satisfacción en el huésped.
- Los propietarios de los establecimientos de hospedaje deberán cuidar la idoneidad profesional y técnica del personal asegurando la calidad en la prestación del servicio.

10. Recomendaciones

- Elaborar un plan anual de adecuación de la infraestructura física, elaborando un presupuesto de las obras civiles necesarias para este fin.
- Elaborar un plan de capacitación anual para todo el personal de servicio en técnicas de atención al cliente
- Elaborar un inventario del equipamiento existente versus el necesario para determinar las necesidades de nivelación con lo estipulado en el reglamento.
- Sensibilizar al personal de recepción sobre el control de la explotación sexual de menores y adolescentes que son sancionados con la cancelación del certificado.
- Verificar que los menores de edad ingresen únicamente acompañados de sus padres o tutores.

V. DISCUSIÓN

Respecto al primer objetivo referido a identificar el cumplimiento en el aspecto funcional según el Reglamento en los establecimientos de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana en el año 2019, los resultados de la investigación evidenciaron que en el caso de los hoteles de dos estrellas el grado de cumplimiento llega al 71 % en promedio, siendo el Hotel Guidos el que registra el menor grado de cumplimiento con un 64%. Por otra parte, en el único hotel de tres estrellas se registró un cumplimiento de 86 %. El D.S. 001-2015 MINCETUR establece 14 requisitos mínimos referidos a los servicios básicos como luz, agua, saneamiento, sistema de comunicación, eliminación de residuos sólidos, accesos y área urbana. Otros referidos a las condiciones generales de diseño como ventilación, iluminación, seguridad y accesibilidad y otros sobre los dormitorios como espacio, ventilación y aislamiento. La investigación encontró que el incumplimiento generalizado a todos los hoteles estudiados es el referido a la falta de accesos para personas con discapacidad motriz pues no existen rampas que faciliten el ingreso y salida al hotel. Por otra parte los hoteles que se encuentran ubicados en zonas urbanas muy transitadas no cumplen con proporcionar el debido aislamiento contra el ruido a las habitaciones. Las entrevistas a los administradores permiten corroborar lo expresado por Cholán (2016) en su investigación sobre el cumplimiento del Reglamento en los hoteles de Trujillo quien encontró como principal causa del incumplimiento de diversos aspectos normados, la falta de fondos suficientes por parte de sus dueños para realizar las adaptaciones necesarias, situación que se agrava al haberse incrementado notablemente la oferta formal e informal, pues todos ellos manifestaron que sus ingresos han disminuido debido a la aparición de una serie de hoteles no categorizados y que ofrecen sus servicios con tarifas menores.

Respecto al segundo objetivo es identificar el cumplimiento en las instalaciones e infraestructura según el Reglamento en los establecimiento de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana en el año 2019, los resultados mostraron un cumplimiento promedio de los requisitos mínimos del 81% en los hoteles de dos estrellas, correspondiendo al Hotel Guidos el nivel más bajo con apenas el 50% mientras que el Hotel El Churre obtuvo el 100% de cumplimiento. En cuanto a los de tres estrellas el único Hotel El

Parque registró un cumplimiento del 78% del total de requisitos mínimos establecidos en el reglamento. El MINCETUR a través de su Reglamento establecido mediante el D.S. 001-2015, establece 14 requisitos mínimos que regulan aspectos como el ingreso de los huéspedes, la recepción, n° de habitaciones, cocina, cafetería, las áreas mínimas de las habitaciones y servicios higiénicos, el closet o guardarropa, el almacenamiento y suministro de agua fría y caliente, el teléfono y zona de mantenimiento. La investigación evidenció que los mayores incumplimientos están referidos al suministro de agua caliente y la falta de implementación de una zona de cafetería. En la investigación se encontró todo lo contrario a lo de Ávalos (2016) quien en su estudio de las condiciones de infraestructura para atender a las personas con discapacidad en ,los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Trujillo encontró que dichos hoteles estaban dotados de rampas especiales tanto en el acceso exterior como en los pasajes interiores de un ambiente a otro y además contaban con ascensores que facilitaban el acceso a los pisos superiores de las personas en sillas de ruedas, en nuestro caso más bien se evidenció que los hoteles no tienen una infraestructura que facilite la inclusión de personas con discapacidad, claro que la diferencia principal es que en el caso analizado por Ávalos se trata de hoteles con una categorización mayor.

Respecto al tercer objetivo es identificar el cumplimiento en el equipamiento según el Reglamento en los establecimiento de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana en el año 2019, los resultados muestran que la mitad de los hoteles estudiados cumplen con el 100% del equipamiento necesario, mientras que las mayores deficiencias están referidas a la falta de una caja fuerte para la custodia de los valores de los clientes y a la carencia de teléfono dentro de las habitaciones, lo que dificulta la comunicación interna y externa de los huéspedes. Según señala el MINCETUR en su reglamento los hoteles de dos estrellas deben tener al menos una caja fuerte común para la custodia de los valores de los clientes, además deben estar equipados con internet con acceso desde todos su ambientes y tener teléfono en las habitaciones con salida a destinos nacionales e internacionales, sin embargo, se ha comprobado que en el 50% de los casos esto no se cumple o únicamente se cumple de manera parcial, y de manera similar a lo manifestado por Fossa (2017) en su análisis de los

hospedajes en la Urbanización Piura, esto constituye un factor que resta calidad al servicio que brindan dichos establecimientos de hospedaje.

Respecto al cuarto objetivo es identificar el cumplimiento en el servicio según el Reglamento en los establecimiento de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana en el año 2019, los resultados pusieron en evidencia que el grado de cumplimiento de los aspectos relacionados con el servicio se encuentra entre el 75% y 80% en los hoteles estudiados, siendo los aspectos más saltantes la carencia de la implementación de un servicio de lavado y planchado en el caso de los hoteles de dos estrellas y la falta de un servicio de mensajería y contratación de taxis en los hoteles de tres estrellas. El MINCETUR en su Reglamento de requisitos mínimos para este tipo de establecimientos de hospedaje establece la obligación de brindar 5 tipos de servicio entre los que se detalla la limpieza diaria de las habitaciones, el servicio de lavado y planchado, servicio de mensajería y contratación de taxis, servicio de custodia de equipaje y primeros auxilios. Estos servicios son fundamentales en la percepción de la calidad de servicio por parte de los clientes sobre todo el referido a la limpieza de las habitaciones, la misma que debe programarse oportunamente para no incomodar al huésped. Cuando Dioses (2015) analizó la calidad de un hotel en Tumbes encontró que el hotel no brindaba un buen servicio de primeros auxilios por falta de la implementación correcta de los botiquines con que cuenta el hotel, todo lo contrario se descubrió en la investigación donde se verificó la existencia de botiquines completamente equipados que permitirían atender cualquier emergencia con los huéspedes.

Respecto al quinto objetivo es identificar el cumplimiento en el personal según el Reglamento en los establecimientos de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana en el año 2019, los resultados revelan que tres de los cuatro hoteles registraron cumplimiento del 100%, mientras que un solo hotel, el Guidos registró el 0%. El MINCETUR en su Reglamento especifica que los hoteles de dos y tres estrellas deben tener a su personal correctamente uniformado durante las 24 horas del servicio y en los de tres estrellas se requiere que el personal se encuentre debidamente calificado. Cabe mencionar que respecto al uniforme el reglamento exige que sea no

solamente el personal de recepción, sino además el personal de pisos y auxiliar como una forma de identificación frente a los turistas. El hotel El Parque, único de tres estrellas que fue analizado presentó aparte de personal bien uniformado, acreditó que su administrador y recepcionista tenían estudios en Administración de empresas turísticas. Además, contrariamente al estudio de González (2012) en su análisis de la hotelería en Cartagena- Colombia, donde encontró que el personal no poseía ninguna calificación relacionada con el sector hotelero, aquí se encontró que el personal que mantenía contacto con los clientes tenía formación en especialidades relacionadas con el turismo.

VI. CONCLUSIONES

En el aspecto funcional el grado de cumplimiento del Reglamento se encuentra alrededor del 80% debido a que la mayor parte de hoteles analizados carecen de rampas que faciliten el acceso a personas con discapacidad, no tienen acceso independiente para su personal y no se tiene el aislamiento necesario para evitar que el ruido se filtre a las habitaciones.

En cuanto a los aspectos relacionados con la infraestructura también el grado de cumplimiento del Reglamento es de un 80% en promedio de los cuatro hoteles analizados, siendo las mayores carencias las de cafetería, cocina y agua caliente.

Respecto al equipamiento el grado de cumplimiento promedio bordea el 75%, siendo los aspectos más descuidados por los hoteles analizados los referidos a la ausencia de caja fuerte para la custodia de valores y el equipamiento de teléfonos en las habitaciones.

Sobre los aspectos referidos al servicio el cumplimiento promedio es de 83% siendo las mayores faltas las del servicio de lavado y planchado, el servicio de mensajería y contratación de taxis.

En cuanto al personal el cumplimiento promedio fue de 75%, sin embargo, el incumplimiento se concentró en un solo hotel que fue el Guido. Todos los demás manejan bien lo concerniente a tener a su personal correctamente uniformado y en el caso del de tres estrellas el personal debidamente calificado.

VII. RECOMENDACIONES

Elaborar un plan anual de adecuación de la infraestructura física, elaborando un presupuesto de las obras civiles necesarias para este fin.

Elaborar un plan de capacitación anual para todo el personal de servicio en técnicas de atención al cliente

Elaborar un inventario del equipamiento existente versus el necesario para determinar las necesidades de nivelación con lo estipulado en el reglamento.

Sensibilizar al personal de recepción sobre el control de la explotación sexual de menores y adolescentes que son sancionados con la cancelación del certificado.

Verificar que los menores de edad ingresen únicamente acompañados de sus padres o tutores.

Proponer un check list de evaluación rápida para el cumplimiento de los requisitos.

REFERENCIAS

Ávalos (2016) Condiciones de infraestructura y equipamiento de los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la provincia de Trujillo para la atención del segmento de personas con discapacidad. (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional de Trujillo.

Cholan (2016) Cumplimiento del Decreto Supremo N° 001 2015 MINCETUR en los hoteles de la Ciudad de Trujillo. (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo.

Devoz. G. Vega. M. (2010) La competitividad de los servicios turísticos informales en Cartagena. Revista Economía y Región. Vol. 4. N° 1. Recuperado de <http://publicaciones.unitecnologica.edu.co/index.php/revistaeconomiaregion/article/view/20/14>.

Diario el Peruano (2015), en su publicación sobre el Decreto Supremo N° 001 2015 MINCETUR, Recuperado de <https://elperuano.pe/normaselperuano/2015/06/09/1248181-2.html>

Dirección Regional de Comercio Exterior Piura. (2018) Actualización del directorio de establecimientos de hospedaje.

Dioses (2015) Evaluación de la calidad del servicio del hotel Boulevard, de la Provincia de Zarumilla, Departamento de Tumbes, utilizando estándares de las buenas prácticas, durante el año 2014. (Tesis de Licenciatura) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Franco (2017) La informalidad turística y su incidencia en el desarrollo del sector, en el Cantón Salinas Provincia de Santa Elena en el año 2016. (Tesis de titulación) Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Fossa (2017) Análisis de la informalidad y evasión tributaria en los hospedajes ubicados en la Urbanización Piura, 2017. (Tesis de Licenciatura) Universidad Cesar Vallejo.

Gonzales (2012) La Hotelería Informal y la Competitividad Turística, de la Ciudad de Cartagena, Colombia. Recuperado de <http://revistas.curnvirtual.edu.co/index.php/aglala/article/view/874>

La Riva, I. (2015) Reglamento de establecimientos de hospedaje. Comentarios y concordancias. Trujillo. Perú, Grafica Real.

Luna, A. (2016) 47 % de hospedajes en Huanuco y Tingo Maria carecen de categorización. Diario Correo. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/peru/47-de-hospedajes-en-huanuco-y-tingo-maria-carecen-de-categorizacion-648945/>

Manual de Buenas Prácticas para la atención de clientes. (2013) Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/07_mbp_aclientes/MBP_AC_Mandos_Medios.pdf.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015) Decreto Supremo N° 001 2015 MINCETUR. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf

Organización Mundial del Turismo (2008) Entender al turismo: Glosario Básico.

Pasco (2017) La informalidad en la prestación de servicios turísticos y la demanda turística en Huaraz – Ancash, 2016. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	TIPO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO
<p>¿De qué manera se cumple el Decreto Supremo N°001 2015 MINCETUR en los establecimientos de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana en el año 2019?</p>	<p>Objetivo general</p>	<p>Evaluación del cumplimiento</p>	<p>Tipo de investigación descriptiva.</p> <p>El enfoque utilizado es mixto.</p> <p>Diseño de investigación no experimental.</p>	<p>Ficha de Observación</p>
	<p>Evaluar el cumplimiento del Reglamento en los establecimientos de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana en el año 2019.</p>			
	<p>Objetivos específicos</p>			
	<p>Identificar el cumplimiento en el aspecto funcional según el Reglamento en los establecimientos de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana en el año 2019.</p>			
	<p>Identificar el cumplimiento en las instalaciones e infraestructura según el Reglamento en los establecimientos de hospedajes clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana en el año 2019.</p>			
	<p>Identificar el cumplimiento en el equipamiento según el Reglamento en los establecimientos de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana en el año 2019.</p>			

Identificar el cumplimiento en el servicio según el Reglamento en los establecimientos de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana en el año 2019.

Identificar el cumplimiento en el personal según el Reglamento en los establecimientos de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana en el año 2019.

Proponer un manual de pautas legislativas de acuerdo al Reglamento en los establecimientos de hospedaje clasificados como Hotel con categoría dos y tres estrellas en la Ciudad de Sullana en el año 2019.

ANEXO 2. Plantilla de ficha de observación para la evaluación de aspecto funcional.

DATOS GENERALES

Nombre comercial		Dirección		Teléfono	
Administrador		Clasificación		Categoría	

SERVICIOS

Agua Saneamiento Electricidad Acceso
 Estacionamiento Eliminación de residuos sólidos
 Sistema de comunicación Área urbana

Condiciones de diseño

Ventilación Iluminación Seguridad Accesibilidad

Fuente

:

Dormitorios**Espacio****Ventilación****Aislamiento**

DESCRIPCIÓN

ANEXO 3. Plantilla de ficha de observación para la evaluación de infraestructura.

ESTABLECIMIENTO HOSPEDAJE	DE	CLASIFICACION	CATEGORIA	CALIFICACIÓN DE INFRAESTRUCTURA		
				Requisitos Mínimos	SI CUMPL E	NO CUMPL E
				Ingreso de Huéspedes y personal de servicio.		
				Recepción		
				Número de habitaciones		
				Cocina		
				Cafetería		
				HABITACIÓN (Mínimo del área en m2)		
				Simple		
				Doble		
				Suite		
				Closet o guardarropa		
Fuente:						

OBSERVACIONES	SERVICIOS HIGIENICOS		
	Tipo: un baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha). Área mínima 3m		
	SERVICIOS Y EQUIPOS		
	Sistema de ventilación o aclimatación Agua fría y caliente		
	ASCENSORES		
	Ascensor de uso público		
	SERVICIOS BÁSICOS DE EMERGENCIA		
	Equipo de almacenamiento de agua potable y generación de energía eléctrica.		
	Servicios higiénicos para uso público		
	Teléfono para uso público.		
	Zona de mantenimiento		

ANEXO 4. Plantilla de ficha de observación para la evaluación de equipamiento.

Establecimiento de Hospedaje	Clasificación	Categoría	Calificación de Equipamiento		
			GENERALES		
			Custodia de valores (individual en la habitación o caja fuerte común)		
			Internet		
			HABITACIONES		
			Teléfono con servicio nacional e internacional.		
			Televisor		
			Frigo bar		
			Fuente:		

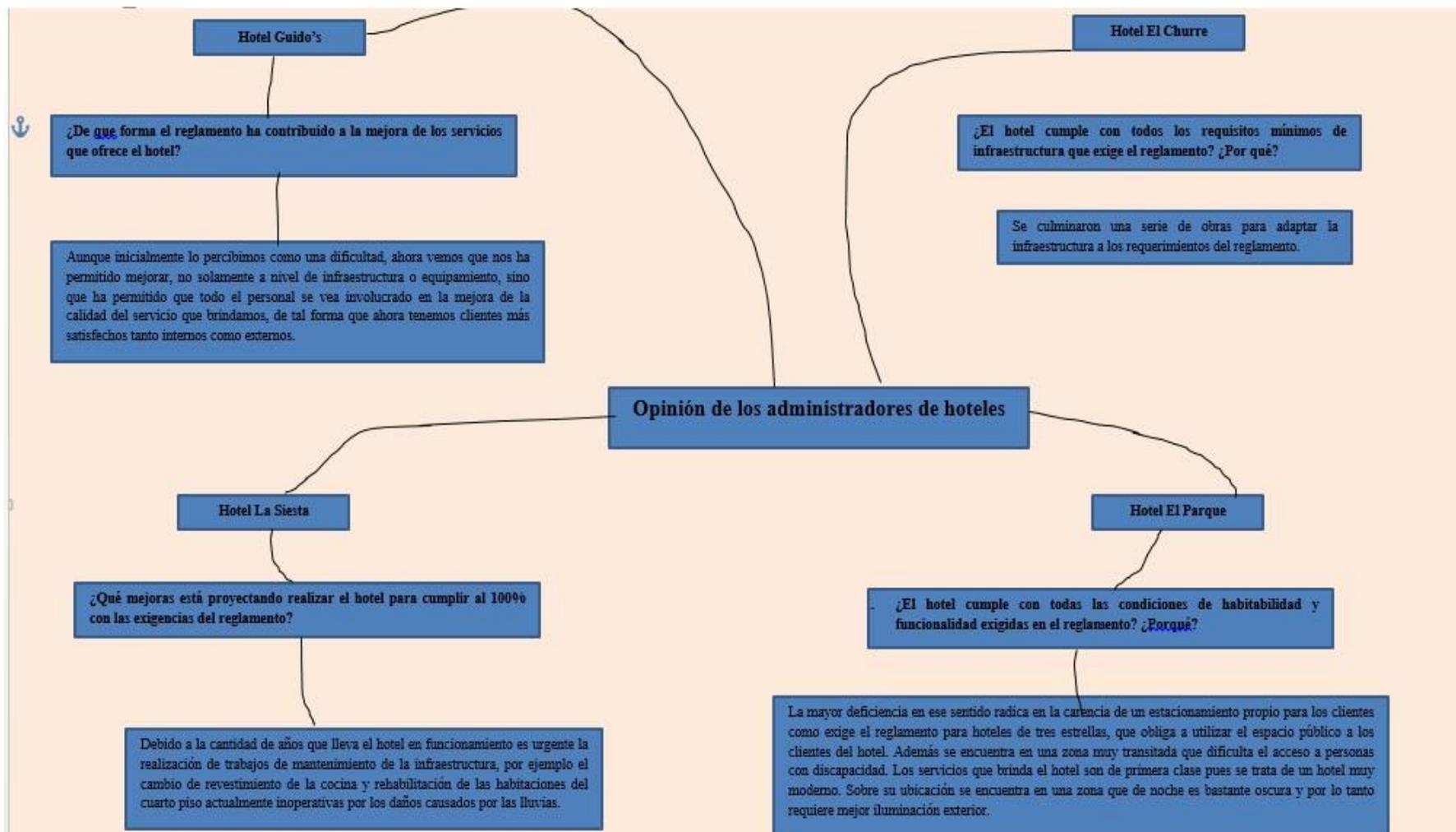
ANEXO 5. Plantilla de ficha de observación para la evaluación de servicio.

Establecimiento de hospedaje	de	Clasificación	Categoría	Calificación de Servicio		
				Requisitos mínimos del Decreto Supremo N° 001 2015 MINCETUR.	SI CUMPLE	NO CUMPLE
				GENERALES		
				Limpieza diaria de habitaciones y de los ambientes del hotel.		
				Servicio de lavado y planchado.		
				Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis.		
				Servicio de Custodia de Equipaje		
				Primeros auxilios		
				Cambio regular de sábanas y toallas		
				Observaciones		
Fuente:						

ANEXO 6. Plantilla de ficha de observación para la evaluación de personal.

Establecimiento de hospedaje	de	Clasificación	Categoría	Calificación de Personal			
			Requisitos Mínimos del Decreto Supremo N° 001 2015.	SI CUMPLE	NO CUMPLE		
				GENERALES			
				Personal capacitado.			
				Personal uniformado las 24 horas.			
				Observaciones			
Fuente:							

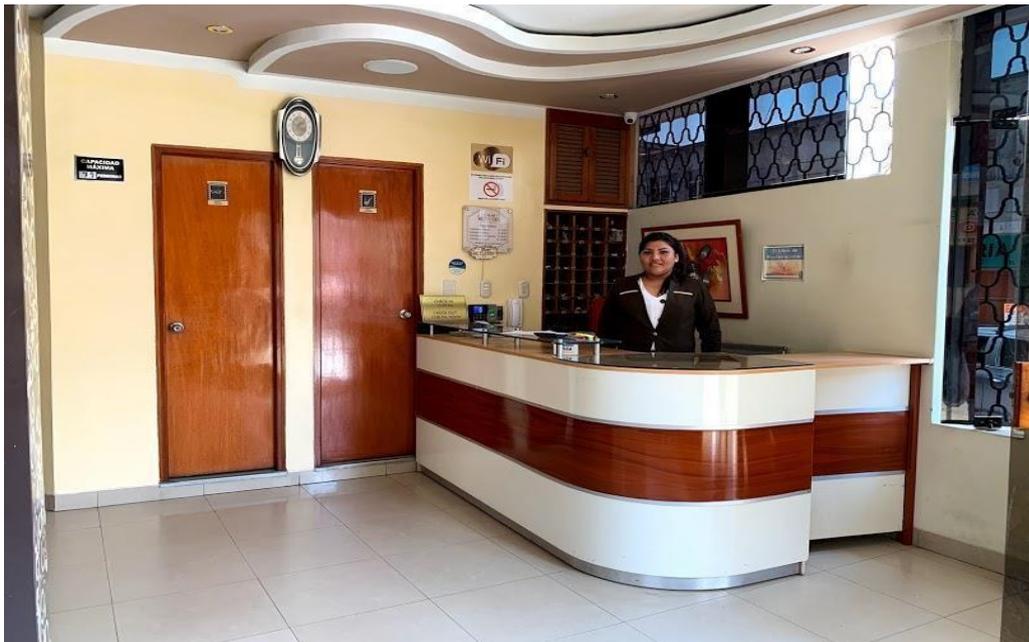
ANEXO 7. Diagrama de entrevista a los propietarios y/o administradores sobre el cumplimiento de reglamento de hospedajes.



ANEXO 8. Fotografía tomada por el investigador en hotel El churre



ANEXO 9. Fotografía tomada por el investigador en recepción de hotel El Chure



ANEXO 10. Fotografía tomada por el investigador en habitación doble en hotel El Churre.



ANEXO 11. Fotografía tomada por el investigador en hotel La Siesta



ANEXO 12. Fotografía tomada por el investigador en comedor del hotel La Siesta



ANEXO 13. Fotografía tomada por el investigador en habitación simple de hotel La Siesta.



ANEXO 14. Fotografía tomada por el investigador en los servicios higiénicos en habitación doble.



ANEXO 15. Fotografía tomada por el investigador en hotel Guidos



ANEXO 16. Fotografía tomada por el investigador en habitación simple de hotel Guidos



ANEXO 17. Fotografía tomada por el investigador en habitación simple de hotel El parque.



ANEXO 18. DIRECTORIO DE HOSPEDAJES CATEGORIZADOS



GOBIERNO REGIONAL PIURA



ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES CATEGORIZADOS

REGIÓN PIURA

SULLANA

HOTELES

N°	REGISTRO	REPRESENTANTE LEGAL	RAZÓN SOCIAL	CLASIFIC.	CATEGORIA	NOMBRE COMERCIAL	F. EXPEDICIÓN	F. EXPIRACIÓN	R.U.C	DISTRITO	PROVINCIA	TELÉFONO	CORREO
1	005-2016	CARLOS MARIO LEIGH PEÑA	INVERSIONES Y PROMOCIONES TURÍSTICAS	H	2	LA SIESTA	22/07/2016	INDETERMINADA	20483110597	SULLANA	SULLANA	(073)502264	jasiestasullana@gmail.com
2	014-2013	VICTOR MANUEL ZAPATA OTERO	EL PARQUE	H	3	EL PARQUE	27/12/2013	26/12/2018	20529919949	SULLANA	SULLANA	(073)494079	arg416@hotmail.com
3	008-2013	GUIDO TALLEDO TORRES	GUIDO'S HOTEL E.I.R.L	H	2	GUIDOS	13/05/2013	13/05/2017	20525605605	SULLANA	SULLANA	(073)509430	lamu_c_1@hotmail.com
4	01-2010	JORGE NOBLECILLA MORALES	JORGE NOBLECILLA MORALES	H	2	EL CHURRE	18.01.2010	18.01.2015	10035867789	Sullana	Sullana	507016 / 507006	
5	11-2009	CELINDA LUCIA LARA NESTARES	Celinda Lucia Lara Nestares	H	2	COCO'S SUITE	14.10.2009	14.10.2014	20525379834	Sullana	Sullana	690230	

HOSTALES

N°	REGISTRO	REPRESENTANTE LEGAL	RAZÓN SOCIAL	CLASIFIC.	CATEGORIA	NOMBRE COMERCIAL	F. EXPEDICIÓN	F. EXPIRACIÓN	R.U.C	DISTRITO	PROVINCIA	DIRECCIÓN	TELÉFONO	CORREO
----	----------	---------------------	--------------	-----------	-----------	------------------	---------------	---------------	-------	----------	-----------	-----------	----------	--------



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **BARINOTTO RONCAL PATRICIA ISMARY**, docente de la Facultad / Escuela de posgrado y Escuela Profesional / Programa académico Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo - Piura, asesor (a) del artículo de revisión de literatura científica / trabajo académico / proyecto de investigación / tesis, titulada:

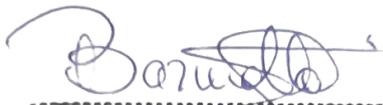
“Evaluación del cumplimiento de reglamento de establecimientos de hospedaje del Decreto Supremo N°001 2015 MINCETUR en hoteles con categoría 2 y 3 estrellas de la ciudad de Sullana en el año 2019.” del autor **María Claudia Rodríguez Ramos**,

constato que la investigación tiene un índice de similitud de **18%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el artículo de revisión de literatura científica / trabajo académico / proyecto de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Piura, 03 de mayo del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor: BARINOTTO RONCAL PATRICIA ISMARY	
DNI 47097971	Firma  ----- Patricia Barinotto Roncal DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN DNI: 47097971
ORCID 0000-0003-3286-0593	