



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO  
Y HOTELERÍA**

Impacto Económico del Turismo en los establecimientos de hospedaje de Huanchaco,  
durante la Visita del Papa Francisco, Año 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**AUTOR:**

Culqui Reátegui Richard

**ASESOR:**

Meyer Monsalve Ewald

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Turística

**PERÚ 2018**

Página del Jurado



.....  
Meyer Monsalve, Ewald  
Presidente



.....  
Rodríguez Chamorro, Shirley I  
Secretaria



.....  
Armas Chang, Mirtha  
Vocal

## **Dedicatoria**

Primeramente, agradecer a Dios que me dio  
la oportunidad de vivir y haberme permitido  
llegar hasta esta etapa

A mis padres por ser el motor fundamental de  
todo lo que ahora soy, por sus ánimos, sus  
valores, por la motivación constante que me  
permitieron realizarlas metas que me he  
trazado.

## **Agradecimiento**

A Dios por guiarme y acompañarme estos 5 años de estudios, y por todas sus bendiciones que derramo sobre mi persona.

A mi familia por estar conmigo y animándome cada día para seguir adelante y nunca desmayar, para cumplir todas mis metas que me he trazado.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Richard Culqui Reátegui, de la escuela en Administración en Turismo y Hotelería, declaro firmemente que la presente investigación llevada a cabo por mii persona, excluye la intención de plagio o copia de otras investigaciones existentes por cualquier otra persona o institución

Así mismo se corrobora que las citas tomadas de otros autores conservan su originalidad y se encuentran debidamente citadas y referenciales al autor perteneciente

De esta manera asumo mi total compromiso y responsabilidad ante cualquier intento de plagio y copia en el presente documento de investigación que ostenta el grado de título profesional, y afirmo que el presente estudio se somete a las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.



---

Richard Culqui Reátegui

DNI 44398042

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración en Turismo y Hotelería someto a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado: Impacto Económico del Turismo en los establecimientos de hospedaje de Huanchaco, durante la Visita del Papa Francisco, Año 2018; con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Administración en turismo y hotelería.

El presente trabajo de investigación, se realiza con el fin de llevar a la práctica los conocimientos obtenidos a lo largo de nuestra formación académica y abordar una problemática actual, llegando a conocer el nivel de impacto económico en los establecimientos de hospedaje de Huanchaco, durante la visita del Papa Francisco, año 2018

Con la convicción de que se le otorgará el valor justo, y mostrando apertura a sus observaciones, agradezco por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación.

Atentamente

**RICHARD CULQUI REÁTEGUI**

## ÍNDICE

<b>I.INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>10</b>
1.1 Realidad Problemática .....	11
1.2 Trabajos previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	13
1.4. Formulación del problema .....	15
1.5. Justificación del estudio.....	16
1.6. Hipótesis .....	17
1.7. Objetivos.....	17
1.7.1. Objetivo General: .....	17
1.7.2. Objetivos Específicos:.....	17
<b>II.MÈTODO</b> .....	<b>17</b>
<b>2.1. Diseño de la investigación</b> .....	<b>18</b>
2.2 Operacionalización de Variables .....	19
<b>2.3. Población y muestra</b> .....	<b>20</b>
2.3.1. Población .....	20
2.3.2. Muestra.....	20
<b>2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.</b> .....	<b>20</b>
2.4.1. Técnica: .....	20
2.4.2. Instrumento: .....	20
<b>2.5. Validez y Confiabilidad</b> .....	<b>20</b>
2.5.1. Métodos de análisis de datos.....	20
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>21</b>
<b>3.1. Atractivo turístico del distrito de Huanchaco</b> .....	<b>22</b>
<b>3.2. Planta turística del distrito de Huanchaco</b> .....	<b>30</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	<b>48</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>51</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>52</b>
<b>VII. PROPUESTA</b> .....	<b>53</b>
<b>VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>56</b>
<b>ANEXO</b> .....	<b>57</b>

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene como propósito diagnosticar el Impacto económico del turismo, en los establecimientos de hospedaje de Huanchaco, durante visita del sumo pontífice al distrito de Huanchaco en la ciudad de Trujillo que se suscitó en Enero del 2018; el desarrollo de la presente investigación gira en torno a tres variables: beneficio económico, demanda turística, oferta turística; para la comprobación de las hipótesis y cumplimiento de los objetivos se hizo uso de la técnica de la entrevista dirigida a los encargados de los establecimientos de hospedaje de Huanchaco, así mismo se hizo uso de la técnica de la observación directa durante la visita a los hospedajes; como instrumento de recojo de datos se utilizó la guía de entrevista y la ficha de observación de los establecimientos de hospedaje. La población en estudio estuvo representada por 35 establecimientos de hospedaje siendo los más concurridos y representativos de Huanchaco; de los cuales fue posible determinar que 18 alojamientos lograron obtener ganancias hasta del 100%. Dentro de ellos se destaca al Hostal Camping Naylamp, Hotel Bracamonte, Hotel El Sombrero, Las Brisas, Hostal La Rivera, Hotel Huankarute, Hotel Huanchaco Paradise, Hotel Sol de Huanchaco, Hotel Libertad, Hostal Sol y Mar, Huanchaco Gardens, Hotel la Casa Suiza, Hotel Bella Mar, Hospedaje Huancho Inn, Hospedaje El Rústico, Hospedaje Frogs, Hospedaje Nirvada Hosteling, Hostal Tatos House; determinando a partir de ello la creciente afluencia turística al Balneario durante la Visita del Papa Francisco, asimismo cabe destacar que la mayor parte de hospedaje tuvieron que implementar servicios adicionales como room service, traslados al aeropuerto, tours guiados, con la intención de cubrir las exigencias de sus clientes. Asimismo, la investigación concluye afirmando que 23 establecimientos de hospedajes de Huanchaco vendieron al 100% sus habitaciones, volumen de ventas que superó las expectativas de los empresarios.

**Palabras Claves:** beneficio económico, demanda turística, oferta turística.



## ABSTRACT

The purpose of this research project is to diagnose the economic impact of tourism in the lodging establishments of Huanchaco, during the visit of the Supreme Pontiff to the district of Huanchaco in the city of Trujillo, which was held in January 2018; The development of this research revolves around three variables: economic benefit, tourism demand, tourism offer; for the verification of the hypotheses and fulfillment of the objectives, the interview technique was used for those in charge of the lodging establishments of Huanchaco, as well as the technique of direct observation during the visit to the lodges. ; As an instrument for data collection, the interview guide and the observation form of the lodging establishments were used. The study population was represented by 35 lodging establishments being the busiest and representative of Huanchaco; of which it was possible to determine that 18 accommodations managed to obtain gains of up to 100%. Among them, Camping Naylamp Hostel, Bracamonte Hotel, Hotel El Sombrero, Las Brisas, La Rivera Hostel, Huankarute Hotel, Huanchaco Paradise Hotel, Sol de Huanchaco Hotel, Libertad Hotel, Sol y Mar Hostel, Huanchaco Gardens, Hotel la Casa Switzerland, Hotel Bella Mar, Hospedaje Huancho Inn, Hospedaje El Rustico, Hospedaje Frogs, Hospedaje Nirvada Hosteling, Hostal Tatos House; determining from this the increasing tourist influx to the Spa during the visit of Pope Francis, it is also worth noting that most of the accommodations had to implement additional services such as room service, airport transfers, guided tours, with the intention of meeting the demands of your customers. In addition, the investigation concludes that 23 lodging establishments in Huanchaco sold 100% of their rooms, a volume of sales that exceeded the expectations of the businessmen.

**Key words:** economic benefit, tourist demand, tourist offer.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad Problemática

Los sectores económicos afrontan grandes retos por permanecer dentro de un gran mercado competitivo; es por ello que están cada vez más a la vanguardia de lo novedoso y llamativo, para así cumplir con sus objetivos económicos y de posicionamiento; centrándonos en el sector hotelero el cual es uno de los que más apuestan por temáticas diferentes y por ofrecer calidad en atención y confort a los turistas y/o huéspedes que lo visitan. Adherido a ello se considera que la hotelería va de la mano con el turismo, el cual ha crecido de una manera considerable; sobre todo en cuanto a las actividades turísticas religiosas, es por ello que este tipo de turismo genera gran Impacto Económico, en el sector de hotelería, donde según Lickorish (2014) nos dice que el impacto económico está asociado a las ganancias de la generación de dinero, a los impuestos de los ingresos estatales, la existencia de empleo y renta y al impulso del desarrollo general. (p.83)

Posicionándonos en el ámbito internacional en Chile el impacto económico sufrió un aumento de 3.29% del PBI nacional, debido a que el turismo aumento considerablemente por actividades religiosas llevando ganancias económicas en sección de hoteles de dicho país. Por otro lado, el Perú es un país que tiene mucha acogida turística por las festividades religiosas debido a que el catolicismo se encuentra liderando en diferentes regiones; uno de ellos es el Señor de los Milagros de las Nazarenas llamado también Señor de los Milagros o mes morado (octubre), en donde los hoteles de la ciudad se ven muy beneficiados en ingresos y número de visitas por alojamiento.

El impacto económico del turismo también llega en el entorno local y por ello que en la ciudad de Ascope - La Libertad donde es considerado como una tierra energética y mística debido a las leyendas que posee, sin embargo, no siempre el impacto económico suele ser provechoso ya que se investigó que el crecimiento del turismo no está orientado a los hoteles del lugar porque no se cuenta con variedad hotelera.

Culminando en el plano local en el distrito de Huanchaco - La Libertad, debido a la visita del Papa Francisco que se suscitó en enero del 2018 se obtuvo un beneficio turístico muy elevado debido a la afluencia turística, es así que Regalado (2018) en su artículo “La visita del papa Francisco y el turismo religioso” explica que entidades

como el MINCETUR y la Sociedad de hoteles del Perú estiman que la visita del Papa movilizó entre 800 mil y un millón de turistas, los mismos que le generaron al país un impacto económico por más de 88 millones de dólares. Estos turistas para su estancia necesitaron movilizarse, hospedarse, alimentarse y generalmente comprarían souvenirs de la visita del sumo pontífice; es por ello que surge la idea de llevar a cabo la investigación para determinar cuál es el Impacto Económico del Turismo en los establecimientos de hospedaje de Huanchaco, por la visita del Papa Francisco, año 2018,

## **1.2 Trabajos previos**

En esta época es muy común tocar el tema de impacto económico, es por ello que se cree conveniente citar investigaciones anteriores que han tomado una parecida problemática, según Ángel Ruiz (2012), en su revista titulada “Impacto económico de la actividad turística y la industria de hoteles en la economía de Puerto Rico”, pretende determinar el impacto del trabajo turístico y el de las empresas hoteleras en la economía de Puerto Rico, para ello se realizó un análisis usando el modelo de insumo-producto, donde se utilizó un modelo valorado por el autor, concluye:

La evolución se lleva a cabo añadiendo el consumo como una columna adicional y el ingreso como una fila adicional a la matriz de insumo producto original. (P, 40).

Por otro lado, se cita a Jorge Fernández (2017), En la investigación “Las fiestas religiosas y su impacto en la situación económica de los pobladores de la parroquia de Sibambe, cantón alausí, provincia de Chimborazo, año 2016 – 2017”, aborda un diseño no experimental, porque se trata de un estudio social. Los tipos de investigación que se utilizaron fueron: el análisis bibliográfico y estudio de campo. Las técnicas que se utilizó fue la encuesta y la entrevista, en las cuales se ejecutaron varios procedimientos para su análisis e interpretación y de este modo encontrar los resultados que permitieron llegar a las respectivas conclusiones.

Principalmente el impacto que se realiza con estas festividades, mueve mucha economía, por el mismo hecho de ser las fiestas las personas que viven en Sibambe ponen sus negocios, como el señor

de la tienda, los que hacen los fletes, personas que hacen los palcos, en fin, un sinnúmero de ingresos que generan las fiestas. También se benefician la parroquia y lógicamente también a las personas que llegan a visitar y hacen turismo; así esta parroquia se hace conocer tanto a nivel mundial. (p.42)

Para el plano nacional Ana, Díaz (2014), en su investigación para su licenciatura sobre “Impactos generados por la actividad turística en la festividad de la Virgen de los dolores en el señor crucificado en el pueblo de Virú”; la investigación es de tipo descriptiva, cuyo instrumento es la entrevista a pobladores y empresas turísticas, realizando un análisis sintético y el etnográfico a los 280 visitantes del pueblo de Virú; Concluye:

Se ha evidenciado el incremento de empresas turísticas como los hospedajes, en transporte, aumento de huéspedes, comensales, pasajeros e, ingresos en hospedaje, restaurantes y empresas de transporte e incremento de empleo (p.9)

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Impacto económico**

En la realización de esta investigación se considera relevante conceptualizar términos importantes, y en cuanto al vocablo impacto se cita a la (RAE), citado por Ramírez (2017), señala que el impacto es un encuentro; o también una marca o señal que deja un suceso, por otro lado también se define como el efecto de una fuerza aplicada bruscamente; por ello se indica que el impacto económico se refiere a aquella consecuencia que deja algún suceso en la administración de bienes escasos de una persona, negocio o distrito.

En cuanto a Impacto económico dice la RAE (2018), es un tropiezo, que puede influir de forma negativa o positiva a la economía de una persona o sociedad. Para John Fletcher (2003), afirma que Impacto económico realiza un cambio en cierto sector rentable, que puede ocasionar un hecho; es decir son los cambios que afectan al gasto turístico lo que producen un impacto en el marco económico donde se realiza ese gasto.

### **1.3.2 Impacto del turismo**

Si bien es cierto, impacto es palabra que precisa a significado de ser una huella que deja algo que ha sucedido en un determinado momento, entonces englobando impacto más turismo se habla de los efectos que causan grandes eventos turísticos y la “huella o efecto” que deja algún acontecimiento ya sea en economía, cultura, social y medio ambiente; para mayor fundamento teórico se encuentra a la Enciclopedia de turismo (2002), donde describe que el Impacto del turismo, es un canje que se producen como resultado del desarrollo de la industria turística; por ello gracias el turismo los ingresos de la población cambian positivamente al entrar en contacto con el desarrollo ya sea económicos , medioambientales o sociales sobre todo aquellos destinos turísticos. En realidad, las categorías se solapan y los cambios propios de las tres categorías tienen lugar al mismo tiempo. Los cuales existen innumerables estudios dedicados a los impactos del turismo en muchos aspectos, entre ellos, el empleo, los ingresos, los impactos y el cambio de divisas, los suelos agrícolas, la vegetación, el agua, el paisaje, así como los índices de criminalidad, el idioma, la música, el arte y la artesanía y por último las celebraciones y festividades. La mayor parte de estas investigaciones son estudios de casos, y una revisión minuciosa relevaría que los impactos son más complejos que los que se desprende de la generalización recogida en el párrafo anterior, ya que en realidad se detectan impactos positivos y negativos en las tres categorías principales en las que se han clasificado el impacto.

### **1.3.3 Impacto económico del Turismo**

Es muy importante ahondar en la definición de impacto económico del turismo, debido a que son repercusiones que dejan las diferentes actividades que se vive en el ámbito del turismo, es así que para mayor profundidad del tema se cita la teoría de Quintero, (2004), donde señala que el impacto económico del turismo muestra cómo se puede cambiar y generar una demanda de bienes y servicios, además de un desarrollo de infraestructura, generar empleo y una nueva inversión en la actividad turística. Para ello es necesario establecer una relación con factores o agentes económicos que intervienen en la actividad turística tales como: Política turística, volumen del gasto turístico en el destino, recirculación del gasto, grado de la demanda turística. (p. 95)

Para Lickorish (2014) su teoría informa el impacto económico del turismo está asociado a las ganancias gracias a los ingresos, impuestos, al empleo y la renta y desarrollo regional.

Por otro lado, Mathieson (1988) afirma que el impacto económico del turismo son aquellos beneficios generados por la actividad turística, por ello los niveles pueden ser: local o municipal, regional, estatal e internacional; de los impactos provocados por el crecimiento turístico, el más investigado es el impacto económico. Quizás, sea porque la consideración de los costos y los beneficios económicos puedan expresarse en términos cuantitativos, a diferencia de los impactos sociales y culturales, mucho de los cuales han de expresarse en términos cualitativos, más difícilmente evaluables. A criterio personal según la teoría de diferentes autores plasmadas en esta investigación se concluye que el impacto económico del turismo es el efecto que dejan ciertas actividades ya sean culturales, económicas y también religiosas como es el caso en el que se centra esta investigación para conocer cuál es el impacto generado por una actividad de peregrinación, conocer índices turísticos, además conocer si el impacto fue positivo o negativo en los establecimientos de hospedaje de uno de los distritos con más flujo turístico que tiene la provincia de Trujillo, y por ende un gran atractivo para la región.

#### **1.3.4 Turismo**

Es muy importante definir el vocablo turismo para el desarrollo de este estudio que implica gran relevancia turística es así que se cita la definición de la OMT que dice que son aquellas actividades que ejecuta una persona o un grupo de personas en los viajes y destinos lejos de su entorno ya sea por ocio, trabajo etc con un periodo corto inferior a un año. (p. 46)

#### **1.3.5. Turismo religioso**

Desde tiempos antiguos se sabe que la religión conlleva a la afluencia de muchas personas que en peregrinación viajan a distintos lugares para la adoración a entidades religiosas, es por ello que para el estudio es necesaria la definición de turismo religioso para ello Sandra Tabón (2013) en su teoría donde indica que, como fenómeno social y económico, las actividades religiosas han cobrado tendencia para muchas personas, su interés radica en aquellos requisitos espirituales

de lugares religiosos creando oportunidades para el crecimiento económico de destinos turísticos religiosos y empleo para la misma comunidad.

Millán et al. (2010) afirma que el turismo religioso es aquella actividad motivada a realizar por razones religiosas. (párr. 243). Por ello para estos autores las actividades o festividades religiosas aportan y se involucran con el turismo considerablemente, ello se ve reflejado en los beneficios obtenidos en los distintos establecimientos turísticos.

Para Ramírez (2010) citado de Cánoves (2006), indica que el turismo religioso se realiza por tener actividades religiosas, donde se visita lugares sagrados donde muchos de los turistas observan objetos religiosos que tienen un significado. En diferente perspectiva el turismo religioso es una actividad reciente que mayormente es estudiado en países anglófonos. (Cortez, 2006). Cabe mencionar que, aunque no haya una definición establecida de turismo religiosas son varias las perspectivas de los autores las cuales pueden ser utilizadas para futuras investigaciones.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es impacto económico del turismo, registrado en hoteles del distrito de Huanchaco, durante la visita del Papa Francisco, año 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio**

##### **a) Conveniencia**

Es conveniente porque se permitirá saber el impacto económico del turismo en los hoteles del distrito de Huanchaco, con la visita del sumo pontífice al distrito de Huanchaco en la ciudad de Trujillo que se suscitó en Enero del 2018; así mismo al hablar de impacto económico se involucra al turismo ya que la información se recabará de los establecimientos de hospedaje, y además se conocerá los diferentes beneficios que se obtuvieron de la visita del santísimo, además de conocer la actual relevancia de las actividades religiosas que incrementan al turismo

## **b) Relevancia**

La presente investigación es relevante porque servirá como ejemplo a futuras generaciones que deseen llevar a cabo estudios de investigación similares, además de ello es de gran importancia hacer un estudio para conocer como impactan positiva o negativamente las actividades religiosas al turismo en el país, y como ello beneficia a los lugares turísticos, también permite analizar la demanda turística y flujo turístico además de índices económicos.

## **c) Teórica:**

Con esta investigación y sus bases teóricas se podrá definir la variable impacto económico del turismo, lo cual llevará a lograr los objetivos propuestos y una mejor obtención de resultados para así detallarlos y analizarlos.

## **d) Metodológica**

Este proyecto de investigación es de gran aporte científico porque permitirá proponer estrategias para mejorar la calidad turística en los hoteles del distrito de Huanchaco, para próximas visitas y/o actividades religiosas que incentivan el crecimiento del turismo en el País.

## **e) Práctica**

Es práctica porque nos permitirá conocer si el impacto económico del turismo en el distrito de Huanchaco ha sido positivo o negativo llevándolo al sector hotelero y en base a ello realizar propuestas estratégicas que beneficien a los establecimientos en el distrito.

## **1.6. Hipótesis**

La visita del Papa Francisco en el año 2018, ha generado impacto económico positivo en los hoteles de Huanchaco.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General:**

- Determinar el impacto económico del turismo, en los hoteles del distrito de Huanchaco, dada la visita del papa Francisco, año 2018

### **1.7.2. Objetivos Específicos:**

- Identificar los beneficios económicos registrados en los hoteles de Huanchaco, por la visita del papa Francisco, año 2018.



- Caracterizar la oferta y demanda del sector hotelero del distrito de Huanchaco y su importancia para la economía, dada la visita del papa Francisco, año 2018.
- Realizar un análisis FODA, Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades, del sector hotelero del distrito de Huanchaco.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, porque la variable se investigará en su forma natural y como se encontró en la actualidad. Es transversal, debido a que se medirá la variable e inmediatamente se describirá sin pretender evaluar la evolución de ésta.

## 2.2 Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Impacto económico del turismo</b>	Para Mathieson (1988) el impacto económico del turismo son aquellos beneficios generados por la actividad turística, por ello los niveles pueden ser: local o municipal, regional, estatal y he internacional;	Para medir las dimensiones: Beneficios económicos, la oferta y demanda turística, se utilizaría las técnicas de observación y entrevista y como instrumento <b>la guía de entrevista dirigida a los encargados de los hoteles del distrito de Huanchaco y fichas de observación</b> para la planta turística hotelera.	<b>Beneficio Económico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero % de ganancias generales por la visita.</li> <li>- % de habitaciones vendidas</li> <li>- % de ocupabilidad generada durante la visita y fuera de la visita</li> <li>- Ingresos Económicos</li> <li>- Generación de empleo</li> <li>- Precio en temporada normal</li> <li>- Precio en temporada por la visita del Papa.</li> </ul>	Intervalo Intervalo Intervalo Nominal
			<b>Demanda Turística</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Edad</li> <li>- Sexo</li> <li>- Ocupación</li> <li>- N° de turistas en general</li> <li>- N° de turistas nacionales</li> <li>- N° turistas extranjeros</li> <li>- Servicios particulares</li> <li>- Atractivos turísticos</li> <li>- Información de la programación del papa.</li> </ul>	Nominal Nominal Intervalo Intervalo Intervalo
			<b>Oferta Turística</b>		

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

La población está compuesta por 35 establecimientos de hospedaje, ubicados en el distrito de Huanchaco-Provincia, Trujillo.

### **2.3.2. Muestra**

Dado que la población para esta investigación es relativamente pequeña, para la muestra se tomará la misma.

## **2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **2.4.1. Técnica:**

Se empleó la técnica de Guía de entrevista, la cual se aplicará a la población determinada.

Del mismo modo se hizo uso de la técnica de la observación en los diferentes establecimientos de hospedaje del distrito de Huanchaco.

### **2.4.2. Instrumento:**

Se utilizó la guía de entrevista, cual será aplicada a los encargados de los 35 Hoteles ubicados en el Distrito de Huanchaco.

Asimismo, se utilizó la ficha de observación de los establecimientos de hospedaje, donde fue posible organizar la información.

## **2.5. Validez y Confiabilidad**

El instrumento fue validado por tres expertos:

- Hanny, del Castillo Meléndez
- Zoila Analy, Quiroz Hernández
- Alejandro Eljov, Yepjen Ramos

### **2.5.1. Métodos de análisis de datos.**

Para el proyecto se utilizará la guía de entrevista, ya que es una técnica de investigación cualitativa que permitirá obtener información detallada, para el cumplimiento de los objetivos planteados, donde el entrevistado tendrá un espacio para expresar sus propios puntos de vista. Con la aplicación de esta técnica y su instrumento se medirá las tres dimensiones planteadas en la investigación, las

cuales son: Beneficios económicos, la cual está conformada por 4 preguntas abiertas; la segunda dimensión es la Demanda turística, la cual está conformada por 8 preguntas abiertas, y por último la dimensión Oferta turística, compuesta por 3 preguntas abiertas.

### **2.6. Aspectos éticos**

- No usar el plagio en el proyecto de investigación
- Respetar las normas APA
- Cumplir con el esquema metodológico presentado
- Ser originales en al momento de redactar el proyecto

### III. RESULTADOS:

**En relación al objetivo:** Caracterizar la oferta y demanda del sector hotelero del distrito de Huanchaco y su importancia para la economía, dada la visita del papa Francisco, año 2018; se muestran los siguientes resultados:

El turismo en el distrito de Huanchaco se empezó a fundir a partir de los años 50, debido a la visita de turistas en la ciudad de Trujillo. Los visitantes no sólo se interesaban en su recorrido al centro histórico, el complejo arqueológico Chan Chan sino también complementaban su recorrido y/o visita con el balneario de Huanchaco, ya que en este balneario se realizaba actividades turísticas como la pesca artesanal en el tradicional caballito de Totorá; además de su gastronomía y la artesanía, su buen clima lo cual permitía que sea visitado en todas las épocas del año.

El Ministerio de comercio exterior y turismo en el año 2016, registró un total de 113 525 arribos, comparado con el año 2015 donde se registró un aumento de 129 953 arribos. El origen de los turistas que arribaron a Huanchaco en el año 2016 se distribuye en turistas nacionales e internacionales en el Perú.

El distrito de Huanchaco, como destino turístico asegura una serie de atractivos turísticos que permiten satisfacer una diversidad de segmentos de turistas, como, por ejemplo, el turismo de aventura, el ecoturismo, el turismo histórico y el cultural. Estos atractivos no son aprovechados de manera óptima ya que Huanchaco es conocido a nivel local y nacional como un destino turístico de sol y playa, además nuestras autoridades locales no ponen mayor énfasis en la promoción de actividades turísticas culturales.

## OFERTA TURÍSTICA DEL DISTRITO DE HUANCHACO:

### 3.1. ATRACTIVO TURÍSTICOS DEL DISTRITO DE HUANCHACO:

- **la playa de Huanchaco:** Es más significativo y bello de sus playas, como son: Playa Azul, La Ribera, La Poza, El Silencio, etc.

**Fuente:** Página web de la Municipalidad Distrital de Huanchaco – octubre 2018

**Imagen 01:** Balneario de Huanchaco: tomada desde la Iglesia Virgen de la Candelaria del Socorro



<http://mdh.munihuanchaco.gob.pe/>

**Cerro Campana:** Corresponde netamente al distrito de Huanchaco, Provincia de Trujillo. Está ubicado a 16 km. De la ciudad de Trujillo y a 8 km. de la línea de playa. Dista 21 km. de la Huaca El Brujo (provincia de Ascope) y 22 km. de la Huaca La Luna (Moche). Tiene una elevación de, aproximadamente, 1002 m.s.n.m., y marca el inicio del Sistema de Lomas Costeras que se extiende hasta Cosquimbo en Chile. Es un poseedor de una riqueza arqueológica aún no estudiada; representa un potencial turístico que desarrollado puede convertirse en un verdadero motor del desarrollo local, regional y nacional.

**Imagen 02:** Cerro Campana tomada desde el Huanchaco



**Fuente:** Página web de la Municipalidad Distrital de Huanchaco – octubre 2018

<http://mdh.munihuanchaco.gob.pe/>

- **Los Totorales:** Son respetados como humedales, genera todo un ecosistema de vital importancia para la supervivencia de diversas especies de flora y fauna. Se trata de parajes con un inmenso potencial para el desarrollo del ecoturismo; los totorales están íntimamente ligados a la supervivencia, también de una ancestral cultura, la Chimú, que se ve reflejada en las familias Huanchaqueras que recibe en herencia un lote marino, y naturalmente frente a cada lote, un Wachaque de totora, con lo que queda asegurada su supervivencia.



**Imagen 03:** Vista de una poza en los totorales de Huanchaco



**Fuente:** Página web de la Municipalidad Distrital de Huanchaco – octubre 2018

<http://mdh.munihuanchaco.gob.pe/>

- **El Muelle de Huanchaco:** Fue construido a fines del siglo XIX por la agencia José Saá & Cía, y adquirido por don Víctor Larco Herrera en 1902, lugar donde se embarcaban grandes cantidades de azúcar y algodón provenientes de las haciendas de Chiclín, Chiquitoy y roma, transportados hasta Huanchaco por ferrocarril. Fue de gran interés, tanto así que, a finales de 1917, era el segundo puerto más grande del país. Por su historia y por haber sido el puerto más importante de la costa norte del país, es el recurso turístico que permite a los turistas disfrutar de la agradable vista que ofrece el balneario.

**Imagen 05:** Vista el Muelle de Huanchaco



**Fuente:** Página web de la Municipalidad Distrital de Huanchaco – octubre 2018

<http://mdh.munihuanchaco.gob.pe/>

- **La pesca Artesanal:** fue la principal actividad de estos pueblos; utilizando para su desplazamiento el caballito de totora, esta costumbre responde al mantenimiento de una tradición de siglos. Este recurso cultural ha sido empleado desde la época pre-inca.

**Imagen 06:** Pescador artesanal llegando de su faena de pesca en Caballito de Totora en donde se aprecia el uso de la red para la extracción de pescado



**Fuente:** Página web de la Municipalidad Distrital de Huanchaco – octubre 2018

<http://mdh.munihuanchaco.gob.pe/>

**Caballito de Totora:** Importante instrumento para la realización de la pesca artesanal; se construye con la Totora que es la materia prima; la Totora es cultivada en Wachaques y tiene todo un proceso de siembra y cosecha.

Este recurso natural ha sido empleado desde la época pre- inca, para la construcción de la embarcación denominada por los españoles Caballito de Totora y que en lengua Mochica fue conocida, con el nombre de Tup.

**Imagen 07:** Caballito de Totora turístico de Huanchaco



**Fuente:** Página web de la Municipalidad Distrital de Huanchaco – octubre 2018

<http://mdh.munihuanchaco.gob.pe/>

- **Iglesia Virgen del Perpetuo Socorro:** Construida sobre una huaca Chimú en 1540, considerada como la primera iglesia cristiana de indígenas en la colonia. su morada de la Virgen Candelaria del Socorro, patrona del pueblo, y principalmente de los pescadores que se encomiendan a la mar en sus elegantes caballitos de totora.

**Imagen 08:** Iglesia Santuario de la Candelaria del Socorro

**Fuente:** Página web la Municipalidad Distrital de Huanchaco – octubre 2018



<http://mdh.munihuanchaco.gob.pe/>

**Virgen del Perpetuo Socorro:** Fray Alonso de Escarcena tuvo la decisión de traer a nuestro suelo la imagen de Nuestra Señora de Socorro. Solicitó al rey de España, Carlos V, el obsequio de una escultura de la Santísima Virgen de Candelaria. Luego de embalada la escultura, fue embarcada en un galeón que zarpó de Cádiz, llegando a Huanchaco hacia fines del mes de enero de 1537.

Gracias a las gestiones del venerable Deán Saavedra y Leiva, se instituyó la romería quinquenal. Esta romería consiste en que la imagen de la Virgen del Socorro es conducida a pie, de ida y vuelta a lo largo de los 14 km.

**Imagen 09:** la Virgen del Perpetuo Socorro tomada desde el altar de la Iglesia de Huanchaco



**Fuente:** Página web de la Municipalidad Distrital de Huanchaco – octubre 2018

<http://mdh.munihuanchaco.gob.pe/>

### 3.2. PLANTA TURÍSTICA DEL DISTRITO DE HUANCHACO:

#### - Establecimientos de hospedaje:

La oficina de Administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, cuenta con aproximadamente 56 establecimientos de hospedaje. Los cuales según la Gerencia de Desarrollo Económico Local - Sub Gerencia de Turismo de la Libertad, sólo 14 de estos establecimientos cuentan con clasificación (Hotel y hostal). Es decir, el 75% de establecimientos no se encuentran debidamente clasificados y categorizados.

Por otro lado, la planta hotelera del balneario de Huanchaco representa aproximadamente sólo 10.71% del total de establecimientos de hospedaje existentes; con esto se demuestra que la planta hotelera huanchaquera tiene mucho camino para desarrollarse, siempre y cuando se unan esfuerzos en la búsqueda del incremento del flujo turístico hacia el balneario.

**Tabla 1:** *repartición de Establecimientos de Hospedaje Clasificados y Categorizados del distrito de Huanchaco*

<i>Establecimiento de Hospedaje</i>	<i>N</i>	<i>%</i>
Hospedajes sin Clasificación y Categorización	42	75
Hospedajes Clasificados y Categorizados	14	25
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>100</b>

**Fuente:** realización propia realizado con datos obtenidos del Gercetur-La Libertad 2016

## **DEMANDA TURÍSTICA DEL BALNEARIO DE HUANCHACO:**

### **- Demanda Turística:**

Datos obtenidos del archivo electrónico del Mincetur año 2016, el distrito de Huanchaco recibió un total de 8, 354 turistas no residentes en Perú, y 106, 639 residentes. De los cuales se distribuye de la siguiente manera: En los meses de enero, febrero y marzo se recibe un total de 31 872 turistas; Abril, mayo y junio se recibe 29 989 turistas; en Julio, agosto y Setiembre se recibe 32148 turistas, en octubre y noviembre se recibe 20 974 turistas.

Además, se puede notar que los turistas residentes en el Perú que visitan el distrito provienen de la región La Libertad, Lima metropolitana y Callao, Lambayeque y Ancash; se cuenta con muy pocas visitas de residentes del sur del país.

En cuanto a los turistas no residentes en el Perú se aprecia que proceden principalmente de Europa (Alemania, España, Francia, Italia); otros países europeos y Estados Unidos. En menores proporciones se encuentran los residentes de países de Sudamérica, Oceanía.

Según el estudio del perfil del turista extranjero 2016 que visita Perú; en cuanto a la Modalidad de viaje que ellos emplean se da de la siguiente manera:

El 74% visitó el Perú sin adquirir un paquete turístico a una agencia de viajes, es decir, viaja por cuenta propia, sin embargo, desde el 2011 se observa un aumento gradual en la proporción de turistas que adquiere un paquete turístico.

El 35% de turistas de negocios contrató paquetes turísticos en su viaje al Perú, lo mismo que el 31% de quienes vinieron por vacaciones y el 4% de los que viajaron para visitar a familiares o amigos.

Se estima que el 2017, cerca de 782 mil turistas extranjeros compraron un paquete turístico para viajar al Perú.

A mayor edad del visitante, la proporción de uso de paquetes turísticos se incrementa.

El tiempo promedio en la planificación del viaje fue de 2 meses. Las personas que adquirieron un paquete turístico fueron las que planificaron su viaje con mayor anticipación (algo más de 3 meses).

Los departamentos que visitaron los turistas en el Perú están conformados por el 72% que estuvo en Lima. Esto se debe en parte a que el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez es la principal entrada al país.

Los departamentos del circuito sur (Arequipa, Cusco, Ica y Puno) concentraron el mayor número de visitas.



Tacna también figura entre los primeros, particularmente por el notable flujo de turistas chilenos.

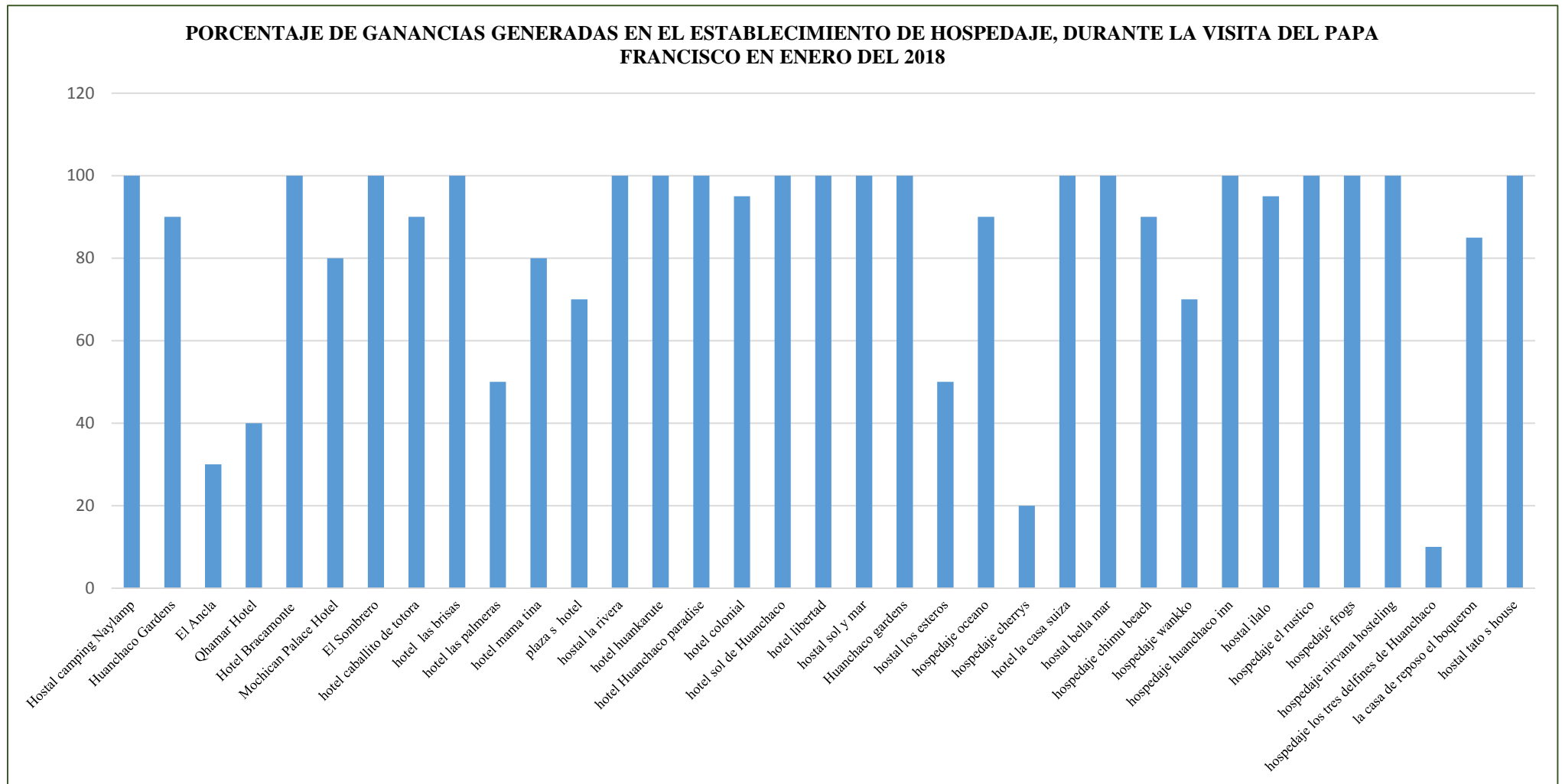
El internet tiene un lugar secundario como fuente de información al igual que las revistas turísticas y las agencias de viaje; mientras que muy pocos turistas buscan información en agencias de viajes cuando llegan al balneario ya que ellos traen información previa de los atractivos y actividades que se realizan en el balneario a través de guías especializadas como Lonely Planet, Guide du Routard, Trip Advisor.

En el caso de los turistas nacionales la mayoría se informó acerca del balneario mediante recomendaciones de amigos y familiares, mientras que muy pocos turistas se informaron a través de agencias de viajes.

**En relación al objetivo:** Identificar los beneficios económicos registrados en los hoteles del distrito de Huanchaco, por la visita del papa Francisco, año 2018.

Frente al interés de conocer cuál ha sido el impacto generado por la presencia del Papa Francisco en el distrito de Huanchaco y específicamente en el sector hotelero, luego de la encuesta realizada a 35 establecimientos de hospedaje, los más representativos se muestran a continuación los siguientes resultados: De acuerdo al porcentaje de ganancias obtenidas por los establecimientos de hospedaje durante las fechas de visita del Posible es posible afirmar que 18 alojamientos lograron obtener ganancias hasta del 100%. Dentro de ellos se destaca al Hostal Camping Naylamp, Hotel Bracamonte, Hotel El Sombrero, Las Brisas, Hostal La Rivera, Hotel Huankarute, Hotel Huanchaco Paradise, Hotel Sol de Huanchaco, Hotel Libertad, Hostal Sol y Mar, Huanchaco Gardens, Hotel la Casa Suiza, Hotel Bella Mar, Hospedaje Huancho Inn, Hospedaje El Rústico, Hospedaje Frogs, Hospedaje Nirvada Hostel, Hostal Tatos House. Además 6 establecimientos de hospedaje lograron percibir ganancias en un 90%, 2 hospedajes recibieron ingresos del 70% y otros en menores proporciones como son 50, 40, 30 y 10% de las ganancias recibidas, tal y como se muestra en el siguiente gráfico de distribución del porcentaje de ganancias por hospedaje.

**Tabla N°01**



**Fuente:** Cuadro Matriz de Encuesta a los establecimientos de hospedaje del distrito de Huanchaco, Setiembre 2018

La llegada del Papa Francisco a la ciudad de Trujillo representó un promedio de 11,700 peregrinos quienes pernoctaron en campamentos autorizados en los distritos de Trujillo, Víctor Larco y Huanchaco. Sin embargo, para la otra proporción de la población que tuvo previsto acudir a Huanchaco para ser partícipe de tan agradable experiencia tuvo a bien alojarse en Establecimientos de Hospedaje que desde tiempos posteriores estuvieron acondicionándose tanto en infraestructura como en equipamiento para cubrir las plazas camas necesarias por parte de la demanda solicitada en su momento.

En ese sentido se ha hecho estudios de los 35 establecimientos de hospedaje, objeto de estudio de la presente investigación se tuvo a bien resaltar 4 que resaltan por ostentar la categoría más alta dentro la planta hotelera del Balneario de Huanchaco. Así tenemos:

**Hostal El Ancla E.I.R.L.:** El hostel posee una categoría de 3 estrellas, su nombre comercial es Hostal El Ancla, su propietario es el señor Jose Luis Zevallos Arrese, cuenta con licencia de funcionamiento vigente, la capacidad instalada del establecimiento hotelero se distribuye de la siguiente manera: 3 habitaciones simple, 4 habitaciones dobles, 1 habitación triple, 7 habitaciones matrimoniales y 1 suite presidencial, ofrece como servicios generales, custodia de valores, estacionamiento privado, servicio de atención de primeros auxilios, generadores de energía para emergencias, servicio de internet, teléfono de uso público, piscina para adultos y niños, bar, cafetería. Los servicios dentro de la habitación son: agua fría y caliente las 24 horas, frigobar, televisión a color, teléfono con cobertura nacional e internacional, closet, guardarropas, atención permanente las 24 horas. Posee además áreas de recepción, Lobby, en el área de seguridad no cuenta con personal permanente, pero sí con cámaras de seguridad. Además, posee personal capacitado para la atención y cuenta con el departamento de reservas. En relación a la demanda que acude al hotel en temporadas bajas el 60% son turistas nacionales y 40% extranjeros; en temporadas altas el 90% nacionales y el 10% extranjero.

**Figura 1:** Fachada del Hostal el Ancla – Distrito de Huanchaco.



**Fuente:** Archivo Fotográfico del Investigador – Setiembre 2018

**Hotel Caballito de Titora**, ostenta la categoría de 3 estrellas, su propietario es el señor Jorge Luis Llanque Lopez, cuenta con licencia de funcionamiento vigente, asimismo dentro de la capacidad instalada que posee el hotel presenta; 10 habitaciones simples, 8 habitaciones dobles, 5 habitaciones cuádruples y 4 habitaciones matrimoniales.

Dentro de los servicios generales que ofrece cuenta con custodia de valores, estacionamiento privado, servicio de atención de primeros auxilios, generadores de energía eléctrica, servicio de internet, servicio de lavado y planchado, teléfono de uso público, piscina para adultos y niños, bar cafetería, entre otros.

En relación al servicio y equipamiento de la habitación posee, agua fría y caliente las 24 horas, frigobar, televisión a color, teléfono con cobertura nacional e internacional, closet y guardaropas, atención a la habitación las 24 horas.

En lo que corresponde a las instalaciones, cuenta con recepción, lobby, cuenta con personal de seguridad, personal capacitado para la atención a los clientes, asimismo con el departamento de reserva y de marketing.

Dentro de la política ambiental de la empresa reutilizan el papel para los asuntos administrativos, así mismo hacen un uso racional del recurso hídrico y los detergentes, para evitar todo tipo de impacto ambiental.

**Figura 1:** Vista interior del Hotel Caballito de Totora – Distrito de Huanchaco



**Fuente:** Archivo Fotográfico del Investigador – Setiembre 2018

**Mochican Palace Hotel**, ostenta la categoría de 4 estrellas, su propietaria es la señora Herlinda, Basilio Vda de Ore, cuenta con licencia de funcionamiento vigente además de un libro de reclamaciones a disposición de los clientes.

La capacidad instalada se distribuye en 6 habitaciones simples, 4 habitaciones dobles, 3 habitaciones triples y 12 habitaciones matrimoniales, además la infraestructura posee 4 pisos. Dentro de los servicios generales ofrece, custodia de valores, estacionamiento privado, servicio de atención de primeros auxilios, generadores de energía, servicio de internet, lavado planchado, teléfono de uso público, piscina para adultos y niños, bar, cafetería y otros. El servicio y equipamiento dentro de la habitación se compone de lo siguiente: aire acondicionado, agua fría y caliente las 24 horas del día, frigobar, televisión a color, teléfono con cobertura nacional e internacional, cambio regular de sábanas, closet, guardaropas, así como servicio de atención a la habitación las 24 horas.

Cuenta con recepción, lobby, personal calificado y uniformado, así como el departamento de reservas y marketing, departamento de créditos y contabilidad.

Dentro de su responsabilidad con el medio ambiente reutilizan el papel para fines administrativos, así como el bajo consumo de agua y detergentes.

La demanda en temporadas bajas se compone por 20% nacionales y 30% extranjeros, y para las temporadas altas 80% nacionales y 90% extranjeros.

**Figura 1:** Fachada del Mochican Palace Hotel – Distrito de Huanchaco



**Fuente:** Archivo Fotográfico del Investigador – Setiembre 2018

**Hotel Bracamonte;** posee categoría de 4 estrellas su propietario es el señor, Juan Julio Bracamonte Mantilla, cuenta con licencia de funcionamiento vigente y libro de reclamaciones a disposición.

Posee una capacidad instalada de 10 habitaciones simples, 8 habitaciones dobles y 5 habitaciones cuádruples, cuenta con servicios generales como custodia de valores, servicio de internet, así como lavado y planchado. En sus habitaciones cuenta con aire acondicionado, agua fría y caliente las 24 horas, frigobar, televisión a color, teléfono con cobertura nacional e internacional, guardaropas, closet, atención a la habitación las 24 horas; entre otros.

Además, cuenta con recepción, lobby, personal, cámaras de seguridad, personal capacitado en atención al cliente, así como departamento de reservas y marketing.

Dentro de la responsabilidad social, asumen como política el reciclaje, el riego de áreas verdes del hotel con aguas residuales tratadas, así como el bajo uso de aguay detergentes.

En temporada baja recibe el 50% de turistas nacionales y 30% de turistas extranjeros. Y en temporadas altas recibe el 99% de turistas nacionales y el 70% de turistas extranjeros.

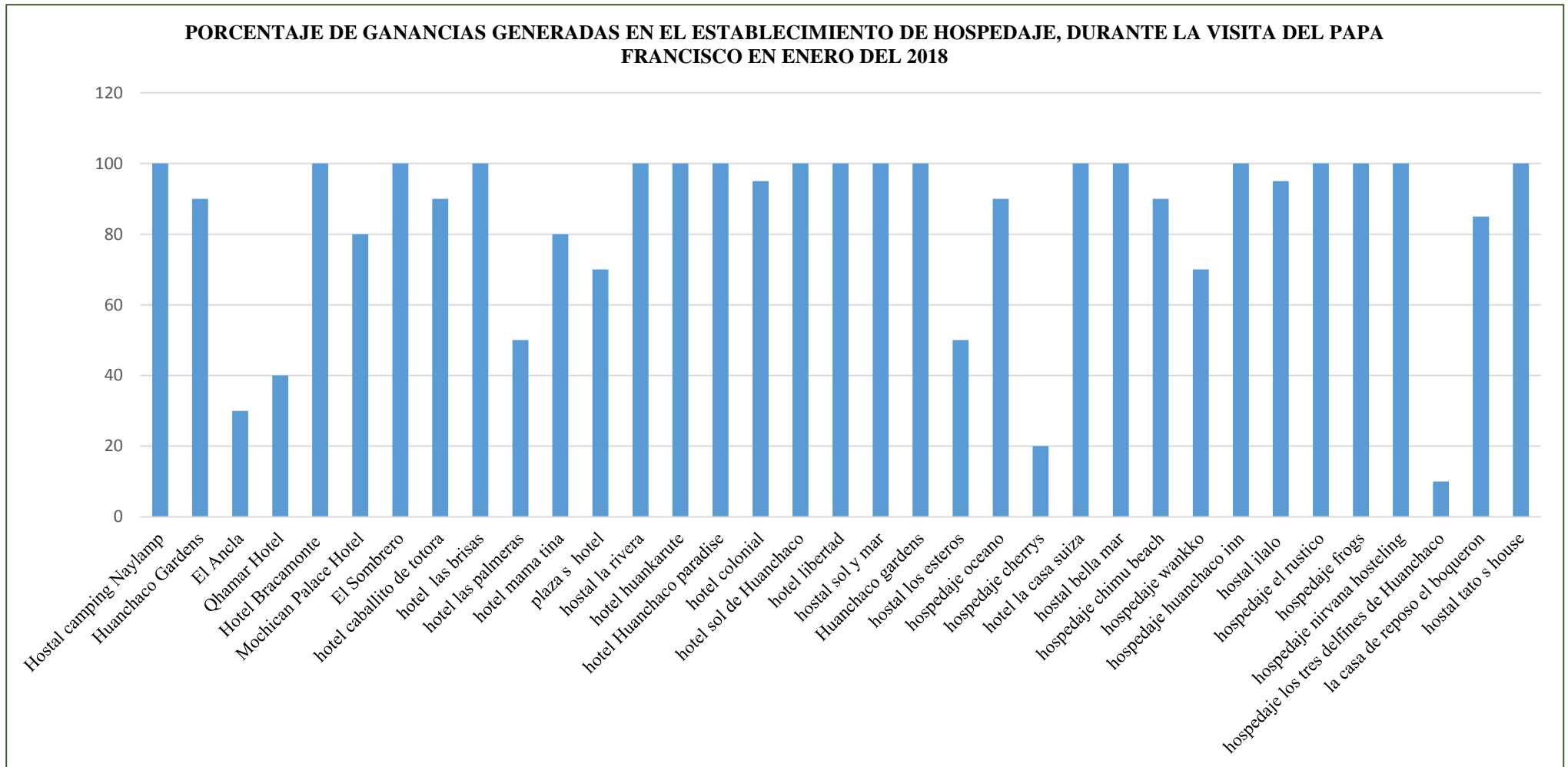
**Figura 2:** Fachada del Hotel Bracamonte – Distrito de Huanchaco



**Fuente:** Archivo Fotográfico del Investigador – Setiembre 2018

Frente al interés de conocer cuál ha sido el impacto generado por la presencia del Papa Francisco en el distrito de Huanchaco y específicamente en el sector hotelero, luego de la encuesta realizada a 35 establecimientos de hospedaje, los más representativos se muestran a continuación los siguientes resultados: De acuerdo al porcentaje de ganancias obtenidas por los establecimientos de hospedaje durante las fechas de visita del Posible es posible afirmar que 18 alojamientos lograron obtener ganancias hasta del 100%. Dentro de ellos se destaca al Hostal Camping Naylamp, Hotel Bracamonte, Hotel El Sombrero, Las Brisas, Hostal La Rivera, Hotel Huankarute, Hotel Huanchaco Paradise, Hotel Sol de Huanchaco, Hotel Libertad, Hostal Sol y Mar, Huanchaco Gardens, Hotel la Casa Suiza, Hotel Bella Mar, Hospedaje Huancho Inn, Hospedaje El Rústico, Hospedaje Frogs, Hospedaje Nirvada Hosteling, Hostal Tatos House. Además 6 establecimientos de hospedaje lograron percibir ganancias en un 90%, 2 hospedajes recibieron ingresos del 70% y otros en menores proporciones como son 50, 40, 30 y 10% de las ganancias recibidas, tal y como se muestra en el siguiente gráfico de distribución del porcentaje de ganancias por hospedaje.

**Tabla N°02**

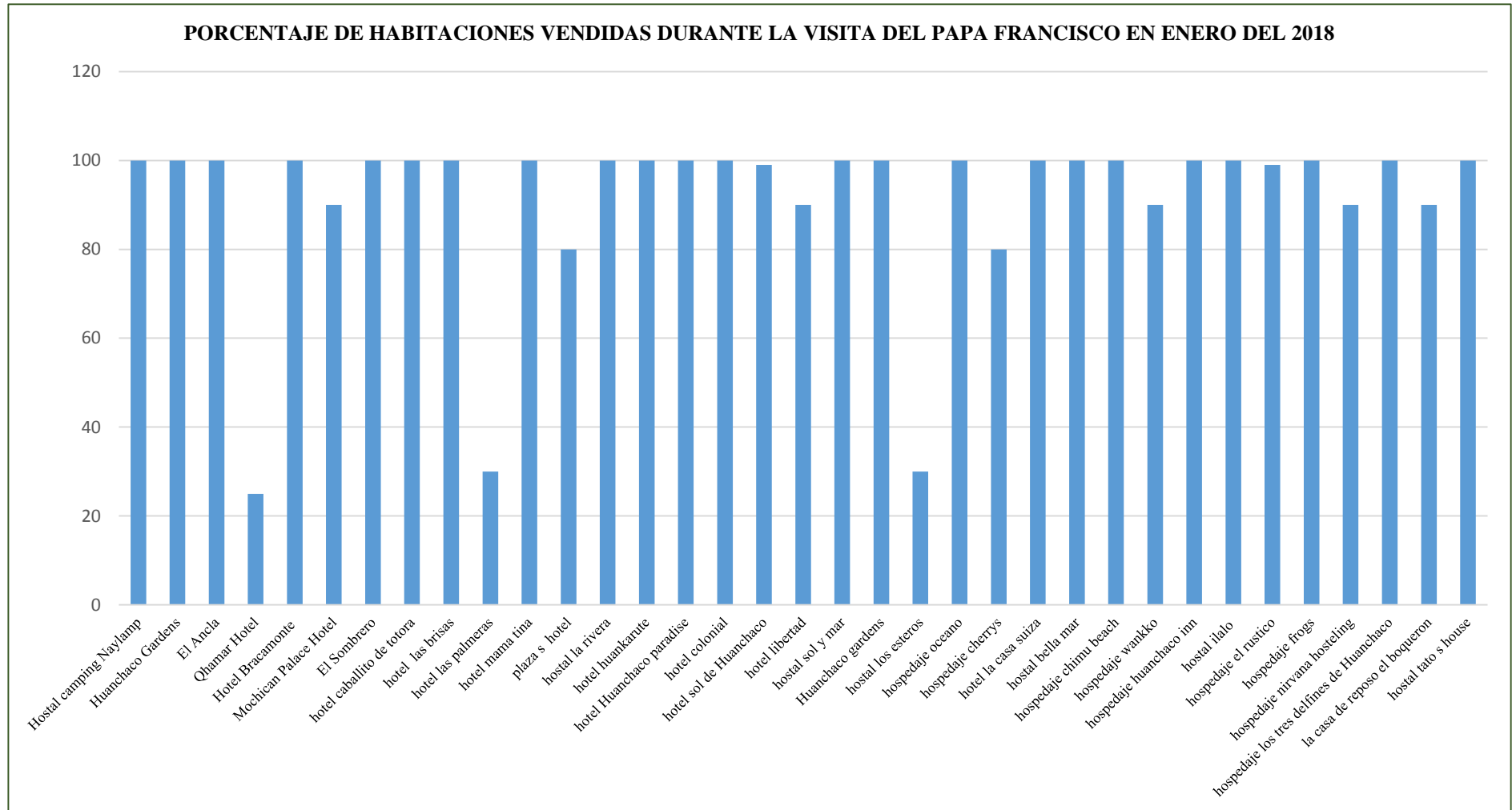


**Fuente:** Cuadro Matriz de Encuesta a los establecimientos de hospedaje del distrito de Huanchaco, Setiembre 2018



El volumen de ventas para el caso de los establecimiento de hospedaje se encuentra directamente vinculado con el porcentaje habitaciones vendidas y dentro de ella las plazas camas disponibles, para comprobar este dato es posible afirmar que 23 establecimientos de hospedajes de Huanchaco vendieron al 100% sus habitaciones, destacando dentro de ellos los siguientes: Hostal Camping Naylanp, Huanchaco Gardens, Hotel Bracamonte, el Ancla, el Sombre, Hotel Caballito de Totora, Hotel las Brisas, Hotel Mama Tina, Hotel la River, Hotel Huankarute, Hotel Huanchaco, Hotel Colonial, Hotel Sol de Huanchaco, Hostal Sol y Mar, Hospedaje Océano, Hotel la Casa Suiza, Hotel Bella Mar, entre otros que se detalla en el gráfico posterior; asimismo se pone de manifiesto que 5 hospedajes alcanzaron un porcentaje de ventas del 80% y en menor porcentaje con 20 y 30% solo 3 hospedajes.

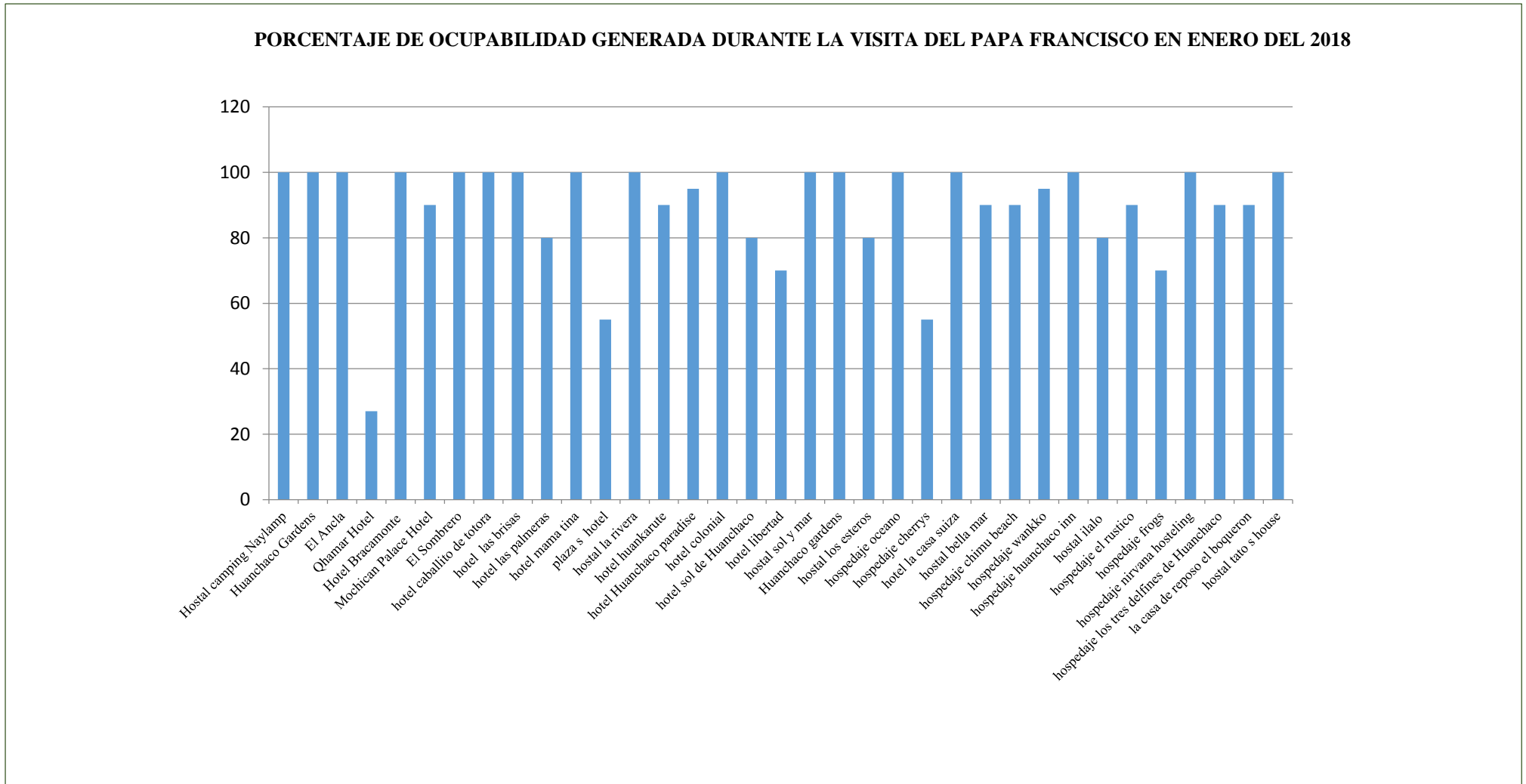
**Tabla N°03**



**Fuente:** Cuadro Matriz de Encuesta a los establecimientos de hospedaje del distrito de Huanchaco, Setiembre 2018

En relación a la ocupabilidad de las habitaciones 17 establecimientos de hospedaje afirmaron haber ocupado el 100%, en 2 de los alojamientos ocuparon el 90% de sus habitaciones, en 4 alojamientos ocuparon el 80%, en 2 alojamientos ocuparon el 60%, así mismo en otros 2 ocuparon el 50%, por su parte solo en 1 alojamiento ocuparon el 30% siendo este último el Hotel Qhamar. Las cifras anteriores se expresan en el siguiente cuadro:

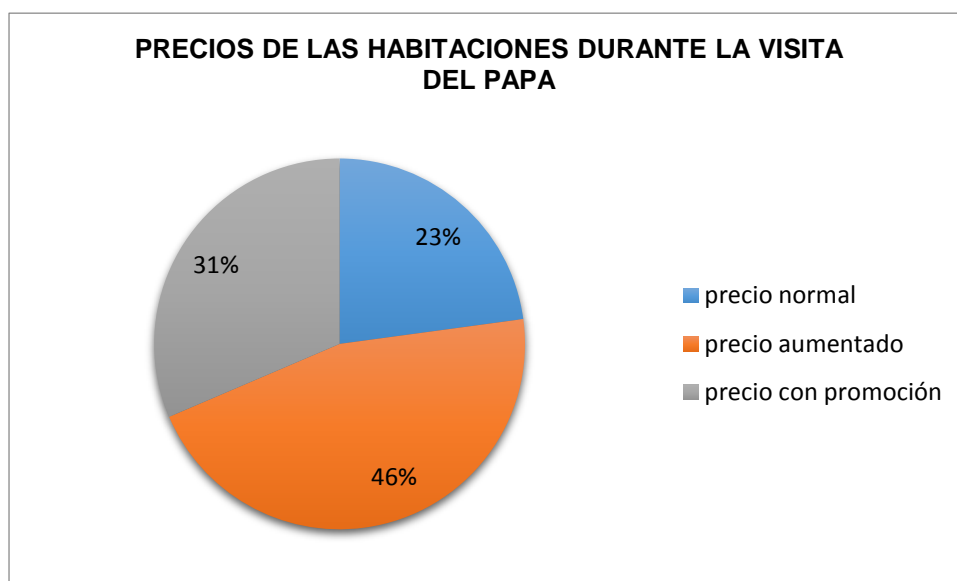
**Tabla N°04**



**Fuente:** Cuadro Matriz de Encuesta a los establecimientos de hospedaje del distrito de Huanchaco, Setiembre 2018

La afluencia de visitantes al distrito de Huanchaco puso en ventaja a muchos de los empresarios hoteleros los mismo que tuvieron a bien no sólo, la implementación y mejora de su infraestructura hotelera, sino que a partir de ella vieron la posibilidad de incrementar sus costos debido a la gran demanda de habitaciones, por consiguiente es posible afirmar que el 46% de los establecimientos de hospedajes incrementaron sus costos en un margen de 10 a 40% del costo normal, el 31% aplicó tarifas por promoción lo que incluía el pago más la obtención de algún beneficio adicional como por ejemplo el desayuno bufet. Por su parte el 23% de los establecimientos de hospedaje han mantenido su precio normal garantizando con ello la ocupabilidad de las habitaciones en su totalidad.

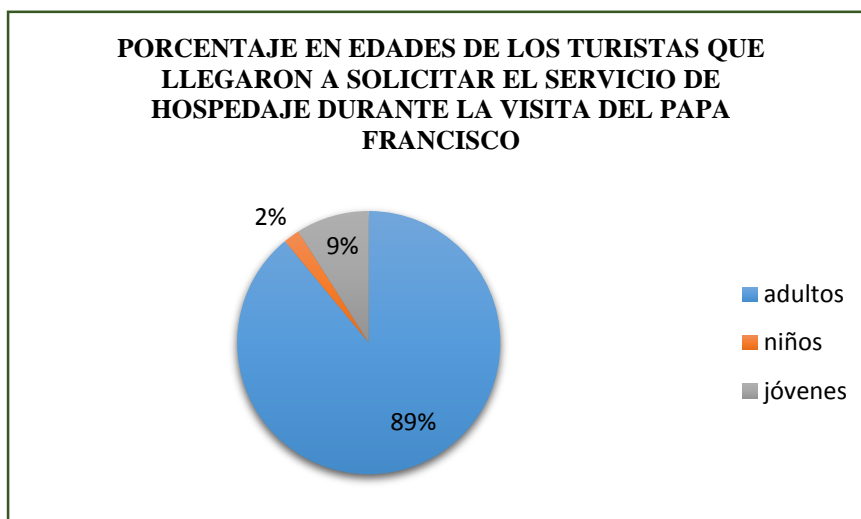
**Gráfico N°01**



**Fuente:** Cuadro Matriz de Encuesta a los establecimientos de hospedaje del distrito de Huanchaco, Setiembre 2018

En relación a las características demográficas de los huéspedes que se alojaron en los 35 establecimientos de hospedaje objeto de estudio de la investigación en curso, es posible afirmar que en su mayoría con el 89% estuvo conformado por la población adulta, quienes responden a las características propias del segmento de turismo religioso y que son ellos los primeros en motivar sus desplazamientos tratándose de eventos no tan comunes como la Visita del Papa al Distrito de Huanchaco. El 9% estuvo conformado por los jóvenes y el 2% por niños quienes por obvias razones vienen acompañado de sus padres o familiares. A continuación, el gráfico siguiente muestra los datos que se líneas arriba se describen.

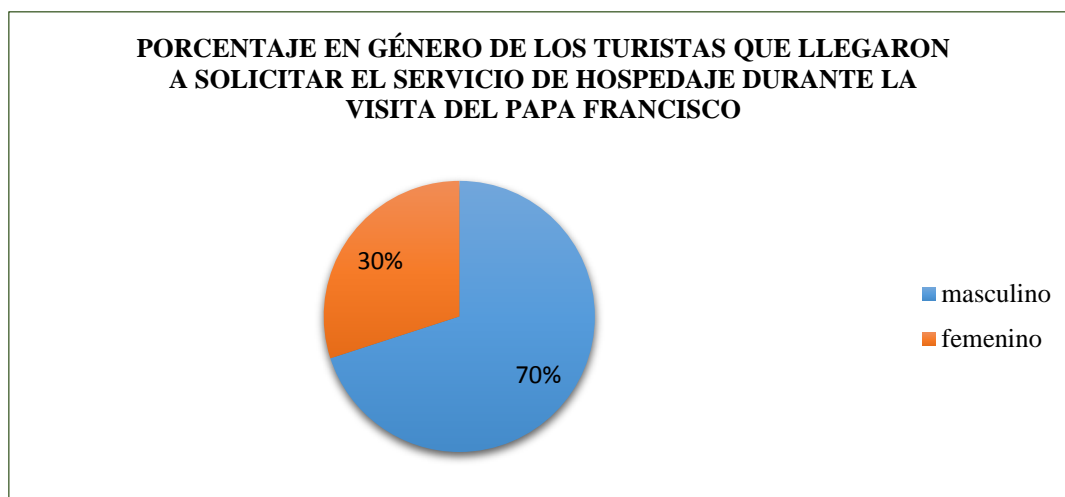
**Gráfico N°02**



**Fuente:** Cuadro Matriz de Encuesta a los establecimientos de hospedaje del distrito de Huanchaco, Setiembre 2018

Del mismo modo continuando con la descripción demográfica es importante destacar que el 70% de las personas que ocuparon los establecimientos de hospedaje fueron del género femenino y el 30% del género masculino, tal y como se muestra en el siguiente cuadro.

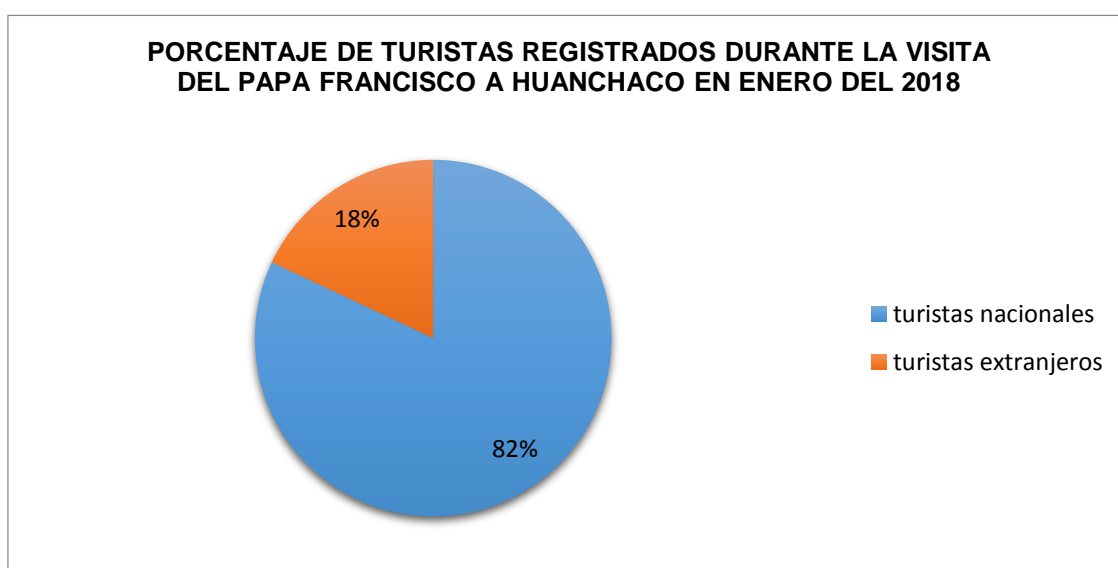
**Gráfico N°03**



**Fuente:** Cuadro Matriz de Encuesta a los establecimientos de hospedaje del distrito de Huanchaco, Setiembre 2018

La identificación del tipo de huéspedes que se alojaron en los diferentes establecimientos de hospedaje ha permitido diferenciarlos en 2 segmentos claramente definidos como son el 82% de los turistas fueron nacionales, provenientes principalmente de las ciudades Lambayeque, Cajamarca, Jaén, Chimbote, entre otras en menor proporción. Así mismo el 18% fueron extranjeros provenientes de Chile, Argentina, Brasil, Ecuador, entre otros en menor proporción.

**Gráfico N°04**

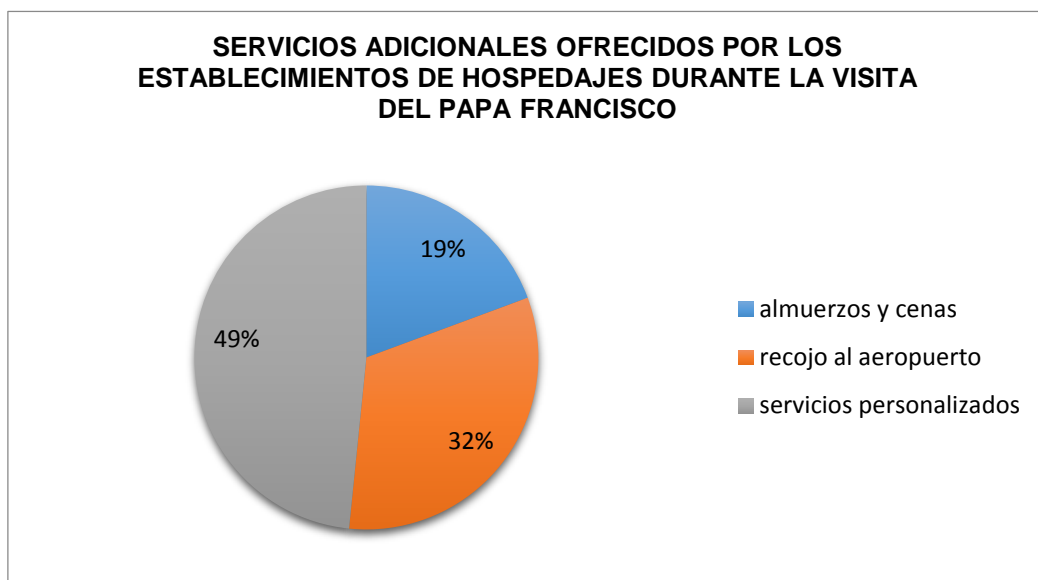


Fuente: Cuadro Matriz de Encuesta a los establecimientos de hospedaje del distrito de Huanchaco, Setiembre 2018



Cabe mencionar que al tradicional servicio de alojamiento los establecimientos de hospedajes también estuvieron preparados para brindar servicios adicionales como recojo al aeropuerto, desayunos bufet, almuerzos y cenas que complementaban la experiencia en el lugar. De los cuales 12 establecimientos de hospedaje brindaron adicionalmente servicio de almuerzos y cenas, 20 hospedajes implementaron el servicio de recojo al aeropuerto y 30 proporcionaron servicio personalizado.

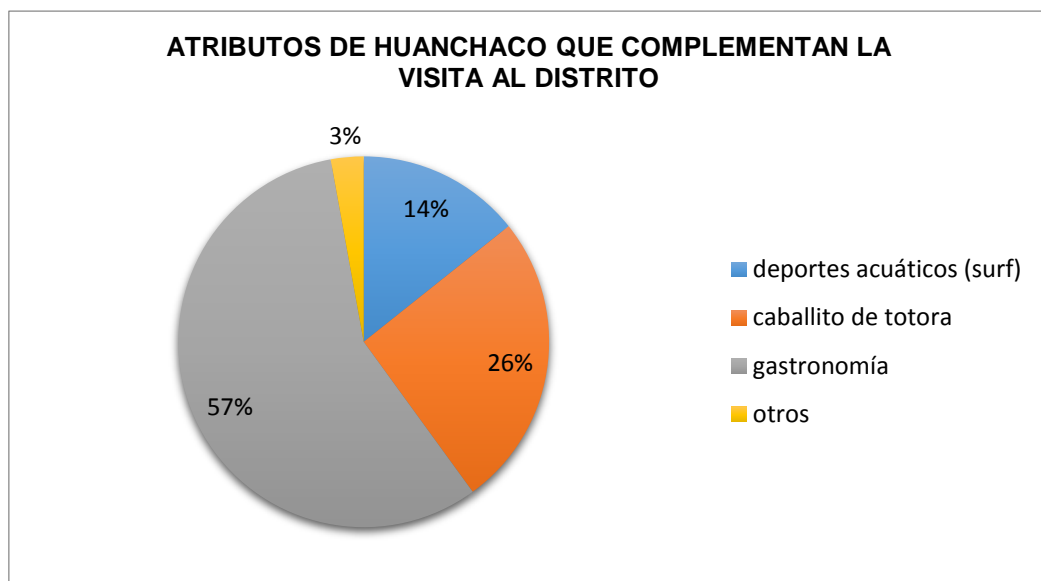
**Gráfico N°05**



Fuente: Cuadro Matriz de Encuesta a los establecimientos de hospedaje del distrito de Huanchaco, Setiembre 2018

El distrito de Huanchaco se caracteriza no sólo por la presencia de la playa y el muelle que se convierten en el principal atractivo turístico de la zona, sino también posee otros atributos que lo hacen único dentro de ellos la población encuestada manifiesta que 57% disfrutó de la gastronomía en especial de los potajes marinos y otros como los dulces que se ofrecen en el parador turístico Quibisich, el 26% sostuvo que el caballito de totora es otro elemento emblemático y muy representativo del distrito y que gracias a la posibilidad de encontrarlos como embarcaciones en las orillas del mar los visitantes pueden tener una experiencia diferente. El 14% se sintió atraído por el deporte del surf que también complementa la oferta turística de Huanchaco como destino turístico. Y el 1% no indica que es su clima y su gente; tal y como se muestra en el siguiente gráfico.

**Gráfico N°06**



Fuente: Cuadro Matriz de Encuesta a los establecimientos de hospedaje del distrito de Huanchaco, Setiembre 2018

#### IV. DISCUSIÓN:

El turismo encuentra una gran oportunidad para diseñar productos, generar nuevos flujos y mejorar la oferta turística en la cultura de las comunidades, es este un elemento central de la vida de las poblaciones que se expresa en las formas de ser y estar de las mismas, que en muchos de los casos son tradicionales y en otros se van actualizando con el tiempo.

El aprovechamiento turístico recae en los diferentes tipos de turismo que se pueden generar a partir de la identificación de las potencialidades turísticas de un destino, en esta investigación ese desplazamiento se debió principalmente por el turismo religioso, a partir de la visita del Papa Francisco, definiendo al turismo religioso Millán et al. (2010) como: aquella actividad motivada a realizar por razones religiosas. (párr. 243). Por ello para estos autores las actividades o festividades religiosas aportan y se involucran con el turismo considerablemente, ello se ve reflejado en los beneficios obtenidos en los distintos establecimientos turísticos.

Sandra Tabón (2013) en su teoría del turismo religioso como fenómeno social y económico, las actividades religiosas han cobrado tendencia para muchas personas, su interés radica en aquellos requisitos espirituales de lugares religiosos creando oportunidades para el crecimiento económico de destinos turísticos religiosos y empleo para la misma comunidad. Tomando como referencia lo anterior es posible afirmar que el distrito de Huanchaco es concurrido por turistas nacionales como extranjeros cuyos motivos de visita varían, dependiendo de sus gustos y preferencias. Ello se debe principalmente a la presencia de atractivos turísticos que despiertan el interés siendo el más representativo entre todos ellos el Balneario de Huanchaco, el mismo que es el escenario perfecto para los bañistas y amantes de los deportes asociados al mar como el surf, a este componente del sistema turístico se suma también la presencia de la planta turística hotelera que juega un papel preponderante para garantizar la comodidad y satisfacción de los turistas durante su visita.

Debido a la importancia que ocupa Huanchaco para la provincia de Trujillo, se consideró como uno de los lugares elegidos para acoger al Papa Francisco, este hecho conllevó a generar múltiples impactos, que para efectos de la presente investigación se abordó el impacto económico y turístico. Y que de acuerdo a la teoría que señala Quintero, (2004),

cuando habla del impacto económico del turismo sostiene que este se manifiesta a través de la generación de una demanda de bienes y servicios, además de un desarrollo de infraestructura, generación de empleo y una nueva inversión en la actividad turística. En base a esa teoría es posible afirmar que el desplazamiento proyectado de turistas y fieles religiosos en los meses de enero del 2018, tuvo a bien la preocupación de los representantes de los diferentes establecimientos de hospedaje quienes se vieron en la necesidad de acondicionar su infraestructura, equipamiento, así como los procesos de atención al cliente, a ello se suma la posibilidad de brindar servicios extras como es el caso del servicio de recojo al aeropuerto. Confirmando a partir del análisis anterior que los establecimientos de hospedaje de Huanchaco fueron los primeros en percibir ese impacto económico positivo, llegando tasas de ocupabilidad del 100%, y viéndose obligados a pasar sus clientes a otras empresas.

De acuerdo a las investigaciones señaladas como parte de los antecedentes de la presente investigación, “Las fiestas religiosas y su impacto en la situación económica de los pobladores de la parroquia de Sibambe, cantón Alausí, provincia de Chimborazo, año 2016 – 2017”; donde se demuestra que las fiestas religiosas siempre son motivo de grandes desplazamientos de personas y en este caso de turistas motivados por su fe católica, con la presencia del Papa también se pudo evidenciar el flujo de grandes grupos de visitantes, que requerían no solo de un techo donde alojarse sino también alimentación y otro tipo de servicios, para el primer punto se habla de los establecimientos de hospedajes quienes suplieron esa necesidad de los turistas y que además gran parte de los visitantes aprovecharon su estadía por la ciudad para realizar visita a los principales atractivos turísticos como son el Complejo Arqueológico de Chan Chan y Huaca de la Luna.

Para Lickorish (2014) con su teoría sobre impacto económico del turismo está asociado a las ganancias gracias a los ingresos, impuestos, al empleo y la renta y desarrollo regional. Lo cual se ha demostrado a partir de la identificación del total de ingresos generado dada la presencia de los turistas durante la visita del Papa, así los establecimientos de hospedajes objeto de la presente investigación manifestaban que las ganancias oscilan entre 40%, 50%, 60%, 70%, 80% y 90% más de lo habitual, y además durante esa fecha tuvieron que agenciarse de mano de obra estacional. Siendo este un factor positivo cuando de generar beneficios directos e indirectos se trata, este caso a través de mano de obra inducida (aquella que es requerida en ciertos momentos del año, producto de la mayor afluencia de

visitantes o temporadas altas). No obstante, ese hecho también conllevó a que el personal contratado en algunos casos no estaba debidamente entrenado lo cual podría haber ocasionado una mala experiencia del visitante durante su estadía en el establecimiento de Hospedaje.

El análisis del sector turismo del balneario de Huanchaco consiste en evaluar los factores que influyen directamente en el desenvolvimiento de las empresas de servicios turísticos. Cabe mencionar, que el manejo de las empresas turísticas en el balneario siempre ha estado ligado al enfoque de estacionalidad, en virtud de que Huanchaco se la ha dado el trato de centro de veraneo y por tanto, la actividad más fuerte se nota en los primeros meses del año. Los turistas, fundamentalmente los nacionales, sólo relacionan a Huanchaco con la temporada veraniega. Este tratamiento, indudablemente ha sido el mayor obstáculo cuando se ha tenido la intención de promover los atractivos turísticos Huanchaqueros. Por ello eventos como el caso del Turismo religioso es una buena alternativa para impulsar el desplazamiento de turistas a huanchaco por más de un motivo.

## V. CONCLUSIONES:

- 5.1. Huanchaco, como destino turístico ofrece una serie de atractivos turísticos como son: el Cerro Campana, El balneario de Huanchaco, Los Totorales, Muelle de Huanchaco, Pesca Artesanal, Caballito de Titora, Santuario de la Virgen de la Candelaria de Huanchaco.
- 5.2. Según la oficina de Administración tributaria de la Municipalidad de Huanchaco, el distrito de Huanchaco cuenta con aproximadamente 56 establecimientos de hospedaje. De los cuales según, sólo 14 de estos establecimientos cuentan con clasificación (Hotel y hostel) y categorización.
- 5.3. De acuerdo a las encuestas aplicadas 18 alojamientos lograron obtener ganancias hasta del 100%. Dentro de ellos se destaca al Hostal Camping Naylamp, Hotel Bracamonte, Hotel El Sombrero, Las Brisas, Hostal La Rivera, Hotel Huankarute, Hotel Huanchaco Paradise, Hotel Sol de Huanchaco, Hotel Libertad, Hostal Sol y Mar, Huanchaco Gardens, Hotel la Casa Suiza, Hotel Bella Mar, Hospedaje Huancho Inn, Hospedaje El Rústico, Hospedaje Frogs, Hospedaje Nirvada Hosteling, Hostal Tatos House.
- 5.4. El volumen de ventas para el caso del establecimiento de hospedaje se encuentra directamente vinculado con el porcentaje habitaciones vendidas y dentro de ella las plazas camas disponibles, para comprobar este dato es posible afirmar que 23 establecimientos de hospedajes de Huanchaco vendieron al 100% sus habitaciones.
- 5.5. En relación a la ocupabilidad de las habitaciones 17 establecimientos de hospedaje afirmaron haber ocupado el 100%, en 2 de los alojamientos ocuparon el 90% de sus habitaciones, en 4 alojamientos ocuparon el 80%, en 2 alojamientos ocuparon el 60%, así mismo en otros 2 ocuparon el 50%, por su parte solo en 1 alojamiento ocuparon el 30% siendo este último el Hotel Qhamar.

## **VI. RECOMENDACIONES:**

- 6.1. Los establecimientos de hospedaje objeto de estudio de la presente investigación deberían seguir innovando no sólo en cuanto a infraestructura y equipamiento turístico se refiere sino también en cuanto a la prestación de su servicio.
- 6.2. La Sub Gerencia de Turismo del Gobierno Regional – La Libertad y la Municipalidad Distrital de Huanchaco debe impulsar la capacitación permanente de los prestadores de servicios turísticos, en este caso del rubro hotelero de tal forma que a partir de ello se pueda garantizar la prestación de un servicio de calidad.
- 6.3. Se debe realizar estudios para la generación de nuevos productos turísticos en el Distrito de Huanchaco de tal forma que responda a las nuevas exigencias de la demanda que acude al balneario, asimismo prolongue la estadía de los visitantes y el flujo no sea solo estacional.
- 6.4. Además, los empresarios, los inversionistas, los profesionales y todos los actores involucrados directa e indirectamente con el sector turismo pueden utilizar esta información para crear productos y servicios con valor agregado, cubrir las necesidades y satisfacer mejor las demandas de los viajeros nacionales e internacionales.
- 6.5. Las autoridades locales y regionales pueden tomar como base este estudio para emprender nuevos proyectos y tomar decisiones que favorezcan el turismo en su jurisdicción, impulsando eventos culturales, artísticos y otros de relevancia cultural y turística; que sean capaces de atraer la afluencia de los turistas al balneario.

## VII.PROPUESTA

### **PROPUESTA DE MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE DEL BALNEARIO DE HUANCHACO:**

La presente propuesta pasa por el fortalecimiento de capacidades del personal que labora en los establecimientos de hospedaje de Huanchaco, con la finalidad de garantizar a los huéspedes la prestación de un servicio de calidad; que cubra y supere las expectativas de los huéspedes y conceda la posibilidad a las empresas de lograr la fidelización de los clientes. Para la cual se ha propuesto como primero criterio de trabajo el diagnóstico FODA de los establecimientos de Hospedaje, el mismo que permite identificar los problemas a solucionar más urgentes y a partir de él generar diferentes estrategias de solución.

#### **Objetivos:**

- Mejorar la atención al cliente de los establecimientos de hospedaje del de Huanchaco a partir del adiestramiento del recurso humano.
- Fortalecer el vínculo con el cliente, para establecer buenas relaciones a largo plazo que permitan mantener la preferencia por la empresa y alcanzar la fidelización de los clientes.
- Mejorar la calidad de los procesos internos de la empresa para poder cumplir con los requerimientos del cliente.
- Promover la calidad del trabajo y el compromiso de los empleados.
- Generar una ventaja competitiva frente a la competencia de la empresa.

#### **Beneficiarios:**

- Directamente se benefician también los empresarios quienes al invertir su tiempo y dinero en capacitar a su personal y los procesos internos, podrán evidenciar una mayor rentabilidad de su empresa.
- Con la propuesta de mejora se benefician también los huéspedes que acuden a los establecimientos de Hospedaje de Huanchaco, objeto de estudio de la presente investigación.



## **Estrategias:**

### **1. Estrategia:**

Análisis de la situación actual de la empresa frente al servicio al cliente. Para esto, es necesario que la empresa realice un análisis FODA y pueda identificar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

- Se plantea un análisis de problemas y causas a fin de determinar la solución más pertinente. Para esto se usa el Árbol de Problemas con el cual se destacan los problemas de mayor influencia en las deficiencias encontradas en la auditoría.
- Seguidamente, se detectan los problemas que presenta la empresa.

### **2. Estrategia:**

- Diseño de un modelo de servicio al cliente que debe cumplir con una serie de actividades encaminadas a diseñarlo e implementarlo, como por ejemplo:
- **Crear una base de datos de los clientes actuales de la empresa**, determinando sus características, necesidades y volúmenes de compra. De esta manera se reconoce la participación de cada cliente en los ingresos de la empresa y se enfocan las políticas de servicio priorizando los clientes. Esto no quiere decir que la calidad del servicio se debe enfocar solo a aquellos clientes que compran más a la empresa, sino que los esfuerzos pueden ser equiparados a cada necesidad.
- **Segmentar a los clientes.** Para definir de forma objetiva el nivel de servicio a ofrecerles a los clientes, es necesario clasificar a estos en grupos de acuerdo con sus características, deseos y posibilidades, de forma que se pueda garantizar el nivel de servicio que cada cliente demanda.
- **Identificar y clasificar las necesidades de cada segmento:** Con esto se pretende establecer las dificultades o debilidades que actualmente se presentan con relación al servicio. Se destaca que un primer paso es la auditoría del servicio al cliente, la cual se recomienda ejecutar de manera periódica con intervalos de cada 6 meses para hacer seguimiento y establecer los problemas y causas.

### **3. Estrategia:**

- **Capacitación en servicio al cliente.** La capacitación es uno de los aspectos clave para el éxito de la propuesta. Al este respecto, se determina que debe cumplir con lo siguiente: Objetivos: Brindar a los empleados las herramientas necesarias para implementar en la empresa una Cultura de Servicio al Cliente. Lograr que la

organización cuenta con métodos y sistemas de trabajo que permitan la fidelización de sus clientes.

- **Temas de capacitación:** Cultura de Servicio al Cliente. Qué es una Cultura. Características. Cultura de Servicio al Cliente. La lealtad es el factor clave de éxito. La lealtad produce dividendos. Cómo conseguir incrementar la lealtad de los clientes. Cómo no cometer errores en los programas de servicio. Implementando el proyecto. El Mapeo. ¿Qué sabemos de nuestros clientes? ¿Qué sabemos de nuestros competidores? Aprovechar las oportunidades. Análisis de los clientes leales.
- **Fortalecer las actividades de promoción y publicidad.** Pasando a otro aspecto de la propuesta de mejoramiento, se sugiere incrementar las actividades de promoción y publicidad, tomando como estrategia el servicio al cliente para ganar ventaja competitiva. Al implementar esta estrategia es necesario diseñar e implementar un programa de capacitación en servicio al cliente y divulgar la política de servicio y atención al cliente. Para esto las actividades deben estar encaminadas a “informar” al cliente sobre la importancia de este para la empresa y el esmero de esta última para satisfacer sus necesidades.
- **Implementar una encuesta de satisfacción del cliente,** la misma que debe llevarse a cabo inmediatamente una vez que el cliente haya hecho uso de los servicios que el hotel ofrece. La encuesta debe ser clara y concisa de tal manera que no produzca malestar al cliente al momento de llenar la encuesta. La encuesta será entregada por la recepcionista del hotel al momento del check out, y la información debe ser entregada a todos los departamentos del hotel, así todos los colaboradores y gerencia general conocerán las deficiencias del servicio y mediante comunicación interna se decidirá las acciones a tomar.
- **Implementar buzones de sugerencias con sus respectivas fichas,** los mismos que deben estar ubicados de la siguiente manera: uno por cada piso del establecimiento, otro en recepción y en el restaurante para de esta forma conocer la perspectiva más importante del servicio, la del cliente.

## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Sandra, T. (2013), Turismo religioso: fenómeno social y económico: <https://search.proquest.com/openview/9ae5cae8865d3811afd35c5e0dd4809b/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2027535>
- Jafar, (2002); Enciclopedia del turismo; edición: síntesis.
- Amparo S. (1998), Introducción al turismo; Organización mundial del turismo.
- Otto, R. (2018). La visita del papa Francisco y el turismo religioso, (artículo): <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/01/18/la-visita-del-papa-francisco-y-el-turismo-religioso>
- Juanita, R. (2010), impactos del turismo religioso: percepción de la comunidad local de santa catarina juquila, oaxaca, (tesis de licenciada; Universidad Autónoma del estado de México; <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/65290/Impactos%20del%20turismo%20religioso%20Percepci%20de%20la%20comunidad%20local%20de%20Santa%20Catarina%20Juquila-split-merge.pdf?sequence=3>
- Diego. R. (2017), Impacto económico del fenómeno del niño costero percibido por las MYPES, ubicadas en el Distrito de El Porvenir – Trujillo 201
- Lickorish (2014), una introducción al turismo
- Ángel. Ruiz (2012), “Impacto económico de la actividad turística y la industria de hoteles en la economía de Puerto Rico”, revista.
- Jorge, Fernández (2017), “Las fiestas religiosas y su impacto en la situación económica de los pobladores de la parroquia de sibambe, cantón alausí, provincia de Chimborazo, año 2016 – 2017”,
- Ana, Díaz (2014), “Impactos generados por la actividad turística en la festividad de la Virgen de los dolores en el señor crucificado en el pueblo de Virú”; en su investigación de tesis.

**ANEXO**

**GUÍA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD**

Buenas tardes quiero agradecerle el tiempo que me ha brindado para poder realizar esta entrevista. También quiero comentarle que los comentarios y la información que me proporcione serán muy valiosas para el estudio que se llevará a cabo.

**Nombre de Encargado de establecimiento:** ..... **Hotel**.....

<b>DIMENSIONES</b>	<b>PREGUNTAS</b>
<p><b>BENEFICIOS ECONÓMICOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el Número y/o porcentaje de ganancias generadas en el establecimiento de hospedaje, durante la visita del Papa Francisco en enero del 2018?</li> <li>- ¿Cuál es el porcentaje de habitaciones vendidas durante la visita del Papa Francisco en enero del 2018?</li> <li>- ¿Cuál es el porcentaje de ocupabilidad generada durante la visita del Papa Francisco en enero del 2018?</li> <li>- ¿Debido a la visita del Papa se generaron puestos de trabajos por la gran demanda turística?</li> </ul>
<p><b>DEMANDA TURÍSTICA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál es el N° de turistas en general registrado durante la visita del Papa Francisco a Huanchaco en enero del 2018?</li> <li>- ¿Cuál es el N° de turistas nacionales registrado durante la visita del Papa Francisco a Huanchaco en enero del 2018?</li> <li>- ¿Cuál es el N° turistas extranjeros registrado durante la visita del Papa Francisco a Huanchaco en enero del 2018?</li> <li>- ¿Cuál es el Precio establecido en el hotel en temporada normal?</li> <li>- ¿Cuál fue el Precio establecido en el hotel durante la visita del Papa Francisco en enero del 2018?</li> <li>- ¿Cuál fue el porcentaje en edades de los turistas que llegaron a solicitar el servicio de hospedaje durante la visita del Papa Francisco?</li> <li>- ¿Cuál fue el porcentaje en género Masculino y Femenino de los turistas que llegaron a solicitar el servicio de hospedaje durante la visita del Papa Francisco?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuál fue el porcentaje en Ocupación de los turistas que llegaron a solicitar el servicio de hospedaje durante la visita del Papa Francisco?</li> </ul>
<p><b>OFERTA TURÍSTICA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuáles fueron los Servicios particulares que brindó el hotel para acoger a turistas de diversos lugares durante la visita religiosa en enero del 2018?</li> <li>- ¿Qué Atractivos turísticos considera relevantes en Huanchaco para atraer turistas a los establecimientos de hospedaje del Distrito?</li> <li>- ¿Qué servicio adicional, plus o valor agregado brindó el establecimiento a sus huéspedes durante la visita del Papa Francisco en Enero del 2018?</li> </ul>

FICHA DE OBSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE									
PROPIEDAD					N° FICHA:			Región:	
Razón Social:					Categoría :			Provincia:	
Nombre Comercial:					Tipo:			Distrito:	
Propietario:					Sub Tipo:			Localidad:	
ASPECTOS LEGALES				REDES SOCIALES				AFORO:	
RUC:					Whatsapp:			Twitter:	
Licencia F	SI	NO	Facebook:			Instagram:			
Libro R.	SI	NO	E-mail:			Otros:			
CAPACIDAD INSTALADA					SERVICIOS GENERALES				
TIPO		N°		TIPO		N°			
SIMPLES				DEPARTAMENTOS		Ascensores de uso público			
DOBLES				CUADRUPLES		Custodia de valores			
SUITE JUNIOR				TRIPLES		Estacionamiento privado y/o publico			
SUITE PRESIDENCIAL				MATRIMONIALES		Servicio de atención de primeros auxilios			
Otros:					Generadores de energía eléctrica para emergencia				
N° TOTAL DE PERSONAL					Limpieza diaria del hotel y habitación				
N° DE PISOS					Servicio de internet				
SERVICIOS Y EQUIPAMIENTO EN HABITACIONES					SI		NO		
Aire acondicionado					SI		NO		
Agua fría o caliente las 24 horas					SI		NO		
Tensión 110 y 220 w.					SI		NO		
Frigobar					SI		NO		
Televisión a color					SI		NO		
Teléfono con comunicaciones nacional e inter					SI		NO		
Cambio regular de sábanas y/o toallas					SI		NO		
Reglamento interno					SI		NO		
Closet o guardarropas					SI		NO		
Atención de habitación (24 horas)					SI		NO		
Otros:					RESPONSABILIDAD AMBIENTAL				
					Consigue que los turistas se informen y formen parte de la aplicación de buenas prácticas am				
					Colocar estratégicamente contenedores de distinto color para los residuos orgánicos, inorgáni				

ÁREAS DEL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE									
ÁREA DE RECEPCIÓN			ÁREA DE SEGURIDAD			Reducir y reusar el papel y otros materiales similares			
Recepción	SI	NO	Personal de segur.	SI	NO	Riego de áreas verdes con aguas residuales tratadas			
Lobby	SI	NO	Cámaras de segur.	SI	NO	Usar métodos de fertilizantes orgánicos para no dañar el suelo y el área verde.			
RECURSOS HUMANOS			ÁREA DE MARKETING			Reduce el uso de agua y detergentes para la limpieza.			
Pers. Calificado	SI	NO	Relaciones públic	SI	NO	ÁREA ADMINISTRATIVA			
Pers. Capacitado	SI	NO	Dpto.de reserva	SI	NO	Dpto de créditos	SI		
Pers. uniformado	SI	NO	Mercadeo y public	SI	NO	Dpto de Finanzas	SI		
Otros:			Otros:			Contabilidad	SI		
DEMANDA			ALTA TEMPORADA			%	BAJA TEMPORADA		
			Turistas Nacionales					Turistas Nacionales	
			Turistas Extranjeros					Turistas Extranjeros	

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Alejandro Eljor Yepin Ramos, titular del DNI. N° 40064653, de profesión Arqueólogo, ejerciendo actualmente como docente de la Escuela de Arqueología en la Institución Universidad Nacional de Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Hotels de Huanchaco.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En ~~Trujillo~~, a los 12 días del mes de junio del 2018

  
Firma



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Zoila Analy Quiroz Hernández, titular del DNI. N° 45514562, de profesión Licenciada en Turismo,  
ejerciendo actualmente como Docente a tiempo completo  
en la Institución Universidad Nacional de Trujillo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en \_\_\_\_\_.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 13 días del mes de Junio del 2018



Firma

CEN: 50834

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Hanny Del Castillo Meléndez, titular del DNI. N° 44758505, de profesión Licenciada en Turismo, ejerciendo actualmente como Técnica en Turismo en la Institución Municipalidad Provincial de Trujillo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en \_\_\_\_\_.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems		X		
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 14 días del mes de junio del 2018

  
Firma