



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

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

**Cumplimiento Del Decreto Supremo N° 001-2015
Mincetur En Los Hoteles De La Ciudad De Trujillo
Año 2016**

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

AUTORA:

CHOLÁN DÍAZ, JIOMAR MARLENE

ASESORA:

MG. BARINOTTO RONCAL, PATRICIA I.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

LEGISLACIÓN TURÍSTICA

TRUJILLO- 2016

Página Del Jurado

MG. Patricia Barinotto Roncal
Presidente

MG. Luz Alicia Baltodano Nontol
Secretaria

MG. Elena Zapata Mendoza
Vocal

Dedicatoria

Dedicado a Dios por ser mi fortaleza, el mejor guía y porque siempre me dio fuerzas para seguir adelante a pesar de todas las adversidades.

A mi padre por ser el pilar más importante en mi vida porque siempre me demostró su cariño, su amor y por ser mi motivo de superación

A mi madre por brindarme su apoyo incondicional, a quien supo formarme con buenos principios, valores, hábitos y sentimientos los cuales me han servido para salir adelante en los momentos difíciles.

A mi hermana Sisinia por demostrarme su cariño y por haber puesto su confianza en mí desde el inicio de mi carrera universitaria.

Agradecimiento

A Dios por permitirme haber llegado a culminar hasta esta etapa de mi vida.

A mi padre por ser un apoyo en mi carrera y haber puesto su confianza en mí desde un inicio.

A mi asesora por dedicar parte de su tiempo, por enseñarme y poder llevar acabo está presente tesis; a mis docentes de estos 5 años que me transmitieron enseñanzas y experiencias durante mi carrera universitaria.

Declaración de Autenticidad

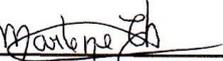
Yo Jiomar Marlene Cholán Díaz identificada con número de DNI N° 46973417, con el fin de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y la Escuela de Administración a la cual pertenezco, declaro bajo juramento que todo documento presentado en este trabajo de investigación es auténtico y fidedigno.

A la vez declaro bajo juramento que cualquier dato o información presenta en este trabajo de investigación son veraces.

Por lo tanto asumo cualquier tipo de responsabilidad ante cualquier falsedad, u omisión tanto de la información como de la documentación presentada por lo cual me someto ante cualquier norma académica de la Universidad César Vallejo.

Asimismo autorizo a la Universidad Cesar Vallejo publicar la presente investigación si así lo cree conveniente

Trujillo, Diciembre del 2016



Jiomar Marlene Cholán Díaz

v

v

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con las disposiciones vigentes y el espíritu fomentado por 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 : Cumplimiento del Decreto Supremo N° 001-2015 Mincetur en los Hoteles de la Ciudad de Trujillo año 2016, con la finalidad de Determinar el Cumplimiento en el periodo 2016, con el propósito de obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería esperando cumplir con todos los requisitos de aprobación.

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

La Autora

Índice

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	¡Error! Marcador no definido.
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Trabajos Previos.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	14
1.4. Formulación del problema	17
1.5. Justificación del estudio	17
1.6. Hipótesis.....	19
1.7. Objetivos	19
II. METODO.....	19
2.1. Diseño de investigación	19
2.2. Variables y Operacionalización de variables.....	20
2.3. Población y muestra	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.5. Métodos de análisis de datos	25
2.6. Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. PROPUESTA.....	44
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
ANEXOS.....	55

Resumen

El presente estudio tiene como propósito determinar el Cumplimiento del Decreto Supremo N° 001-2015 Mincetur en los Hoteles de la Ciudad de Trujillo Año 2016, a la vez identificar las razones del no cumplimiento del D.S, asimismo calificar los 4 elementos que contiene dicho reglamento y son: Infraestructura, Equipamiento, Servicio y Personal de Servicio. La presente investigación es de tipo descriptiva, la población está compuesta por la totalidad de hoteles que se encuentran en la Ciudad de Trujillo, siendo un total de 71 E.H y la muestra que se obtiene de la fórmula es 21 E.H. Se determinó que el cumplimiento total lo obtienen los hoteles de 4 y 5 estrellas, asimismo los hoteles de 3 estrellas tienen un cumplimiento parcial, en lo que concierne a los 4 elementos antes ya mencionados, en consecuencia a los resultados obtenidos de la investigación, se propone una creación e implementación de un área administrativa que sancione frente a las infracciones que a menudo se comenten en relación al D.S. 001-2015, logrando así que los E.H. obtengan un cumplimiento total y se dé importancia a la presente normativa ya mencionada anteriormente, obteniendo de ello estándares de calidad y una buena imagen positiva para la Ciudad de Trujillo.

Palabras claves: Cumplimiento, Infraestructura, Equipamiento, Servicio, Personal de Servicio.

Abstract

The present of this study is to determine the Compliance with Supreme Decree No. 001-2015 Mincetur in the Hotels of the City of Trujillo in 2016, at the same time to identify the reasons for non-compliance with the DS, as well as to qualify the 4 elements contained in said regulation And are: Infrastructure, Equipment, Service and Service Personnel. The present research is of descriptive type, the population is composed of the totality of hotels that are in the City of Trujillo, being a total of 71 E.H and the sample that is obtained of the formula is 21 E.H. It was determined that total compliance is achieved by 4 and 5 star hotels, and 3 star hotels have partial compliance, as far as the 4 elements mentioned above are concerned, in consequence of the results obtained from the investigation, Proposes a creation and implementation of an administrative area that sanctions against infractions that are often discussed in relation to DS 001-2015, thus making the E.H. Obtain full compliance and give importance to the aforementioned regulations, obtaining from it quality standards and a good positive image for the City of Trujillo.

Key Words: Fulfilment, Infrastructure, Equipment, Service, Service Staff .