



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Informalidad en los Establecimientos de Hospedaje no
Categorizados en el Centro de la Ciudad de Piura, Año 2019.**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA.

AUTORAS:

Remaicuna Flores, Fanny Elizabeth. (ORCID: 0000-0002-9202-3810)

Yovera Silva, Lisbeth. (ORCID: 0000-0003-1698-3702)

ASESORA:

Mg. Barinotto Roncal, Patricia Ismary. (ORCID: 0000-0003-3286-0593)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Empresas Turísticas y de Centros de Esparcimiento

PIURA-PERÚ

2020

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Índice de contenidos.....	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	3
III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	5
IV. CONCLUSIONES.....	9
V. RECOMENDACIONES.....	10
REFERENCIAS	11
ANEXOS	

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la informalidad en los establecimientos de hospedaje no categorizados en el centro de la ciudad de Piura- Año 2019 a su vez analizar la productividad laboral que existe en los propietarios de los establecimientos de hospedaje no categorizados como también analizar los costos laborales que afectan la informalidad hotelera. La investigación es de tipo descriptiva-aplicativo, la población de dicho estudio está compuesta por los establecimientos de hospedaje no categorizados siendo un total de 19 y la muestra que está compuesta por todos los propietarios de los establecimientos, se utilizaron instrumentos los cuales fueron, los cuestionarios y las fichas de observación, ambas con un propósito de recolectar toda la información necesaria para dicho estudio, por otro lado los resultados que se obtienen en la investigación es que el 47% de los encuestados indicaron que es importante tener un nivel educativo para formalizar una empresa, ya que te permite tener un mejor manejo administrativo, también se logró analizar que los costos laborales que afectan la informalidad, lo cual representa un 53% debido al desconocimiento que tienen los propietarios en cuanto al costo de la categorización debido a la falta de interés propia.

Palabras clave: informalidad, productividad laboral, costos laborales.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the informality in non-categorized accommodation establishments in the center of the city of Piura - Year 2019, in turn, identify the labor productivity factors that exist in the owners of non-categorized accommodation establishments. In addition to analyzing the labor and fiscal costs that affect hotel informality, it is also important to emphasize that for the realization of this study it was possible to validate the different theories, with the point of view of each author defining the issue of informality, which for many of these are activities that work outside the legal framework, causing problems in the hotel sector. The research is of the type of descriptive request, the population of this study is composed of non-categorized accommodation establishments that are a total of 19 and the sample that is composed of all the owners of the establishments, instruments were also used to carry out research, which were the questionnaires and the observation sheets, both in order to gather all the necessary information for said study, on the other hand the results obtained in the research is that 47% of the owners of the establishments prefer to continue positioning themselves Informal company due to the expenses that your company would face, at the end of our investigation it was possible to identify that the productivity factor that exists in the owners of the uncategorized establishments is the educational level with 53%, when the hotel category is affected , since it was also possible to analyze that labor costs and fi scales that affect informality is the categorization and classification on of the establishment.

Keywords: informality, labor productivity, labor costs.

I. INTRODUCCIÓN

En un mundo actual la informalidad se ve reflejado en los establecimientos de hospedajes no categorizados, esto se convierte en una de las problemáticas que afectan a toda una sociedad, ya que no cumplen con las normas a seguir , lo cual a su vez va contra la satisfacción del huésped ya que si no se siente a gusto por el servicio que se le brinda en el lugar, este va ser un cliente insatisfecho, por ello esto perjudicara la afluencia de demanda que desean adquirir los servicios en los establecimientos de hospedajes. Muchas de las empresas hoteleras se rigen a sus propias leyes ya que al verse amenazados con los gastos que enfrentaría su establecimiento por convertírtela en una empresa formal es por eso que evitan cumplir con estos requisitos, viéndose reflejado que los establecimientos informales no están generando empleo ni desarrollo en la competitividad hotelera.

La hotelería se ha convertido en una de las grandes tendencias en nuestro país, debido a la gran cantidad de visitantes que recibe nuestro territorio peruano. Son muchas las regiones que a pesar de ser las más reconocidas en el sector turístico, brindan al turista un servicio de alojamiento que no cuenta con los requisitos necesarios para ofrecer un servicio de calidad, es decir que son establecimientos informales, este problema de la informalidad hotelera solo se está convirtiendo en una cadena que hasta aún no ha sido controlada por nadie. En el rubro hotelero la demanda de turistas crece cada día más en muchos países, lo cual permite que el turismo se desarrolle de una mejor manera, en esta investigación hemos creído necesario tomar en cuenta algunas investigaciones desarrolladas; lo cual mencionamos a:

Según Mauriola, M. (2015) nos habla sobre el grado de percepción de clientes sobre la calidad del servicio que brindan las empresas turísticas que es muy importante.

Para Chálan, M. (2016) trabajo titulado cumplimiento del decreto supremo N°001-2015 Mincetur en los hoteles de la ciudad de Trujillo año 2016 Universidad César Vallejo, este estudio tiene como finalidad de verificar el cumplimiento del

decreto supremo, para poder evitar cualquier tipo de inconveniente en cuanto a la informalidad del sector hotelero.

Gonzales, J. (2011), hace mención sobre los establecimientos informales lo cual analizo que existe casi un 50% de establecimientos de alojamiento turístico que constituyen establecimientos no categorizados por lo que presentan un nivel bajo de su infraestructura. Por otro lado, también tenemos a Gonzales, P. (2014); Universidad de Valladolid, en su tesis titulada “La calidad y la satisfacción del cliente en la hotelería Low Cost”, España; tuvo como objetivo dar a conocer la importancia que hay en la satisfacción del cliente en el sector hotelero, utilizando una metodología analítica mostrando como resultado un método teórico.

Para Barrientos, C. (2017) según su investigación propone un plan de mejora que ayude con los estándares de calidad que se piden de acuerdo a la ley. En la presente investigación se ha planteado la siguiente interrogante ¿Cómo se da informalidad en los establecimientos no categorizados en el centro de la ciudad de Piura, Año 2019? De esa manera la justificación de dicho estudio, que se ha elaborado con la finalidad de poder observar la informalidad encontrados en los establecimientos de hospedajes en el centro de la ciudad de Piura, lo que va a permitir conocer los impactos que se genera en base a este problema, es por eso que hemos desarrollado esta investigación para llevar a cabo la mejora de dicha problemática que afecta a toda una región y sobre todo el flujo turístico, debido a la poca formalidad en los servicios de alojamiento que se ofrecen, de esta manera se va a poder evitar que los establecimientos de hospedaje se posicionen en el sector turístico sin haber cumplido con la normativa que se establece en el decreto N°001-2015, y todo ello va a generar el incremento turístico. Nuestro trabajo de investigación tiene como objetivo general Determinar la informalidad en los establecimientos de hospedaje no categorizados en el centro de la ciudad de Piura, Año 2019, y como objetivos específicos tenemos Analizar la productividad laboral que existe en los propietarios de los establecimientos no categorizados y Analizar los costos laborales que afectan la formalidad hotelera.

Según Loayza 2008, piensa que el sector informal está constituido por el conjunto de empresas, trabajadores y actividades que operan fuera de los marcos legales y normativos que rigen la actividad económica.

II. METODOLOGÍA

El estudio que se realizó es de tipo descriptivo ya que permite conocer la situación en que se encuentra, mediante la recolección de los datos que se realiza, siendo esta uno de los instrumentos que sirven para llevar a cabo la investigación, es de diseño no experimental ya que nos permite visualizar los hechos tales y como se reflejan en dicho lugar.

La población del estudio de investigación está compuesta por todos los establecimientos de hospedaje no categorizados que se encuentran en el centro de la ciudad de Piura siendo un total de 19 establecimientos. La muestra son todos los establecimientos de hospedaje no categorizados del centro de Piura, Año 2019.

Como técnica emplearemos la encuesta ya que es uno de las herramientas que permite obtener los datos precisos para el tipo de estudio a realizar, como instrumentos de evaluación para llevar a cabo dicha investigación hemos optado por aplicar las siguientes herramientas, el cuestionario es uno de los instrumentos que vamos a utilizar para poder obtener la información con algún objetivo en concreto. Además, es necesario resaltar que este instrumento sirve como detector ante un problema que se presente en el campo, la ficha de observación es otro de los instrumentos que utilizaremos para la recolección de información enfocándose en las variables específicas de dicho estudio, a la vez esto va a permitir proporcionar recomendaciones para la mejora correspondiente.

En cuanto al método de análisis de datos se da mediante un enfoque de dicha investigación lo cual presenta un análisis cuantitativo y cualitativo ya que ambos son claves para obtener la información del presente estudio. Es análisis cualitativo porque va a descubrir y explicar las causas por la cual se está dando dicho problema, además porque será medida bajo la ficha de observación la cual nos va a permitir conocer el nivel de informalidad que se presenta en estos establecimientos, y cuantitativo porque los datos del presente estudio serán analizados a través de porcentajes que representa la informalidad en el centro de la ciudad de Piura, asimismo utilizaremos Microsoft Excel, lo cual va a permitir establecer el grado de informalidad por parte de los prestadores de servicio.

En cuanto a los aspectos éticos para la siguiente investigación se han considerado: Dicho estudio se realiza en base al derecho de cada uno de los autores referidos en el documento, la investigación respeta la vigente norma APA, la investigación presentada tendrá un porcentaje menor a 25%, la información presentada en el siguiente estudio no será modificada, es decir que los resultados obtenidos para la investigación serán efectivos.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la investigación realizada se aplicó la encuesta a los propietarios de los diferentes establecimientos de hospedaje informales de la ciudad de Piura, además se aplicó una ficha de observación para obtener mejores resultados lo cual arrojo que de esa manera se corrobora y contraste la teoría de antecedentes parecidos a dicha investigación para que de esa manera se de una investigación más a fondo.

Clasificación

En el artículo I del Decreto Supremo del Perú, nos dice como es la clasificación y la categorización de los establecimientos de hospedajes, y a la vez los requisitos que se quiere para poder brindar un servicio de calidad

Categorización

Los establecimientos de hospedaje se categorizan de una a cinco estrellas de acuerdo al reglamento del decreto supremo 001-2015

Hotel: Es un edificio que cuenta con todos los elementos necesarios acondicionados para poder vender un servicio de alojamiento ofreciendo una buena estadía al huésped lo cual en su totalidad parte del mismo completamente independizado, formando sus dependencias a una estructura igual. Los establecimientos pueden ser categorizados como Hoteles de Una a Cinco Estrellas, lo que se debe cumplir con los requisitos que se señalan del presente Reglamento.

Apart-Hotel: Establecimiento que es caracterizado por tener una buena instalación adecuada, lo componen departamentos lo cual integran una unidad de explotación y administración. Los Apart-Hoteles pueden ser categorizados de Tres a Cinco Estrellas, siempre y cuando cumplan con los requisitos señalados del presente Reglamento.

Hostal: Es un establecimiento de menor categoría lo que ocupa la totalidad de un edificio y que lo hace ver más antiguo, parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea, que hace que también brinden un servicio a personas que desean percibir una buena estadía. Los establecimientos de hospedaje para ser clasificados como Hostales deben cumplir con los requisitos que se señalan en el presente Reglamento y pueden ser categorizados de una a tres estrellas.

Albergue: Es un establecimiento que brinda el servicio de alojamiento en habitaciones comunes, a un cierto grupo de huéspedes que deseen compartir uno o varios intereses y actividades afines. Los intereses y actividades de sus huéspedes, determinarán la manera del mismo.

Cada Órgano Competente llevará el Directorio actualizado de los establecimientos de hospedaje clasificados y/o categorizados en el ámbito de su competencia administrativa.

Datos Generales

Se observó que los propietarios o propietarias de los establecimientos de hospedaje el 32% son mujeres y el 68% son hombres, lo cual se puede rescatar que mayormente son propietarios quienes manejan este tipo de establecimientos.

La productividad laboral que existe en los propietarios de los establecimientos no categorizados.

En la presente investigación se pudo analizar la productividad laboral que existe en los propietarios de los establecimientos de hospedaje no categorizados lo cual en los resultados obtenidos durante la encuesta que se les realizó, un 47% de las personas encuestadas manifestaron que si es importante tener un nivel educativo para poder formalizar una empresa hotelera ya que a la vez va a permitir tener un mejor manejo administrativo, asimismo se puede apreciar que el 47% de los propietarios o representantes manifiestan que los beneficios de una empresa formal es estar dentro del marco legal ya que ayudan a tener todo en regla. Por otro lado tenemos un 42% de los propietarios que se manifiestan que si tienen conocimiento alguno en base a la formalización de una empresa, ya que eso les sirve de mucho para poder emprender de una manera formal, de ese mismo modo se pudo apreciar que el 42% de los encuestados muestran que las acciones para formalizar los establecimientos es cumplir con los requisitos que se establecen en el reglamento, de esa manera se tiene que el 47% de los propietarios o representantes afirman que una de las consecuencias que tendrían al no cumplir con los requisitos sería clausurar el establecimiento de hospedaje y esto se debe por la informalidad que exista, Así mismo se corroboró con la investigación realizada por Ríos (2015), donde manifestó que la informalidad hotelera se da producto de los niveles educativos por parte de los propietarios, ya que muchos de ellos lo hacen con el fin de poder minimizar costos de formalidad y a la vez porque no sienten la capacidad para manejar una empresa, sin embargo en el paper de Gonzales (2011) afirma que la informalidad hotelera está ligada a problemas de calidad

e infraestructura que presentan los establecimientos , lo cual indica que existe un 50% de empresas hoteleras que no cumplen con las normas establecidas en el reglamento, lo que genera el crecimiento de la informalidad en el rubro hotelero.

Los costos laborales que afectan la formalidad hotelera.

Para el segundo objetivo se pudo analizar la importancia que tienen los costos laborales en la informalidad hotelera, lo cual en los resultados obtenidos producto del estudio realizado se comprobó que el 53% de los encuestados tiene desconocimiento en cuanto al costo de la categorización del establecimiento, lo cual significa que muchos de ellos lo hacen por motivo a los gastos que enfrentaría su empresa, del mismo modo nos indican que el 53% de los encuestados nos afirman que al tener una categorización permite ser reconocida en el mercado además te ayuda a posicionarte con tu marca. Asimismo, se puede observar que el 47% de las personas encuestadas están de acuerdo con que una empresa formal brinde una mayor calidad de servicio por la experiencia que se vive, ya que para ellos esas personas tienen más conocimiento respecto al tema, también se pudo observar y analizar que el 37% de los encuestados piensan que tener un establecimiento clasificado va a permitir que se diferencie de los demás ya que sería un valor agregado, siempre y cuando brinde un servicio de calidad. En cuanto a el conocimiento que tienen los propietarios acerca del directorio de los establecimientos de hospedaje, nos indica que el 53% de los propietarios si tienen conocimiento de ello.

De la misma forma se confirmó en una de las teorías de Ríos (2015), que las empresas informales escapan de la formalidad porque enfrentan muchos costos para generar utilidades y crecer, debido a que piensan que elevarían sus gastos producto al posicionarse como una empresa formal, siendo este uno de los problemas por la cual muchos de los establecimientos no categorizados suelen evadir al cumplimiento de la normativa por otro lado se pudo corroborar en una de las revistas de Loaiza(2006) donde menciona que la informalidad surge cuando los costos de poder pertenecer al marco legal y normativo son superiores a los beneficios que ello conlleva, lo cual involucra pago de impuestos, cumplir con las normas establecidas en el reglamento y el pago de los beneficios a los colaboradores.

En el centro de la ciudad se ha podido apreciar que existe un gran porcentaje de establecimientos de hospedaje no categorizados, debido a las condiciones en las que se encuentran las instalaciones lo cual nos indica que no cumplen con todos los

requisitos establecidas en el reglamento. A la vez se ha podido resaltar que la mayoría de los establecimientos presentan un estado de conservación bueno, ya que en la infraestructura que presentan se encuentran en óptimas condiciones para el cliente, sin embargo muchos de ellos no brindan todos los servicios que se requieren para una buena satisfacción del huésped, es por ello que estos establecimientos que brindan el servicio de alojamiento se posicionan como empresas informales y esto hace que se vea afectado el rubro hotelero que cumplen con los estándares de formalidad, estas evaluaciones se dan de acuerdo a la infraestructura y a los servicios que se ofrecen en estos establecimientos de hospedaje.

IV. CONCLUSIONES

1. Se pudo analizar que la productividad laboral que existe en los propietarios de los establecimientos no categorizados en el centro de la ciudad de Piura es el nivel educativo lo cual lo representa un 47% ya que para ellos lo consideran importante debido a que les va a permitir tener un mejor manejo administrativo al momento de formalizar su empresa hotelera.
2. Se logró analizar que los costos laborales que afectan la informalidad es el desconocimiento que tienen los propietarios en cuanto al costo de la categorización, lo cual representa un 53% debido a la poca importancia que le prestan.

V. RECOMENDACIONES

1. Es importante que las personas que van a crear su propia empresa hotelera sean capacitadas, ya que muchos de ellos no cuentan con el nivel educativo que deberían tener, es por eso que se deben realizar este tipo de actividades con el fin de que obtengan la información necesaria para poder asumir este tipo de responsabilidades y así evitar cualquier tipo de problema que afecte al sector hotelero.
2. Es de vital importancia que se realicen supervisiones en los establecimientos de hospedaje, con el fin de poder detectar si las empresas hoteleras cumplen con la categorización y clasificación del establecimiento como se indica en el decreto supremo 001-2015 y de esta manera poder evitar sanciones que solo perjudican a más de uno.

REFERENCIAS

Asociación Hotelera y Turística de Colombia (2014). *Informalidad Turística en Colombia, impide su crecimiento.*

Recuperado de <https://www.elheraldo.co/turismo/informalidad-del-turismo-en-colombia-impide-su-crecimiento-segun-expertos-167437>

Álvarez, C. & Canales, M. (2018). *Análisis del empleo informal en el sector de establecimientos de hospedaje, Cusco-Perú.* (Tesis de licenciatura). Universidad Andina del Cusco, Perú

Ballón, S. (2016). *Evaluación en la calidad del servicio y satisfacción del cliente en los hoteles de dos y tres estrellas de la ciudad de Abancay* (tesis de licenciatura). Universidad Esan

Cholán, J. (2016). *Cumplimiento del decreto supremo N° 001-2015 Mincetur en los hoteles de la ciudad de Trujillo-Perú.* (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

Dircetur. (2017). *Establecimientos turísticos de Máncora son informales.* Recuperado de <https://walac.pe/talara-el-80-de-establecimientos-turisticos-de-mancora-son-informales>

El peruano (2015). *Normas legales.*

Recuperado de https://elperuano.pe/normaselperuano/2015/06/09/1248181-2.html?fbclid=IwAR1UeE_A5OcUytuZiLk1_q2hsDB8_v_XjjW9xFC5gRMzjLQ4LrtsEYV_qKU

- Franco, M. (2017). *la informalidad turística y su incidencia en el desarrollo del sector, Libertad-Ecuador*. (tesis de licenciatura). Universidad Estatal Península de Santa Elena, Libertad, Ecuador.
- Garcés, N. (2017). *Operadores turísticos de la región Piura es informal*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/peru/piura/90-operadores-turisticos-region-piura-informal-206937-noticia/>
- González, J. (2012). *El hotelería informal y la competitividad turística de la ciudad de Cartagena, Colombia*.
- González, I., Hernández, N. & Fernández, L. (2017). *Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente con los servicios hoteleros*. Universidad de Holguín, Universidad Autónoma de Puebla, México y Universidad de Oriente, México.
- González, R. (2014). *La calidad y la satisfacción del cliente en el hotelería Low Cost*. Universidad de Valladolid.
- Lavado, P. (2016). *Informalidad en Perú*. Recuperado de <http://focoeconomico.org/2016/11/25/informalidad-en-peru/>.
- Loayza, N. (2006). *Consecuencias de la informalidad en Perú*. Revista de Estudios económicos. Recuperado de http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/15/Estudios-Economicos-15-3.pdf?fbclid=IwAR0AvN0ImVTuhdxMB9PBaZOYSeMKuM_F0CkeMu2dOqIOV1pqqDMZGozRVIA.
- Mauriola, M. (2015). *Análisis de la calidad del servicio de empresas turísticas y la satisfacción del cliente para diseñar una propuesta de mejora. Caso: Canchaque, Huancabamba, Piura- Perú* (tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Piura.

Muñetón, H. (2017). *Hospedaje Informal de Turistas*.

Recuperado

de

<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/hospedaje-informal-turistas-multas>.

Ríos, V. (2015). *Informalidad*. Recuperado de

http://scholar.harvard.edu/files/vrios/files/201508_mexicoinformality.pdf?m=1453513195

Silva, G. (2011). *Hotelería informal*. Recuperado de

<https://www.elspectador.com/content/la-hoteler%C3%ADa-informal>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TEMA	VARIABLES	DIMENSIONES	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
La informalidad en los establecimientos de hospedaje no categorizados en el centro de la ciudad de Piura 2019.	Informalidad hotelera	Productividad laboral	<p>Problema General: ¿Cómo se da la informalidad en los establecimientos no categorizados en el centro de la ciudad de Piura?</p>	<p>Objetivo General:</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la informalidad en los establecimientos de hospedaje no categorizados en el centro de la ciudad de Piura- Año 2019 	<p>-Diseño de la Inv. -Tipo de Investigación -descriptiva-aplicativa No experimental -Investigación aplicada o de campo -Población -Muestra</p>
		Costos laborales	<p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la productividad laboral que existe en los propietarios en los establecimientos de hospedaje no categorizados? ¿Qué costos laborales afectan la informalidad hotelera? 	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar la productividad laboral que existe en los propietarios en los establecimientos de hospedaje no categorizados Analizar los costos laborales que afectan la formalidad hotelera. 	<p>Propietarios de los establecimientos de hospedaje no categorizados -Técnica Encuesta Observación directa -Instrumentos -Métodos de análisis Cuestionario Fichas de observación</p>

Anexo 2: Encuesta

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

Buen día, soy estudiante del VIII ciclo de la Carrera de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo y estoy realizando una investigación sobre la Informalidad Hotelera que existe en el Centro de Piura.

Edad: _____

Género: Masculino

Femenino

1. ¿Considera importante el nivel educativo que deben de tener para formalizar su empresa?
 - a) No lo considero importante.
 - b) Si porque permite saber de las normas que uno debe cumplir.
 - c) Si porque permite tener un mejor manejo administrativo.
2. ¿Qué beneficios trae ser una empresa formal?
 - a) Mayores posibilidades de posicionarte en el Mercado.
 - b) Poder asociarnos con otras empresas.
 - c) Estar dentro del marco legal.
3. ¿Tiene conocimiento de la forma para formalizar una empresa?
 - a) Si tengo conocimiento alguno.
 - b) Muy poco debido a la falta de interes propia.
4. ¿Qué acciones debe tomar para lograr la formalización en los establecimientos de hospedaje?
 - a) No tengo muy claras las acciones.
 - b) Cumplir con los requisitos que se establecen en el reglamento.
 - c) No debo tomar ninguna acción.
5. ¿Sabe de las consecuencias que tendría al no cumplir con los requisitos que establece las normas legales?
 - a) Tener alguna sanción al no cumplir con los requisitos.
 - b) Clausurar el establecimiento de hospedajes.
 - c) No tener un buen posicionamiento en el mercado laboral.

6. ¿Sabe del costo que tendría al categorizar su establecimiento?
- a) No tengo conocimiento alguno.
 - b) Si, ya que de esa manera me va a permitir conocer la cantidad necesaria para poder obtener la categorización.
 - c) No le doy mucha importancia al tema de costos.
7. ¿Es importante tener una categorización?
- a) Si porque permite ser reconocida.
 - b) Si porque permite evitar sanciones.
 - c) No porque aumentaría nuestros costos.
8. ¿Estás de acuerdo con que una empresa formal brinda una mayor calidad?
- a) Si estoy de acuerdo.
 - b) En desacuerdo.
 - c) No porque las informales también pueden ofrecerlo.
9. ¿Es necesario que los establecimientos de hospedajes sean clasificados?
- a) Si porque se diferencia de los demás.
 - b) No porque todos ofrecen el mismo servicio.
 - c) Si porque de eso depende la calidad del servicio.
10. ¿Tiene conocimiento de la actualización del directorio en los establecimientos de hospedajes?
- a) Si tengo conocimiento de ello.
 - b) No tengo conocimiento alguno.
 - c) Tengo muy poco conocimiento debido al desinterés que le doy.

Anexo 3: Ficha Observacional

Nombre:	Ubicación Geográfica			Época para visitar:
Estado actual:	Departamento:	Provincia:	Distrito:	Tipo de visitante:
Descripción:				

Anexo 4: Evidencias Fotograficas



Fuente: Propia



Fuente: Propia



Fuente: Propia