

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



TESIS

“EFECTOS GENERADOS POR LAS OPERACIONES HOTELERAS DEL RESORT ROYAL
DECAMERON EN LA OCUPABILIDAD DE LOS HOTELES DE 3 Y 4 ESTRELLAS DEL
DISTRITO DE ZORRITOS”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADAS EN TURISMO

PRESENTADO POR

Br. GÓMEZ GUZMÁN, MARÌA DEL PILAR
Br. ORTEGA OTINIANO, CINTHYA PATRICIA

ASESOR

Lic. CASTILLO CARRANZA, WILSER RENAN

TUMBES – PERÚ

2017

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por protegernos durante el camino, por brindarnos paz, estabilidad, amor y esencialmente por darnos las fuerzas necesarias para vencer obstáculos, adversidades y dificultades que se presentan a lo largo de nuestra vida.

Agradecemos también la confianza y el apoyo incondicional de nuestros familiares y amigos que día a día están con nosotros; indicándonos el camino a seguir para alcanzar nuestras metas, demostrándonos su amor, corrigiendo nuestras faltas y celebrando los triunfos.

Y a nuestro asesor Castillo Carranza, Wilser Renan quien siempre ha estado con nosotras durante el desarrollo y ejecución de esta investigación.

DEDICATORIA

Dedico esta investigación principalmente a Dios por haberme guiado y cuidado en el transcurso de mi desarrollo profesional, así como también a mi familia; especialmente a mi mamá por brindarme su incondicional apoyo y esfuerzo para realizarme en todo lo que soy hoy en día, ahora me toca aplicar mis conocimientos aprendidos para poder retribuirles su confianza y apoyo brindado.

María del Pilar, Gómez Guzmán.

A Dios por darme la oportunidad de lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor; y por estar conmigo en cada paso que doy.

A mi madre Lily Otiniano y a mi padre Jesús Ortega por darme la vida, amarme y creer en mí, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo y ser el pilar fundamental en todo lo que soy.

A mis hermanos Alberto y Eduardo, por estar conmigo y apoyarme siempre.

Ortega Otiniano, Cinthya Patricia.

RESUMEN

La investigación realizada nace a partir de las diferentes necesidades del turista al momento de alojarse en los establecimientos de hospedaje tanto de Zorritos como Decameron, se logró identificar las operaciones y ocupabilidad hotelera como elemento clave para cubrir las necesidades y satisfacción de los turistas que se encuentra presentes en este territorio, es así que la presente investigación busca caracterizar los efectos generados en los hoteles de Decameron y Zorritos, presentando condiciones de desarrollo económico, social y turístico tanto a los establecimientos mencionados así como a la población del área de estudio.

En relación a las operaciones y ocupabilidad hotelera identificadas en el área de estudio, se hizo posible la realización de la investigación ya que así se desenvuelven los conocimientos conceptuales y académicos, es entonces que se asumió como objeto evaluar de forma directa y concisa los efectos generados por el Resort Royal Decameron en base a los hoteles de competencia que vienen a ser los de 3 7 4 estrellas del distrito de Zorritos.

Para el logro del objetivo planteado se determinó el uso de los métodos y herramientas propios de la investigación, como encuestas que fueron dirigidas a los turistas determinados como muestra para la realización de esta investigación; las entrevistas cuyo objetivo fue obtener datos tanto de los propietarios de los establecimientos de hospedaje, así como al personal de contacto directo que laboraron en estos hoteles durante el desarrollo de la misma; las fichas de observación que nos permitieron recoger datos referidos al cumplimiento de los requisitos mínimos según el reglamento, y finalmente las fichas de inventario para la cuantificación de los establecimientos de hospedaje que a la fecha existen en el destino en cuestión.

Como producto del análisis de los datos de campo recabados, se pudo validar la hipótesis, que las operaciones hoteleras de Royal Decamerón originaron una disminución de la ocupabilidad de los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Zorritos, generando una brecha que afectó económica y socialmente al gremio hotelero y al personal relacionado directamente a él.

PALABRAS CLAVES: operaciones hoteleras, ocupabilidad hotelera, caracterizar la cantidad de hoteles, calidad del servicio, percepción de los turistas.

SUMMARY

According to a research conducted which arises from the different needs of tourists at the time of lodging in the lodging establishments of both Zorritos and Decameron, it was possible to identify hotel operations and occupancy as a key element to meet the needs and satisfaction of tourists presents it is in this area, so that the present investigation seeks characterize the effects generated in the hotels of Decameron and Zorritos, presenting conditions of economic, social and tourist development both to the establishments mentioned as well as to the population of the study area.

Regarding operations and hotel employability identified in the study area, it made possible the realization of research as well unwrap our academic conceptual knowledge and it is then that was assumed as to assess direct and concise generated effects the Royal Decameron Resort based on the competition hotels that come to be those of 3 7 4 stars of the district of Zorritos.

In order to achieve the stated objective, the use of research methods and tools was determined, such as surveys that were directed to the tourists determined as a sample for the realization of this investigation; the interviews whose objective was to obtain data from both the owners of the lodging establishments, as well as the direct contact personnel who worked in these hotels during the development of the same; observation sheets that allowed us to collect data relating to compliance with the minimum requirements under the rules, and finally inventory sheets for quantification of lodging establishments that date exist on the destination in question.

As a result of analysis of data collected field could validate the hypothesis that 1 as hotel operations of Royal Decameron resulted in a decrease in the employability of hotels 3 and 4 stars Zorritos district, creating a gap that affected economic and socially the hotel industry and related personnel directly to him.

KEY WORDS: hotel operations, hotel occupancy, characterize the number of hotels, quality of service, perception of tourists.

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CUADROS	07
ÍNDICE DE TABLAS	08
ÍNDICE DE GRÁFICOS	09
ÍNDICE DE ANEXOS	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I : ANTECEDENTES	13
1. EL PROBLEMA	13
1.1 Situación Problemática	13
1.2 Formulación del Problema	14
1.3 Justificación	15
1.4 Limitaciones	16
1.5 Objetivos	17
2. FUNDAMENTACIÒN TEÒRICA	18
3. DEFINICIÒN DE TÈRMINOS	22
4. ANTECEDENTES	26
4.1 Internacionales	26
4.2 Nacionales	28
5. HIPÒTESIS Y VARIABLES	29
5.1 Hipótesis	29
5.2 Variables	29
6. OPERACIONALIZACIÒN DE LAS VARIABLES	30
CAPÍTULO II : MATERIAL Y MÈTODOS	31
1. TIPO DE INVESTIGACIÒN	31
2. POBLACIÒN Y MUESTRA	31
2.1 Poblaciòn	31
2.2 Muestra	31
3. MATERIALES Y MÈTODOS	32
3.1 Materiales, Equipos e Implementos	32
3.2 Mètodos de Investigaciòn	32

4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	34
5. PROCESAMIENTO DE DATOS	35
CAPÍTULO III : RESULTADOS	36
1. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 01 DE ZORRITOS	44
2. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 02 DE DECAMERON	49
3. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 03 DE ZORRITOS	54
4. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 03 DEL RESORT ROYAL DECAMERON	59
CAPÍTULO IV : DISCUSIÓN	60
CAPÍTULO V : CONCLUSIONES	66
CAPÍTULO VI : RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
ANEXOS	75

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01: Ficha de Observación y Requisitos Mínimos Según el Reglamento de Hoteles	41
Cuadro N° 02: Servicios que Brindan los Establecimientos de 3 y 4 estrellas de Zorritos	48
Cuadro N°3: Servicios que Brinda el Resort Royal Decameron	53
RESULTADOS DE LOS HOTELES DE 3 Y 4 ESTRELLAS DE ZORRITOS	54
Cuadro N° 04: Número de Habitaciones del Establecimiento	54
Cuadro N° 05: Meses con Mayor Acogida Turística	55
Cuadro N° 06: Días con Mayor Ocupabilidad Hotelera	56
Cuadro N° 07: Fechas Especiales de Incremento en la Ocupabilidad Hotelera	57
Cuadro N° 08: Calificación de sus Ingresos Económicos Actualmente	58
RESULTADOS DEL RESORT ROYAL DECAMERON	59
Cuadro N° 09: Entrevista al Área de Recepción del Resort Royal Decameron	59

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01 Indicadores de Flujo Turístico Según Estadística Hotelera “Zorritos Plaza”	36
Tabla N° 02 Indicadores de Flujo Turístico Según Estadística Hotelera “María del Mar”	37
Tabla N°03 Indicadores de Flujo Turístico Según Estadística Hotelera “Casa Andina”	37
Tabla N° 04 Indicadores de Flujo Turístico Según Estadística Hotelera “Villa Esperanza”	38
Tabla N° 05 Indicadores de Flujo Turístico Según Estadística Hotelera “Balcones de Zorritos”	38
Tabla N° 06 Indicadores de Flujo Turístico Según Estadística Hotelera “Royal Decameron”	39
RESULTADOS DE LOS HOTELES DE 3 Y 4 ESTRELLAS DE ZORRITOS	40
Tabla N° 07: Registro de Establecimientos de Hospedaje Categorizados de 3 y 4 Estrellas del Distrito de Zorritos	40
Tabla N° 08: Conocimiento de los Trabajadores Sobre las Instalaciones del Hotel	44
Tabla N° 09: Modalidades de Reservas	45
Tabla N° 10: Instalaciones y Atención a las Habitaciones	46
Tabla N° 11: Área de Alimentos y Bebidas	47
RESULTADOS DEL RESORT ROYAL DECAMERON	49
Tabla N° 12: Conocimiento de los Trabajadores Sobre las Instalaciones del Resort	49
Tabla N° 13: Modalidades De Reservas	50
Tabla N° 14: Instalaciones y Atención a las Habitaciones	51
Tabla N° 15: Área de Alimentos y Bebidas	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

RESULTADO DE LOS HOTELES DE 3 Y 4 ESTRELLAS DE ZORRITOS 44

Gráfico N° 01: Conocimiento de los Trabajadores Sobre las Instalaciones del Hotel 44

Gráfico N° 02: Modalidades de Reservas 45

Gráfico N° 03: Instalaciones y Atención a las Habitaciones 46

Gráfico N° 04: Área de Alimentos y Bebidas 47

RESULTADOS DEL RESORT ROYAL DECAMERON 49

Gráfico N° 05: Conocimiento de los Trabajadores Sobre las Instalaciones del Resort 49

Gráfico N° 06: Modalidades de Reservas 50

Gráfico N° 07: Las Instalaciones Y Atención A Su Habitación Fueron Las Adecuadas 51

Gráfico N° 08: Área de Alimentos y Bebidas 52

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 01: Ubicación Geográfica del Distrito de Zorritos – Tumbes	75
Anexo N°02: Ubicación Geográfica del Resort Royá Decameron – Punta Sal	76
Anexo N°03: Operacionalización de las Variables	77
Anexo N° 04: Matriz de Consistencia	78
Ficha N° 01: Inventario de Hoteles	79
Ficha N° 02: Entrevista al Hotel	80
Encuesta N° 01: Sobre la Satisfacción al Cliente	82
Encuesta N° 02: A la Demanda Turística	83
Ficha N° 03: De Observación y Cumplimiento de los Requisitos Mínimos Según el Reglamento	84

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, diversas modalidades de turismo (ocio) han destacado en el sector hotelero a nivel nacional y regional, enfatizando a los hoteles que ofrecen tanto servicios de alojamiento, restauración y esparcimiento y fidelizando a los segmentos que los demandan; dentro de estas modalidades ha sido notorio el despegue a nivel regional del turismo de sol y playas, que básicamente ofrece parajes turísticos, deportes extremos (adrenalina) y variedad gastronómica (mariscos) que caracterizan a los diferentes rasgos de nuestro territorio y cultura que posibilitan un contacto directo entre los turistas y los negocios. Este fenómeno no es únicamente nacional, pero si podemos afirmar que “el turismo en el Perú se ha desarrollado notablemente y compitiendo con los mejores destinos turísticos de sol y playa que existen en el mundo” (Mediano, 2010), valor que nos resalta ante los demás países.

Se conoce que Royal Decameron es categorizado como Resort, debido a la variedad de servicios que ofrece y a la calidad de atención que brindan tanto el personal como a los huéspedes, este lugar se encuentra ubicado en la Carretera Panamericana Norte Km. 1190 en Canos de Punta Sal en la provincia de Contralmirante Villar, y se conoce también que los hoteles de 3 y 4 estrellas se ubican en el balneario de Zorritos en la provincia de Contralmirante Villar, estos son categorizados de esta forma, ya que ofrecen dentro de sus servicios (wifi, tv cable, restaurante, estacionamiento, etc) compitiendo así con Decameron por la afluencia de demanda turística a sus establecimientos de hospedaje, pues antes los turistas que llegaban a esta zona se alojaba en los hoteles de 3 y 4 estrellas, por lo cual los ingresos económicos y turísticos eran beneficiosos para estas empresas; ya que los huéspedes hacían uso de sus servicios de alojamiento y restaurante.

El turismo en las áreas de Zorritos y Punta Sal se basa mayormente en un turismo de sol y playa y en realizar deportes de aventura como paseos en moto acuática, buceo, cabalgatas y pesca de aventura; pero no se sabe con exactitud la cantidad de afluencia turística (demanda) que llega a estas zonas, tampoco la variedad y tipo de servicios que se ofrecen, y sobre todo no se conoce la ocupabilidad hotelera de los establecimientos a investigar.

La siguiente investigación buscó identificar el desarrollo turístico hotelero de sol y playa, desde la apariencia de la calidad brindada por los establecimientos y la percepción de los turistas que hacen uso de sus servicios, esto nos permitió conocer detalladamente hechos sobre los cuales no existen datos de primera mano que coadyuven a mejorar los procesos de servicio de los establecimientos prestadores de servicios hoteleros, la información se hizo mediante métodos analítico, sintético, deductivo e inductivo para explicar de forma directa y concisa los efectos generados por el inicio de las operaciones hoteleras del Resort Royal Decamerón en función de los establecimientos hoteleros vacacionales de tipo turista de la zona.

Esta investigación se hizo mediante la recolección de datos de tipo bibliográfico, para la obtención de información concreta, específica y verás existentes en cuanto al tema de investigación, también a través de trabajo de campo, realizando o aplicando entrevistas, fichas técnicas, y observación directa en el área. Y como instrumento base se hizo uso de encuestas con preguntas cerradas en forma de cuestionario, para la obtención de información más específica y certera, que nos facilitó el desarrollo y ejecución de la investigación.

A través de esto se decidió que los principales actores son los turistas y establecimientos de hospedaje del área, los mismos que al ofertar sus servicios a los huéspedes en el consumo, pueden lograr que aspectos tradicionales como la gastronomía tradicional no se pierda y por el contrario se revaloricen y el desarrollo turístico en la región aumente considerablemente.

CAPÍTULO I ANTECEDENTES

1. EL PROBLEMA

1.1 Situación Problemática

El turismo en el distrito de Zorritos se basa mayormente en un turismo de sol y playa, que se ha ido desarrollando con el pasar de los años, además de aumentar en grandes cifras estadísticas tanto demanda como oferta turística. Mucho antes de la llegada del Resort Royal Decameron al sector de Contralmirante Villar, la demanda turística que llegaba a esta zona se alojaba en los establecimientos hoteleros que se ubicaban alrededor, motivo por el que sus ingresos económicos, financieros y turísticos eran beneficiosos para estas empresas ya que los turistas hacían uso de sus servicios de alojamiento, restaurante, etc.

El Resort Royal Decameron pertenece a una de las cadenas hoteleras más grandes e importantes del mundo, los motivos son varios, entre ellos: calidad, empleabilidad y los servicios todo incluido que ofrecen a su variada demanda turística, estos servicios a su vez cuentan con tiquetes aéreos, traslados, alojamiento, alimentación ilimitada, buffet y snacks, restaurantes especializados, bebidas y licores ilimitados, bar abierto, recreación y deportes acuáticos no motorizados, room service, entre otros, muchos de estos forman parte de un paquete turístico y otros se adquieren de forma particular, para aquellos huéspedes que de último momento desean comprar un paquete, esta es la diferencia que Decameron ejerce sobre la competencia, ya que no todos los hoteles de tipo vacacional de Zorritos ofrecen los mismos servicios; razón por la cual su poder adquisitivo en el mercado es inferior que al de Decameron.

Las operaciones hoteleras son todas aquellas actividades que facilitarán los servicios que se ofrecen en un determinado establecimiento hotelero, las mismas que son brindadas y ofrecidas a través del Resort Royal Decameron, tienen como finalidad un buen manejo y funcionamiento tanto de las áreas como de todos sus departamentos, así mismo serán una base que proporcionará facilidad operacional al personal laboral del hotel para un buen desempeño

y desenvolvimiento en sus funciones, ejerciendo así plena satisfacción a los huéspedes durante su estadía.

Las operaciones o servicios hoteleros son uno de los precursores más importantes de fuente de trabajo en cualquier punto geográfico. ¿Qué ciudad no tiene uno como mínimo? Y los sueldos que brindan no son para nada despreciables, es por ello que las oportunidades de trabajo que ha dado el inicio de actividades laborales de Decameron han permitido incrementar la ocupabilidad, puesto que los beneficios y ventajas económicas logran ser bastante atractivos para aquellos que deseen desempeñarse laboralmente en estos sectores hoteleros, así mismo no quiere decir que la competencia mínima no brinde similares oportunidades de trabajo.

Bajo los preceptos mencionados líneas arriba, se cree que los efectos negativos ocasionados por el inicio de las operaciones hoteleras del resort royal Decameron han impactado en diferentes sectores y aspectos como la ocupabilidad, rentabilidad, demanda y oferta turística en los hoteles de 3 y 4 estrellas de competencia directa con Decameron del distrito de Zorritos.

Antes de la llegada de Decameron, los hoteles de 3 y 4 estrellas poseían una demanda exclusiva y única, gozando así de altos ingresos económicos, así como también alianzas y convenios con los diferentes agencias de viajes que hay en Tumbes y un sin fin de beneficios positivos; pero con la llegada de Decameron todo cambió logrando que la estabilidad por lo que estaban acostumbrados estos hoteles se vuelvan vulnerables y minoritaria pues los efectos que aumentaron luego de ello fueron altamente negativos, de gran impacto e influencia, generando que cambien de estrategias de competencia para no perder el reconocimiento que obtuvieron con tanto esfuerzo a lo largo del camino.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuáles son los efectos generados por las operaciones hoteleras del resort royal Decameron en la ocupabilidad de los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Zorritos?

1.3 Justificación

La importancia de esta investigación es que a través de la misma desarrollamos los conocimientos conceptuales y académicos, además de aprender y expandir las ideas hacia otros horizontes, cabe mencionar además que el motivo de llevar a cabo el desarrollo de esta investigación es para explicar de forma directa y concisa los efectos generado por el inicio de las operaciones hoteleras del Resort Royal Decameron en función de los establecimientos hoteleros vacacionales de tipo turista de la zona, razón por la que evaluamos todos los pros y contras que esto ha generado, sabiendo además que actualmente Royal Decameron es un contrincante un tanto difícil de igualar en competencia para los otros establecimientos, que si bien es cierto no tienen la misma índole y sofisticación que Decameron, pero sin embargo logran mantenerse en el mercado del rubro turístico-hotelero.

Se busca además que el desarrollo de esta investigación sirva como fuente básica para que otros estudiantes de Turismo, sean motivados a realizar tesis en el mismo campo y difundan información en el mismo, y además para las futuras generaciones será de gran apoyo tener como antecedentes este tipo de proyectos de investigación ya que facilitará el desarrollo de sus propias tesis.

El proyecto ayudará también a que la sociedad tome conciencia de la importancia que estos establecimientos hoteleros han ejercido últimamente en su calidad de vida, brindándoles puestos de trabajo y forjando la actividad turística-hotelera, englobando el desarrollo de los servicios brindados pues como ya sabemos el turismo en la Región Tumbes es una actividad que está creciendo poco a poco y que ha logrado desarrollarse de forma segura posicionándose en su comercialización dentro de los mejores destinos turísticos a nivel nacional, generando a su vez el incremento en economía, ocupabilidad de visita en el departamento e infraestructura regional.

1.4 Limitaciones

Las operaciones hoteleras del Resort Royal Decameron generan disconformidades entre sus principales competencias directas (hoteles de 3 y 4 estrellas de Zorritos), lo que limita su gestión y demanda turística. Algunos grupos sociales o partes interesadas de la localidad de Zorritos, aún no se involucran del todo para llegar a un acuerdo de desarrollo sostenible, económico y turístico con los hoteles; que permita de forma indirecta darle solución al problema.

Si bien es cierto puede ser muy turística esta zona, se corre el riesgo que en temporadas bajas haya poca afluencia turística, lo que limita el crecimiento económico del Resort Royal Decameron y los hoteles de 3 y 4 estrellas. Así mismo existe la posibilidad de que la población o grupos sociales no deseen dar información para la recolección y entrevistas para la elaboración de este proyecto de investigación.

Entre otras limitaciones de estudio existen los siguientes ITEMS:

- Limitada información primaria de la demanda que arriba al distrito de Zorritos.
- Políticas empresariales de Royal Decameron que limitan el otorgamiento de información básica y concreta.

1.5 Objetivos

Objetivo General

- Determinar los efectos generados por las operaciones hoteleras del Resort Royal Decameron en la ocupabilidad de los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Zorritos.

Objetivos Específicos

- Caracterizar los servicios de las operaciones hoteleras ofertados por los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Zorritos.
- Caracterizar los servicios de las operaciones hoteleras ofertados por el Resort Royal Decameron.
- Determinar las características de la ocupabilidad que acuden a los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Zorritos.
- Determinar las características de la ocupabilidad que llega al Resort Royal Decameron.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Operaciones Hoteleras.- Las empresas hoteleras o turísticas tienen como herramienta de éxito el Marketing Turístico que le permitirá satisfacer los deseos y necesidades de los visitantes para que queden satisfechos con el servicio brindado (Camacho, 2008). Este marketing se centra en atender y satisfacer al cliente, esto es la función de las operaciones hoteleras. (Kotler, 2011).

Según el autor (Gómez, 2014) refiere que las operaciones hoteleras “son todas aquellas técnicas de coordinación y organización de los recursos propios de la empresa o establecimientos de hospedaje, para la producción de los servicios de la misma en base a los estándares asignados por la organización”, cuyos objetivos son: lograr los estándares de calidad asignados por la organización, llegar a los niveles de costes presupuestados y cumplir con el presupuesto anual aprobado por la Dirección General. La importancia de las operaciones hoteleras radica en que permite posicionar a un establecimiento hotelero en una posición determinada de marketing según los servicios, promociones y tarifas que ofrece, así como la calidad del personal que ahí labora.

Las Áreas de las Operaciones Hotelera, Según (Burgos, 2003) “se refieren a la atención en las diferentes áreas de recepción, de reservas, de pisos, de limpieza, de lavandería, de lencería y de alimentos y bebidas”.

- **La Atención en el Área de Recepción,** tiene como funciones: conocer las instalaciones de un hotel, conocer los datos que un hotel debe solicitar a sus huéspedes, analizar e interpretar las tareas que conforman cada procedimiento, e identificar las precauciones que se deben tomar antes de emitir una factura y/o boleta.

- **La Atención en el Área de Reservas,** tiene como funciones: comprender las ventajas de fomentar entre los clientes la realización de reservas y conocer las distintas modalidades de reservas.

- **La Atención en el Área de Pisos,** tiene como funciones: conocer el mobiliario y equipamiento que debe tener una habitación de hotel e identificar las tareas que se desarrollan en cada puesto de trabajo.

- **La Atención en el Área de Limpieza**, tiene como funciones: conocer los elementos necesarios para realizar las tareas de limpieza e higiene y conocer las tareas y controles que realiza el personal de Pisos en las habitaciones.

- **La Atención en el Área de Lavandería**, tiene como funciones: conocer las instalaciones y equipamiento necesario para el funcionamiento de la lavandería dentro del hotel e identificar los pasos del proceso de lavado de ropa del hotel y de los huéspedes.

- **La Atención en el Área de Lencería**, tiene como funciones: identificar la ropa que necesita un hotel para su funcionamiento y conocer los cuidados necesarios para extender al máximo, la vida útil de la ropa.

- **La Atención en el Área de Alimentos, Bebidas, Restaurantes y Otros Servicios**, tiene como funciones: analizar qué tipo de servicio se adapta mejor a las necesidades de cada establecimiento e identificar las necesidades del huésped, respecto al servicio de alimentación.

Atención en los Servicios Turísticos.- Según (Camacho, 2008) indica que “es una filosofía cuyo objetivo es satisfacer las necesidades y deseos de los turistas, de las empresas turísticas y de la sociedad en general, con la finalidad de que sea satisfactoria para todas ellas, mediante el desarrollo, valoración, distribución y promoción del turismo”.

Según (Arellano, 2010) explica que “los servicios turísticos es la especialidad de marketing que se ocupa de los procesos que buscan la satisfacción de las necesidades de los consumidores (turistas), sin que para ello sea fundamental la transferencia de un bien hacia el cliente (turista)”.

Ocupabilidad Hotelera.- (Hessong, finanzas de un hotel, 2012) la define como “el porcentaje de habitaciones ocupadas en un hotel en un momento dado, así mismo la tasa de ocupación ayudará a los administradores del establecimiento a evaluar su negocio y determinar si el hotel tiene vacantes para huéspedes. La recepción y/o el gerente deberán conocer la información necesaria para determinar la ocupación hotelera, de tal modo se busca brindar y mejorar los servicios que se ofrecerán a la demanda, y como objetivo principal aumentar su ocupabilidad”.

Factores Determinantes de la Ocupabilidad Hotelera Se entiende por factores a aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos, estos factores son los siguientes: Calidez de Personal este factor se determina por la manera en que el personal calificado de un establecimiento de hospedaje atiende a los huéspedes, ya sea de forma amable o cortés en las diferentes áreas por las que se rige un hotel, tales como: recepción, restaurante, seguridad, housekeeping, etc logrando a través de este factor, incrementar los ingresos y la ocupabilidad del establecimiento. Servicios del Hotel esto incluye tv cable, wifi, aire acondicionado en las habitaciones, estacionamiento, piscina, room service, traslado hotel aeropuerto, etc, todos estos servicios son también determinantes para una mayor afluencia tanto turística como económica para el hotel. Tarifas, Promociones y Descuentos estos tres pilares son fundamentales para determinar la ocupabilidad hotelera de un hotel, ya que todos trabajan en conjunto tanto para incrementar economía y demanda a un hotel, de tal modo que, a través de ellos, se permitirá saber a ciencia cierta la cantidad de habitaciones que vende un hotel, a diario, mensual y semanal.

Servicios Turísticos.- Según (Gurrià, 2007) opina que “un servicio turístico es una combinación de bienes y servicios formada por las instalaciones y el equipo de producción que satisfagan las necesidades del turista en los desplazamientos y estancias en el destino turístico”.

Según (De La Torre, 1991) señala al respecto que “los servicios turísticos presentan una clasificación, están los servicios turísticos generales que son los que se ofrecen al turista gratuitamente y los proporcionan el sector público y el privado (superestructura turística) y muchas veces en forma conjunta; y por otro lado los servicios turísticos específicos que son aquellos que se prestan con el fin de percibir una remuneración económica, como: cabalgatas, deportes extremos, city tours, paseos en bote, kayak, etc”.

Oferta Turística.- (Mediano J. , 2004) dice que la oferta turística se puede definir como “el conjunto de bienes y servicios que se pueden comprar por un precio determinado, para su disfrute en un lugar y tiempo concretos y que constituye una experiencia de viaje completa”.

Por otro lado (Quesada S. , 2002) detectó que “la oferta turística es conocida como la estructura productiva del turismo, ya que por medio de sus servicios se hace posible el desplazamiento,

permanencia y aprovechamiento de los atractivos y actividades de un lugar”.

Mientras que (Boullon, Marketing Turístico: una perspectiva desde la planificación., 2004) cita que “el análisis económico entiende por oferta a la cantidad de mercancía o servicio que entra en el mercado consumidor a un precio dado y por un periodo dado”.

Demanda Turística.- El autor (Boullon, Marketing Turístico: una perspectiva desde la planificación., 2004) se refiere y afirma que “se puede medir contabilizando el total de turistas que concurren a una región, país, zona, centro turístico o atractivo y a los ingresos que generan y si se quiere profundizar el análisis, midiendo como se distribuyen esos datos entre los distintos tipos de servicios que se ofrecen en esas mismas”.

Según (Cooper M. , 1993) opina y hace una distinción en la demanda turística en función de la posible motivación de las personas a viajar. Siguiendo este criterio, Cooper, divide la demanda turística en: demanda efectiva (formada por el número total de personas que participan de la actividad turística), demanda no efectiva (formada por aquel sector de la población que no viaja por algún motivo), y la no demanda (que estaría integrada por las personas que no desean viajar).

3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Hotel. - Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hoteles de Una a Cinco Estrellas, deben cumplir con los requisitos que se señalan en el anexo N°1 que forma parte integrante del presente Reglamento (Mincetur, Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, 2015).

Hospedaje. - Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento. Los establecimientos de hospedaje que opten por no clasificarse y/o categorizarse, deberán cumplir con los requisitos señalados en el presente Reglamento (Mincetur, Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, 2015).

Resort. – Establecimiento de hospedaje ubicado en zonas de playas, lagos, ríos y de entorno natural, que ocupa la totalidad de un conjunto de edificaciones, que posee una extensión de áreas libres alrededor del mismo. Los Resorts para ser categorizados de 3 a 5 estrellas deben cumplir con los requisitos que se señalan en el presente Reglamento (Mincetur, Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, 2015).

Hostal.- Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser clasificados como Hostales deben cumplir con los requisitos que se señalan en el Anexo N° 3, que forma parte integrante del presente Reglamento (Mincetur, Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, 2015)

Albergue. - Establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines. Su ubicación y/o los intereses y actividades de sus huéspedes, determinarán la modalidad del mismo. Los Albergues deberán cumplir con los requisitos

señalados en el Anexo N° 4, que forma parte integrante del presente Reglamento (Mincetur, Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, 2015).

Apart – Hotel. - Establecimiento de hospedaje que está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración. Los Apart-Hoteles pueden ser categorizados de Tres a Cinco Estrellas, debiendo cumplir con los requisitos señalados en el Anexo N° 2, que forma parte integrante del presente Reglamento (Mincetur, Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, 2015).

Suite.- Habitación con instalaciones y ambientes separados y/o conectados (Mincetur, Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, 2015).

Hotel de 3 Estrellas. – Establecimiento de hospedaje de instalaciones pequeñas como negocio familiar a grandes hoteles modernos. Las habitaciones de huéspedes están bien decoradas con un énfasis en la comodidad y todas tienen un baño privado con bañera y/o ducha. Los restaurantes ofrecen un alto estándar de concina en unos alrededores relajados y hospitalarios, estos hoteles para ser categorizados como 3 estrellas deben cumplir con los requisitos señalados en el presente Reglamento (Mincetur, Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, 2015).

Prestación de Servicios de Hoteles de 3 Estrellas, Según (Mincetur, Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, 2015) estos hoteles deben prestar los servicios de: recepción permanentemente atendida con personal experto y bilingüe (castellano y otro idioma) las veinticuatro (24) horas del día, un encargado de equipajes por turno y número suficiente de botones acordes con el movimiento del establecimiento y deberá estar en servicio las veinticuatro (24) horas del día, estacionamiento gratuito para los huéspedes del establecimiento, ambiente musical en todos los salones de uso común, primeros auxilios, servicio de cafetería por lo menos ocho (08) horas del día (desayuno, almuerzo y cena), servicio de comedor por lo menos tres (03) horas, servicio de bar. barman, metre de hotel y capitanes de bares bilingües (castellano y otro idioma), servicio de alimentación y bebidas a las habitaciones (Room -Service) por lo menos dieciséis (16) horas al día, cambio de lencería y toallas en las habitaciones diariamente, tv y teléfono para llamadas internas y externas en las

habitaciones, servicio de agua fría y caliente en los baños de las habitaciones, servicio de lavandería y planchado los huéspedes, servicio de piscina con salvavidas si lo hubiese.

Hotel de 4 Estrellas. – Establecimiento de hospedaje que incluyen hoteles contemporáneos de una calidad excelente y un alto estándar y comodidades modernas. Todo alojamiento para los huéspedes es lujoso con suites y medias suites disponibles en la mayoría de casos, estos hoteles de 4 estrellas para ser categorizados como tal deben cumplir con los requisitos mínimo señalados en el presente Reglamento (Mincetur, Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, 2015).

Prestación de Servicios de Hoteles de 4 Estrellas, Según (Mincetur, Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, 2015) los hoteles de esta categoría deben ofrecer los servicios de: recepción permanente atendida con personal experto y bilingüe (castellano y otro idioma), las veinticuatro (24) horas del día, portero exterior durante las dieciséis (16) horas diarias, servicio de taxi las veinticuatro (24) horas del día, encargado de equipajes por turno y número suficiente de botones las veinticuatro (24) horas del día, servicio secretarial y correspondencia durante ocho (08) horas del día, estacionamiento gratuito para los huéspedes del establecimiento, servicio de primeros auxilios las 24 horas del día, servicio de cafetería y fuente de soda dieciséis (16) horas diarias (desayuno, almuerzo y cena), servicio de Bar que deberá ofrecerse en: sala de estar, comedor, sala de usos múltiples, áreas exteriores, salas de juego, servicio de Room – Service las veinticuatro (24) horas del día, cambio de lencería y toallas en las habitaciones diariamente y cuando se produzca cambio de huésped, servicio de TV a color, ambiente musical y radio en las habitaciones, teléfono con servicio automático para llamadas internas, externas e internacionales, servicio de agua fría y caliente las veinticuatro (24) horas del día, servicio de lavandería y planchado para los huéspedes, servicio de piscina.

Hotel de 5 Estrellas. – Establecimiento de hospedaje de lujo que se caracteriza por ofrecer la mejor atención y más amplia gama de servicios, que van desde espacio para piscinas, salones de gimnasia y animadores infantiles, hasta un servicio de guardería para niños, shows y eventos casi todas las noches. Tienen un espacio para las comidas y veladas con música en vivo, además de una carta desarrollada por varios chefs especializados en la gastronomía de la

región, estos hoteles para ser categorizados como 5 estrellas deben cumplir primero con ciertos requisitos señalados en el presente Reglamento (Mincetur, Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, 2015).

Prestación de Servicios de Hoteles de 5 Estrellas, Según (Mincetur, Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, 2015) los hoteles 5 estrellas deben ofrecer servicios de: recepción permanentemente atendida con personal experto y trilingüe (castellano, inglés y otro idioma) las 24 horas del día, información permanente en el mostrador con relación a espectáculos, giras, lugares de recreación, sitios de interés turístico, horarios de transporte, reservaciones de hoteles y transporte, servicio de custodia de valores, portero exterior 16 horas diarias, servicio de taxi las 24 horas del día, encargado de equipajes por turno y un número suficiente de botones, servicio secretariales y correspondencia durante doce horas del día, estacionamiento gratuito para los huéspedes del establecimiento, ambiente musical en todos los salones de uso común, servicio médico las 24 horas del día, servicio de niñeras las 24 horas del día previamente contratado por el huésped, servicio de cafetería-fuente de soda 16 horas diarias, servicio de bar y deberá ofrecerse en sala de estar, comedor, sala de usos múltiples, áreas exteriores y salas de juego si las hubiesen, barman, maître, capitanes de bares y comedores bilingües (castellano y otro idioma), servicio de room service las 24 horas del día, TV a color, ambiente musical, teléfono para llamadas internas y externas, servicio de agua fría y caliente en las habitaciones las 24 horas del día, servicio de lavandería, planchado y costura para los huéspedes, el horario de la piscina deberá estar señalado en un lugar visible, servicio de piscina, servicio de alimentos y bebidas cercano a ella y servicio para proyecciones audiovisuales, espectáculos diversos y traducción simultánea en la sala de usos múltiples.

4. ANTECEDENTES

4.1 Internacionales

- Ramón (2000), realizó la investigación de Postgrado en la Universidad de Alicante, España, la misma que se titula “*La internalización de la industria hotelera española*”, la investigación llegó a las siguientes conclusiones: Ha llevado a cabo un estudio aplicado a las empresas hoteleras españolas para examinar sus principales rasgos distintivos y los del proceso de internacionalización en el que se encuentra inmersa. Se mantiene un contacto directo con las empresas hoteleras españolas con presencia en el exterior, fundamentalmente por medio de entrevistas de campo con los responsables de expansión de las cadenas.

- Tovar (2003), Magister en Administración Hotelera, realizó la investigación de: “*Análisis y propuesta de mejoramiento administrativo, operativo y de servicios de los hostales de primera categoría de la ciudad de Quito*” – 2003, en la Facultad de Ciencias Administrativas aplicadas de la Universidad Tecnología Equinoccial. Llegó a las siguientes conclusiones: Informa que se hace necesario dar cursos de capacitación y motivación al personal que labora en todo tipo de establecimientos de hospedaje, con el único objetivo de mejorar tanto la calidad de atención y de servicio a huésped. Por otro lado, los administradores de estos establecimientos, no tienen conocimientos técnicos en el área hotelera, puesto que en algunas ocasiones contratan personas que no necesariamente tienen estudios en Administración Hotelera.

- Parada (2005). Doctor en Administración Hotelera, realizó la investigación “*Ocupación y movilidad en los hoteles y campings de España en el año 1999*” de la Universidad Nacional de México, la investigación llegó a las siguientes conclusiones: La difusión masiva de esta información pone en manos de todos, los organismos oficiales, asociaciones empresariales, empresas del sector turístico, establecimientos hoteleros y campings.

- Briones (2007), Doctor en Planificación Turística diseñó “*Un modelo de restaurante de gestión para un hotel de gran turismo en la ciudad de México*” del Instituto Politécnico Nacional Escuela Superior de Turismo, la investigación llegó a las siguientes conclusiones:

Mejorar los flujos de información dentro del área de alimentos y bebidas además de permitir contemplar las variables cualitativas para mejorar la toma de decisiones. Establecer un panorama amplio al determinar que el beneficio económico del sistema de restaurantes está constituido tanto por variables cuantitativas como cualitativas.

- Chourrout (2007) realizó la investigación de postgrado en la Universidad Abierta Interamericana, “*Análisis del mercado laboral hotelero en hotel de 4 estrellas de capital federal*”, la investigación llega así a las siguientes conclusiones: Durante las entrevistas con los gerentes de recursos humanos de los hoteles visitados, me encontré con la triste realidad que lo que ellos veían no era muy similar a lo que sus empleados percibían. No eran conscientes de lo que cada uno de los empleados pensaba de la organización, de cómo se sentía, de sus expectativas y su compromiso con la empresa. Al hablar de comunicación en la empresa la mayoría de los encuestados afirmaba que había reuniones mensuales departamentales para hablar sobre temas que son relativos a la función que se desempeña diariamente.

- Torres (2009), realizó la investigación Postgrado en la Universidad de Holguín “Óscar Lucero Moya” de Cuba “*Tecnología para la gestión de los servicios técnicos en hoteles de sol y playa, aplicación en hoteles del polo turístico de Guardalavaca - Cuba 2008*”, llegando la investigación a las próximas conclusiones: Cuba expone las particularidades de los servicios hoteleros y las perspectivas de análisis de los Servicios Técnicos, enfatizando en la modalidad de sol y playa, que sientan las bases para el enriquecimiento de su concepción, el modelo conceptual desarrollado propicia la concepción y posterior aplicación del procedimiento general para la gestión de los servicios técnicos en hoteles de sol y playa, constituyendo los principales aportes de la investigación.

4.2 Nacionales

- Mateo (2007) Magister en Turismo Ambiental y Comunitario *“Estudio de pre-factibilidad para la instalación de un hospedaje para turistas que experimentarán turismo vivencial, en la provincia de Tarma”*, en la Universidad Católica del Perú de la Facultad de Ciencias e Ingeniería. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: Se determinó la existencia de una oportunidad de negocio en la zona centro del Perú, debido al incremento del turismo y la afluencia de turistas extranjeros al país, se construirá un Ecolodge en la Provincia de Tarma, cuya ventaja diferencial de este proyecto en comparación con otros similares es el concepto ecológico que está ligado al cuidado del medio ambiente, el proyecto atenderá las necesidades de los turistas provenientes de Europa y EE.UU quienes vienen a realizar turismo de naturaleza, aventura y cultura.

- Chávez (2012), realizó la investigación de Postgrado *“Evaluación de la calidad del servicio de las empresas turísticas nacionales utilizando estándares derivados de las buenas prácticas”*, en el departamento de Chimbote en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de Administración Turística. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: El turismo receptivo es muy lucrativo ya que implica el ingreso de dinero de otras economías al país, incrementando el PBI, este tipo de turismo contribuye a la redistribución de la riqueza y descentralización de la actividad turística, que se ha centralizado en ciertas zonas del país, siendo las más consolidadas Cuzco y Arequipa, que han alcanzado un mayor desarrollo turístico que se evidencia en la existencia de empresas turísticas de renombre internacional. Por otro lado toda empresa que quiera ser competitiva debe asegurar la calidad de sus productos o servicios. En el caso particular de las empresas turísticas el escenario de los servicios ha evolucionado mucho en los últimos años.

5. HIPÓTESIS Y VARIABLES

5.1 Hipotesis

H₁

Las operaciones hoteleras de Royal Decamerón originaron una disminución de la ocupabilidad de los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Zorritos, generando una brecha que afectó económica y socialmente al gremio hotelero y al personal relacionado directamente a él.

H₀

Las operaciones hoteleras de Royal Decamerón no originaron una disminución de la ocupabilidad de los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Zorritos.

5.2 Variables

Variable Dependiente

Efectos generados por las operaciones hoteleras del Resort Royal Decamerón. Es la tasa de ocupación de los servicios hoteleros de 3 y 4 estrellas dirigidas al segmento de turistas que visitan el Distrito de Zorritos.

Variable Independiente

Ocupabilidad de los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Zorritos. Son los diferentes grados de aceptación positivos y negativos generados por las operaciones hoteleras del Resort Royal Decamerón.

6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL
OPERACIONES HOTELERAS	Es la atención muy bien proporcionada en cuanto a las áreas que forman parte de un establecimiento de hospedaje, tales como área de reservas, pisos, lavandería, lencería, etc.
OCUPABILIDAD HOTELERA	Es la tasa de ocupación de los servicios hoteleros de 3 y 4 estrellas dirigidas al segmento de turistas que visitan al Distrito de Zorritos.

CAPÍTULO II MATERIAL Y MÉTODOS

1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo al tipo de estudio, la investigación es de tipo descriptivo, ya que está orientada a caracterizar los conocimientos empíricos existentes, brindando soluciones a los problemas prácticos en la sociedad. En el caso específico de esta investigación se describió los efectos generados por las operaciones hoteleras del Resort Royal Decameron en la ocupabilidad de los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Zorritos.

2. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.1 Población

Según Mincetur (2015), y de acuerdo con la información obtenida, nos detalla que el arribo de turistas nacionales e internacionales existente en el distrito de Zorritos es de 10250 turistas aproximadamente.

2.2 Muestra

Según Bavaresco, (1994), refiere que la muestra es un subconjunto de la población con la cual se está trabajando. Teniendo en cuenta la demanda histórica de la población Regional de Tumbes para darnos cuenta quienes pernoctan en los hoteles de 3 y 4 estrellas de Zorritos y en Punta Sal en Royal Decamerón.

$$\frac{N * Z^2 p * q}{E^2 * [N - 1] + Z^2 * p * q}$$

3.

$$N = \frac{10250 * 1.96^2 * 0.8 * 0.2}{0.05^2 * [10250 - 1] + 1.96^2 * 0.8 * 0.2}$$

$$N = 100$$

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Materiales, Equipos e Implementos

N°	DETALLES DEL GASTO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD
1	Equipo		
	1.1. Laptops	Unid	02
	1.2. Cámara Fotográfica	Unid	02
	1.3. Usb	Unid	02
2	Materiales		
	2.1. Papel Bond A4	Paq.	05
	2.2. Lápiz	Caja	11
	2.3. Lapicero	Caja	11
	2.4. Borrador	Unid	20
	2.5. Folders	Unid	68
	2.6. Libretas de Nota	Unid	04
3	Transporte		
	3.1. Pasajes	Días	150
	3.2 Movilidad Local	Días	220
4	Servicios		
	4.1 Impresiones	Hoja	150
	4.2 Fotocopias	Hoja	150
	4.3 Serv. Telefonía	Mes	12
	4.4 Serv. Internet	Mes	12

3.2 Métodos de Investigación

Según Bavaresco, P. (2006) “El método es el procedimiento ordenado que se sigue para establecer lo significativo de los hechos y fenómenos hacia los cuales se dirige el interés científico”, también llamado el proceso metodológico en la investigación.

El método se utiliza para hallar y enseñar la verdad. Sin método no hay ciencia. Sólo una investigación llevada a cabo en forma metódica puede proporcionar claros conceptos de las cosas, hechos y fenómenos. La elección del método depende del investigador y del tema planteado. La metodología de trabajo se orienta a partir del análisis y la síntesis, de acuerdo con Sierra, B. (1995) “El análisis es la descomposición de un todo en sus elementos. Es la observación y examen de un hecho en particular” (p. 128, 137).

En la presente investigación se usó los siguientes métodos para alcanzar los objetivos de la investigación:

Método Analítico.- Se utilizó en la investigación al momento de procesar la información que se recopiló a través de una variada documentación, durante la primera etapa del proyecto la misma que una vez seleccionada se catalogará y se extraerán los temas más relevantes respecto de nuestra formulación del problema, hipótesis y objetivos, este método se utilizará con la elaboración de fichas de encuestas de demanda y oferta hotelera, así como fichas de observación, entrevistas y fotografías para obtener un conocimiento real de la investigación que llevaremos a cabo.

Método Sintético.- Indica todos aquellos elementos que se dan o que surgen en el proceso de investigación que realizaremos y ejecución al determinar las influencias que el inicio de las actividades de Decameron ha ocasionado en la ocupabilidad de los hoteles de 3 y 4 estrellas de Zorritos. Se utilizará durante la elaboración de las conclusiones, las mismas que permitieran elaborar recomendaciones para dar solución al problema planteado en la investigación. También se utilizará al momento de evaluar los cuadros, las entrevistas y al momento de elaborar el resumen en el marco teórico.

Método Inductivo.- Utilizado tanto en la recolección de la información, así como en la elaboración del marco teórico al establecerse las categorías de la gestión y el valor público desde lo general a lo particular tomando como esencia a la normatividad, y los Principios Políticos de la nueva gestión pública. De igual manera, se emplea también para el diálogo de la entrevista. Este método de investigación lo emplearemos de las premisas particulares, en el

cual observaremos los hechos directamente y el estudio de estos para la obtención de conclusiones generales en cuanto al tema de investigación.

Método Deductivo.- Se empleará en la elaboración de las conclusiones y recomendaciones, respecto a las conclusiones, se usará para determinar de la manera más precisa los resultados de todo el proceso de investigación y para ser coherente con lo estudiado, y en relación a las recomendaciones a fin de proyectarse a futuro y que la propuesta presentada sea aprovechada para enriquecer el conocimiento sobre el tema bajo investigación. Este se utilizará para la deducción de datos generales aceptados como válidos y concretos, cuya finalidad será llegar a una conclusión de tipo particular que nos permita estudiar directamente las influencias generadas por Decameron en la ocupabilidad, demanda y oferta de la competencia u hoteles de 3 y 4 estrellas de Zorritos.

4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas y métodos de recolección de datos, según los propósitos de la presente investigación son:

- Recolección de tipo bibliográfico, para la obtención de información concreta, específica y veras existentes en cuanto al tema de investigación.

- Recolección a través de trabajo de campo, realizando o aplicando entrevistas, fichas técnicas, y observación directa en el área. Y como instrumento base haremos uso de encuestas con preguntas de tipo abiertas y cerradas en forma de cuestionario, para la obtención de información más específica y certera, que nos facilite la investigación a realizar.

5. PROCESAMIENTO DE DATOS

El proceso de investigación del tema, se realizará mediante el análisis y estudios de fichas bibliográficas, así como preguntas de las encuestas a realizar aplicadas a entrevistas personales y los datos observados en la presente investigación, además de la observación directa en la problemática la cual se estudiará. Los datos obtenidos los Procesaremos utilizando el programa de Microsoft Excel, para la obtención de datos y referencias que serán procesados y analizados a través de gráficos y tablas estadísticas, que nos facilitarán los resultados que deseamos obtener en cuanto a los datos conseguidos y requeridos. Estos datos a su vez serán analizados utilizando la metodología descriptiva, la cual permitirá estudiar las influencias generadas por las operaciones hoteleras del Resort Royal Decameron en la ocupabilidad de los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Zorritos.

CAPITULO III RESULTADOS

Como parte del proceso de recolección de datos y haciendo uso de métodos, técnicas e instrumentos propios de la investigación cualitativa, se hizo la ejecución de los instrumentos y procesamiento de datos recabados relacionados a las variables, dimensiones e indicadores planteados para la realización de la presente investigación. Producto de ello se recabó la siguiente información:

La demanda turística es irregular, siendo afectada por los constantes fenómenos climáticos y epidemiológicos que se presentan en la zona. De acuerdo a la data proporcionada por DIRCETUR, esta ha variado de acuerdo a los datos presentados en las siguientes tablas:

Tabla N° 01
Indicadores de Flujo Turístico Según Estadística Hotelera
“Zorritos Plaza”

AÑO	ARRIBOS (llegadas)			PERNOCTACIONES (noches en el hotel)		
	NACIONALES	EXTRANJEROS	TOTAL	NACIONALES	EXTRANJEROS	TOTAL
2009	65,878	40,783	106,661	150,780	16,392	167,172
2010	62,870	30,237	93,107	139,776	13,253	153,029
2011	85,749	9,677	95,426	127,441	18,585	146,026
2012	82,669	9,791	92,460	137,680	21,207	158,887
2013	80,686	10,052	90,738	148,092	19,837	167,929
2014	68,283	8,042	76,325	100,083	14,878	129,868
2015	65,461	8,575	74,036	103,490	15,531	119,021
2016	66,205	7,320	73,525	95,575	12,856	110,431

Fuente: Dircetur - Tumbes

En cuanto a los establecimientos de hospedaje ubicados en el área de estudio, los resultados muestran que antes del inicio de las operaciones hoteleras del Resort Royal Decameron la demanda turística del Hotel Zorritos Plaza se mantenía en función de crecimiento, pero al iniciarse las labores de Decameron esta demanda empezó a disminuir considerablemente tal como se aprecia en la tabla.

Tabla N° 02
Indicadores de Flujo Turístico Según Estadística Hotelera
“María del Mar”

AÑO	ARRIBOS (llegadas)			PERNOCTACIONES (noches en el hotel)		
	NACIONALES	EXTRANJEROS	TOTAL	NACIONALES	EXTRANJEROS	TOTAL
2009	8,725	96,569	105,294	116,353	30,967	147,320
2010	7,310	92,894	100,204	111,309	27,094	138,403
2011	6,699	90,502	97,201	110,258	25,051	135,309
2012	5,000	85,205	90,205	111,000	22,095	133,095
2013	10,195	78,308	88,503	110,368	18,980	129,348
2014	13,100	69,302	82,402	107,941	14,463	122,404
2015	14,413	60,895	75,308	106,947	13,378	120,325
2016	12,994	55,409	68,403	105,729	12,532	118,261

Fuente: Dircetur - Tumbes

Continuando con la redacción de los resultados se muestra en la tabla que la demanda turística del Hotel María del Mar se mantenía en alto crecimiento, mientras que al iniciarse las labores hoteleras del Resort Royal Decameron la demanda del hotel en mención decayó respectivamente.

Tabla N°03
Indicadores de Flujo Turístico Según Estadística Hotelera “Casa Andina”

AÑO	ARRIBOS (llegadas)			PERNOCTACIONES (noches en el hotel)		
	NACIONALES	EXTRANJEROS	TOTAL	NACIONALES	EXTRANJEROS	TOTAL
2009	100,159	80,219	180,378	131,853	25,319	157,172
2010	82,454	78,038	160,492	129,216	22,104	151,320
2011	80,678	75,105	155,783	125,096	20,120	146,026
2012	29,020	71,301	100,321	112,921	20,110	133,031
2013	29,693	66,407	96,100	112,023	18,294	130,317
2014	34,893	60,402	95,295	111,002	17,193	128,195
2015	35,497	58,506	94,003	108,258	16,032	124,290
2016	38,009	54,209	92,218	107,171	15,992	123,163

Fuente: Dircetur - Tumbes

En la presente tabla los resultados muestran que la demanda turística del Hotel Casa Andina empezó a disminuir de manera negativa al iniciarse las labores operacionales y hoteleras del Resort Royal Decameron.

Tabla N° 04
Indicadores de Flujo Turístico Según Estadística Hotelera
“Villa Esperanza”

AÑO	ARRIBOS (llegadas)			PERNOCTACIONES (noches en el hotel)		
	NACIONALES	EXTRANJEROS	TOTAL	NACIONALES	EXTRANJEROS	TOTAL
2009	20,193	70,204	90,397	9,973	90,321	100,294
2010	18,000	68,302	86,302	11,171	86,032	97,203
2011	23,440	62,094	83,534	9,738	82,194	91,932
2012	18,280	60,049	78,329	9,997	79,308	89,305
2013	12,980	58,303	71,283	6,852	75,456	82,308
2014	12,069	55,132	67,201	3,339	71,053	74,392
2015	8,546	53,930	62,476	6,294	63,012	69,306
2016	4,740	50,302	55,042	5,994	55,098	61,092

Fuente: Dircetur - Tumbes

Los resultados muestran que antes del inicio de las labores de Decameron la afluencia o demanda turística del Hotel Villa Esperanza era alta y al empezar las operaciones hoteleras del Resort Decameron esta afluencia de huéspedes y turistas empezó a disminuir, provocando cambios económicos para el área administrativa del hotel.

Tabla N° 05
Indicadores de Flujo Turístico Según Estadística Hotelera
“Balcones de Zorritos”

AÑO	ARRIBOS (llegadas)			PERNOCTACIONES (noches en el hotel)		
	NACIONALES	EXTRANJEROS	TOTAL	NACIONALES	EXTRANJEROS	TOTAL
2009	26,701	68,392	95,093	12,402	85,921	98,323
2010	27,729	66,394	94,123	13,255	80,837	94,092
2011	26,801	64,093	90,894	9,877	77,472	87,349
2012	26,395	61,990	88,385	13,891	72,098	85,989
2013	30,373	55,363	85,736	16,624	66,152	82,776
2014	30,951	50,382	81,333	13,477	63,875	77,352
2015	30,512	49,234	79,746	10,430	60,663	71,093
2016	28,400	48,235	76,635	9,355	58,983	68,338

Fuente: Dircetur - Tumbes

La tabla muestra que los resultados en cuanto a la demanda turística del Hotel Balcones de Zorritos disminuyó considerablemente debido al inicio de operaciones hoteleras de Decameron.

Tabla N° 06
Indicadores de Flujo Turístico Según Estadística Hotelera
“Royal Decameron”

AÑO	ARRIBOS (llegadas)			PERNOCTACIONES (noches en el hotel)		
	NACIONALES	EXTRANJEROS	TOTAL	NACIONALES	EXTRANJEROS	TOTAL
2012	49,221	150,872	200,093	5,046	175,937	180,983
2013	87,144	147,983	235,127	4,537	172,736	177,273
2014	92,406	144,872	237,278	7,841	166,983	174,824
2015	71,505	178,773	250,278	9,500	160,773	170,273
2016	73,307	206,826	280,133	11,625	157,263	168,888

Fuente: Dircetur - Tumbes

Los resultados muestran que desde que el Resort Royal Decameron inició sus operaciones hoteleras su demanda y afluencia turística ha ido incrementando considerablemente de manera positiva para el Resort, generando así mayores fuentes de ingresos económicos y a su vez fuentes de trabajo para la población local y regional, desarrollándose también el turismo de sol y playas en Punta Sal.

En relación a los establecimientos ubicados en el área de estudio, se identificó en el momento de la recolección de campo, que existen 9 hoteles categorizados de 3 y 4 estrellas, los mismos que se presentan procesados en la tabla N° 01.

Tabla N° 07
Registro de Establecimientos de Hospedaje Categorizados de 3 y 4 Estrellas del Distrito de Zorritos

N°	Nombres Del Hotel	Categorización	Ubicación
01	Los Balcones de Zorritos	3 estrellas	Panamericana Norte 1230 Km, Bonanza – Tumbes
02	Hostal Zorritos Plaza	3 estrellas	Av. República Del Perú N° 223 – Zorritos
03	Hotel Costa Azul	3 estrellas	Av. Faustino Piaggio 115 Zorritos
04	Hotel María del Mar	3 estrellas	Av. Faustino Piaggio 117 Zorritos
05	Hotel Brisa del Mar Suites	3 estrellas	Av. Faustino Piaggio Zorritos
06	Hotel Casa Andina	4 estrellas	Carretera Panamericana Norte, Bocapan – Zorritos 24540
07	Hotel Villa Esperanza	3 estrellas	Panamericana Norte 208.50 Playa Bonanza – Zorritos
08	Hotel Arrecife	3 estrellas	Av. Faustino Piaggio N° 158 – Zorritos
09	Hotel Bamboo Lodge	3 estrellas	Panamericana Norte N° 1223 – Zorritos

Fuente: Elaboración Propia a Base de Campo 2017

Durante el trabajo de campo se observó que estos establecimientos categorizados, contaban con los requisitos mínimos establecidos de acuerdo al reglamento de los establecimientos de hospedaje, dando como resultado que de los 9 solo unos cuantos cumplen con los requisitos, que se detallan a continuación en el siguiente cuadro:

LEYENDA
C Cumple
X No Cumple

Cuadro N° 01
Ficha de Observación y Requisitos Mínimos Según el Reglamento de Hoteles

NOMBRE DEL HOTEL	Hotel Costa Azul	Hostal Zorritos Plaza	Hotel Casa Andina	Los Balcones de Zorritos	Hotel María del Mar	Hotel Villa Esperanza	Hotel Arrecife	Hotel Boom Lodge	Hotel Brisa del Mar Suites
N° de habitaciones	20	20	75	10	34	06	10	12	08
Bar independiente	C	X	C	C	C	C	X	C	X
Comedor – cafetería	C	X	C	C	C	C	C	C	C
Habitaciones (incluyen un closet o guardarropa)	C	X	C	C	C	C	C	C	X
Simples	C	X	C	C	C	X	C	X	C
Dobles	C	X	C	C	C	X	C	C	C
Triples	C	X	C	C	X	X	C	X	C
Cuádruples	C	X	C	C	X	X	X	C	X
Suites	C	X	C	C	X	X	C	X	X
Cantidad de baños por habitación (tipo de baño)	01	01	01	01	01	01	01	01	01
Aire acondicionado frío	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Agua fría y caliente las 24 horas (no se aceptan sistemas activados por el huésped)	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Alarma, detector y extintor de incendios	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Frigobar	C	X	C	C	C	C	C	C	X
Televisor a color	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Teléfono con comunicación nacional e internacional (en el dormitorio y en el baño)	X	X	C	X	X	X	X	X	X
Atención a habitaciones (24 horas)	C	X	C	C	C	C	C	C	X

Cambio regular de sábanas como mínimo	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Cambio regular de toallas como mínimo	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Estacionamiento frontal para vehículos en tránsito	C	X	C	C	X	C	C	C	C	X
Generación de energía eléctrica para emergencia	C	X	C	X	C	X	C	X	C	C
Guardarropa - custodia de equipaje	X	X	C	C	X	X	C	C	C	C
Limpieza diaria del hotel y habitaciones	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Personal calificado	C	X	C	C	C	C	C	C	C	C
Personal uniformado	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Recepción y conserjería	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Servicio de despacho de correspondencia	X	X	C	X	X	C	X	C	C	X
Servicio de lavado y planchado	C	X	C	C	C	C	X	C	C	X
Servicio de llamadas, mensajes internos, y contratación de taxis	C	X	C	C	X	X	X	X	C	C
Servicios higiénicos públicos	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Teléfono de uso público	X	X	C	X	X	C	C	X	C	X
Servicio de atención de primeros auxilios	C	X	C	X	C	X	X	C	C	X
Cocina	C	C	C	C	C	C	C	C	C	C
Zona de mantenimiento	C	X	C	C	C	C	X	C	C	C

Fuente: Elaboración Propia a Base de Campo2017

En el cuadro N° 1 en cuanto a los requisitos mínimos cumplidos y no cumplidos según el reglamento de hoteles, se observan los resultados obtenidos a través de las fichas realizadas a los encargados del área de recepción de los establecimientos encuestados. Datos que a continuación se presentan:

El hotel que cumple con la mayor cantidad de habitaciones (75) es Casa Andina siendo Villa Esperanza el hotel que cumple con menos habitaciones (06), de igual forma los hoteles que cumplen con todos los tipos de habitaciones simples, dobles, triples, cuádruples y suites son Casa Andina, Balcones de Zorritos y Costa Azul, y los que no cumplen con esta clasificación son los hoteles Zorritos Plaza y Villa Esperanza, siendo todos los hoteles que cumplen con closet dentro de sus habitaciones con excepciones del hotel Zorritos Plaza y Brisas del Mar Suites que no cumplen con guardarropa o clóset por habitación, cumpliendo todos según las entrevistas realizadas con 01 baño por habitación.

Continuando con la redacción de los resultados se considera que todos los hoteles encuestados cumplen con aire acondicionado, agua fría y caliente (24 horas), televisor a color y alarma contra incendios, mientras que 2 de los 9 establecimientos no cumplen con roomservice y Frigobar dentro de sus habitaciones, siendo además el hotel Zorritos Plaza que no cumple con comedor-cafetería dentro de sus instalaciones, y Casa Andina que es el único establecimiento que cumple con teléfono para llamadas nacionales e internacionales dentro de la habitación y del baño.

Todos cumplen con cambio regular de toallas y sábanas, con personal calificado y uniformado las 24 horas, con recepción y conserjería, con cocina dentro de sus instalaciones y cumplen también todos con la limpieza diaria y con servicios higiénicos públicos, y por último 3 hoteles no cumplen con estacionamiento frontal y 6 establecimientos si cumplen, y siendo el hotel Arrecife y Zorritos Plaza los únicos 2 hoteles que no cumplen con zona de estacionamiento respectivamente.

1. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 01 DE ZORRITOS

Caracterizado el ámbito donde se desarrolló la investigación, se presentan los resultados referidos a las variables inmiscuidas en la ejecución de la investigación. Como producto de las encuestas realizadas a los turistas hospedados en los establecimientos de 3 y 4 estrellas en Zorritos, se obtuvo la siguiente información, teniendo en cuenta que se asumió una distribución estadística aleatoria para determinar a los sujetos propuestos en la muestra.

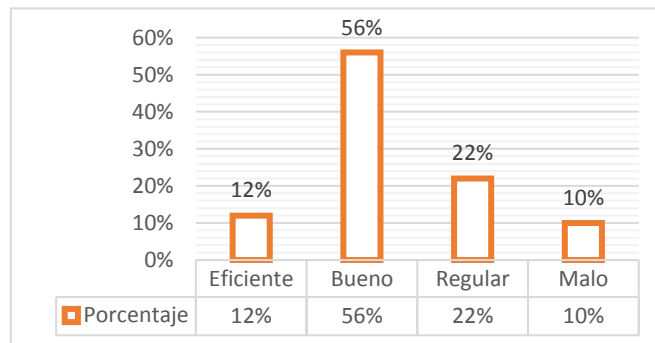
En la tabla N° 02 se observa la calificación otorgada por los huéspedes al conocimiento que tienen los trabajadores en cuanto a las diferentes instalaciones o áreas del hotel. Estos datos se presentan en el gráfico N° 01.

Tabla N° 08
Conocimiento de los Trabajadores Sobre las Instalaciones del Hotel

Respuestas	Conteo	Porcentaje
Eficiente	6	12%
Bueno	28	56%
Regular	11	22%
Malo	5	10%
Total	50	100%

Fuente: Trabajo de Campo Agosto, 2017

Gráfico N° 01
Conocimiento de los Trabajadores Sobre las Instalaciones del Hotel



Se observa en el gráfico N° 01 que el 56% de los turistas encuestados consideraron como bueno el conocimiento que tienen los trabajadores sobre las instalaciones, seguido de un 22% regular, 12% eficiente y 10% malo.

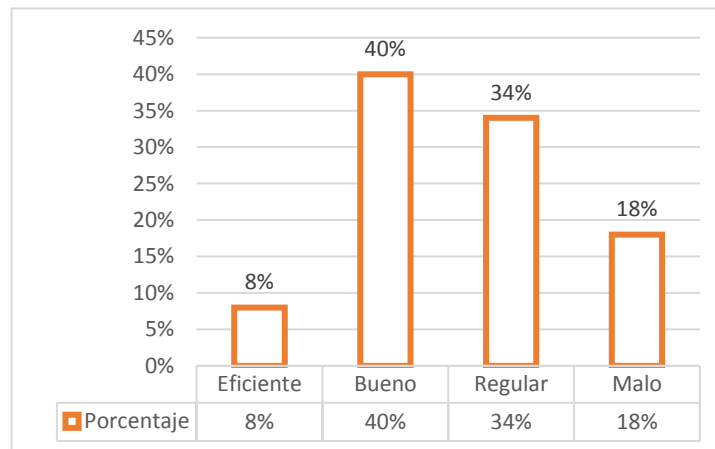
En cuanto al conocimiento de los trabajadores sobre las instalaciones, se calificó también las diferentes modalidades de reservas, datos que a continuación se muestran en la siguiente tabla:

Tabla N° 09
Modalidades de Reservas

Respuesta	Conteo	Porcentaje
Eficiente	4	8%
Bueno	20	40%
Regular	17	34%
Malo	9	18%
Total	50	100%

Fuente: Trabajo de Campo Agosto, 2017

Gráfico N° 02
Modalidades de Reservas



Como resultado se observa que el 40% de los encuestados calificaron de forma buena las modalidades de reservas que ofrecen los hoteles de Zorritos, seguido por un 34% regular, 18% malo y 8% eficiente respectivamente

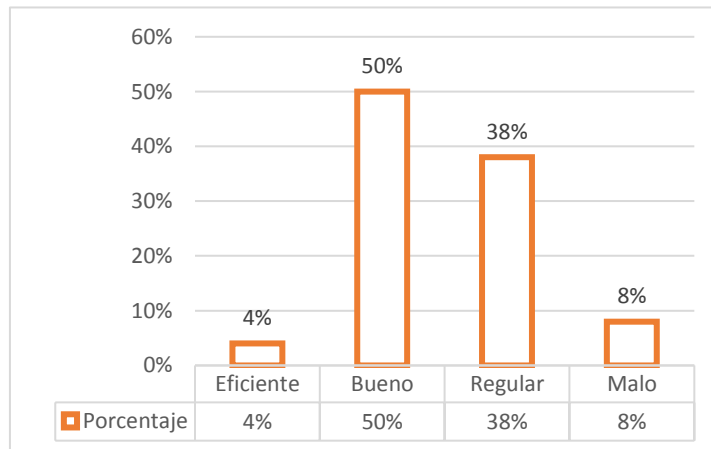
Continuando con la redacción de resultados, los turistas encuestados calificaron las instalaciones y atención brindada a las habitaciones en los datos que se presentan en el gráfico N° 03:

Tabla N° 10
Instalaciones y Atención a las Habitaciones

Respuesta	Conteo	Porcentaje
Eficiente	2	4%
Bueno	25	50%
Regular	19	38%
Malo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Trabajo de campo Agosto, 2017

Gráfico N° 03
Instalaciones y Atención a las Habitaciones



En el gráfico N° 03 se observa que las instalaciones y atención a las habitaciones se califican positivamente con un 50% bueno, seguido por un 38% de forma regular, y finalmente encontramos con un 8% malo y 4% eficiente.

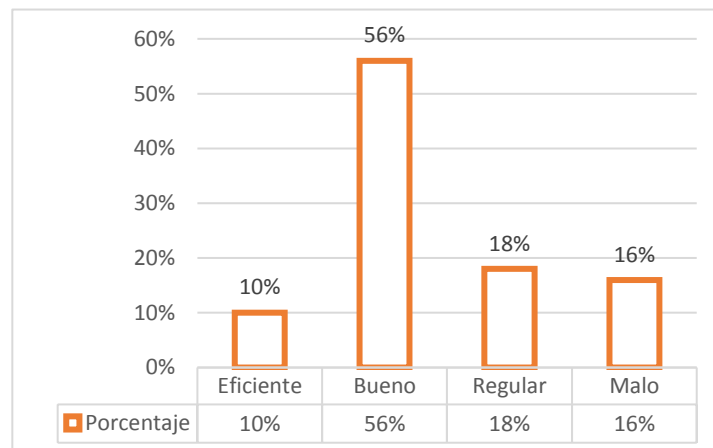
Continuando con la descripción de datos se observa en la tabla N° 05 que el área de alimentos y bebidas cubrió las necesidades de los turistas, datos que a continuación se detallan:

Tabla N° 11
Área de Alimentos y Bebidas

Respuesta	Conteo	Porcentaje
Eficiente	5	10%
Bueno	28	56%
Regular	9	18%
Malo	8	16%
Total	50	100%

Fuente: Trabajo de Campo Agosto, 2017

Gráfico N° 04
Área de Alimentos y Bebidas



Como resultado en el gráfico se identifica que un 56% consideró bueno el área de restauración de alimentos y bebidas, un 18% y 16% de forma regular y mala, y finalmente el 10% de manera eficiente respectivamente

Cuadro N° 02
Servicios que Brindan los
Establecimientos de 3 7 4 estrellas de Zorritos

N°	INFORMANTES	RESPUESTAS
1	Hotel Villa Esperanza	C
2	Hotel Casa Andina	B
3	Hotel Brisa del Mar Suites	B
4	Hotel María del Mar	C
5	Hotel Costa Azul	A
6	Hotel Zorritos Plaza	B
7	Los Balcones de Zorritos	C
8	Hotel Arrecife	A
9	Hotel Bamboo Lodge	A

Fuente: Trabajo de Campo Agosto, 2017

LEYENDA DE RESPUESTAS
a) serv. de alimentación, serv. de housekeeping, serv de lavandería, serv. roomservice.
b) serv. de cafetería, serv. de mantenimiento, serv. de lencería, serv. de housekeeping.
c) serv. de roomservice, serv. de lavandería, serv. de mantenimiento, serv. de housekeeping.
d) serv. relacionados al turismo alternativo no convencional
e) animación turística
f) a y e

Se observa como resultado en el cuadro N° 02 que los hoteles Villa Esperanza, María del Mar y los Balcones de Zorritos brindan los servicios de roomservice, lavandería, mantenimiento y housekeeping, seguido de los hoteles Casa Andina, Brisa del Mar Suites y Zorritos Plaza que brindan los servicios de cafetería, mantenimiento, lencería y housekeeping y finalmente los hoteles Costa Azul, Arrecife y Bamboo Lodge quienes brindan los servicios de alimentación, housekeeping, lavandería, y roomservice respectivamente.

2. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 02 DEL RESORT ROYAL DECAMERON

Como producto de las encuestas realizadas a los turistas hospedados en el Resort Royal Decameron en Punta Sal; se obtuvo la siguiente información, teniendo en cuenta que se asumió una distribución estadística aleatoria para determinar a los sujetos propuestos en la muestra.

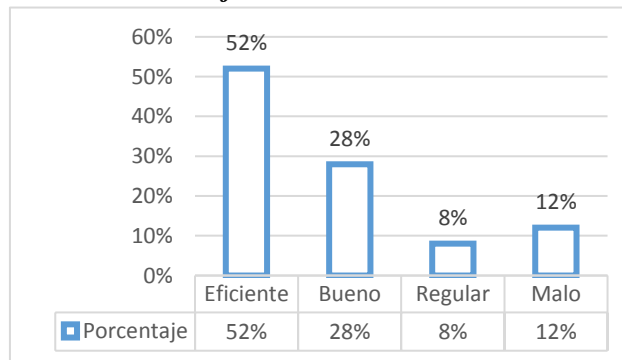
En la tabla N° 06 se observa la calificación otorgada por los huéspedes al conocimiento que tienen los trabajadores del Resort en cuanto a las diferentes instalaciones o áreas del mismo. Estos datos se presentan en el gráfico N° 05.

Tabla N° 12
Conocimiento de los Trabajadores Sobre las Instalaciones del Resort

Respuestas	Conteo	Porcentaje
Eficiente	26	52%
Bueno	14	28%
Regular	4	8%
Malo	6	12%
Total	50	100%

Fuente: Trabajo de Campo Agosto, 2017

Gráfico N° 05
Conocimiento de los Trabajadores Sobre las Instalaciones del Resort



Como resultado se observa que el 52% de los encuestados consideró de manera eficiente el conocimiento que tienen los trabajadores sobre las instalaciones del Resort, seguido de un 28% bueno, 12% malo y 8% regular.

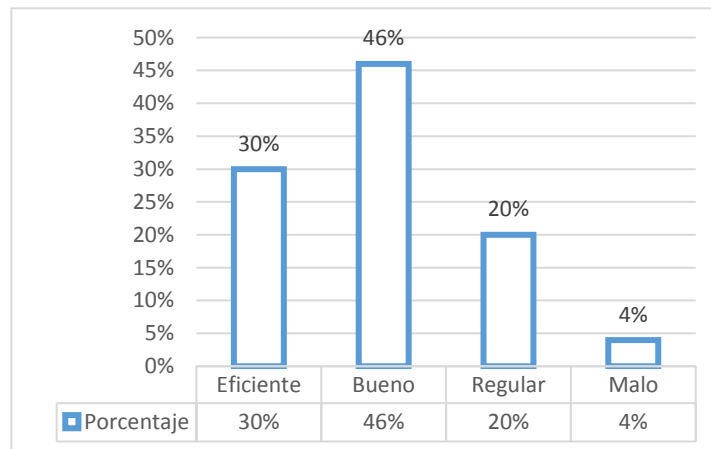
Continuando con la redacción de datos de las instalaciones, se observa también las diferentes modalidades de reservas del Resort Royal Decameron; datos que a continuación se muestran en la tabla N° 07:

Tabla N° 13
Modalidades De Reservas

Respuestas	Conteo	Porcentaje
Eficiente	15	30%
Bueno	23	46%
Regular	10	20%
Malo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Trabajo de Campo Agosto, 2017

Gráfico N° 06
Modalidades de Reservas



En el gráfico se representa que el 46% calificaron de forma buena las diferentes modalidades de reservas del Resort, seguido por un 30% eficiente, 20% regular y 4% malo respectivamente.

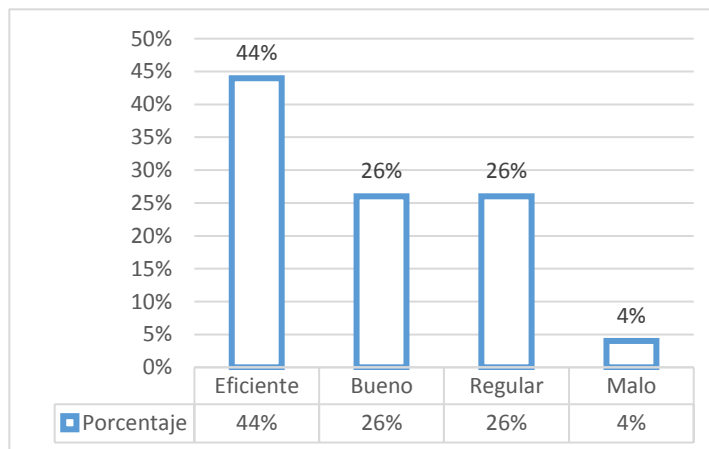
Continuando con la redacción de resultados, los turistas encuestados calificaron las instalaciones y atención brindada a las habitaciones en los datos que se presentan en el gráfico N° 07:

Tabla N° 14
Instalaciones y Atención a las Habitaciones

Respuestas	Conteo	Porcentaje
Eficiente	22	44%
Bueno	13	26%
Regular	13	26%
Malo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Trabajo de Campo Agosto, 2017

Gráfico N° 07
Instalación y Atención a las Habitaciones



Como resultado se observa que las instalaciones y atención a las habitaciones en Decameron se califican eficientemente con un 44%, seguido de un 26% bueno y regular y finalmente un 4% malo.

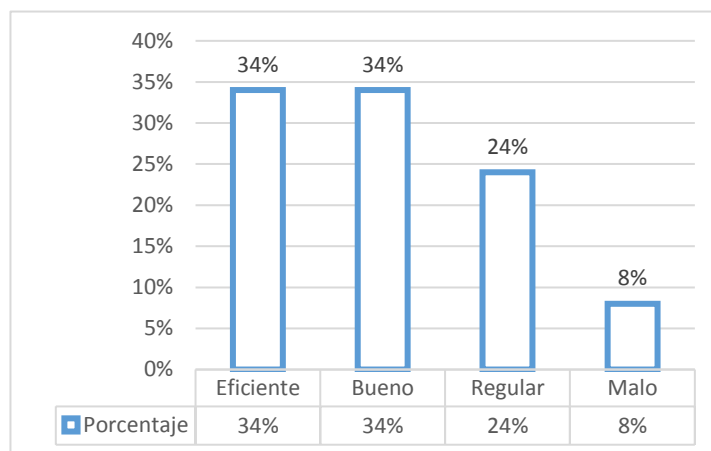
Continuando con la evaluación de resultados de las instalaciones, se observó también que el área de alimentos y bebidas cubrió las necesidades de los turistas, datos que a continuación se detallan en la siguiente tabla N° 09:

Tabla N° 15
Área de Alimentos y Bebidas

Respuestas	Conteo	Porcentaje
Eficiente	17	34%
Bueno	17	34%
Regular	12	24%
Malo	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Trabajo de Campo Agosto, 2017

Gráfico N° 08
Área de Alimentos y Bebidas



En el gráfico N° 08 se observa que un 34% de los turistas encuestados consideraron de forma eficiente el área de alimentos y bebidas del resort, considerando un 34% bueno, 24% regular y finalmente 8% malo respectivamente.

Cuadro N°3
Servicios que Brinda el Resort Royal Decameron

N°	INFORMANTE	RESPUESTA
1	Royal Decameron	F

Fuente: Trabajo de Campo Agosto, 2017

LEYENDA DE RESPUESTA
a) serv. de alimentación, serv. de housekeeping, serv de lavandería, serv. roomservice.
b) serv. de cafetería, serv. de mantenimiento, serv. de lencería, serv. de housekeeping.
c) serv. de roomservice, serv. de lavandería, serv. de mantenimiento, serv. de housekeeping.
d) serv. relacionados al turismo alternativo no convencional
e) animación turística
f) a y e

Como resultado se observa en el cuadro N° 03 en cuanto a los servicios que brinda el establecimiento que el Resort Royal Decameron brinda los servicios de alimentación, housekeeping, lavandería, roomservice y finalmente el servicio de animación turística respectivamente.

3. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 03 DE ZORRITOS

Como resultado de las entrevistas realizadas a los encargados de los hoteles de 3 y 4 estrellas del Distrito de Zorritos, durante la ejecución de la investigación se obtuvo la siguiente información.

*Cuadro N° 04
Número de Habitaciones del Establecimiento*

N°	INFORMANTES	RESPUESTAS
1	Hotel Villa Esperanza	A
2	Hotel Casa Andina	E
3	Hotel Brisa del Mar Suites	A
4	Hotel María del Mar	B
5	Hotel Costa Azul	B
6	Hotel Zorritos Plaza	C
7	Los Balcones de Zorritos	A
8	Hotel Arrecife	A
9	Hotel Bamboo Lodge	A

Leyenda
a) 5-15 hab.
b) 15-25 hab.
c) 25-35 hab.
d) 35-45 hab.
e) 45 a más

Fuente: Trabajo de Campo Agosto, 2017

Como resultado se observa en el cuadro N° 04 en cuanto al número de habitaciones de los establecimientos de hospedaje de 3 y 4 estrellas del distrito de Zorritos que los hoteles Villa Esperanza cuenta con 6 habitaciones, Brisa del Mar Suites con 8 habitaciones, Balcones de Zorritos con 10 habitaciones, Arrecife con 10 habitaciones y Bamboo Lodge con 12 habitaciones por establecimiento cada uno, seguido de los hoteles María del Mar con 18 habitaciones y Costa Azul con 20 habitaciones respectivamente, seguidos del hotel Zorritos Plaza que cuenta con 25 habitaciones y finalmente el hotel Casa Andina que cuenta con 75 habitaciones en su interior equitativamente.

Cuadro N° 05
Meses con Mayor Acogida Turística

N°	INFORMANTES	RESPUESTAS
1	Hotel Villa Esperanza	F
2	Hotel Casa Andina	D
3	Hotel Brisa del Mar Suites	A
4	Hotel María del Mar	A
5	Hotel Costa Azul	D
6	Hotel Zorritos Plaza	F
7	Los Balcones de Zorritos	D
8	Hotel Arrecife	A
9	Hotel Bamboo Lodge	B

Leyenda
a) Enero-Marzo
b) Abril-Junio
c) Julio-Setiembre
d) Octubre-Diciembre
e) N.A
f) c y d

Fuente: Trabajo de Campo Agosto, 2017

Se observa como resultado en el cuadro N° 05 que los hoteles Brisa del Mar Suites, María del Mar y Arrecife califican al mes de Enero, Febrero y Marzo como los meses con mayor acogida turística, seguido del hotel Bamboo Lodge que en el mes de Abril a Junio obtuvo mayor acogida de turistas, seguidos también de los hoteles Casa Andina, Costa Azul y Balcones de Zorritos que cuentan con mayor acogimiento y demanda turística en los meses de Octubre a Diciembre y finalmente los hoteles Villa Esperanza y Zorritos Plaza que en los meses de Julio a Diciembre cuentan con mayor recepción de huéspedes respectivamente.

Cuadro N° 06
Días con Mayor Ocupabilidad Hotelera

N°	INFORMANTES	RESPUESTAS
1	Hotel Villa Esperanza	E
2	Hotel Casa Andina	E
3	Hotel Brisa del Mar Suites	D
4	Hotel María del Mar	C
5	Hotel Costa Azul	C
6	Hotel Zorritos Plaza	E
7	Los Balcones de Zorritos	C
8	Hotel Arrecife	C
9	Hotel Bamboo Lodge	C

Leyenda
a) Lunes a Martes
b) Miércoles a Jueves
c) Viernes a Sábado
d) Domingos
e) T.A

Fuente: Trabajo de Campo Agosto, 2017

En el cuadro N° 06 se observa como resultado que los hoteles María del Mar, Costa Azul, Balcones de Zorritos, Arrecife y Bamboo Lodge caracterizan a los días Viernes y Sábado como los días en que cuentan con mayor ocupabilidad hotelera, seguido del hotel Brisa del Mar Suites que los días Domingos obtiene una mayor ocupabilidad hotelera, y finalmente los hoteles Villa Esperanza, Casa Andina y Zorritos Plaza que cuentan con mayor ocupabilidad hotelera los días Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado y Domingo respectivamente.

Cuadro N° 07
Fechas Especiales de Incremento en la Ocupabilidad Hotelera

N°	INFORMANTES	RESPUESTAS
1	Hotel Villa Esperanza	E
2	Hotel Casa Andina	E
3	Hotel Brisa del Mar Suites	B
4	Hotel María del Mar	E
5	Hotel Costa Azul	D
6	Hotel Zorritos Plaza	E
7	Los Balcones de Zorritos	E
8	Hotel Arrecife	D
9	Hotel Bamboo Lodge	D

Leyenda
a) Semana Santa
b) Fiestas patrias
c) Velaciones
d) Fiesta de fin de año
e) a, b y d

Fuente: Trabajo de Campo Agosto, 2017

Se observa como resultado en el cuadro N° 07 que el hotel Brisa del Mar Suites califica a las Fiestas Patrias como las fechas en las que obtuvo un gran incremento en su ocupabilidad hotelera, seguido de los hoteles Costa Azul, Arrecife y Bamboo Lodge que consideran a las Fiestas de Fin de Año como las fechas especiales en donde obtienen un mayor incremento en su ocupabilidad hotelera, y finalmente seguidos de los hoteles Villa Esperanza, Casa Andina, María del Mar, Zorritos Plaza y Balcones de Zorritos que conceptúan a las Fiestas de Semana Santa, Fiestas Patrias y Fiestas de Fin de Año como las fechas en las que cuentan con un mayor incremento en su ocupabilidad hotelera respectivamente.

Cuadro N° 08
Calificación de sus Ingresos Económicos Actualmente

N°	INFORMANTES	RESPUESTAS
1	Hotel Villa Esperanza	F
2	Hotel Casa Andina	F
3	Hotel Brisa del Mar Suites	A
4	Hotel María del Mar	C
5	Hotel Costa Azul	B
6	Hotel Zorritos Plaza	F
7	Los Balcones de Zorritos	B
8	Hotel Arrecife	A
9	Hotel Bamboo Lodge	C

Leyenda
a) Alto
b) Medio
c) Regular
d) Bajo
e) Muy bajo
f) a y b

Fuente: Trabajo de Campo Agosto, 2017

Como resultado de los datos recolectados se observa en el cuadro N° 08 que los hoteles Brisa del Mar Suites y Arrecife califican de manera Alta los ingresos económicos que actualmente reciben, seguido de los hoteles Costa Azul y Balcones de Zorritos que califican actualmente de forma Media a sus ingresos económicos, seguidos también de los hoteles María del Mar y Bamboo Lodge que consideran actualmente a sus ingresos económicos de manera Regular, y finalmente a los hoteles Villa Esperanza, Casa Andina y Zorritos Plaza quienes califican sus ingresos económicos de forma Alta y Media respectivamente en la actualidad.

4. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO N° 04 DEL RESORT ROYAL DECAMERON

Como resultado de las entrevistas realizadas a los encargados de los hoteles del Resort Royal Decameron del distrito de Punta Sal, durante la ejecución de la investigación se obtuvo la siguiente información:

Cuadro N° 09
Entrevista al Área de Recepción del Resort Royal Decameron

N°	INFORMANTE	PREGUNTAS	RESPUESTAS
1	Resort Royal Decameron	1	E
		2	F
		3	E
		4	E
		5	F

Fuente: Trabajo de Campo Agosto, 2017

LEYENDA DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS
1. ¿Número de habitaciones del establecimiento?
e) 45 a más (311 hab.)
2. ¿Meses de mayor acogida de Turistas?
f) Julio-Setiembre / Octubre-Diciembre
3. ¿Días con Mayor ocupabilidad Hotelera?
e) Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábados y Domingos
4. ¿Fechas especiales de incremento en la Ocupabilidad Hotelera?
e) Semana Santa, fiestas patrias, fiesta de fin de año
5. ¿Calificación de sus ingresos económicos actualmente?
f) Alto y medio

Se observa con respecto a la redacción de los resultados que el Resort cuenta actualmente con 311 habitaciones en su interior, calificando a los meses de Julio, Agosto, Setiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre como los meses en los que obtiene mayor acogida turística, considerando también que los días en los que se incrementa su ocupabilidad hotelera son de Lunes a Domingo satisfactoriamente, seguido de las fechas especiales Semana Santa, Fiestas Patrias y Fiestas de Fin de Año en las que aumenta su ocupabilidad hotelera, y finalmente califica de manera Alta y Media a los ingresos económicos que recibe en la actualidad.

CAPITULO IV DISCUSIÓN

De acuerdo a los datos presentados con anterioridad se observan las siguientes situaciones que corroboran la hipótesis planteada en la presente investigación.

Sobre el cumplimiento de los requisitos mínimos de acuerdo al reglamento de hospedajes observado en el cuadro N°1, se denota que un 70% de los hoteles estudiados cumplen con tener habitaciones dobles y triples, así como servicios de aire acondicionado, agua fría y caliente, tv a color, cocina, extintor de incendios, atención de habitación las 24 horas, recepción, conserjería, limpieza diaria del hotel, habitaciones, serv. higiénicos públicos y estacionamiento frontal para vehículos; con respecto al decreto supremo N°001-2015 (MINCETUR) reglamento de hospedaje, art. 8 señalan que Los establecimientos de hospedaje que inicien operaciones y opten voluntariamente por no ostentar las clases de Hotel, Apart-Hotel y Hostal en sus diferentes categorías o Albergue, deben de presentar tres condiciones mínimas para una buena operación de sus actividades como es en: infraestructura, equipamiento y servicios así también se puede observar en la investigación que se realizó en la ciudad de Trujillo en los establecimientos de hospedaje donde se tuvieron 4 puntos importantes para calificarlos que son: infraestructura, equipamiento, Servicio y Personal de Servicio; siendo estos puntos claves para la recepción de huéspedes.

Sobre el conocimiento de los trabajadores en cuanto a las áreas de los hoteles de 3 y 4 estrellas de Zorritos, se identifica que un 56% considera de forma positiva el conocimiento de los colaboradores sobre las áreas de sus trabajos, de la misma forma se consultó sobre la calificación que le dan los turistas al conocimiento de los trabajadores en Decameron siendo está caracterizada con un 52% sobre las instalaciones del Resort.” En el caso de la industria del servicio turístico, la fuerza laboral es el principal componente para el éxito. Empresas como hoteles, operadoras turísticas, agencias de viajes, restaurantes, entre otras, pertenecen a esta industria **Fuente especificada no válida.** Este concepto cita la categoría al conocimiento

como un factor importante para el desarrollo de la industria hotelera. El reglamento de establecimientos de hospedaje art. 4 define como personal calificado a la Persona con formación, capacitación y/o con experiencia acreditada mediante constancia o certificado expedido por entidades públicas o privadas, de acuerdo a la función desempeñada, para prestar servicios en un establecimiento de hospedaje. El personal que acredite sólo experiencia y que en el cumplimiento de sus funciones tenga contacto directo con el huésped deberá acreditar haber recibido capacitación en técnicas de atención al cliente.

Sobre las diferentes modalidades de reservas en los hoteles del área de estudio de Zorritos, se observa que los encuestados calificaron con un 40 % Bueno la información que se les brindó en el área de recepción para lograr una eficiente reserva en el hotel, y por otro lado en el área de estudio de Decameron el resultado se repite, con una diferencia del 6 % haciendo un total del 46 % que calificaron de manera Buena las distintas modalidades de reservas con las que cuenta el Resort. El internet ha revolucionado las estrategias de gestión y marketing en el sector turístico, así un destino turístico no se encuentre en el world wide web, por ello ningún destino turístico en el mundo deja de tener una página web pues la red se ha convertido en una importante fuente de información primaria. En el año 2003 el viaje extranjero efectuado por los españoles se caracteriza por ser de ocio, realizado en avión con alojamiento en hoteles; estas características hacen que al contrario que en los viajes realizados dentro de España, cuando se elige un destino extranjero, se efectúan reservas previas. (Monge E. c., 2006). Según la definición del subdepartamento de reservas tiene en la gran mayoría de los casos el primer contacto con los clientes que en un futuro inmediato visitaran el hotel. Aunque este contacto no es directo (se establece por teléfono, carta, correo electrónico, fax, etc), es fundamental que la imagen que proporcionemos a nuestros cliente sea: de amabilidad en el trato y de eficiencia (Ureña, 2008).

Se observa como resultados en los hoteles de Zorritos que los encuestados califican a las instalaciones y atención a la habitación como un 50% bueno, por consiguiente la demanda

califico a las instalaciones y atención a las habitaciones de Decameron como eficiente con un 44% ; Según el autor (Gòmez, 2014) refiere que las operaciones hoteleras “son todas aquellas técnicas de coordinación y organización de los recursos propios de la empresa o establecimientos de hospedaje, para la producción de los servicios de la misma en base a los estándares asignados por la organización”, cuyos objetivos son: lograr los estándares de calidad asignados por la organización, llegar a los niveles de costes presupuestados y cumplir con el presupuesto anual aprobado por la Dirección General. La importancia de las operaciones hoteleras radica en que permite ubicar a un establecimiento hotelero en una posición determinada de marketing según los servicios, promociones y tarifas que ofrece, así como la calidad del personal que ahí labora.

La demanda hotelera dio como resultados que en los hoteles de Zorritos de 3 y 4 estrellas consideran un 56% bueno al área de alimentos y bebidas, de manera que en Decameron los turistas calificaron al área de alimentos y bebidas con un 34% eficiente y bueno. El departamento de alimentos y bebidas es un departamento que da uno de los mayores ingresos al hotel de manera complementaria, es el área desde la cual se coordina, a diario, las operaciones del restaurante, la cocina, el departamento de banquetes, las barras, el servicio a habitaciones (room service) y utilería o steward. En la división de alimentos y bebidas del hotel moderno de servicio completo, se realiza una operación compleja que implica un gran número de funciones altamente especializadas. (María de los A, 2006).

Tanto en los hoteles de Zorritos de 3 y 4 estrellas, así como en el Resort Royal Decameron brindan servicios de alimentación, serv. de housekeeping, serv de lavandería, serv. roomservice, serv. de mantenimiento con un adicional de Decameron que ofrece el servicio de animación turística. El departamento de alimentos y bebidas es un departamento que da uno de los mayores ingresos al hotel de manera complementaria, es el área desde la cual se coordina, a diario, las operaciones del restaurante, la cocina, el departamento de banquetes, las barras, el servicio a habitaciones (room service) y utilería o steward. En la división de

alimentos y bebidas del hotel moderno de servicio completo, se realiza una operación compleja que implica un gran número de funciones altamente especializadas. (Maria de los A, 2006). El departamento de alimentos y bebidas es un departamento que da uno de los mayores ingresos al hotel de manera complementaria, es el área desde la cual se coordina, a diario, las operaciones del restaurante, la cocina, el departamento de banquetes, las barras, el servicio a habitaciones (room service) y utilería o steward. En la división de alimentos y bebidas del hotel moderno de servicio completo, se realiza una operación compleja que implica un gran número de funciones altamente especializadas. (Ricardo, 2013).

Según en la entrevista a los encargados de los hoteles se obtuvo como resultado que el número de habitaciones de los establecimiento de los hoteles de 3 y 4 estrellas de zorritos cuenta con entre 8 a 75 habitaciones; por otro lado en él se tiene que el resort royal Decameron cuenta con 311 habitaciones. La Ciudad de México figura en el lugar 15 con “número de hoteles” pero es la tercera con mayor número de cuartos. También podemos hacer mención que Nayarit aparece en el lugar 13 en “cantidad de hoteles” pero es el segundo estado con mayor cantidad de establecimientos categoría 5 estrellas sólo por detrás de Quintan Roo, lo que nos recuerda la atraktividad que representa para grupos inversionistas esta área del occidente de México (Morales, 2005); así mismo la ocupabilidad se define como “el porcentaje de habitaciones ocupadas en un hotel en un momento dado, así mismo la tasa de ocupación ayudará a los administradores del establecimiento a evaluar su negocio y determinar si el hotel tiene vacantes para huéspedes. (Hessong, finanzas de un hotel, 2012).

En las entrevistas realizadas al personal de los hoteles de 3 y 4 estrellas de Zorritos se determinó que los meses de mayor acogida varían entre Enero a Marzo y Octubre a Diciembre, con una optima ocupabilidad en los fines de semana (Viernes, Sábado y Domingo), en fechas especiales de Semana Santa, Fiestas Patrias y Fines de Año. Se observa que en Decameron los meses con mayor acogida de turistas es de Julio a Setiembre y Octubre a Diciembre, con gran ocupabilidad de Lunes a Domingo, teniendo fechas especiales como

Semana Santa, Fiestas Patrias y Fin de Año. Según el Director del Comercio Exterior de Arequipa (Apaza, 2016) hace mención que los principales hoteles de la región Arequipa muestran una ocupabilidad hotelera que bordea un 100%, por lo que se espera una gran afluencia de visitantes a esta región del sur durante estos feriados largos por Fiestas Patrias en todo el país; “Los hoteles de reconocidas trayectorias ya tienen todo reservado, están totalmente copados, y se tiene todavía una serie de hospedajes que no están completamente llenos, que son hospedajes más pequeños, y se tiene aún cobertura porque en Arequipa tenemos un aproximado de 50,000 camas”. Por otro lado en la región Tumbes según el Exdirector de la Dirección de Comercio Exterior y Turismo de Tumbes (Barrientos, 2016) manifiesta que se espera una buena afluencia turística hacia los destinos del norte del país durante el feriado largo por APEC, la región prepara sus emblemáticos destinos turísticos, como sus playas, las cuales son las favoritas de los turistas limeños. “Se preparan las playas por el feriado de APEC, sabemos que mucha gente de Lima espera llegar aquí, por lo que se le encargó a los municipios que hagan buenos oficios y estos espacios estén acorde a las expectativas para estas fechas”, afirmó Barrientos a la Agencia Andina.

En los hoteles de 3 y 4 estrellas de Zorritos y Decameron se obtuvo que sus ingresos económicos se califican de manera alta y media. En el área de alojamiento una habitación que no ha sido vendida es una pérdida de ingresos irrecuperable, una de las características básicas de la actividad económica financiera del hotel es lo corto de su ciclo de operaciones, ya que las operaciones son prácticamente diarias. La causa primaria o fundamental de la inestabilidad de los ingresos en los hoteles lo constituye, las características de su ciclo anual de operaciones, que se comporta por temporadas según las condiciones climatológicas o los eventos económico sociales, (estaciones del año, ferias y eventos internacionales de prestigio, etc.) que se producen, tanto del polo turístico emisor, como del polo receptor, o de su área geográfica de emplazamiento. Esta estructura de operación, con altibajos cíclicos da lugar a las denominadas temporadas altas o de máximo nivel de producción y a las temporadas bajas

con escaso o ningún nivel de ingresos, lo que produce en muchos casos la necesidad del cierre total o parcial de la instalación hotelera durante la temporada baja. (Oriol, 1997).

Estos datos corroboran que los hoteles desde la aparición del Resort Royal Decameron este caso los hoteles de 3 y estrellas de Zorritos han venido a sufrir modificaciones que han cambiado el tipo de producto y aceptando en un primer momento la demanda pero luego singularizando el producto que actualmente se comercializa en el destino turístico, playas en la región Tumbes.

CAPITULO V CONCLUSIONES

- Los efectos generados por el inicio de las operaciones hoteleras de Decameron se determinan de tipo social, pues al disminuir la afluencia turística de los hoteles de 3 y 4 estrellas de Zorritos se genera una tasa de desempleo que afecta a la población local, ya que muchos de ellos laboran para estos establecimientos en diferentes áreas como: recepción, cocina, housekeeping, seguridad, esto se debe a que sin huéspedes no hay ingresos y por ende se genera una reducción de personal (despidos); y también se consideran efectos de tipo económico ya que el turista nacional y ecuatoriano que visita el área se siente atraído por el servicio todo incluido que ofrece Decameron, restando interés a la demás oferta hotelera ubicada dentro de su contexto generando así bajos ingresos económicos para los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Zorritos, quienes están pasando por un proceso de adecuación y estandarización de sus servicios intentando equiparar la variedad y calidad de los servicios que ofertan a los comercializados por el Resort Royal Decameron.

- Los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Zorritos caracterizan a sus servicios de alimentación, housekeeping, lavandería, room service, mantenimiento, etc como los principales generadores del aumento en su demanda, ya que así la experiencia vivida por los huéspedes se logra calificar de una manera medianamente positiva en base a los siguientes ítems: el conocimiento de los trabajadores en cuanto a las instalaciones del hotel, las diferentes modalidades de reservas, la atención brindada a las habitaciones, y el área de alimentación y bebidas.

- Por otro lado el Resort Royal Decameron caracteriza principalmente al servicio de animación turística como el principal eje para promover la participación e integración de los huéspedes a los actos y shows que realizan en vivo diariamente logrando de esta forma innovadora hacer que la estadía de los turistas sea cómoda y placentera, además ellos consideran de forma excelente y buena el conocimiento de los trabajadores en cuanto a las áreas del resort, las modalidades de realizar reservas, y la atención a las habitaciones.

- La ocupabilidad de los hoteles de 3 y 4 estrellas de Zorritos se determina en base a los meses de mayor acogida turística que se generan al inicio del año entre los meses Enero a Marzo y de Octubre a Diciembre, así como también en días específicos de Viernes a Sábado y en fechas especiales como Semana Santa, Fiestas Patrias y Fin de Año, y finalmente gracias a la determinación de estas características los hoteles en mención califican a sus ingresos económicos de manera regular, media y alta debido a la competitividad que tienen alrededor de su establecimiento, siendo su principal opositor el Resort Royal Decameron.

- El Resort Royal Decameron determina su ocupabilidad hotelera en base a la acogida turística que recibe durante los meses que varían de Julio a Setiembre y de Octubre a Diciembre, siendo los días en que aumenta e incrementa su ocupabilidad de Lunes a Domingo y en fechas como Fiestas Patrias, Fin de Año y Semana Santa, además califican de forma alta y media los ingresos económicos que recibe actualmente, esto se debe a la competencia a la cual se afronta, a los servicios que ofrece, y en principalmente al prestigio que ha logrado obtener al formar parte de una cadena hotelera a nivel mundial.

CAPITULO VI RECOMENDACIONES

- Se recomienda mejorar las estrategias de marketing y publicidad a través de la promoción mediante internet ya sea en distintos idiomas para así captar el interés del turista, pero en este caso los idiomas que más se han usado son el inglés y el español por ser lenguajes globalizados y estandarizados a nivel internacional, y otra forma promocional es por medio visual mediante las experiencias adquiridas por los turistas en el transcurso de su estadía.

- Dándose que la calidad de los hoteles de Zorritos es calificada de manera buena, y sabiendo que la competencia que hoy está surgiendo alrededor del sector de playas es muy fuerte actualmente, más aún desde el inicio de las operaciones de Decameron, se recomienda implementar un sistema de coaching sistémico, es decir que potencialice las habilidades del personal, sus fortalezas y debilidades; a través de ello evaluar y analizar el buen desempeño laboral y así poder realizar una correcta selección de personal.

- Tanto la Municipalidad de Zorritos junto con la Cooperación o Proyecto de Inversión Pública deben de buscar enfocarse en innovar el ámbito hotelero, mejorando de esta forma no solos sus instalaciones sino también brindar un mejor servicio de calidad, logrando así competir directamente con el Resort Royal Decameron.

- Con respecto a la ocupabilidad de Decameron se recomienda modificar tanto sus tarifas y promociones de modo que sea accesible para el público en general, captando así mayor acogida de turistas durante el año y manteniendo su ocupabilidad no solo en fechas especiales, sino también en temporadas bajas gracias a los descuentos e innovaciones en cuanto a los servicios que podría ofertar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alberti, G. V. (2013). *Desafíos y oportunidades de la empleabilidad de los egresados universitarios en el contexto internacional*. McGraw-Hill España.
- Apaza, M. (2016). ocupabilidad hotelera en arequipa bordea el 100% en Fiestas patrias. *andina del peru para el mundo*.
- Arellano, L. G. (2010). *PRESTACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS*. D.F - MÉXICO: SANTILLANA.
- Barrientos, W. (14 de Octubre de 2016). Tumbes prepara playas ante mayor flujo turístico por el feriado de APEC. *Andina del Perú para el Mundo*, págs. 1-1.
- Boullon, R. (2004). *Marketing Turístico: una perspectiva desde la planificación*. . México: Trillas.
- Boullon, R. (2004). *Marketing Turístico: una perspectiva desde la planificación*. México: Trillas.
- Bracamonte, C. (2011). *CONCEPTOS DE ALBERGUES Y ECOLODGE*. Lima: Perú.
- Burgos, J. (2003). *Dirección de operaciones de servicios: los hoteles españoles*. España.
- Camacho Castellanos, J. C. (2008). *"Marketing De Servicios"*. Madrid: B - EUMED.
- Camacho, J. C. (2008). *"Marketing De Servicios"*. Madrid: B - EUMED.
- Cooper. (1993).
- Cooper, M. (1993). *DEMANDA TURÍSTICA*.
- De la Torre, F. (1991). *Introducción al Turismo*. México, D.F: Continental.
- De La Torre, F. (1991). *Introducción al Turismo*. México, D.F: Continental.

- Dittmer, A. (2002). *clasificacion de los hoteles*. mexico.
- Dittmer, A. (2002). *clasificacion de los hoteles*. mexico.
- Esteban, I. G. (2005). *"Marketing De Los Servicios"*. Madrid: "ESIC" Editorial.
- G.gándara, j. m. (2010). *hoteles sostenibles oara destinos sostenibles . la calidad hotelera como instrumento para la sostenibilidad*. colombia .
- Gómez. (1985).
- Gòmez, C. A. (01 de Enero de 2014). *COMERCIAL & MARKETING "Hotels & Golf Resorts"*. Obtenido de <http://www.antoniogomezcava.com/direccion-de-operaciones-en-hoteles-resorts-y-campos-de-golf/>
- Gurría, M. (2007). *Introducción al Turismo*. México: Trillas.
- Gurrìa, M. (2007). *Introducción al Turismo*. México: Trillas.
- Hessong, A. (2012). finanzas de un hotel.
- Hessong, A. (2012). finanzas de un hotel.
- Jimenez, A. (2008). *Las cadenas hoteleras en el mundo y evolución de su operación en mexico al inicio dell siglo XXI*. colombia: Innovar.
- Kotler Philip, B. J. (13 de Marzo de 2011). *"Marketing Turístico"*. Madrid: "Pearson Alhambra" - Edición 2011.
- Kotler, B. J. (13 de Marzo de 2011). *"Marketing Turístico"*. Madrid: "Pearson Alhambra" - Edición 2011.
- Maria de los A, P. (2006). *gestion de alimentos y bebidas*.
- Mediano. (2004). *Eumed.net (Enciclopedia Virtual)*. Obtenido de Eumed.net (Enciclopedia Virtual): http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1199/sistema_turistico.html

- Mediano, J. (2004). *Eumed.net (Enciclopedia Virtual)*. Obtenido de Eumed.net (Enciclopedia Virtual): http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1199/sistema_turistico.html
- Mincetur. (08 de Junio de 2015). *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje*. [Rhttps://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf)
- Mincetur. (08 de Junio de 2015). *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje*. https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf
- Mincetur. (08 de Junio de 2015). *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje*. Obtenido de Reglamento de Establecimientos de Hospedaje: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf
- Mincetur. (08 de Junio de 2015). *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje*. Obtenido de Reglamento de Establecimientos de Hospedaje: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf
- Mincetur. (08 de Junio de 2015). *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje*. Obtenido de Reglamento de Establecimientos de Hospedaje: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf
- Mincetur. (08 de Junio de 2015). *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje*. Obtenido de Reglamento de Establecimientos de Hospedaje: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf

- Mincetur. (08 de Junio de 2015). *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje*. Obtenido de Reglamento de Establecimientos de Hospedaje: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf

- Mincetur. (08 de Junio de 2015). *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje*. Obtenido de Reglamento de Establecimientos de Hospedaje: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf

- Mincetur. (08 de Junio de 2015). *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje*. Obtenido de Reglamento de Establecimientos de hospedaje: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf

- Mincetur. (08 de Junio de 2015). *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje*. Obtenido de Reglamento de Establecimientos de Hospedaje: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf

- Mincetur. (08 de Junio de 2015). *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje*. Obtenido de Reglamento de Establecimientos de Hospedaje: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf

- Mincetur. (08 de Junio de 2015). *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje*. Obtenido de Reglamento de Establecimientos de Hospedaje: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf

- Mincetur. (08 de Junio de 2015). *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje*. Obtenido de Reglamento de Establecimientos de Hospedaje: https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf

content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf

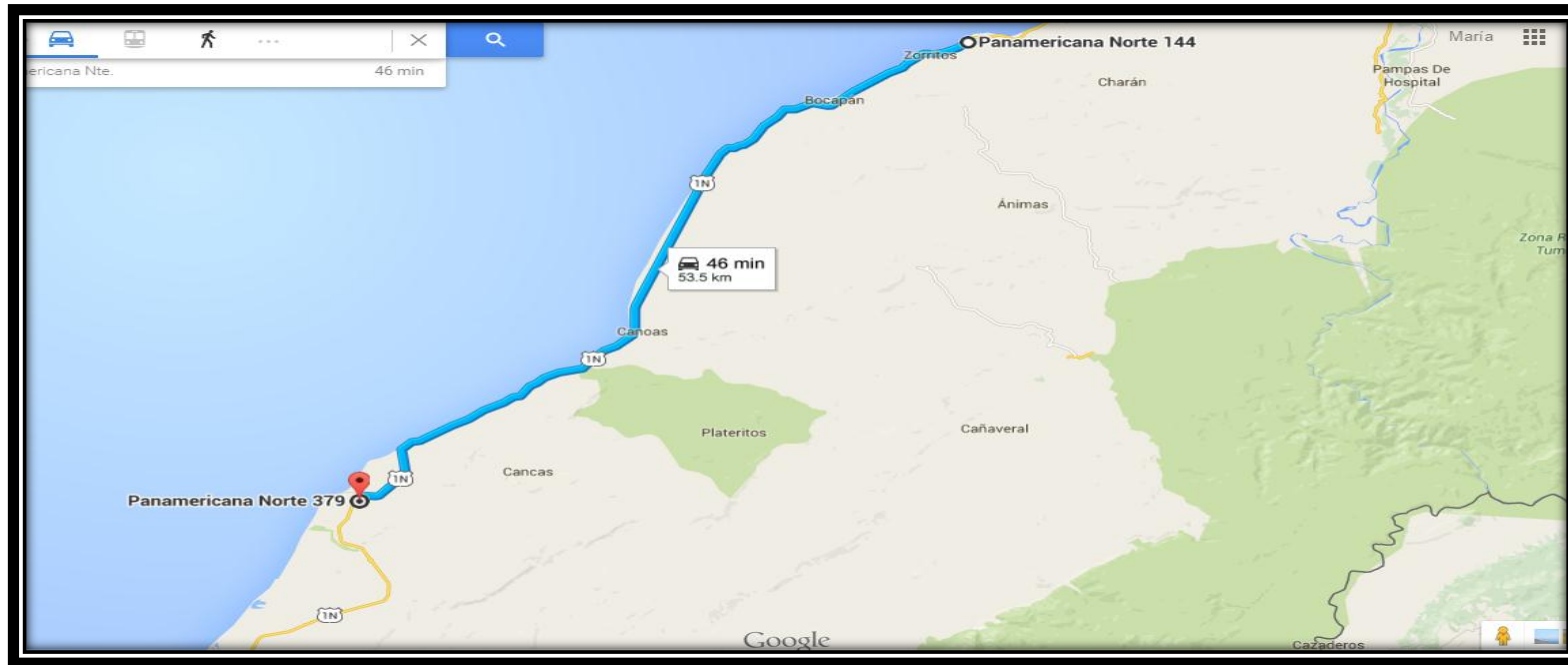
- Monge. (2006). *reserva de viajes extranjero* .
- Monge, E. c. (2006). *reserva un hotel en londres*. madrid.
- Morales, D. v. (2005). cuantos hoteles hay en cada estado de mexico. *Entorno turistico "Hablemos de turismo"*.
- Oriol, A. (1997). *Contabilidad y Gestion de Costes* . españa: Gestión 2000.
- PARADA GUTIÉRREZ, O. (2005). *"OCUPACIÓN Y MOVILIDAD EN LOS HOTELES Y CAMPINGS DE ESPAÑA EN EL AÑO 1999"*. MÉXICO.
- Quesada. (2002). *Eumed.net (Enciclopedia Virtual)*. Obtenido de Eumed.net (Enciclopedia Virtual): http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1199/sistema_turistico.html
- Quesada, S. (2002). *Eumed.net (Enciclopedia Virtual)*. Obtenido de Eumed.net (Enciclopedia Virtual): http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1199/sistema_turistico.html
- RAGSDALE, I. (20 de OCTUBRE de 2010). *EHOW EN ESPAÑOL*. Obtenido de http://www.ehowenespanol.com/efectos-positivos-negativos-del-turismo-hechos_33764/
- Ricardo, L. r. (7 de julio de 2013). Se requiere más calidad en servicio hotelero peruano. *La Republica*.
- Sánchez, M. (2009). *CLASIFICACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS HOSPEDAJE*. COLOMBIA.Ureña, A. n. (2008). *Recepción y reservas*. Madrid-españa: carmen lara carmona- paraninfo.
- VEGAZZO (2002), legislación turística 2010.
- <https://uvgcancun.files.wordpress.com/2015/07/marketing-turistico-kotler.pdf>

- http://www.agro.uba.ar/unpuente/img/contenidos_pdf/modulo4.pdf
- <http://site.ebrary.com/lib/bibliountumbessp/reader.action?docID=10576900>
- <https://books.google.com.pe/books?id=ftF0BQAAQBAJ&pg=PT184&dq=marketing+de+servicios&hl=es-419&sa=X&ved=0CCUQ6AEwAmoVChMIydaU7NvwXwIVRCYeCh1VaQ-y#v=onepage&q=marketing%20de%20servicios&f=false>

ANEXOS

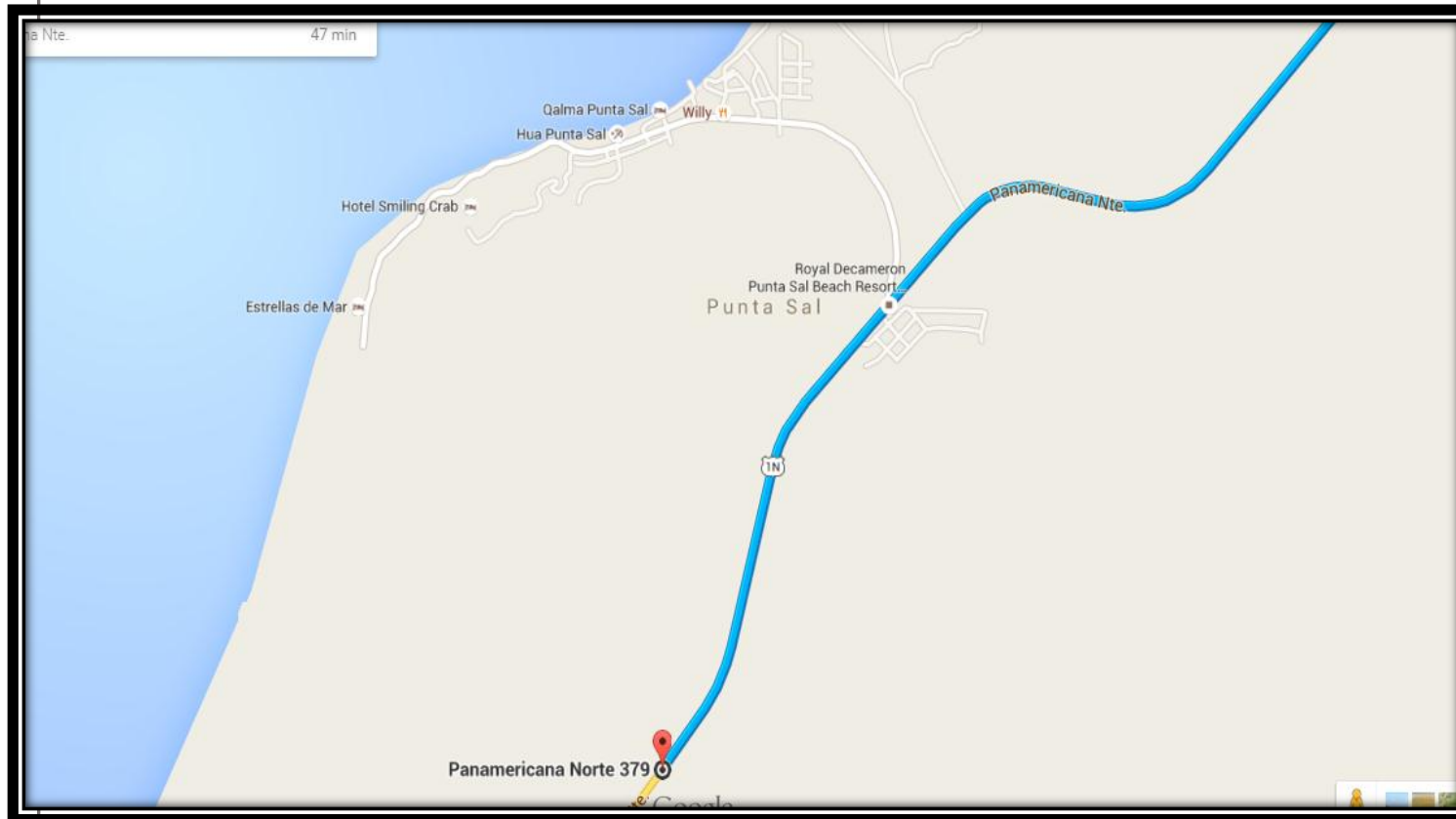
Anexo N° 01

Ubicación Geográfica del Distrito de Zorritos – Tumbes



Fuente: googlemaps.com (02/08/15)

Anexo N°02
Ubicación Geográfica del Resort Royal Decameron – Punta Sal



Fuente: googlemaps.com (02/08/15)

Anexo N°03
Operacionalización de las Variables

VARIABLES	CONCEPTOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Operaciones Hoteleras	Son los diferentes grados de aceptación positivos y negativos por los efectos generados por las operaciones hoteleras del Resort Royal Decamerón.	Servicios	Calidad del Servicio	Muy Buena Buena Regular Mala
			Satisfacción del Cliente	Muy Buena Buena Regular Mala
			Fidelidad del Cliente	Muy Mala Muy Buena Buena Regular Mala
			Recurso Humano	Muy Buena Buena Regular Mala Muy Mala
Ocupabilidad Hotelera	Son todos los hoteles que brindan un servicio hotelero de 3 y 4 estrellas dirigido al segmento de Turistas que visitan al distrito de zorritos.	Ocupabilidad Actual	Índice de Ocupabilidad	Carrera Régimen Sexo Año De Egreso Plan de Estudio

Anexo N° 04

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ÌTEMS
¿Cuáles son los efectos que generan las operaciones hoteleras del Resort Royal Decameron en la ocupabilidad de los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Zorritos?	General	Los efectos generados por las operaciones hoteleras del Resort Royal Decameron han disminuido el porcentaje de ocupabilidad de los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Zorritos.	Independiente	“Operaciones Hoteleras”	{ E n c u e s t a	- 1 – 4
	- Determinar los efectos generados por las operaciones hoteleras del Resort Royal Decameron en la ocupabilidad de los hoteles de 3 y 4 estrellas del Distrito de Zorritos.		- Ocupabilidad de los hoteles de 3 y 4 estrellas del distrito de Zorritos. Son los diferentes grados de aceptación positivos y negativos generados por las operaciones hoteleras del Resort Royal Decameron.	•Atención		- A. Recepción
	Específicos		Dependiente	“Ocupabilidad Hotelera”		- 6 – 7
	- Caracterizar los servicios de las operaciones hoteleras ofertados por los hoteles de 3 y 4 estrellas del Distrito de Zorritos.		- Efectos generados por las operaciones hoteleras del Resort Royal Decameron. Es la tasa de ocupación de los servicios hoteleros de 3 y 4 estrellas dirigidas al segmento de turistas que visitan el Distrito de Zorritos.	- A. Limpieza		- 8 – 10
	- Caracterizar los servicios de las operaciones hoteleras ofertados por el Resort Royal Decameron.			- A. Lavandería		- 9
	- Determinar las características de la ocupabilidad que aciden a los hoteles de 3 y 4 estrellas del Distrito de Zorritos.			- A. Lencería		- 11 -12
	- Determinar las características de la ocupabilidad que llega al Resort Royal Decameron.			- A. Alimentos y Bebidas		
				“Ocupabilidad Hotelera”		
				- Servicios	- Entrevista	- 01
				- Oferta	- Entrevista	- 03
				- Demanda	- Ficha satisfacción	- Cuadro



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TURISMO**

FICHA N° 1: INVENTARIO DE HOTELES

Nombres Del Establecimiento:					
Categorización:		Dirección:			
Clasificación:		N° Ruc:		Teléfono:	
Descripción del Lugar:					
Tipos de Habitaciones:					
Tarifas:					
Servicios a Ofrecer:					
Ventajas Competitivas:					



FICHA Nº 2: ENTREVISTA AL HOTEL

Esta es una investigación sobre las operaciones y ocupabilidad de un Resort y de los hoteles de 3 y 4 estrellas. Por favor, dedique diez minutos a completar la encuesta sobre las preguntas a realizársele. Sus respuestas serán reservadas con el fin de mejorar la calidad de los servicios y operaciones hoteleras.

Nombre: _____

1° ¿Qué tipo de servicios brinda el establecimiento?

- a) Serv. de alimentación, serv. de housekeeping, serv. de lavandería, serv. roomservice
- b) Serv. de cafetería, serv. de mantenimiento, serv. de lencería, serv. de housekeeping
- c) Serv. roomservice, serv. de lavandería, serv. de mantenimiento, serv. de housekeeping
- d) Servicios relacionados al turismo alternativo o no convencional
- e) Animación turística

2° ¿Con cuántas habitaciones cuenta el establecimiento?

- a) 5 – 15
- b) 15 – 25
- c) 25 – 35
- d) 35 – 45
- e) 45 a más

3° ¿Qué medios publicitarios usa para comercializar y promocionar el establecimiento?

- a) Redes sociales
- b) Revistas especializadas de turismo
- c) Páginas web
- d) Otras
- e) T.A

4° ¿Cuáles son los meses con mayor acogida turística (temporada alta)?

- a) Enero – Marzo
- b) Abril – Junio
- c) Julio-Setiembre
- d) Octubre – Diciembre
- e) N.A
- f) c y a

5° ¿Durante qué días de la semana el establecimiento obtiene mayor ocupabilidad hotelera?

- a) Lunes a Martes
- b) Miércoles a Jueves
- c) Viernes a Sábado
- d) Domingo
- e) T.A

6° ¿En qué fechas especiales su establecimiento tiene un incremento en la ocupabilidad hotelera?

- a) Semana Santa (Abril)
- b) Fiestas Patrias (Julio)
- c) Día de Todos los Santos (Noviembre)
- d) Fiestas de Fin de Año (Diciembre)
- e) a, b y d

7° ¿Cómo caracteriza su demanda antes del inicio de las operaciones hoteleras del Resort Royal Decameron?

- a) Alta, con perspectiva a aumentar
- b) Se mantenía en relación a las temporadas alta y baja
- c) Se encontraba en un proceso de constante disminución
- d) Las operaciones del Decameron no han afectado a la demanda de los hoteles de 3 y 4 estrellas
- e) Las operaciones del Decameron incrementaron la demanda de los hoteles de 3 y 4 estrellas

8° ¿Qué factor de las operaciones hoteleras de Royal Decameron es una ventaja competitiva versus las operaciones hoteleras de los hoteles de 3 y 4 estrellas de Zorritos?

- a) Capacitación del personal
- b) Infraestructura
- c) Política organizacional
- d) Precios y promociones
- e) Imagen de la cadena hotelera de Royal Decameron
- f) a y b

9° ¿Debido a la aparición de nuevos establecimientos de hospedaje cómo calificaría usted sus ingresos económicos actualmente?

- a) Alto
- b) Medio
- c) Regular
- d) Bajo
- e) Muy Bajo
- f) a y b

10° ¿Estaría dispuesto a innovar y ofrecer otros servicios debido a la competencia actual, para así obtener una mayor afluencia en la demanda esperada?

- a) Si
- b) No
- c) Talvez



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TURISMO

ENCUESTA N° 1: SOBRE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Esta es una investigación sobre las operaciones y ocupabilidad de un Resort y de los hoteles de 3 y 4 estrellas. Por favor, dedique diez minutos a completar la encuesta sobre las preguntas a realizársele. Sus respuestas serán reservadas con el fin de mejorar la calidad de los servicios y operaciones hoteleras. Califique los siguientes enunciados marcando mediante la escala: Muy bueno – Bueno - Malo – Regular - No opina.

Nombre: _____

¿Cree usted que el personal y la calidad de atención que recibió en este lugar lo motivan a hospedarse nuevamente?

a) Muy de acuerdo

c) Casi de acuerdo

CRITERIOS

Muy Bueno Bueno Regular Malo No Opina

Nivel general de comodidad

Limpieza general

Disponibilidad del personal

Profesionalidad del personal

Accesibilidad de los servicios

¿Ha encontrado fácilmente información acerca del establecimiento?

ALOJAMIENTO

Impresión general sobre el alojamiento

Alimentación y Bebidas

Comodidad y estado de los espacios de restauración

b) Medianamente de acuerdo

d) Desacuerdo

¿Cree usted que la variedad de servicios, los descuentos y tarifas que ofrece este establecimiento lo convencen a hospedarse aquí?

a) Muy Seguro

d) Regular

b) Seguro

e) Malo

c) Bueno



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TURISMO**

ENCUESTA N° 2: A LA DEMANDA TURÍSTICA

Estamos realizando una investigación sobre las operaciones y la ocupabilidad de hoteles de 3 y 4 estrellas y resort. Por favor, dedique sólo diez minutos a completar la encuesta a realizársele. Sus respuestas serán reservadas con el fin de mejorar la calidad de los servicios y operaciones hoteleras.

Nacionalidad: _____ **Edad:** _____ **Sexo:**

N ^a	Cómo calificaría usted la atención del hotel en cuanto a:	Eficiente	Bueno	Regular	Malo
1	El conocimiento de los trabajadores sobre las diferentes instalaciones del hotel				
2	La atención brindada por el recepcionista al momento de su llegada				
3	La amabilidad del botones hacia usted desde el primer día de estadía				
4	El hotel facilitó el conocimiento a sus diferentes modalidades de reserva				
5	Las instalaciones y atención a su habitación fueron las adecuadas				
6	Los elementos usados por los encargados del área de limpieza fueron adecuados para la realización del aseo a su habitación				
7	Las horas de limpieza fueron las correctas				
8	Las instalaciones y equipamiento de lavandería en el hotel es la adecuada				
9	La calidad de lencería usada en el hotel donde se hospedó fue la correcta				
10	Los cuidados para su ropa en el área de lavandería fueron empleados de forma idónea				
11	El área de alimentos y bebidas cubrió sus necesidades y requerimientos				



12	El servicio de room service logró superar sus expectativas				
----	--	--	--	--	--

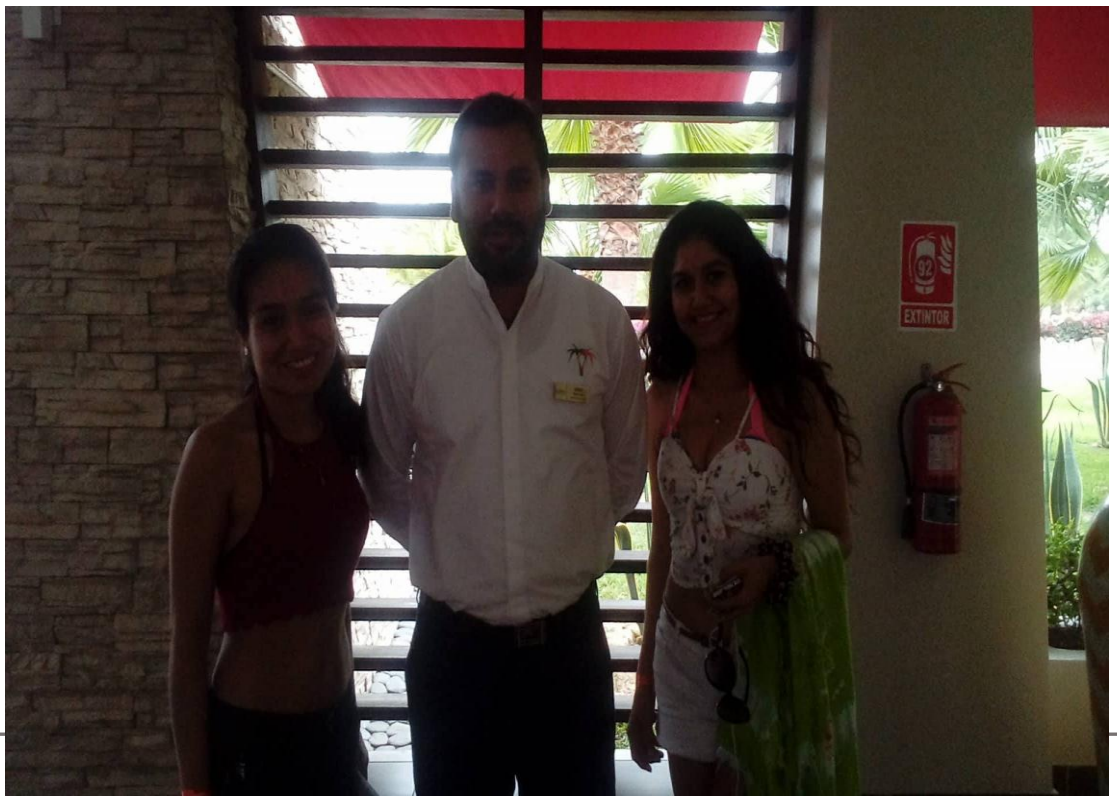
UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TURISMO

FICHA N° 03: DE OBSERVACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS MÍNIMOS SEGÙN EL REGLAMENTO

Estamos realizando una investigación sobre las operaciones y la ocupabilidad de hoteles de 3 y 4 estrellas y resort. Por favor, dedique sólo diez minutos a completar la encuesta sobre las preguntas a realizársele. Sus respuestas serán reservadas con el fin de mejorar la calidad de los servicios y operaciones hoteleras.

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	TIPO	REQUISITOS MÍNIMOS	ESCALA	
			SI CUMPLE	NO CUMPLE
		N° de habitaciones		
		Bar independiente		
		Comedor – Cafetería		
		Habitaciones (incluyen en el área un closet o guardarropa) m2 mínimo:		
		Simples (m2)		
		Dobles (m2)		
		Triples (m2)		
		Cuádruples (m2)		
		Suites (m2)		
		Cantidad de baños por habitación (tipo de baño)		
		Área mínima m2		
		Todas las paredes deben estar revestidas con material impermeable de calidad comprobada		
		Aire acondicionado frío		
		Agua fría y caliente las 24 horas (no se aceptan sistemas activados por el huésped)		
		Alarma, detector y extintor de incendios		
		Frigobar		
		Televisor a color		
		Teléfono con comunicación nacional e internacional (en el dormitorio y en el baño)		
		Servicios Generales		
		Atención a Habitaciones (24 horas)		
		Cambio regular de sábanas como mínimo		
		Cambio regular de toallas		

como mínimo
Estacionamiento frontal
para vehículos en tránsito
Generación de energía
eléctrica para emergencia
Guardarropa - custodia de
equipaje
Limpieza diaria del hotel y
habitaciones
Personal calificado
Personal uniformado (las
24 horas)
Recepción y conserjería
Servicio de despacho de
correspondencia
Servicio de lavado y
planchado
Servicio de llamadas,
mensajes internos, y
contratación de taxis
Servicios higiénicos
públicos
Teléfono de uso público
Servicio de atención de
primeros auxilios
Cocina (porcentaje del
comedor)
Zona de mantenimiento







***ENCUESTAS REALIZADAS A LOS
HOTELES DE 3 Y 4 ESTRELLAS DE
ZORRITOS***



***INSTALACIONES DEL RESORT ROYAL
DECAMERON – PUNTA SAL
INSTALACIONES DEL HOTEL CASA
ANDINA - BOCAPAN***



***INSTALACIONES DEL HOTEL MARÌA
DEL MAR – ZORRITOS
INSTALACIONES DEL HOTEL COSTA
AZUL - ZORRITOS***