



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y  
EDUCACION**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO,  
HOTELERIA Y GASTRONOMIA**

**TESIS**

**“LA GESTIÓN HOTELERA Y SU RELACIÓN CON EL  
DESARROLLO TURÍSTICO EN EL DISTRITO DE  
NUEVO CHIMBOTE 2017”**

**PRESENTADO POR:**

**LESLY IVETTE BLAS**

**COTRINA**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN TURISMO, HOTELERIA Y  
GASTRONOMIA**

**CHIMBOTE – PERU**

**2017**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por brindarme salud para poder elaborar con éxito el presente trabajo de investigación. A mis padres, quienes me brindaron su apoyo y confiaron en mí durante todo el proceso de la carrera académica y en la realización de mi tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi universidad, por haberme brindado una educación profesional de calidad.

A cada uno de mis asesores, quienes, con su constante ayuda y paciencia, permitieron el éxito del desarrollo de la presente tesis.

## INDICE

DEDICATORIA .....	1
AGRADECIMIENTO .....	2
Resumen.....	3
Introducción.....	4
Capítulo I: Problema.....	6
1.1. Planteamiento del Problema.....	7
1.2. Formulación del Problema .....	11
1.3. Objetivo: General y Específicos.....	11
1.4. Justificación .....	11
Capitulo II: Marco Teórico .....	13
2.1. Antecedentes .....	14
2.2. Bases Teóricas.....	17
2.3. Hipótesis.....	31
2.4. Variables de estudio .....	31
Capitulo III: Metodología de la Investigación .....	30
3.1. Ámbito de estudio .....	31
3.2. Tipo de investigación.....	31
3.3. Nivel de Investigación.....	31
3.4. Método de Investigación .....	31
3.5. Diseño de Investigación .....	32
3.6. Población, Muestra, Muestreo .....	33
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica .....	33
3.8. Procedimiento de Recolección de Datos.....	34
3.9. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos .....	35
Capitulo IV: Resultados .....	36
4.1. Presentación de resultados .....	37
Conclusiones .....	45
Recomendaciones .....	46
Referencia Bibliográfica .....	47
Anexos .....	50

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación titulado “La gestión hotelera y su relación con el desarrollo turístico en el distrito de Nuevo Chimbote 2017”, tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona la gestión hotelera en el desarrollo turístico en la mencionada zona; el informe presentado exigió un diseño no experimental de tipo descriptivo – correlacional. La población estuvo conformada por todos los hoteles ubicados dentro del mencionado distrito, en cuanto a la muestra trabajada, la misma estuvo conformada por una cantidad de 6 hoteles del distrito. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta y como instrumento derivado de ello; el cuestionario, el mismo fue aplicado a los dueños de los hoteles. Por lo tanto, se obtuvieron resultados, los mismos que arrojaron que la gestión hotelera se encontró en un nivel regular, afirmado por un 50.7%, respecto al desarrollo turístico se obtuvo un nivel regular con tendencia negativa a percepción de un 66.7%, por último, se pudo constatar que existía relación entre las variables, significativa al 5%.

## **Introducción**

El presente trabajo de tesis tiene como principal objetivo determinar la relación entre la gestión hotelera y el desarrollo turístico, siendo las principales variables en el rubro turístico, por lo tanto, la presente investigación beneficiará en el largo plazo, a mejorar la forma en que actualmente se vienen administrando las empresas hoteleras, mediante su situación actual. Asimismo, identifica aquella relación entre estas variables.

El margen de beneficio proviene en que existe una diferencia proporcional entre el desarrollo turístico y la gestión hotelera. Este trabajo muestra cómo se encuentran los niveles de las mencionadas variables.

La importancia de estudiar este tema en particular radica en que conociendo estos niveles se podrán en adelante proponer estrategias de mejora.

En el capítulo I, se detalla específicamente la problemática acaecida con las variables objeto de estudio, además de ello se establecen los objetivos de la investigación y la justificación de la misma.

En el capítulo II, se presentan los antecedentes de investigaciones desarrolladas aplicando la misma temática que el presente informe de investigación, aunado a ello, se postulan las bases teóricas, la misma que se encuentra estructurada en base a las variables, así mismo se formula la hipótesis de la investigación.

En el capítulo III, se desarrollan todos los puntos concernientes a la parte metodológica del presente informe, en la misma se detalla la operacionalización de las variables, donde se presentan las dimensiones e indicadores de estas; así también se describen las técnicas e instrumentos de recolección de datos, además de la población y muestra.

En el capítulo IV, se grafican e interpretan los resultados producto de la aplicación de

los instrumentos y procesamiento de datos.

Finalmente, el informe culmina con la formulación de las conclusiones de la investigación, además de las recomendaciones.

# **Capítulo I: Problema**



## **1.1. Planteamiento del Problema**

En la actualidad a nivel mundial, la cantidad de población ha venido multiplicándose considerablemente, ya que la misma, llega a alcanzar los 7400 millones de habitantes, conformados en su mayoría por familias y en los mayores de los casos son numerosas, estas familias están conformadas por niños o adolescentes. Asimismo, entre la población se pueden observar jóvenes más independientes, con un mayor poder de adquisición; estos dos grupos de individuos buscan salir a liberarse de las cada vez más estresantes vidas sociales, salir a conocer nuevos lugares o practicar turismo; he allí es donde entran a tallar los servicios que ofrecen los hoteles, siendo el único servicio el hospedaje; sin embargo, se observan muchos casos de usuarios disconformes con los servicios que ofrecen estos, como: la pésima calidad de recepción, falta de higiene en las habitaciones y salas comunes, irrespetuosa atención por parte del personal del hotel o la falta de servicios de primera necesidad, en conjunto, muchos de estos casos son indicadores de una ineficiente gestión hotelera, la misma que influye de manera negativa en el desarrollo turístico.

La misma situación antes mencionada se presenta en España, país que atraviesa una recesión económica muy grave que viene afectando a todos los sectores del país, tal es así que uno de los más afectados es el sector turístico, ello debido a la ineficiente gestión hotelera, que en muchos de los casos sus principales indicadores negativos son causal del acarreamiento de problemas financieros, puesto que los mismos presentan altos índices de deudas como el 21.12% que incurrieron en el impago de deudas solo en el 2011.

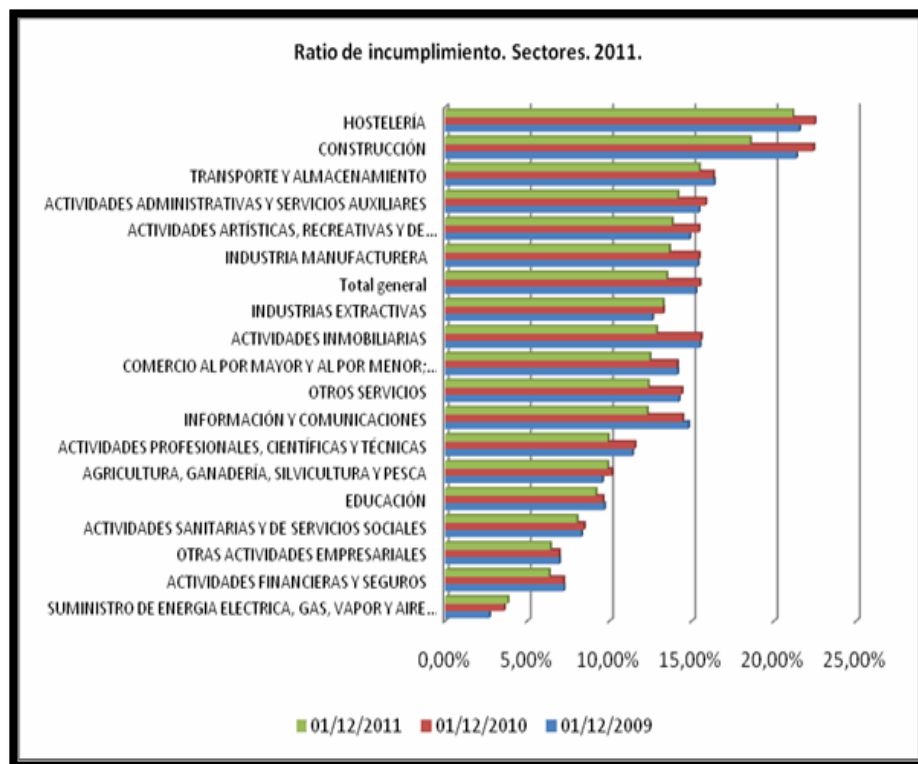


Figura 1.1: Índice de deudas de diferentes sectores de España respecto a pago de tributación

Fuente: Asesor (2011)

Como se puede observar en la Figura 1.1 el índice de impagos de impuestos por parte de diferentes sectores, entre los que se puede apreciar al sector hotelero, el cual presenta el más alto índice de deuda, es decir con poco más del 20%, dicho indicador es un factor de riesgo en contra del desarrollo del turismo, debido a que los hoteles, por sus altas deudas no cuentan con el presupuesto necesario para dar un buen servicio, ello se puede graficar en la falta de personal por impagos a los mismos, deteriorada infraestructura, implementos o muebles en las habitaciones

de pésima calidad, falta de servicios de primera necesidad aunado a la falta de limpieza del local, con todo ello se llega a apreciar en la caja de sugerencias, entre las escalas de percepción el 86% califican a estos hoteles como pésimos y el resto, es decir el 14% tiene una percepción regular con tendencia negativa respecto al mismo.

El sector hotelero nacional no es ajeno a estas malas gestiones que no hacen más que frenar el desarrollo turístico en el país, ya que dicho sector genera ingresos al país de US\$20 mil millones, es decir el 9.7% del PBI incluso superando a otras actividades económicas, mencionándose también que el 70% de los ingresos por el turismo es general por turismo doméstico (1); así mismo el 70% de los ingresos son producto de la demanda interna del país (2); de lo último mencionado, es un indicador muy importante y decisivo en el desarrollo turístico, sin embargo existen muchas empresas turísticas u hoteles en su mayoría de 3 estrellas que se convierten en una suerte de piedras en el camino que frenan el desarrollo turístico, un dato estadístico de la mala gestión de los hoteles de 3 estrellas en el Perú es su pésima atención y su deteriorada infraestructura, que son el resultado de que los turistas no quieran volver a dicho hotel o en los mayores de los casos ni a la ciudad, a continuación se observa un dato estadístico que grafica este escenario.

<b>Mes y año</b>	<b>feb-14</b>	<b>feb-15</b>	<b>Variación</b>
Hoteles	8	7	-12,50%
Total habitaciones	891	762	-14,48%
Total plazas cama	1.765	1.425	-19,26%
Arribos nacionales	836	1.080	29,19%
Arribos extranjeros	7.448	8.552	14,82%
<b>Total arribos</b>	<b>8.284</b>	<b>9.632</b>	<b>16,27%</b>
Pernoctaciones nacionales	1.528	1.810	18,46%
Pernoctaciones extranjeros	12.951	12.857	-0,73%
<b>Total pernoctaciones</b>	<b>14.479</b>	<b>14.667</b>	<b>1,30%</b>

Figura 1.2: Arribos y pernoctaciones en hoteles de 3 estrellas de Cusco febrero 2015 vs febrero 2014

Fuente T- News Turismo (2015) (3)

En la Figura 1.2 se puede apreciar la clara disminución de turistas en el año 2015 respecto al 2014 con una variación de turistas internacionales del -0.73%, dado que como perspectiva el turista de afuera aprecia mucho la atención que les pueden brindar los hoteles, sin embargo se ha de asegurar que estos no recibieron la atención debida, teniendo como indicadores negativos un personal no calificado, infraestructura deteriorada, pésimos servicios higiénicos, costos elevados respecto a las habitaciones, entre otros, muchos de estos indicadores están derivados de una mala gestión hotelera, teniendo como causas más relevantes la evasión tributaria de estos, acarreando que se acumulen muchas deudas y no cuenten con presupuestos para brindar un buen servicio.

Así también a nivel local se observa en mayor grado los indicadores negativos antes mencionados, distinguiéndose entre los más relevantes la pésima infraestructura, aunado a la ineficiente atención al cliente en todos sus aspectos, mencionando también a la inseguridad ciudadana, un aspecto resaltante que se puede observar en los hoteles de 3 estrellas ubicados en Nuevo Chimbote, es el engaño en el servicio de estas respecto a su calificación de 3 estrellas, ya a modo

de percepción de los turistas tanto locales como de alrededores, estos solo ofrecen una habitación simple y en muchos casos baños compartidos, servicios que solo se ofrecen en hoteles de 1 estrella, otro aspecto es que estos hoteles por su calificativo de 3 estrellas es que deben ofrecer servicios de televisión por cable y WIFI; sin embargo, utilizan publicidad engañosa, estafando a los usuarios.

## **1.2. Formulación del Problema**

¿En qué medida se relaciona la gestión hotelera en el desarrollo turístico en el distrito de Nuevo Chimbote – 2017?

## **1.3. Objetivo: General y Específicos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar cómo se relaciona la gestión hotelera en el desarrollo turístico en el distrito de Nuevo Chimbote – 2017.

### **1.3.2. Específicos**

- Determinar el nivel de la gestión hotelera por medio de sus indicadores.
- Determinar el nivel del desarrollo turístico por medio de sus indicadores.
- Determinar el grado de relación entre la gestión hotelera y el desarrollo turístico utilizando el coeficiente de correlación R de Pearson.

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Justificación por conveniencia:**

La investigación se justifica por el aporte investigativo que se adoptará para analizar el nivel de la gestión hotelera y como esta influye en el desarrollo turístico de la ciudad de Nuevo Chimbote, sirviendo dicha base teórica para futuras investigaciones que deseen conocer el impacto de

variables intervinientes sobre dichas características del sector turístico.

#### **1.4.2. Justificación práctica:**

El presente proyecto de investigación es justificable en la medida que serán de utilidad los resultados obtenidos producto de las investigaciones realizadas, al mismo tiempo de la importancia del análisis de estos resultados, puesto que generará un análisis lógico a la gestión hotelera y el desarrollo turístico, dado que en la actualidad aún no se ha realizado estudios referidos al tema mencionado.

#### **1.4.3. Justificación metodológica:**

El presente proyecto de investigación dará lugar a nuevas bases teóricas, además de que los resultados arrojados producto de la investigación, las mismas que servirán para investigaciones futuras, al mismo tiempo la presente investigación generará nuevas estrategias que pueden optar las empresas hoteleras, puesto se tendrá un mejor conocimiento de los aspectos que promueven el desarrollo turístico en la ciudad de Nuevo Chimbote y propuestas o medidas para aumentar el turismo.

#### **1.4.4. Justificación social:**

Las investigaciones arrojadas del presente proyecto de investigación marcarán un precedente en cuanto a determinar cuál el nivel de la gestión hotelera y de qué manera esta influye en el desarrollo turístico, los beneficiados directos de los resultados obtenidos, serán las empresas hoteleras de 3 estrellas, dado que mediante ello se podrán aplicar propuestas por parte de estas, que permitan aumentar la cantidad de turistas en la ciudad.

## **Capitulo II: Marco Teórico**

## **2.1. Antecedentes**

### **2.1.1. A nivel internacional**

Iarloi (2005) (4) en su investigación titulada “Aspectos de la gestión de calidad de la industria hotelera”, para optar por el grado de licenciatura en hotelería ante la Universidad Abierta Interamericana, con el principal propósito de indagar a partir de la satisfacción de los clientes la calidad del servicio de un hotel ubicado en la ciudad de Buenos Aires, para ello la investigación estuvo regida bajo el tipo de investigación explorativa descriptiva, por lo tanto, la población y muestra estuvo conformada por todos los usuarios o clientes de hotel Melía, entre tanto para la recolección de los datos se utilizó como técnica de análisis la encuesta y como instrumento de recolección de datos un cuestionario para determinar la satisfacción de los clientes respecto a la calidad del servicio brindado en el mencionado hotel. Posterior al desarrollo de la fase de investigación se obtuvieron resultados los cuales arrojaron que de las 50 encuestas que se aplicaron, 26 de los clientes manifestaron problemas, es decir el 52% del total de clientes manifestaron que no volverán al hotel, y empeorando la situación se corroboró que la mencionada empresa hotelera jamás toma en cuenta las opiniones del 96% de los clientes insatisfechos, por lo cual ello generó una mala imagen a la empresa, dado que el 96% de los clientes no recomendarían el hotel perdiendo así clientes potenciales y por ende la empresa dejaría de percibir ingresos económicos por ello. Entre los indicadores negativos que propiciaron este escenario a la empresa fueron las quejas por las demoras en la ubicación de huéspedes en sus habitaciones, equivocación en la distribución de las mismas, los materiales



o implementos higiénicos estuvieron sucios, los ruidos generados por parte de los trabajadores a muy tempranas horas de la mañana, los recepcionistas o encargados del recojo de las maletas fueron muy poco amables y la pésima limpieza de los servicios higiénicos dictaminaron que los clientes manifestaran que no volverían al hotel.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Fasabi (2014) (5), en su tesis titulada “Formulación de un plan estratégico turístico para el distrito de San Jerónimo de Surco que fomente su desarrollo de turístico sostenible”, para optar por el grado de licenciado en administración de turismo ante la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con el principal propósito de desarrollar un proyecto turístico que permita y genere al mencionado distrito una visión global de su situación turística y ante ello proponer acciones que permitan dar solución a las necesidades de la población como a los turistas y mejorar su posición como mercado turístico. El presente proyecto de investigación estuvo regido bajo el tipo de investigación básica respecto al diagnóstico de la situación actual y se convirtió en un investigación aplicada por la formulación del plan estratégico; la población estuvo conformada por todos los excursionistas y turistas que visitaban el distrito en los años 2008, 2009 al 2011, mientras que la muestra estuvo de acuerdo al método no probabilístico teniendo 50 hombres y 50 mujeres, entre tanto como técnica de análisis se utilizó la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario para determinar la situación actual del distrito turístico en los referidos años; posterior al procesamiento de los datos y teniendo como resultado final, es decir se logró implementar el plan

estratégico con éxito, logrando detallar aspectos y programas basados en cronogramas para su puesta en marcha, en conclusión el plan estratégico aumentará el nivel de la situación turística en el mencionado distrito generando así mejores ingresos económicos en su mayoría para las empresas hoteleras, empresas a las cuales está dirigido en mayor grado el plan estratégico propuesto.

### **2.1.3. A nivel local**

Chávez (2012), en su tesis titulada “Evaluación de la calidad del servicio de las empresas turísticas nacionales utilizando estándares derivados de las buenas prácticas”, para optar por el grado de administradora turística ante la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, con el principal propósito de validar los estándares de calidad derivados de las buenas prácticas para evaluar a prestadores de servicio turísticos y asegurar la calidad y la mejora continua, para ello el presente proyecto estuvo regido bajo el tipo de investigación explorativa mixta de casos; la población estuvo conformada por todas las empresas del rubro turístico a nivel nacional, teniendo como criterios de selección las empresas que contaban con un RUC y la debida licencia de funcionamiento, por lo tanto como instrumentos de recolección de datos pertenecientes al Sistema de Calidad Turística Española (SCTE) Buenas prácticas fueron la presentación de información, sesiones informativas y talleres de dudas, posterior al procesamiento de los datos obtenidos producto de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se finalizó con la puesta en marcha de la metodología basada en las buenas prácticas, logrando así implantar estándares de calidad en las empresas turísticas.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. El sector turístico en el Perú**

En el Perú, uno de los sectores que más crecimiento ha demostrado es el sector turístico, es mismo es considerado como una opción de desarrollo para los sectores o zonas rurales y nativas, dado que estas zonas ofrecen mucha cultura, graficada en su historia y hermosos paisajes.

Según Fuller (2011) (6), para incentivar el sector turístico se utilizan o crean estrategias por parte del estado para promocionar el mismo a nivel nacional o internacional, estas estrategias pueden ser las siguientes:

- Creación de una marca turística
- Promoción de monumentos arqueológicos
- Promoción de la naturaleza
- Promoción de las costumbres
- Promoción de las festividades

Según Sausa (2016) (7), existe un sector de la población denominada “Los millennials”, el cual está conformado por la población con edades de entre los 18 y 34 años; es un grupo que cada vez está creciendo más en el país, dicho grupo es considerado como población turista, el mismo está caracterizado por estar hiperconectado y por publicar con frecuencia en las redes sociales.

Aunado a lo anterior, dicho grupo tiene aspectos resaltantes como el ser emprendedores, además de colaborativos, reflexivos, polifacéticos, con ganas de aprender y exigentes en lo que desean si se habla de un producto o servicio.

Así también el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2016) (8), tienen como característica principal el gastar fuertes sumas de dinero en sus viajes a diversos destinos a interior como exterior del país.

Entre tanto según los estudios realizados por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, estos arrojaron que este grupo de turistas tienen como principales destinos de viaje a las siguientes ciudades:

- Lima (Miraflores, Barranco y San isidro)
- Cusco (Centro Histórico, Machu Picchu, Valle sagrado y Aguas Calientes)
- Arequipa (Centro Histórico, Cañón del Colca y Chivay)
- Puno (Titicaca, Isla de los Uros y Taquile)
- Tacna (ciudad).

Otros aspectos más resaltantes de “Los millennials”, es que, a diferencia de otras generaciones, estos analizan distintos criterios para elegir su destino, entre estos criterios se pueden mencionar los siguientes:

- Valoran la autenticidad.
- Las cosas nuevas y únicas.
- La seguridad y la tecnología.

Conjunto a lo anterior otro aspecto resaltante es que este grupo planifica su viaje con una anticipación de hasta cuatro meses, y buscan hospedarse en hoteles y hostales de 2 y 3 estrellas.

## **2.2.2. La gestión hotelera**

### **2.2.2.1. La gestión**

Según diversos autores, tales como Rementeria, citado en Rodríguez (2010) (9), donde afirma que es la “actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal” (p. 1).

Así mismo dicho autor agrega que en el concepto gestión es muy importante dado que significa toda manifestación de intención o expresión de interés capaz de influir en una situación dada. Entre tanto el mismo no toma a la gestión como una disciplina, si no lo toma como parte o dentro del campo de la administración.

Así también la gestión puede definirse como un enfoque que permite planificar y orientar los procesos desde el inicio hasta el final; estos procesos están estructurados por 5 etapas las cuales son: la iniciación, la planificación, la ejecución, el control y cierre, por lo tanto, la gestión puede ser aplicada a todo tipo de sectores. (10)

Según Vilcarromero (2013) (11), la gestión es:

La acción de gestionar y administrar una actividad profesional, que tiene como principal finalidad el establecer los objetivos y medios para su realización, a precisar la organización de sistemas, con el fin de elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Asimismo, en la gestión es muy

importante la acción, porque es la expresión de interés capaz de influir en una situación dada.

Por lo tanto, la gestión puede ser definida como la acción de administrar y de ejecutar mediante una serie de pasos los procesos de algún tipo de organización, empresa o institución.

#### **2.2.2.2. Tipos de gestión**

- **Gestión tecnológica:** Es definida como el proceso de administrar el desarrollo de la tecnología, su implementación y difusión en los sectores industrial, público y privado y en la sociedad en general. Además de ello está aunado el manejo del proceso de innovación a través de la Investigación y desarrollo, lo cual incluye la introducción y uso de tecnología en productos, en procesos industriales, y en otras áreas estructurales y funcionales de la empresa, así como también la utilización de este conocimiento en la solución de los diferentes problemas de la sociedad, del ser humano y del medio ambiente. (12)

Así mismo la gestión tecnológica tiene como principal finalidad presentar algunos de los fundamentos teóricos del conocimiento en las organizaciones (13)

- **Gestión social:** Es un conjunto de procesos completos, el cual está conformado por acciones y la toma de decisiones, las mismas que incluyen comenzando por el abordaje, estudio y sobre todo comprensión del problema real, hasta el diseño del mismo y la ejecución de las propuestas. (14)

Así también en otras definiciones, se explica que es un conjunto de mecanismos que promueven la inclusión social y la vinculación efectiva de la comunidad en los proyectos sociales. Ésta permite que los sujetos cultiven un sentido de pertenencia, de participación ciudadana y de control social. (15)

- **Gestión administrativa:** Es el proceso mediante el cual se hace uso los escasos recursos para lograr las metas deseadas. Se realiza a través de 4 funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. (16)

Así también puede ser definida como uno de los factores más importantes cuando se trata de la creación de un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa. (17)

- **Gestión gerencial:** Consiste en organizar y administrar mejor las actividades de la empresa, orientadas a la aceleración de su desarrollo económico, de asegurar el pleno aprovechamiento de las posibilidades materiales y de agrupar aún más estrechamente a todo el recurso humano entorno a las metas establecidas. (18)

Por otro lado, se postula también que es un proceso de administración que está estructurado bajo técnicas de planeación, medición, evaluación y mejora continua de todas las actividades que se ejecutan al interior de una organización o empresa conformado por las técnicas de planeación, medición, evaluación y mejora de todas las actividades que se desarrollan dentro de una organización, todo

ello con el propósito de incrementar de manera continua, sistemática y consistente los niveles de eficiencia y eficacia en el trabajo. (19)

### **2.2.2.3.Hotelería**

Según Carrasco (2011) (20), la hotelería consiste en la explotación (dígase administración) de una empresa que proporciona comida, alojamiento y otros servicios a los clientes, y está relacionado con la administración y la gestión de todos los departamentos de un hotel y/o un restaurante, tales como:

- Contabilidad
- Marketing
- Servicio de limpieza
- Oficina de alimentos y bebidas
- Gestión, restauración y mantenimiento

Así también Benites (2012) (14), afirma que son organizaciones encargadas de modo habitual, mediante precio, proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios. Se refiere a todos aquellos servicios y actividades económicas relacionadas con el turismo. (21)

Entre tanto Reyes (2011) (22), postula que es un conjunto de establecimientos cuyo negocio primario está en suministrar los medios de alojamiento al público en general y que cumple uno o más de los siguientes servicios:

- Vender alimentos
- Bebidas



- Servicio a la habitación
- Camarera
- Botones y portero
- Lavandería

Por lo tanto, el hotelería es el conjunto de empresas u organizaciones que conforman un sector que está dedicado a brindar el servicio de alojamiento u otros complementarios a un cliente.

#### **2.2.2.4. Tipos de hoteles**

- **Hoteles urbanos:** Estos tipos de hoteles están ubicados en las grandes ciudades o centros históricos, también se observan donde existen grandes zonas comerciales. Su servicio está orientado al turismo como también al alojamiento en los desplazamientos de negocios. (22)
- **Hoteles de aeropuerto:** Se encuentran ubicados muy cerca de los aeropuertos, y su clientela o huéspedes comunes son pasajeros de tránsito y las tripulaciones de las aerolíneas; estos se distinguen por tener estancias muy reducidas. (23)
- **Hoteles de playa:** Tal y como su denominación lo menciona, estos tipos de hoteles se encuentran cerca de las playas, siendo su principal cliente los bañistas o turistas que se encuentran haciendo un tour.
- **Hoteles de naturaleza:** Estos tipos de hoteles están ubicados estratégicamente muy cerca de las reservas científicas o naturales, tales como parques o áreas protegidas, teniendo la principal

característica que sus estancias son de varios días.

- **Hoteles de apartamento o aparta-hotel:** Estos hoteles están caracterizados por que sus estructuras disponen de una buena instalación para la conservación y consumo de alimentos dentro del alojamiento.
- **Albergues turísticos:** En estos hoteles se encuentran alojados clientes que solo elijen quedarse por estancias cortas, dado que son muy económicos, y como principal característica de esta los clientes sueles compartir zonas comunes.
- **Hoteles familiares:** Estos son pequeños y están gestionados por familias para personas que proporcionan servicios de alojamiento y restauración.
- **Hoteles monumentos:** Estos tipos de hoteles se encuentran ubicados en zonas de interés cultural.
- **Hoteles balnearios:** Son hoteles cuyos hospedajes se encuentran dentro del balneario.
- **Moteles:** Son los que se encuentra ubicados muy cerca de las carreteras, así mismo están caracterizadas por tener su propio garaje y sus estancias son muy cortas.
- **Hoteles club:** Se caracterizan por estar lleno de clubes nocturnos donde usualmente se baila y bebe.
- **Hoteles casino:** sus instalaciones se caracterizan por la oferta del juego.
- **Hoteles gastronómicos:** aquí ofrecen oferta gastronómica

exclusiva.

- **Hoteles deportivos:** estos hoteles se orientan a la práctica de determinados deportes.
- **Hoteles rústicos:** estos están situados en terrenos rurales o rústicos.
- **Hoteles boutique:** estos ofrecen unos servicios excepcionales de alojamiento y de instalación. Son ampliamente más pequeños que los hoteles convencionales, tienen de 3 a 100 habitaciones. Las mayorías de estos hoteles poseen instalaciones para cenas, bares y salas que suelen estar abiertos al público en general. (23)

#### **2.2.2.5. Clasificación de los hoteles**

##### ➤ **SIGNIFICADO DE LAS ESTRELLAS**

###### • **UNA ESTRELLA**

Estos tipos de hoteles se caracterizan por ser los más económicos y también los que brindan o poseen menos servicios, se destacan por tener una habitación privada, consiguiéndose muy rara vez un baño privado, dado que en su mayoría son compartidos. Su funcionamiento está basado estrictamente para el descanso y seguir el viaje, así mismo no cuentan con el servicio de limpieza y los muebles suelen ser una cama y una silla, y a veces puedes llegar a encontrar un ropero y una mesa de luz.

###### • **DOS ESTRELLAS**

Son considerados hoteles de mediana categoría, donde dentro del servicio se ofrecen baño privado y a diferencia del anterior zonas o espacio habitacional más amplio, complementado con algún mobiliario extra. En su mayoría estos cuentan con el servicio de

alimentos y bebidas, pero solo en horas establecidas y con menús comunes o básicos. Entre tanto estos se encuentran ubicados en zonas céntricas de las ciudades, sin embargo, el paisaje no es tan agradable.

#### • **TRES ESTRELLAS**

Se caracterizan por poseer servicios con un costo medio; estos brindan a diferencia de las dos antes mencionadas, amplios espacios en cada habitación, complementado con un mobiliario tales como sillas, mesas, televisor, armarios, posiblemente teléfono privado y baños confortables. Aunado a ello brindan también el servicio de bares; entre tanto estos están ubicados en el casco más céntrico de la ciudad o también en lugares turísticos, cercanos a grandes atracciones.

#### • **CUATRO ESTRELLAS**

Son hoteles considerados de primera clase, dado que se caracterizan por ser muy lujosos, con muchas comodidades, además de amplias habitaciones y lujosamente decoradas, donde se pueden distinguir TV por cable, internet, así también en el baño se puede encontrar secadores de cabello, así como jabones aromáticos; conjuntamente a todo ello brindan también el servicio de lavandería, así también como centro de reuniones, donde se observan mesas de billar y juegos de azar.

#### • **CINCO ESTRELLA**

Estos hoteles de lujo se caracterizan por ofrecerte la mejor atención y la más amplia gama de servicios, que van desde espacio para

piscinas, salones de gimnasia con profesores y animadores infantiles incluidos, 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. (24)

#### **2.2.2.6. Dimensiones de la gestión hotelera**

- **Planeación:** Es el proceso mediante el cual una organización investiga y analiza tanto el ambiente externo como interno (situación interna), elaborando objetivos de acuerdo al análisis realizado, y al mismo tiempo se postulan estrategias y medidas de acción con la finalidad de alcanzar dichos objetivos. (25)
- **Organización:** Son el conjunto de reglas, cargos, comportamientos que deben regir en el interior de una empresa, siendo el objetivo principal de este, disponer y coordinar con todos los recursos que se encuentren disponibles tales como los humanos, materiales y financieros. (26)
- **Dirección:** Es ejecución de todas las actividades, planes, motivación, comunicación y el monitoreo para alcanzar los objetivos previstos por la organización. (26)
- **Integración de personal:** Es el proceso, el cual tiene el propósito de resolver las necesidades de las organizaciones, tales como recursos humanos, analizando las necesidades futuras de estos, la selección de los mismos y la inducción de los empleados novatos. (27)
- **Control:** En este punto se definen los estándares para medir el

desempeño, así también se corrigen las desviaciones y garantizar además que se lleve a cabo una gestión de calidad. (28)

### **2.2.3.El desarrollo turístico**

#### **2.2.3.1. El turismo**

Es el conjunto de relaciones y fenómenos que se producen como consecuencia del desplazamiento y estancia temporal de personas fuera de su lugar de residencia, siempre que no esté motivado por razones lucrativas. (29)

Por lo tanto, el turismo puede ser definido como al conjunto de actividades realizadas por un individuo o grupo de individuos, las cuales consisten en viajar, hospedarse por un tiempo determinado, visitando distintos lugares, practicando la recreación con el fin de conseguir entretenimiento en el trayecto.

#### **2.2.3.2.Tipos de turismo**

- **Turismo doméstico:** Es el que se realiza mediante viajes solo al interior del país.
- **Turismo itinerante:** Es cuando el viaje se lleva a cabo mediante una agenda, la misma que incluye vistas o movilización a diferentes lugares.
- **Turismo receptivo:** Viene siendo el más común, dado que es cuando las personas visitan zonas o lugares en otros países.
- **Turismo sedentario:** Es aquel tipo de turismo que tiene como finalidad establecerse un tiempo o llegar a adquirir una residencia.
- **Turismo aventura:** Son realizados con la finalidad de hacer

deporte con los retos de la naturaleza.

- **Turismo residencial:** Es aquel tipo de turismo que está centrado netamente en fines recreativos.
- **Turismo cultural:** Tiene como finalidad el intercambio cultural con otros países, lo que incluye visitar museos turísticos.
- **Turismo rural:** Son realizados en pequeñas localidades, con el fin de tener un contacto con la naturaleza.
- **Ecoturismo:** Tiene como objetivo principal el realizar visitas o centrarse en realizar recreaciones que solo tengan que ver con la naturaleza.
- **Turismo gastronómico:** Es el tipo de turismo donde el actor principal son la comida y la bebida de cada zona.
- **Turismo urbano:** Está centrado netamente en explorar o disfrutar lo mejor que ofrece cada ciudad, tal es así como su cultura, atracciones y vida nocturna.
- **Turismo arqueológico:** Está vinculada con los restos materiales de la vida humana ya pasada. (30)

### **2.2.3.3.Importancia del turismo**

- Es importante en la medida en que genera empleos, obras de infraestructura, desarrollo de establecimientos gastronómicos y hoteleros, crecimiento del transporte aéreo, terrestre o marítimo, etc.
- Reactiva y genere ingresos económicos en la región donde se realice.

- Pone en contacto a las personas, da una relación directa generando lazos de amistad y, sobre todo, de comprender la realidad del país que se visite en sus múltiples facetas. Ahora los turistas potenciales se dan un tiempo importante en sus rutinas diarias para mejorar su salud emocional y física, toman sus días de vacaciones para su bien-estar.
- Constituye hoy en día una de las estrategias fundamentales de desarrollo de los países y una significativa fuerza económica en el mundo.

#### **2.2.3.4. Componentes del turismo**

Los componentes del turismo pueden desglosarse de la siguiente forma:

- **El espacio geográfico**

Es la base física donde tiene lugar la conjunción o encuentro entre la oferta y la demanda, y que ofrece atracciones como clima, paisaje, playas, monumentos históricos, cultura de la población residente, entre otros.

- **La oferta**

Está compuesta por el conjunto de productos, servicios y organizaciones involucradas activamente en la experiencia turística.

- **La demanda**

Está formada por el conjunto de productos, servicios o posibles consumidores de bienes y servicios turísticos.



#### **2.2.4. Hipótesis**

La gestión hotelera está relacionada significativamente con el desarrollo turístico en el distrito de Nuevo Chimbote – 2017

#### **2.3. Variables de estudio.**

**Variable independiente** Gestión

hotelera **Variable dependiente**

Desarrollo turístico

**Definición operativa de las variables e indicadores**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENCIONES/ INDICADORES</b>
<p><b>DEPENDIENTE</b></p> <p>Gestión Hotelera</p>	<p>Está basado en la capacidad de comprender, describir y analizar el entorno socioeconómico de la actividad turística del país, cuyo objeto de estudio es la administración, la gestión, y la creación de empresas de servicios turísticos y hoteleros</p>	<p>Es la acción de planear, organizar, dirigir, integrar el recurso humano y controlar todo lo concerniente a los servicios turísticos y hoteleros, además de ello analizar aspectos tales como económicos, atención a los clientes, infraestructura, capacitación al personal, condiciones de habitabilidad e imagen organizacional.</p>	<p><b>Planeación</b>/Nivel de estrategia empresarial, nivel de objetivos.</p> <p><b>Organización</b>/nivel de visión empresarial, nivel de estructura organizacional</p> <p><b>Dirección</b>/nivel de administración económica, nivel de cumplimiento de cumplimiento de tributos</p>

<b>INDEPENDIENTE</b>  Desarrollo turístico	Es el conjunto de relaciones y fenómenos que se producen como consecuencia del desplazamiento y estancia temporal de personas fuera de su lugar de residencia, siempre que no esté motivado por razones lucrativas	Es el aumento de todos los aspectos referidos al turismo, tales como el incremento de ingresos económicos producto del aumento también del desplazamiento de la población al visitar lugares o centros de esparcimiento por diversos motivos.	<b>Espacio geográfico/</b>  localización geográfica, ambiente turístico  <b>Oferta turística/</b>  alojamiento, alimentación  <b>Demanda turística/</b> movilización de turísticas, ingresos económicos.

# **Capitulo III: Metodología de la Investigación**

### **3.1.Ámbito de estudio**

La presente investigación se centra en el ámbito de las ciencias sociales, precisándose en el sector turístico y el rubro hotelero.

### **3.2.Tipo de investigación**

La investigación utilizada para el desarrollo del proyecto es de tres tipos: Investigación documental ya que se realiza el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza.

### **3.3.Nivel de Investigación**

Se contó con el apoyo principalmente en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, la investigación descriptiva por cuanto se hizo una descripción y análisis de la situación objeto de estudio trabajando siempre sobre la realidad de los hechos y de campo porque se tuvieron que realizar visitas a la empresa e interrogar a sus trabajadores con el fin de recolectar toda la información necesaria para el desarrollo del presente proyecto.

### **3.4.Método de Investigación**

Para determinar la relación entre la gestión hotelera y el desarrollo turístico en la ciudad de Chimbote, se realizará una investigación de tipo no experimental transversal - descriptivo.

Según Hernández, et al (2014) señala que:

Una investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, trata de estudios en donde no se

hace variar intencionalmente las variables independientes para ver su efecto en otras variables. (p. 154)

De esto último, Hernández, et al (2014) postula lo siguiente:

Un estudio es transversal porque se levantan los datos de información en un solo momento en el tiempo. (p. 154)

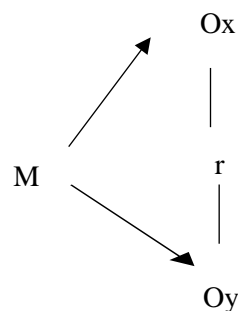
Transversal: Porque se va a determinar o identificar factores y características del sector turístico y el rubro hotelero (hoteles de 3 estrellas).

Hernández, et al (2014) aducen lo siguiente:

Un estudio descriptivo pretende medir o escoger información de manera independiente sobre los conceptos o las variables objeto de estudio. (p. 154)

Descriptivo: Porque se ha recopilado la información por medio de instrumentos de recolección de datos sobre las características de la relación entre la gestión hotelera y el desarrollo turístico.

### 3.5. Diseño de Investigación



M: muestra

Ox: observación de la variable gestión hotelera Oy:

Observación del desarrollo turístico

r: relación entre las variables

Fue no experimental, ya que en ella no es posible la manipulación de las variables que interfieren en el estudio, es utilizada cuando el investigador no dispone de la información necesaria para solucionar el problema planteado, no tiene la posibilidad de crear el fenómeno, como en los casos de la investigación experimental y casi experimental y cuando el fenómeno ya se ha producido. Las preguntas relacionadas con este diseño de investigación, se adecua más a los estudios naturales, cuando se quieren estudiar los fenómenos tal cual ocurren y se relacionan sin intervención. Fue de corte transversal de una sola casilla porque se intenta analizar el fenómeno en un periodo determinado.

### **3.6.Población, Muestra, Muestreo**

#### **3.6.1. Población**

La población para determinar la gestión hotelera y el desarrollo turístico en el distrito de Nuevo Chimbote estuvo conformada por todos los hoteles ubicados dentro del mencionado distrito.

#### **3.6.2. Muestra**

La muestra estuvo conformada por todos los hoteles con clasificación de 3 estrellas en el distrito de Nuevo Chimbote, los cuales conforman una cantidad de 6 hoteles.

### **3.7.Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnica**

Encuesta: sirvió para la obtención de datos de la muestra representativa de la población, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.

#### **Instrumento**

Cuestionario: este instrumento permitió en primera instancia ser preparado o ajustado mediante un conjunto de preguntas a medida de la información que se quiere obtener y estará estructurada o clasificada en base a cada indicador de la variable, las cuales

serán aplicadas a la muestra representativa de la población, que para el caso la muestra estará conformada por los hoteles con clasificación de 3 estrellas de la ciudad de Nuevo Chimbote 2017. (Anexo 1 y 2)

Las escalas de medición de los cuestionarios estuvieron basadas en la escala de Likert, a continuación, se muestra los niveles de ambas variables según las escalas de medición:

<b>Escalas</b>	<b>Valor</b>	<b>Niveles</b>
Muy en desacuerdo	5	Muy alto
En desacuerdo	4	Alto
Indiferente	3	Regular
De acuerdo	2	Bajo
Muy de acuerdo	1	Muy bajo

**Fuente:** Elaboración propia (2017)

### **3.8.Procedimiento de Recolección de Datos**

El modo de recolección de datos es el siguiente:

- Se envió una carta dirigida a los administradores de los hoteles de 3 estrellas del distrito de Nuevo Chimbote, solicitando la autorización para la investigación y de esa forma acceder a la información necesaria para dicho proyecto.
- Se entrevistó con el administrador de los hoteles para aplicar los instrumentos correspondientes.
- Se elaboró los instrumentos de investigación, en función de los indicadores, luego se procedió a fotocopiar estos instrumentos.
- Se pactaron varias visitas a las instalaciones de la entidad y se aplicaron los



cuestionarios para medir los estados actuales respecto a los objetivos planteados en la presente investigación.

### **3.9. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

Los datos obtenidos productos de las investigaciones realizadas fueron procesados en el programa estadístico SPSS STACTICS VER. 21 y Excel 2013.

Posteriormente se analizaron e interpretaron los resultados obtenidos, presentados en estadígrafos.

## **Capitulo IV: Resultados**

#### **4.1. Presentación de resultados**

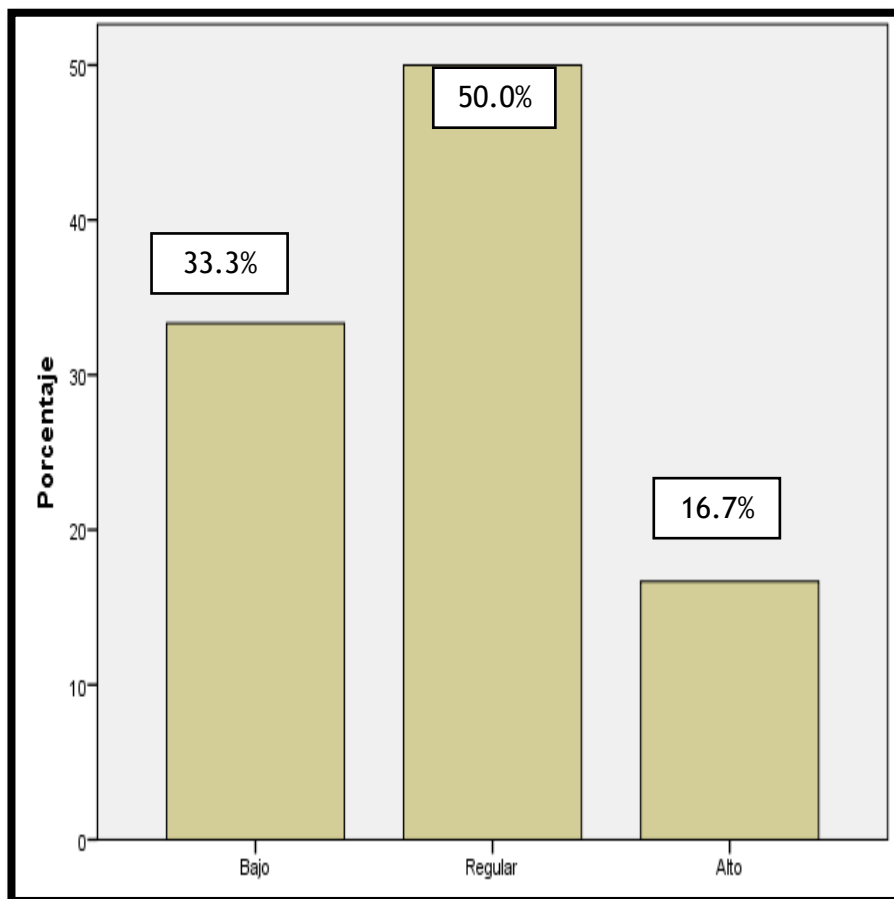
A continuación, se presentan los resultados de la investigación en base a la información procesada mediante las técnicas e instrumentos de estudio en datos cuantitativos de análisis descriptivo e inferencial, las cuales son presentadas mediante cuadros estadísticos, gráficos y testimonios de acuerdo a la hipótesis de trabajo y su relación con cada una de las manifestaciones de las variables.

##### **4.1.1. Nivel de la gestión hotelera**

**Tabla 4.1. Frecuencias de niveles de la gestión hotelera**

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	2	33.3%
Regular	3	50.7%
Alto	1	16.7%
Total	6	100%

**Fuente: Cuestionario para medir el nivel de la gestión hotelera (Anexo 1)**



**Figura 4.1: Niveles de gestión hotelera**

**Fuente: Tabla 4.1**

En la Tabla 4.1 y la Figura 4.1 se observa un nivel regular respecto a la gestión hotelera, puesto que según 50.0% de los encuestados, es decir la mitad de los mismos manifiestan en función a los indicadores propuestos, que el escenario respecto a la gestión hotelera se encuentra en nivel regular, resultado obtenido basado en la escala de Likert; sin embargo, existe minúsculo grupo conformado por el 16.7% que valida dicha variable en un nivel alto, por lo tanto se hace evidenciar que la visión de las empresas hoteleras son ambiguas, denotándose falta de políticas y estándares de calidad, aunado a ello no se tiene establecido un personal laboral ni una capacitación constante del personal, en líneas generales las empresas hoteleras en la zona objeto de estudio no se establecen objetivos ni metas

claras.

#### 4.1.2. Nivel de desarrollo turístico

Tabla 4.2. Frecuencias de niveles del desarrollo turístico

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	16.7%
Regular	4	66.7%
Alto	1	16.7%
Total	6	100%

Fuente: Cuestionario para medir el nivel del desarrollo turístico (Anexo 2)

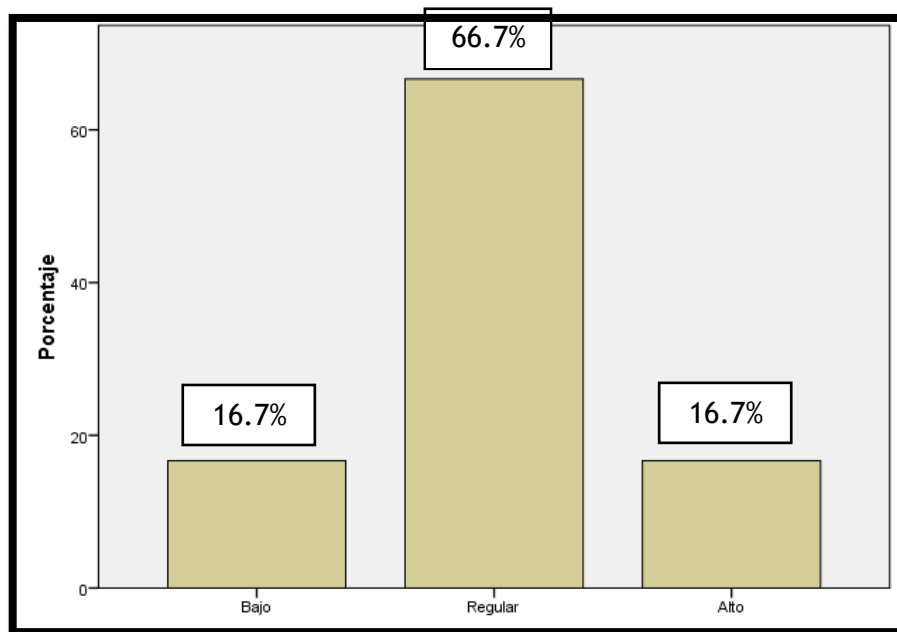


Figura 4.2: Niveles del desarrollo turístico Fuente: Tabla 4.2

En la Tabla 4.2 y la Figura 4.2 se denota que el 66.7%, lo que significa que más de la mitad de los encuestados, calificaron según al desarrollo turístico según indicadores en un nivel regular, dicho nivel mostró una tendencia negativa, puesto que solo un grupo conformado por un 16.7% arrojó un nivel alto la mencionada variable objeto de estudio, por lo tanto, se evidencia que el desarrollo turístico en la zona objeto de estudio es irregular, teniendo como consecuencia que la demanda turística se mantenga estancada al igual que lo ingresos no presentan mejoras significativas.

#### 4.1.3. Correlación R de Pearson entre la gestión hotelera y el desarrollo turístico

Tabla 4.3 Nivel de correlación entre la gestión hotelera y el desarrollo turístico

		Nivel de gestión hotelera	Nivel de desarrollo turístico
<b>Nivel de gestión hotelera</b>	Correlación	1	,840*
	de Pearson		
	Sig. (bilateral)	6	,036 6
	N		
<b>Nivel de desarrollo turístico</b>	Correlación	,840*	1
	de Pearson	,036	
	Sig. (bilateral)	6	6
	N		

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la Tabla 4.3 se hace distinguible una correlación R de Pearson fuerte entre la gestión hotelera y el desarrollo turístico, significativa al 5% (0.05), por lo tanto, se hace evidenciable la correlación entre las variables mencionadas, teniendo estas una relación, sin embargo, no es proporcional, de tal modo el aumento de nivel de la gestión hotelera influye de manera positiva en el desarrollo turístico.

#### **4.2. Discusión**

En este apartado se presentará el análisis de los datos e información procesada en el proceso de la investigación, además de mostrar a detalle las posibles causas raíces del resultado al que se ha llegado por cada objetivo, producto de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos aplicados, de tal modo que también se realice un contraste con bases teóricas y los resultados de los antecedentes de investigación, a fin dar un mejor entendimiento de los diferentes escenarios obtenidos.

Según los resultados obtenidos en la Tabla 4.1, se obtuvo que el 50.7% de los encuestados, es decir poco más de la mitad manifestaron en función a los indicadores propuestos, que el escenario respecto la gestión hotelera se encuentra en nivel regular; sin embargo existe un reducido grupo conformado por el 16.7% que califica dicha variable en un nivel alto, es decir, se hace evidenciar que la visión de las empresas hoteleras son ambiguas, denotándose falta de políticas y estándares de calidad, aunado a ello no se tiene establecido un personal laboral ni una capacitación constante del personal, en líneas generales las empresas hoteleras en la zona objeto de estudio no se establecen

objetivos ni metas claras, dichos resultados son confirmados e igualados con la investigación de Fasabi (2014), donde se implementó un plan estratégico con éxito, logrando detallar aspectos y programas basados en cronogramas para su puesta en marcha, en conclusión el plan estratégico aumentará el nivel de la situación turística en el mencionado distrito generando así mejores ingresos económicos en su mayoría para las empresas hoteleras, empresas a las cuales está dirigido en mayor grado el plan estratégico propuesto, sin embargo previo a la implantación del plan estratégico, se evidenció una clara falta de aprovechamiento del entorno turístico de la zona, en líneas generales se hacía clara la falta de planificación, dirección y ejecución respecto a la gestión hotelera, justificándose ello como un nivel irregular en dicha variable, por tanto se concluye que tanto los resultados propios como los de la investigación presentan semejanzas en cuanto a los niveles regulares o irregulares que se encontraba la gestión hotelera en las zonas objeto de estudio.

Así también la investigación de Iarloi (2005), en el que se obtuvieron resultados los cuales arrojaron que de las 50 encuestas que se aplicaron, 26 de los clientes manifestaron problemas, es decir el 12% del total de clientes manifestaron que no volverán al hotel, y empeorando la situación se corroboró que la mencionada empresa hotelera jamás toma en cuenta las opiniones del 96% de los clientes insatisfechos, por lo cual ello generó una mala imagen a la empresa, dado que el 96% de los clientes no recomendarían el hotel perdiendo así clientes potenciales y por ende la empresa dejaría de percibir ingresos económicos por ello, de tal modo que el nivel del desarrollo



turístico en la zona se encuentra en un nivel bajo, justificado por los indicadores problemáticos descritos en líneas atrás, tal es así que los resultados mencionados corroboran los resultados obtenidos en la Tabla 4.2, respecto al desarrollo turístico, donde el 66.7%, lo que significa que más de la mitad de los encuestados, afirma que dicha variable se encuentra en un nivel medio o regular, dicho nivel mostró una tendencia negativa, puesto que un minúsculo grupo conformado por un 16.7% quienes validan el desarrollo turístico en un nivel alto, de igual manera se tiene el mismo porcentaje de encuestados que manifiesta o califica la mencionada variable en un nivel bajo, concluyéndose que de acuerdo a los resultados obtenidos y en comparación con el antecedente presentado, que tienen resultados semejantes; puesto que en ambos casos el desarrollo turístico se encuentran en un nivel medio o regular, con un considerable grupo afirmando dicho resultado.

En cuanto a la Tabla 4.3, donde se observa entonces una clara relación entre las variables objeto de estudio, denotándose que el incremento de la gestión hotelera tiene un efecto positivo, sin embargo, no proporcional en el desarrollo turístico, por lo tanto existe una correlación R de Pearson significativa al 5% (0.05), confirmándose la mencionada relación la cual es el punto objeto de estudio general de la presente investigación; dicho resultado tiene semejanza con lo obtenido por Chávez (2012), donde es de precisar que se plantearon aplicar la calidad del servicio (es tomado como desarrollo turístico) utilizando estándares de las buenas prácticas (planificación derivado de la gestión hotelera), obteniéndose que con la puesta en marcha de la metodología basada en las buenas prácticas, se logró así implantar estándares de calidad en las empresas turísticas, por lo tanto se

evidencia una clara influencia entre las variables objeto de estudio, validando o  
teniéndose semejanzas entre los resultados propios y del antecedente.

## **Conclusiones**

- En cuanto al nivel de la gestión hotelera se pudo llegar a la conclusión que casi más de la mitad de los encuestados, es decir el 50.7%, adujeron o afirmaron que se encontraba en un nivel regular, haciéndose evidenciar la clara falta de planificación y gestión a nivel empresarial por parte de los hoteles, así también empeorando la situación solo un pequeño grupo conformado por el 16.7% calificó dicha variable en un nivel alto.
- Respecto al nivel de desarrollo turístico se pudo constatar que el 66.7% de los encuestados, es decir casi la mayoría de ellos manifestó que la mencionada variable se encuentra en nivel regular, por lo tanto, se muestra claramente una irregularidad en el desarrollo en el turismo de la ciudad de Nuevo Chimbote.
- Se llegó a la conclusión que las variables objeto de estudio se encontraban relacionadas significativamente al 5%, es decir que el aumento de nivel de una influye en la otra en la misma proporcional aumentada, por lo tanto, los indicadores problemáticos presentados en la gestión hotelera influyen significativamente en el desarrollo del desarrollo turístico.

## **Recomendaciones**

- Es de recomendación inmediata, dado el negativo escenario presentado en la gestión hotelera, realizar investigaciones de tipo experimental, con el principal propósito de proponer una solución y observar como esta presenta un cambio al escenario actual.
- Se recomienda desarrollar otras investigaciones con variables netamente del rubro turístico, para determinar el estado de las mismas y como estas influyen también en las variables que fueron objeto de estudio.
- Es recomendable, para aumentar el desarrollo turístico, promover la participación de los dueños de los hoteles en programas de capacitación sobre el turismo, con la finalidad de que apliquen estrategias y dar una mejor atención al cliente, dicha participación deberá ser gestionada por parte del gerente o dueños de las empresas hoteleras.

## Referencia Bibliográfica

1. El Comercio. Turismo hacia el Perú ya genera US\$20 mil millones, dice WTTC. [Online].; 2015. Available from: <http://elcomercio.pe/economia/dia-1/turismo-hacia-peru-ya-genera-us20-mil-millones-dice-wttc-noticia-1891268>.
2. La República. El 70 % de los ingresos económicos por turismo en el Perú proviene de la demanda interna. [Online].; 2015. Available from: <http://larepublica.pe/economia/12622-el-70-de-los-ingresos-economicos-por-turismo-en-el-peru-proviene-de-la-demanda-interna>.
3. T- News Turismo. NOTICIAS de la MAÑANA. [Online].; 2015. Available from: [http://www.tnews.com.pe/not\\_am/cusco-pernoctaciones-en-5-estrellas-crecieron.htm](http://www.tnews.com.pe/not_am/cusco-pernoctaciones-en-5-estrellas-crecieron.htm).
4. Iarloi C. Aspectos de la gestión de la calidad en la industria Hotelera. 2005..
5. Fasabi K. Formulación de un plan estratégico turístico para el distrito de San Jerónimo de Surco que fomente su desarrollo turístico sostenible. 2014..
6. Fuller N. Políticas públicas de turismo en el Perú. [Online].; 2011. Available from: [https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=http://blog.pucp.edu.pe/blog/wp-content/uploads/sites/119/2014/09/20101126-turismo\\_en\\_el\\_peru.doc](https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=http://blog.pucp.edu.pe/blog/wp-content/uploads/sites/119/2014/09/20101126-turismo_en_el_peru.doc).
7. Sausa M. ¿Sabes cómo son y qué prefieren los turistas millennials en el Perú? [Online].; 2016. Available from: <http://peru21.pe/actualidad/sabes-como-son-y-que-prefieren-turistas-millennials-peru-2243841>.
8. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Estudio sobre los millennials. 2016..
9. Rodríguez C. 2. La Gestión en las organizaciones. [Online].; 2010. Available from: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/758/La%20Gestion%20en%20las%20organizaciones.htm>.
10. Rouse M. Gestión de proyectos. [Online].; 2015. Available from: <http://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Gestion-de-proyectos-definicion>.
11. Vilcarromero R. LA GESTIÓN EN LA PRODUCCIÓN. [Online].; 2013. Available from: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html>.
12. EcuRed. Gestión Tecnológica. [Online].; 2017. Available from: [https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n\\_Tecnol%C3%B3gica](https://www.ecured.cu/Gesti%C3%B3n_Tecnol%C3%B3gica).
13. Paniagua E. La Gestión Tecnológica del Conocimiento. [Online].; 2007. Available from: <http://libros.um.es/editum/catalog/book/621>.
14. Benavides L. UNIDAD EDUCATIVA “SAN JUAN DE BUCAY” DEL CANTON GENERAL ANTONIO ELIZALDE ( BUCAY). DURANTE PERIODO 2010 -2011. Guayaquil.; 2011.
15. MINEDUCACIÓN. ¿Qué es la Gestión Social? [Online].; 2016. Available from: <http://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-350646.html>.

16. abc. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA. [Online].; 2009. Available from: <http://www.abc.com.py/articulos/principios-de-la-gestion-administrativa-1154671.html>.
17. Gestión y administración. Gestión administrativa contable. [Online].; s.f. Available from: <https://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-administrativa.html>.
18. Suárez A. Gestión gerencial. [Online].; 2014. Available from: <https://es.slideshare.net/andreacorina24/gestin-gerencial>.
19. Papo H. Gestión gerencial, marco conceptual y nuevas perspectivas. [Online].; 2014. Available from: <https://es.slideshare.net/helena19063672/8-seminario-ii-gestion-gerencial>.
20. Carrasco M. Técnicas de administración hotelera. [Online].; 2011. Available from: [https://es.slideshare.net/marcecarrasco/tecnicas-de-administracin-hotelera?next\\_slideshow=1](https://es.slideshare.net/marcecarrasco/tecnicas-de-administracin-hotelera?next_slideshow=1).
21. Definición. Definición de Hotelería. [Online].; s.f. Available from: <https://definicion.mx/hosteleria/>.
22. Reyes F. Administración Hotelera Presentacion. [Online].; 2011. Available from: <https://es.slideshare.net/ElIntachable/administracin-hotelera-presentacion>.
23. ARQHYS. Tipos de hoteles. [Online].; 2012. Available from: <http://www.arqhys.com/contenidos/hoteles-tipos.html>.
24. Morales T. In Morales T. Aprovisionamiento y Organización del office en alojamientos. HOTA0108.: IC Editorial; 2013.
25. Prada F. LA PLANEACIÓN. [Online].; 2011. Available from: <https://es.slideshare.net/Vivianayurleysandoval/la-planeacin>.
26. Gestipolis. Proceso administrativo: planeación, organización, dirección y control. [Online].; 2013. Available from: <https://www.gestipolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>.
27. Flores M. INTEGRACION DE PERSONAL. [Online].; 2006. Available from: <https://es.slideshare.net/expovirtual/integracion-de-personal>.
28. Pacheco C. CONTROL en el Proceso Administrativo. [Online].; 2008. Available from: [https://es.slideshare.net/Maria\\_Carolina/control-en-el-proceso-administrativo-presentation](https://es.slideshare.net/Maria_Carolina/control-en-el-proceso-administrativo-presentation).
29. Escuela Universitaria de Turismo de Murcia. EL TURISMO. CONCEPTOS Y DEFINICIONES E IMPORTANCIA ACTUAL. [Online].; 2012.
30. Rodríguez G. Tipos de turismo. [Online].; 2011. Available from: <https://es.slideshare.net/genesisrv/tipos-de-turismo-8366222>.
31. Chávez N. Evaluación de la calidad del servicio de las empresas turísticas nacionales utilizando estándares derivados de las buenas prácticas. 2012..
32. Benites A. Administración hotelera. [Online].; 2012. Available from: <https://es.slideshare.net/AndresBenitezGandara/administracin-hotelera-11462704>.

33. Pérez Y. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR ESTUDIOS DE MERCADOS EMISORES REALES Y POTENCIALES PARA EL PRODUCTO TURÍSTICO DE LAS TUNAS. [Online].; 2011. Available from: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011b/956/Componentes%20del%20turismo.htm>.

## Anexos

### ANEXO 1: ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE GESTIÓN HOTELERA

Dimensiones/Indicadores	Escala				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
<b>Planeación</b>					
<b>Nivel de visión empresarial</b>					
1. ¿Cree usted que la elaboración de la misión y visión es irrelevante para el progreso del hotel?					
2. ¿Cree usted que no es importante realizar el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas como una buena planeación estratégica?					
3. ¿La falta de políticas es irrelevante para mantener un orden y direccionamiento del hotel?					
<b>Nivel de objetivos</b>					
4. ¿Cree usted que es irrelevante que el hotel se trace objetivos, si su presente económico es importante?					
5. ¿Es irrelevante que el hotel se plantee objetivos según las temporadas del año?					
<b>Organización</b>					
<b>Nivel de direccionamiento empresarial</b>					
6. ¿Cree usted el uso de estándares de calidad, solo genera que la productividad en el hotel descienda?					



7. ¿Cree usted que no es importante que los trabajadores sepan sobre las metas del hotel, para el crecimiento de la misma?					
<b>Nivel de estructura organizacional</b>					
8. ¿Cree usted que la edad en el perfil del trabajador del hotel es irrelevante?					
9. ¿No es tan importante que el organigrama del hotel deba ser visible al público (empleados, clientes)?					
10. ¿Cree usted que no es tan importante que todo hotel de 3 estrellas deba tener una estructura jerárquica?					
11. ¿Cree usted que no es importante que los empleados sepan en qué nivel de la estructura jerárquica se encuentran?					
<b>Dirección</b>					
<b>Nivel de administración económica</b>					
12. ¿Cree usted que no declarar los ingresos económicos ante la SUNAT, es una buena práctica para el progreso del hotel?					
13. ¿Cree usted que aun teniendo suficientes fondos económicos, se deben pedir préstamos bancarios para mitigar posibles imprevistos ?					

14. ¿Es importante que no todas las habitaciones cuenten con tv por cable y con el servicio de internet, para generar ahorro de energía, y por lo tanto mayores ingresos económicos?					
15. ¿Cree que como mal uso estético no se debe contar con letreros que promuevan el uso eficiente de energía eléctrica en habitaciones, en áreas de uso común de los huéspedes, y en áreas del personal?					
<b>Nivel de administración de personal</b>					
16. ¿Cree usted que la edad debe ser un requisito importante en el perfil de un trabajador del hotel?					
17. Para incrementar la economía del hotel ¿Cree usted que los empleados solo deben estar motivados por sus sueldos?					
18. Para incrementar la economía del hotel ¿Debe ser una buena práctica contratar personal que no tenga mucha experiencia, con el objetivo de no tener que pagar sueldos altos?					
19. ¿Cree usted que las condiciones físicas del ambiente de trabajo, influye en el desempeño laboral del personal?					

20. Para incrementar la economía del hotel ¿No se debe incurrir en gastos de capacitaciones al personal?					
---	--	--	--	--	--

**ANEXO 2: ENCUESTA PARA MEDIR EL NIVEL DE DESARROLLO  
TURÍSTICO**

Dimensiones/Indicadores	Escala				
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
<b>Espacio geográfico</b>					
<b>Localización geográfica</b>					
1. ¿Considera que la seguridad ciudadana no es tan relevante en las rutas seguidas por los huéspedes para llegar a su hotel?					
2. ¿Considera usted que la limpieza en la zona donde se ubica no es tan importante si su hotel es presenta estándares de limpieza de calidad?					
<b>Ambiente turístico</b>					
3. ¿Considera usted que las zonas turísticas no tienen que encontrarse cerca al hotel?					
4. ¿Considera usted que el hotel debe estar alejado de las zonas comerciales y zonas vehiculares?					
<b>Oferta turística</b>					
<b>Alojamiento</b>					
5. ¿Es irrelevante que todas las habitaciones cuenten con baño propio?					
6. ¿Considera usted que su hotel no debe contar con un cronograma de limpieza, si esta se realiza solo					

cuando es necesario?					
7. ¿Considera usted que no es tan importante el tamaño de la habitación, siempre y cuando tenga todos los servicios necesarios?					
8. Considera usted que para que hotel genere ahorros económicos ¿Es irrelevante que las habitaciones no cuenten con el servicio de TV?					
<b>Alimentación</b>					
9. ¿Considera usted el hotel no tiene por qué contar con el servicio de desayuno?					
10. Para generar ahorros económicos, ¿Él hotel no debe contar con servicio de Bar?					
<b>Demanda turística</b>					
<b>Movilización de turistas</b>					
11. ¿Considera usted que la llegada de turistas sin niños a su hotel, genera un ambiente de tranquilidad y bienestar en la estadía de sus huéspedes?					

<p>12. ¿Considera usted que en las temporadas donde se tiene gran movilización de turistas, es irrelevante la atención que se les da a estos, dado que no tienen otra alternativa más que alojarse en su hotel, puesto que ha de suponerse que otros hoteles de la zona tienen copada su capacidad?</p>					
<p><b>Percepción de ingresos económicos</b></p>					
<p>13. ¿Considera usted que en las temporadas donde se tiene gran movilización de turistas, no es necesario realizar una inversión previa para mejorar los servicios, puesto que es seguro que estos se quedarán hospedados en su hotel?</p>					
<p>14. ¿Considera usted que en las temporadas donde se tiene gran movilización de turistas, debería aumentarse el precio del servicio de hospedaje, dado que así se genera mayores ingresos económicos por la cantidad de huéspedes?</p>					

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO:** La gestión hotelera y su relación con el desarrollo turístico en el distrito de Nuevo Chimbote 2017

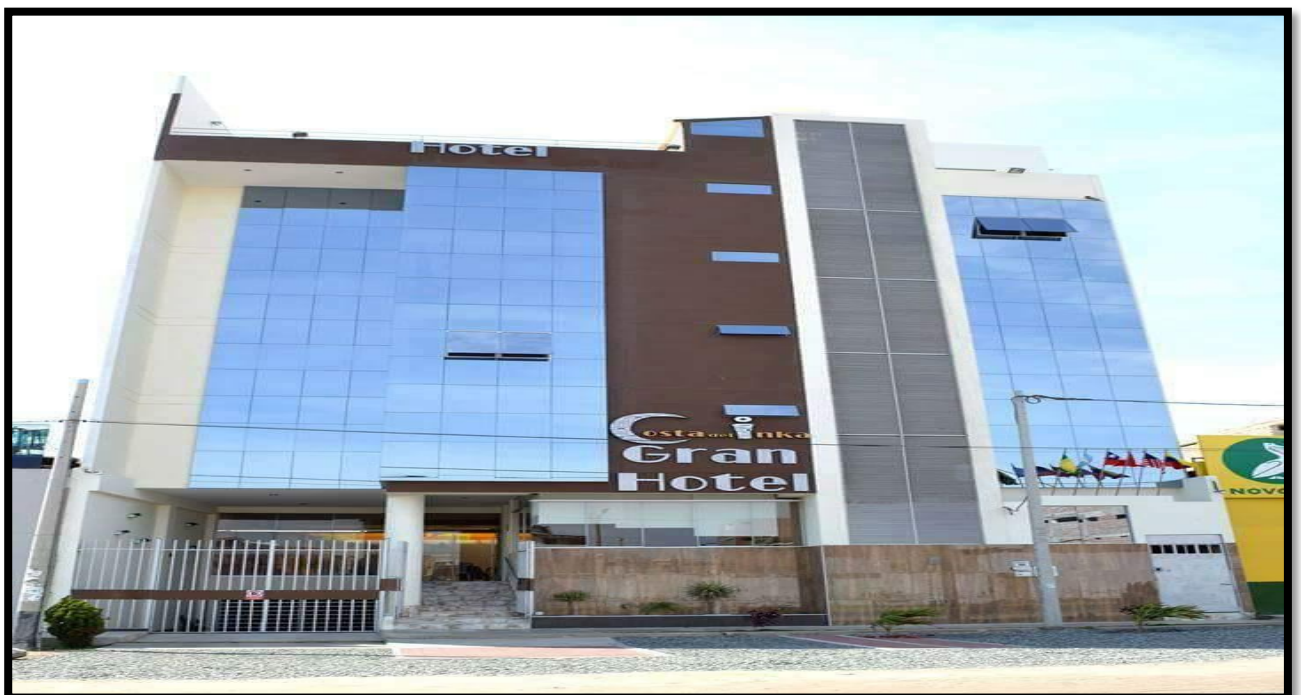
PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES.
<p>¿En qué medida se relaciona la gestión hotelera en el desarrollo turístico en el distrito de Nuevo Chimbote – 2017?</p>	<p>La gestión hotelera está relacionada significativamente con el desarrollo turístico de la ciudad de Nuevo Chimbote – 2017</p>	<p><b>General:</b> Determinar cómo se relaciona la gestión hotelera en el desarrollo turístico en el distrito de Nuevo Chimbote – 2017</p> <p><b>Específicos.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Determinar el nivel de la gestión hotelera por medio de sus indicadores</li> <li>b. Determinar el nivel del desarrollo turístico por medio de sus indicadores</li> <li>c. Determinar el grado de relación entre la gestión hotelera y el desarrollo turístico utilizando el coeficiente de correlación R de Pearson</li> </ol>	<p><b>Dependiente:</b> Gestión hotelera.</p> <p><b>Independiente:</b> Desarrollo turístico.</p>

**HOTELES 3 ESTRELLAS UBICADOS EN EL DISTRITO DE CHIMBOTE**

**HOTEL "ARCO IRIS"**



**HOTEL COSTA DEL INKA**





**HOTEL REMANSO**



**HOTEL COUNTRY**

