4. CARACTERIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES DE LA PROVINCIA DE SULLANA COMO PARTE DE LA OFERTA TURÍSTICA[23]

Characterization of Lodging Establishments in Sullana as Part of the Tourist Supply

Johanna Elena Santa-Cruz Arévalo[24]

Cynthia Milagros Apaza-Panca[25]

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.[26]

[23] Derivado del proyecto de investigación: Caracterización de establecimientos de hospedajes de la provincia de Sullana como parte de la oferta turística - Aprobado con Resolución N°402-2022-UNF/FCET.

[24] Licenciada en Educación, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, Licenciada en Administración Hotelera, Turismo, Ecoturismo y Gastronomía, Universidad Privada Juan Mejía Baca, Magíster en Ciencias de la Educación, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, Universidad César Vallejo, Investigadora con calificación RENACYT, Docente, Universidad Nacional de Frontera, correo electrónico: jsantacruz@unf.edu.pe .

[25] Licenciada en Administración y Marketing, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Magíster en Economía, Universidad Nacional de Altiplano, Docente Investigador, Universidad Nacional de Frontera, correo electrónico: capaza@unf.edu.pe .

[26] Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. www.rediees.org

ISBN: 978-628-95636-5-8 - DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8250763

CARACTERIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES DE LA PROVINCIA DE SULLANA COMO PARTE DE LA OFERTA TURÍSTICA

Johanna E. Santa-Cruz Arévalo, Cynthia M. Apaza Panca

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo caracterizar a los establecimientos de hospedajes ubicados en la provincia de Sullana como parte de la oferta turística, gracias al apoyo económico de la Universidad Nacional de Frontera, este estudio fue llevado a cabo. El estudio se enmarcó dentro de una ruta cualitativa, bajo un diseño fenomenológico y se empleó la triangulación de datos para analizar la realidad objeto de estudio, optando por un muestreo no probabilístico por conveniencia, por ende, la muestra estuvo conformada por establecimientos de hospedaje de la provincia de Sullana, que aceptaron participar de la aplicación del instrumento de manera voluntaria. Los resultados permitieron, en base a la revisión documentaria identificar a los establecimientos de hospedaje en la provincia de Sullana, se contrastó la información proporcionada por la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo [DIRCETUR] –Piura, Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados y Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria [SUNAT] y la aplicación del instrumento permitió visualizar que los establecimientos cuentan con infraestructura básica que permite la pernoctación a nivel básico, ofertando el servicio de alojamiento, y solo el 30% de los encuestados brindan el servicio de restauración en sus instalaciones. Finalmente, el estudio concluye que solo 13 establecimientos de hospedajes en la provincia de Sullana cuentan con categorización y clasificación.

PALABRAS CLAVES: Oferta turística; establecimientos de hospedaje; Sullana; planta turística.

ABSTRACT

The aim of the present study was to characterize the lodging establishments, located in the province of Sullana as part of the tourist offer. This study was made possible thanks to the Universidad Nacional de Frontera, due to the economic budget. The study was framed within a qualitative approach, phenomenological design and data triangulation was used to analyze the context. A a non-probabilistic sampling by convenience was used, therefore, the sample was made up of lodging establishments in the province of Sullana, which agreed to participate in the application of the instrument voluntarily. The results allowed, based on the documentary review, the identification of lodging establishments in the province of Sullana, and the information provided by the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism [DIRCETUR] -Piura was contrasted, National Directory of Qualified Tourism Service Providers and the National Superintendency of Customs and Tax Administration [SUNAT] and the application of the instrument showed that the establishments have basic infrastructure that allows overnight stays at a basic level, offering lodging services, and only 30% of those surveyed offer restaurant services in their facilities. Finally, the study concludes that only 13 lodging establishments in the province of Sullana are categorized and classified.

KEYWORDS: tourist supply; lodging establishments; Sullana; tourist plant.

INTRODUCCIÓN

El producto turístico tiene varios componentes, siendo la base de este, el recurso turístico, el cual motiva a los turistas a movilizarse (Urreta Okeranza, 2018); así mismo, la planta turística, infraestructura e imagen complementan a la oferta turística (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], 2011, p. 17). Los servicios que brindan los agregados permiten a un producto turístico ser considerado como tal, comprenden componentes que ofrecen un bienestar, otorgando al viajero una rutina diferente (Castillo-Palacio & Castaño-Molina, 2015).

La oferta turística es considerada como el conjunto de servicios y/o productos que facilita la visita de un atractivo turístico (Socatelli Porras, 2018), siendo que estos servicios y bienes se ofertan a un precio, pudiendo ser adquiridos por los visitantes y en base al motivo de viaje, este se enmarca en un periodo de tiempo establecido, permitiendo así disfrutar de sus tiempos y salir de la rutina (Morillo Moreno, 2011). Dentro de los factores que corresponden al sistema de la oferta turística se puede considerar: recursos turísticos, atractivos turísticos, planta turística, actividades turísticas, productos turísticos e infraestructura(Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico, 2014).

Parte fundamental de la oferta turística es la planta turística, encontramos aquí hoteles y restaurantes (MEF, 2011), los cuales brindan una serie de actividades turísticas con el propósito de ofrecer un buen producto al turista, denominados servicios turísticos. Existen tipos de servicios entre ellos: alojamientos, restaurantes, atracciones y servicios complementarios como agencias de viaje, renta de autos, casinos (Ramírez Cavassa, 2017.). Para la Organización Mundial del Turismo (1998) la oferta turística es: “conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo” (p. 51), este mismo concepto se aplica a nuestra normativa peruana.

ISBN: 978-628-95636-5-8 - DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8250763

En la legislación peruana vigente, se han clasificado 4 tipos de establecimientos de hospedaje: hotel, hostal, apart-hotel y albergues; los cuales pueden brindar servicios de alojamiento, alimentación, etc. Las autoras Llanos Huaracallo & Medina Gallegos (2019) manifiestan que desarrollar proyectos de inversión con respecto a restaurantes y hotelería, permitiría atraer a visitantes, favoreciendo así a una gestión turística dado que se contaría con servicios necesarios.

La oferta turística presenta actualmente un problema, la poca inversión para mejorar la calidad de sus infraestructuras y estar a la vanguardia de las necesidades actuales, sobre todo considerando el contexto generado por la COVID-19 (Organización Mundial de la Salud, 2020), por lo tanto, muchos gobiernos se vieron en la necesidad de detener las distintas actividades comerciales con el fin de disminuir el contagio del virus (Apaza P. et al., 2020), donde el sector turismo fue uno de los más perjudicados, considerando que la demanda turística disminuyó en el periodo 2020-2021, viéndose afectados hoteles, restaurantes y agencias de viaje, al no existir afluencia turística, no se registra ingresos (Diario Gestión, 2021).

En el periodo de confinamiento, la economía nacional se vio afectada, ante ello surge la necesidad de implementar protocolos sanitarios, con el objetivo de retomar paulatinamente las actividades económicas, considerando para ello una serie de criterios y requisitos, entre ellos el aforo y las medidas de bioseguridad correspondientes (Casa de Gobierno, 2020). En el área turística, se implementaron protocolos sanitarios sectoriales a partir del mes de mayo del 2020, en el rubro hotelero se identificó riesgo en las distintas áreas como recepción, housekeeping, seguridad, operativas y administrativas. Para el año 2022, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR], viene implementando la Estrategia Nacional de Reactivación del Sector Turismo 2022 – 2025, dentro de una de sus líneas de acción se enfoca en promover el fortalecimiento de competencias en gestión turística del sector privado, así como la consolidación institucional y representatividad en el sector (MINCETUR, 2022).

ISBN: 978-628-95636-5-8 - DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8250763

El estudio se centra en la provincia de Sullana, la cual pertenece políticamente al departamento de Piura, posee una superficie de 5,458.93 km^2 y a su vez se divide en ocho (8) distritos, por las características evidenciadas, registra recursos turísticos capaces de motivar a visitantes (Esparza & Santa-Cruz Arévalo, 2021), se destaca por ser una zona agropecuaria de exportación, por lo que se ha convertido en centros de acopio y mercados importantes, contribuyendo a la conectividad la carretera IIRSA NORTE – eje interoceánico Paita-Brazil, así mismo une a los departamentos de la macroregión norte y permite la accesibilidad con destinos turísticos de la zona Norte del Perú (DIRCETUR Piura - Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2019), por ende es vital tener mapeado las características que componen la planta turística, en especial, establecimientos de hospedajes que ofrezcan el servicio.

Este trabajo de investigación buscó identificar a los establecimientos de hospedaje existentes en el marco de la normativa vigente, así como identificar aquellos que ofrecen los servicios de hospedaje en la provincia de Sullana, sobre todo considerando si los servicios ofrecidos responden a la demanda existente, para ello se realizó un filtro en páginas oficiales para contrastar la información, así como la revisión documentaria, la cual permitió una exploración de la documentación sobre el tema en específico (Perozo et al., 2019), y la aplicación de técnicas e instrumentos cualitativos para la recolección de datos reales sobre los estados de los establecimientos de hospedaje en la provincia de Sullana.

MATERIAL Y MÉTODOS

Ruta de la investigación

La investigación tiene una ruta cualitativa, dado que busca entender el fenómeno desde la perspectiva sobre quienes recae el fenómeno, buscando patrones de experiencias, analizando los eventos tal cual sucedieron, sin manipulación alguna, por ende la realidad es resultante de la interpretación de los investigadores y participantes, buscando encontrar

ISBN: 978-628-95636-5-8 - DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8250763

sentido a los hechos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Siendo características del enfoque flexible y abierto, por lo que no se busca generalizar los resultados de estudio, siendo estos narrativos, que a partir de su interpretación generan significados. A través del diseño fenomenológico, se busca describir y comprender el fenómeno, comparando o difiriendo los elementos que lo componen (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Así mismo, se ha empleado la triangulación de datos (Hernández-Sampieri et al., 2014), considerando que se filtró datos en páginas oficiales para contrastar la información obtenida y proceder a analizar la situación real y formal de establecimientos de hospedaje en la provincia de Sullana, así como también se aplicó un cuestionario para recabar datos insitu de los establecimientos de hospedajes que participaron en el estudio.

Población, muestra, muestreo

Población

La población es considerada como la cantidad total de elementos que comparten similares características, el investigador la delimita en base a una serie de criterios que van de la mano con la formulación de la investigación, por ende puede ser grande o pequeña (Mejía, 2005). La población de este estudio estuvo conformada por los establecimientos de hospedaje de la provincia de Sullana, para la revisión documentaria, aquellos que se encontraban registrados en la data del DIRECTUR Piura, data que permitió contrastar información con dos registro oficiales: Directorio de MINCETUR y SUNAT; así mismo, en esta data se visualizó que, no todos los establecimientos de hospedaje en la provincia de Sullana existentes, no se encuentran registrados en la data del DIRCETUR-Piura; para la aplicación de instrumentos aquellos que voluntariamente permitieron la aplicación de la misma. Para el criterio de inclusión, se consideró establecimientos de hospedaje que permitieron aplicar el instrumento para la recolección de data.

Muestra

La muestra permite la representatividad de la población (Katayama Omura, 2014), también es considerada como un subconjunto de la población (Hernández & Carpio, 2019).

ISBN: 978-628-95636-5-8 - DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8250763

Para el presente estudio, se optó por la muestra de casos-tipo, buscando profundidad y calidad en la información y no estandarizar los resultados (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Por ende, la muestra fue conformada por establecimientos de hospedaje de la provincia de Sullana, que aceptaron participar del cuestionario y brindaron la información solicitada.

Técnica de muestreo

Considerando la ruta cualitativa, se optó por un muestreo no probabilístico (Otzen & Manterola, 2017), de tipo intencional o de conveniencia, considerando la accesibilidad a la información solicitada, la participación voluntaria en responder a los instrumentos elaborados y sobre todo el cumplimiento de las características de interés por parte de las investigadoras (Hernández & Carpio, 2019).

Unidad de análisis

La unidad de análisis es el segmento de datos que genera categorías (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) y considerado como sistema integrado con características similares (Bernal, 2010), bajo este concepto la unidad de análisis fueron los establecimientos de hospedaje Hotel Ruval's, Hospedaje Hilton's Drive Innv, Hospedaje del Viajero, Hostal Villa del Mar, D'vinza, Martha's VIP, Imperial Suite Hostal, Narihuala, Lalos y La Casa de la Señora Rosa Maza.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Las técnicas de recolección de datos son determinadas en base al problema planteado, y constituyen procedimientos que permiten recabar información sobre el objeto de estudio (Bavaresco, 2001, como se citó en Useche et al., 2019). Para el presente estudio se optó por la revisión documentaria y una encuesta.

Instrumento

ISBN: 978-628-95636-5-8 - DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8250763

Los instrumentos son herramientas elaboradas por los investigadores para la recolección de data, acercando así a la realidad de los objetos de estudio (López Salamanca, 2020). El instrumento aplicado fue un cuestionario. Se trabajó un cuestionario conformado por 16 categorías correspondiente a servicios básicos, servicios propios de hospedaje e infraestructura, bajo una estructura de preguntas cerradas con alternativas en la escala de Likert.

Procedimientos

Una vez identificado el problema de investigación y la variable objeto de estudio, se solicitó información a DIRCETUR-Piura sobre los establecimientos de hospedaje de la provincia de Sullana, se procedió a contrastar la data brindada con dos páginas oficiales adicionales para verificar la data proporcionada con SUNAT y Directorio de establecimientos de Servicios Turísticos del MINCETUR, por lo que la data se filtró en las tres bases de datos. Así mismo, para obtener data sobre los servicios brindados por los establecimientos de hospedaje en la provincia de Sullana, se aplicó un cuestionario para medir los servicios brindados con preguntas en escala Likert, se recolectó data de aquellos hospedajes que participaron de manera voluntaria, posteriormente la data fue procesada en softwares estadísticos, para finalmente ser interpretados y presentados mediante figuras.

RESULTADOS

Para comprender el contexto sobre cual se recopiló la data, es importante describir la reglamentación que prima desde el 2015, en el territorio peruano, estipulando la clasificación de cuatro tipos de establecimientos de hospedaje: hotel, hostal, apart-hotel y albergues, siendo la última no considerada para categorización.

Tabla 1

ISBN: 978-628-95636-5-8 - DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8250763

Clasificación y categorización de los establecimientos de hospedajes en Perú desde 2015

Clase	Categoría
Hotel	Una a cinco estrellas
Apart-hotel	Tres a cinco estrellas
Hostal	Una a tres estrellas
Albergue	--

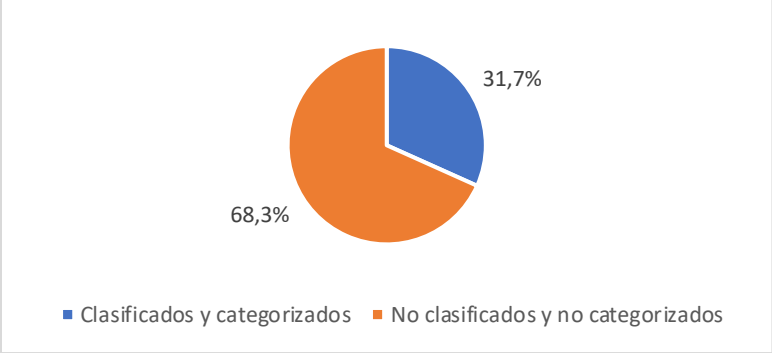
Nota. Tomado del Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR

Establecimientos de hospedaje en la provincia de Sullana

De la data proporcionada por DIRCETUR[27]-Piura, se realizó el filtro de hospedajes categorizados y no categorizados, por lo que los resultados se muestran en la gráfica 1.

Figura 1

Establecimientos de hospedaje categorizados y no categorizados en la provincia de Sullana



Nota. Data procesada de la información proporcionada por DIRCETUR-Piura, 2021

En la figura 1 se puede visualizar que del total de establecimientos de hospedaje de la provincia de Sullana registrados en el DIRCETUR-Piura, es decir 41 establecimientos, solo el 31.7% se encuentran clasificados y categorizados; mientras que el 68.3% no lo están. Esto permite inferir que más de la mitad de los establecimientos existentes necesitan realizar

[27] Órgano competente para la aplicación del D.S. 001-2015-MINCETUR y que tiene dentro de sus funciones bajo el marco del decreto supremo en mención en su artículo 6 inciso d) Llevar y mantener actualizado el Directorio de establecimientos de hospedaje clasificados y/o categorizados, utilizando el sistema establecido por el MINCETUR.

ISBN: 978-628-95636-5-8 - DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8250763

los procedimientos necesarios en la entidad competente, en este caso DIRECTUR-Piura, para su clasificación y categorización correspondiente; así mismo, es necesario que esta entidad desarrolle estrategias para que dichos establecimientos puedan están registrados con su respectiva clasificación y categorización.

Tabla 2

Número de establecimientos de hospedaje en la provincia de Sullana

Clasificación	N°	**Categoría**	N°
Hotel	5	2 estrellas	4
		3 estrellas	1
Clasificación	**N°**	**Categoría**	**N°**
Hostal	8	1 estrella	2
		2 estrellas	6
Clasificación: Hostal	**N°**		
No categorizados	28		

Nota. Data procesada de la información proporcionada por DIRCETUR-Piura, 2021

En la tabla 2 se visualiza que solo 13 establecimientos de hospedaje se encuentran clasificados y categorizados; de los cuales cinco (5) tienen la clasificación de hoteles, siendo cuatro (4) de categoría 2 estrellas y solo uno (1) de una estrella; y solo ocho (8) solo están clasificados como hostales, contabilizando dos (2) hostales con clasificación 2 estrellas y seis (6) hostales con clasificación de 2 estrellas. Solo 28 establecimientos de hospedaje no se encuentran formalmente categorizados ni clasificados de la data brindada por DIRCETUR-Piura.

ISBN: 978-628-95636-5-8 - DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8250763

Tabla 3

Número de establecimientos de hospedaje categorizados y clasificados en el directorio del MINCETUR

Clasificación	N°	Categoría	N°	Registrado en Directorio MINCETUR
Hotel	5	2 estrellas	4	1
		3 estrellas	1	1
Clasificación	**N°**	**Categoría**	**N°**	**Registrado en Directorio MINCETUR**
Hostal	8	1 estrella	2	1
		2 estrellas	6	0

Nota. DIRCETUR-Piura, 2021; Directorio del MINCETUR, 2021.

En la tabla 3 se muestra que solo 2 establecimientos con clasificación de hotel y categorización 2 y 3 estrellas, se encuentran registrados en el directorio nacional de prestadores de servicios turísticos calificados (http://bit.ly/3Vu0uz4); así mismo solo 1 hospedaje en la clasificación hostal, se encuentra en directorio antes mencionado. Esto permite visualizar que las autoridades competentes, nada o poco realizan para que los dueños de establecimientos de hospedaje tramiten la documentación correspondiente a clasificación y categorización y finalmente incorporación al directorio.

Tabla 4

Establecimientos de hospedaje categorizados y clasificados en el directorio del MINCETUR – filtro DIRCETUR – SUNAT

DIRCETUR	SUNAT	MINCETUR
Razón Social: Celinda Lucia Lara Nestares **Clasificación: Hotel**	Tipo Contribuyente: SOC.COM.RESPONS. LTDA Nombre Comercial: GRUPO INDUSTRIAL ROKA SRL	No hay registro

ISBN: 978-628-95636-5-8 - DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8250763

Categoría: 2 **Nombre comercial: Coco'S Suite** **F. de expedición: 14/10/2009** **F. de expiración: 14/10/2014** **R.U.C: 20525379834**	Fecha de Inscripción: 03/10/2006 F. de Inicio de Actividades: 03/10/2006 Actividad(es) Económica(s): Principal - 2392 - FABRICACIÓN DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN DE ARCILLA Secundaria 2 - 7730 - ALQUILER Y ARRENDAMIENTO DE OTROS TIPOS DE MAQUINARIA, EQUIPO Y BIENES TANGIBLES	
Razón social: María Betty Rey Chumacero **Clasificación: Hostal** **Categoría: 1 estrella** **Nombre comercial: Rey & Bar** **F. de expedición: 09/02/2012** **F. de expiración: 09/02/2017** **RUC: 10035728151**	Tipo de contribuyente: Persona natural con negocio Tipo de documento: DNI 03572815 Nombre comercial: -- Fecha de inscripción: 08/08/1995 F. de inicio de actividades: 08/08/1995 Estado del contribuyente: Baja definitiva Actividad económica: Principal - 4711 - Venta al por menor en comercios no especializados con predominio de la venta de alimentos, bebidas o tabaco Secundaria 1 - 55104 - hoteles, campamentos y otros.	No hay registro
Razón social: Neg. Ricardo Ruiz EIRL. **Clasificación: Hs** **Nombre comercial: Real** **F. expedición: 12.01.2010** **F. expiración: 12.01.2015** **R.U.C: 20484244651**	Tipo Contribuyente: EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA Nombre Comercial: Negocios Ricardo Ruiz EIRL Fecha de Inscripción: 21/10/2004 F. de Inicio de Actividades: 21/10/2004 Estado del Contribuyente: ACTIVO Condición del Contribuyente: HABIDO Actividad(es) Económica(s): Principal - 4630 - venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco Secundaria 1 - 5510 - Actividades de alojamiento para estancias cortas	No hay registro

Nota. Filtro realizado el noviembre del 2022

En la tabla 4, de los 13 establecimientos de hospedaje que se encuentran clasificados y categorizados, se realizó el filtro y se contrastó la información en tres fuentes oficiales: la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo [DIRCETUR] –Piura, Directorio

ISBN: 978-628-95636-5-8 - DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8250763

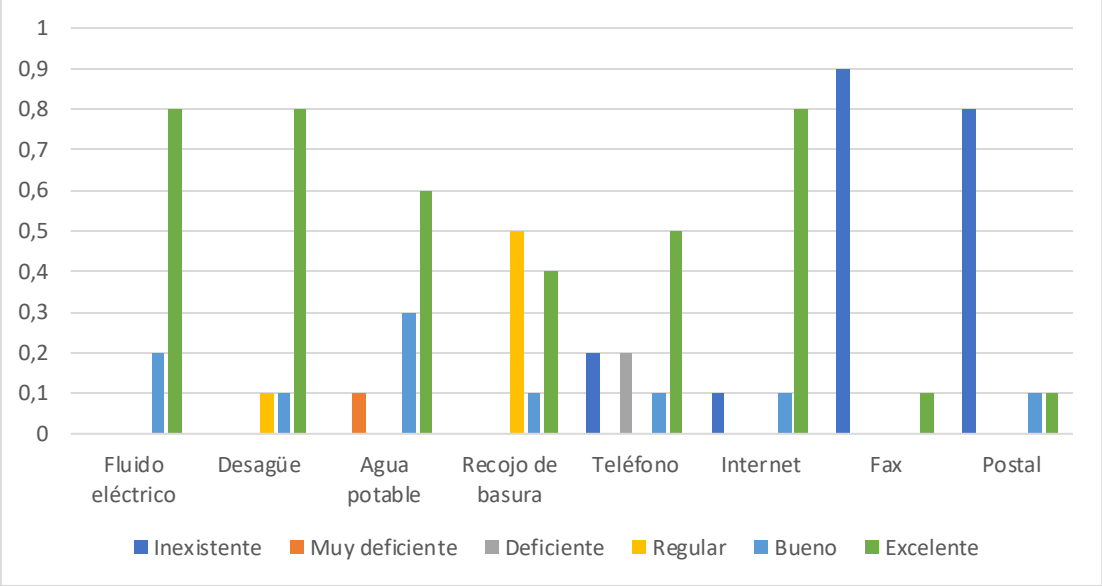
Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados y Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria [SUNAT]. De la cual se puede observar que 3 establecimientos de hospedaje, la principal actividad económica no corresponde a la naturaleza de establecimientos de hospedaje.

Servicios e infraestructura en los establecimientos de hospedaje encuestados

La aplicación del cuestionario, permitió la sistematización de la siguiente data:

Figura 2

Servicios básicos que brindan los establecimientos de hospedaje encuestados en la provincia de Sullana



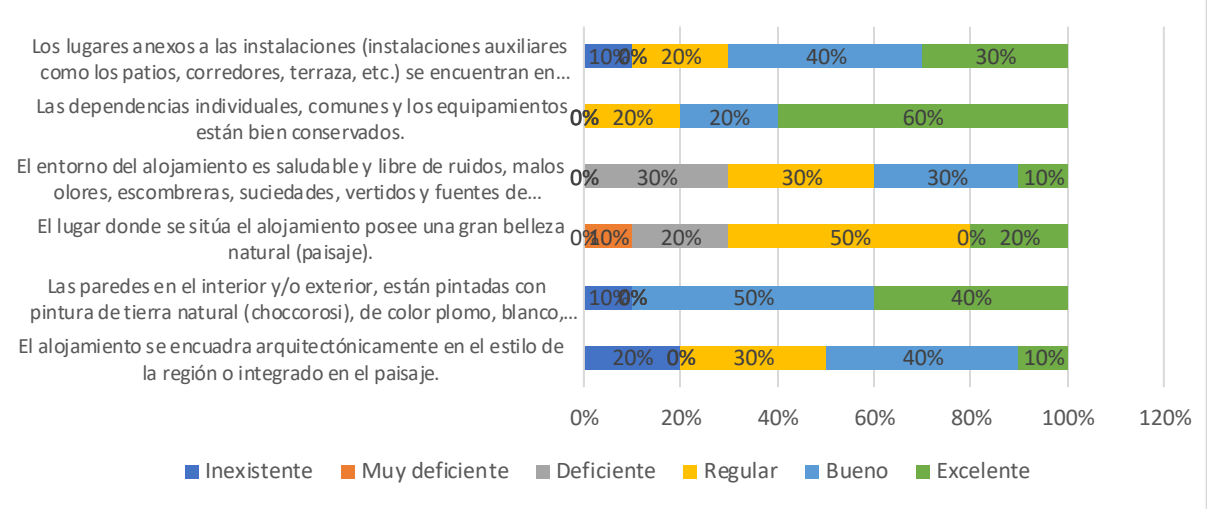
Nota: elaboración propia.

La figura 2 permite visualizar que los servicios básicos existentes en los establecimientos de hospedaje encuestados cuentan con servicios de fluido eléctrico, desagüe, agua potable, recojo de basura, teléfono e internet a niveles entre bueno y excelente.

ISBN: 978-628-95636-5-8 - DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8250763

Figura 3

Característica los establecimientos de hospedaje encuestados en la provincia de Sullana



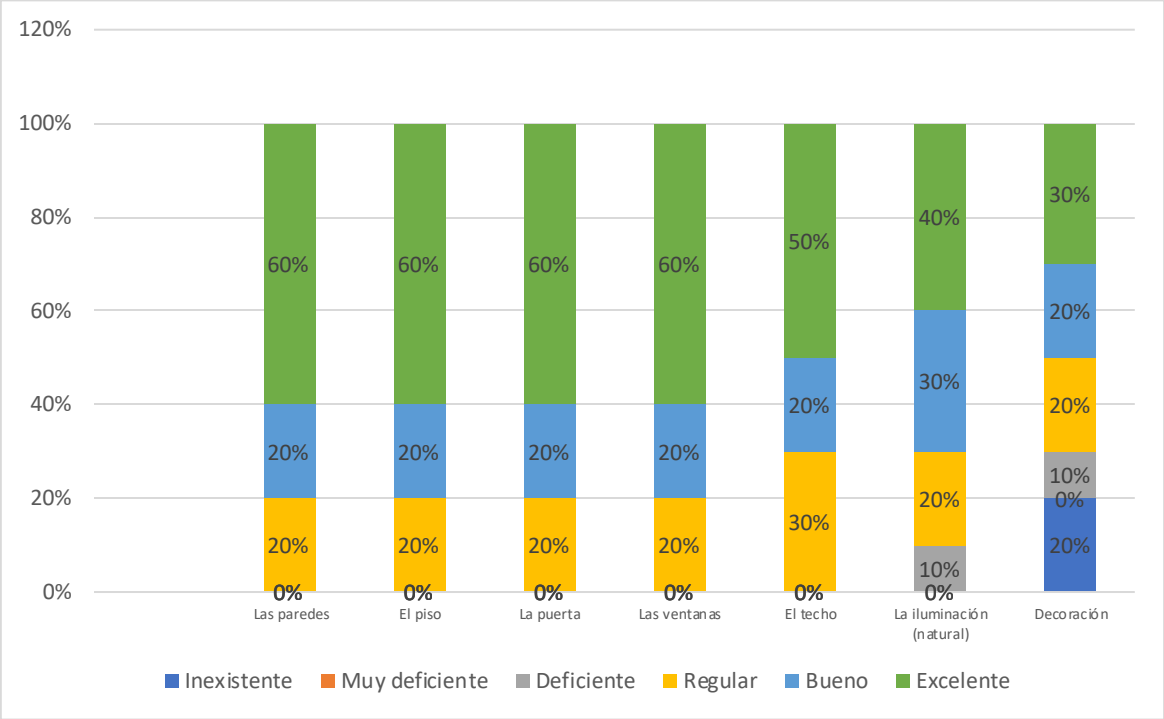
Nota: elaboración propia.

La figura 3 permite establecer características ligadas al diseño arquitectónico, por lo que un 50% - nivel bueno - indica que las paredes se encuentran pintadas con color natural y su ubicación encuadra con el estilo de la región y paisaje; así mismo, los hospedajes brindan un ambiente saludable y libre de ruidos a niveles entre regular y bueno y un 60% indican que las dependencias individuales y equipamientos se encuentran conservados, pudiendo ser percibidos por los huéspedes.

ISBN: 978-628-95636-5-8 - DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8250763

Figura 4

Condiciones de infraestructura de las habitaciones en los establecimientos de hospedaje encuestados en la provincia de Sullana



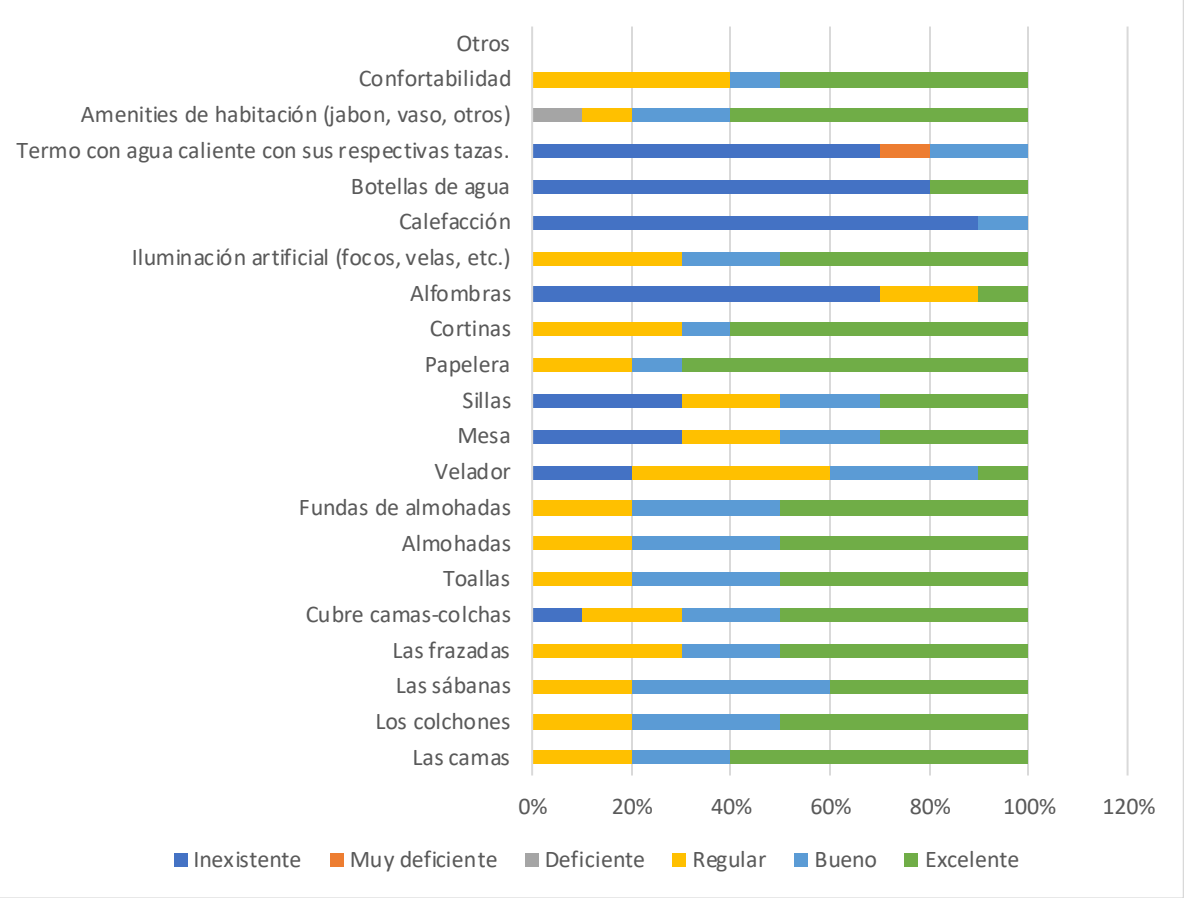
Nota: elaboración propia.

La figura 4 indica que los establecimientos de hospedaje encuestados cuentan con paredes, piso, puertas y ventanas en condiciones excelentes que permiten brindar un servicio adecuado, sin embargo, se puede inferir que el tema de decoración en sus ambientes no es muy considerado, ya que en algunos es inexistente, lo mismo sucede en lo referente a luz natural.

ISBN: 978-628-95636-5-8 - DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8250763

Figura 5

Equipamiento de los establecimientos de hospedaje encuestados en la provincia de Sullana



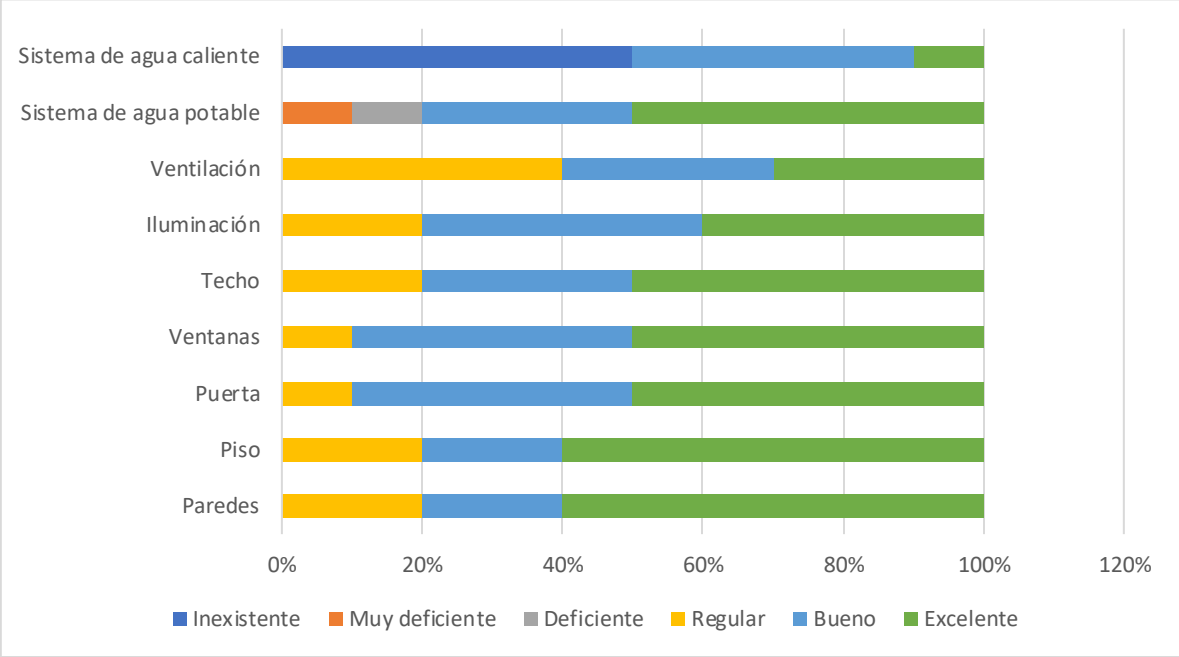
Nota: elaboración propia.

La figura 5 indica que los establecimientos de hospedaje encuestados brindan a sus huéspedes distintos equipamientos, los cuales se encuentran acorde a sus respuestas en excelente condición, encontrándose aquí camas, colchones, sábanas, frazadas, cubrecamas, almohadas y sus respectivas fundas, toallas, velador, mesa, sillas, papeleras y cortinas; también se puede apreciar equipamientos inexistentes en las habitaciones como alfombras, botellas de agua, calefacción y termo, estos dos últimos se asume esto por el clima existente en la región,

ISBN: 978-628-95636-5-8 - DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8250763

Figura 6

Condiciones de infraestructura de los servicios higiénicos en los establecimientos de hospedaje encuestados en la provincia de Sullana



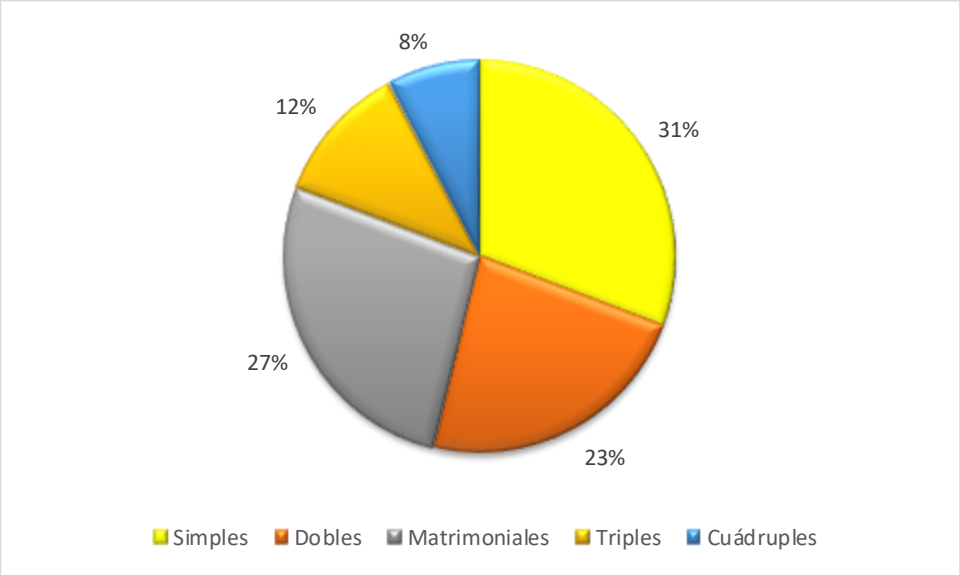
Nota: elaboración propia.

La figura 6 muestra las condiciones de los servicios higiénicos, donde las paredes, pisos, puertas, ventanas e iluminación techo se encuentran en excelentes condiciones; la ventilación tiene condición regular, el 50% de los hospedajes encuestados no cuenta con sistema de agua caliente, el 20% de los hospedajes posee un sistema de agua potable en condiciones muy deficientes y deficientes.

ISBN: 978-628-95636-5-8 - DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8250763

Figura 7

Tipos de habitaciones en los establecimientos de hospedaje encuestados en la provincia de Sullana



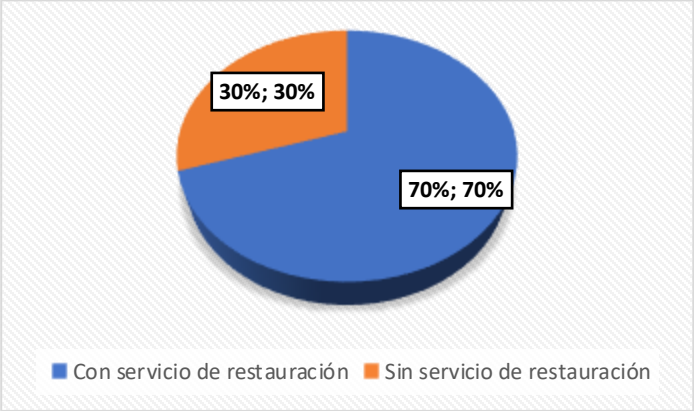
Nota: elaboración propia.

La figura 7 se visualiza que, del total de los establecimientos de hospedajes, existe 31% de habitaciones simples, 27% cuanta, con habitaciones matrimoniales, 23% habitaciones dobles y en menor porcentaje se ofertan habitaciones triples y cuádruples.

ISBN: 978-628-95636-5-8 - DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8250763

Figura 8

Servicio de restauración en los establecimientos de hospedaje encuestados en la provincia de Sullana



Nota: elaboración propia.

La figura 8 muestra que del total de hospedajes encuestados solo el 30% brindan el servicio de restauración.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

La presente investigación buscó determinar las características de los establecimientos de hospedaje de la provincia de Sullana, cabe destacar la participación voluntaria de aquellos que permitieron aplicar el instrumento, brindando así información que permitió desarrollar estar investigación. Los resultados muestran que estos cuentan con infraestructura básica que permiten brindar el servicio, para Boza Valle et al. (2019) consideran que los propietarios deben enfocarse en la implementación de infraestructura adecuada y tecnología, dada la importancia de este sector para la economía local. Estudios como el de Leitón Yar (2019) emplean instrumentos valorados por medio de escala de Likert, así como esta investigación lo realizó.

Los resultados también indican que los establecimientos encuestados brindan equipamiento adicional básico que permite una estadía más cómoda, sin embargo Choy

ISBN: 978-628-95636-5-8 - DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8250763

Sasagawa y Pozaa Calderón (2019) indican que en el servicio de hospedajes, la parte tangible se complementa con la parte intangible, por lo que es fundamental contar con el personal idóneo para la atención. Para Jáuregui Ypanaqué y Evangelista Chávez (2022) indican que las variables como servicio e infraestructura son los más valorados por los huéspedes, por ende, estas variables deben considerarse en la planificación y gestión.

Del total de hospedajes encuestados, solo tres registraron brindar el servicio de restauración dentro de las instalaciones de hospedaje, por lo que Ticona Ramos (2011) indica que se debe considerar la gestión de servicios de restaurante en el interior de hospedajes, considerando que amplía la oferta de servicios y a generar mayores ingresos.

En la investigación llevada a cabo por Choque Escarcena y Gilari Sucapuca, (2018) encontraron que la infraestructura de los servicios de hospedaje en la isla de Amantaní, Puno, así como el equipamiento ofrecido es bueno, a diferencia de las áreas que corresponden a servicios higiénicos, comedor y cocina; mientras que los resultados en la investigación presente estos se encuentran en condiciones de bueno a excelente.

Las empresas encargadas de proveer alojamiento, debe ir más allá de satisfacer esa necesidad, y la aplicación de nuevos paradigmas permite adaptarse a las nuevas necesidades de un mercado que demanda servicios de calidad y experiencias únicas (Joubert, 2014). En el estudio de Vásquez Amasifuen (2018) sus resultados mostraron que en el Hotel Cielo en Tarapoto, los huéspedes no están satisfechos a pesar que ofrece distintos servicios y productos, ello debido a deficiencias en infraestructura, tecnología y servicio, por ende, una adecuada gestión no solo mejorará las condiciones del servicio, sino que permitirá mostrar una adecuada imagen de la empresa y publicidad de boca a boca pertinente.

Esta investigación permitió visualizar la realidad de la planta turística en específico de establecimientos de hospedajes de la provincia de Sullana, cabe indicar que muchos establecimientos se muestran reacios a brindar información, por lo que se estimula a investigadores de la zona o extranjeros a considerar otras estrategias para obtener mayor data

ISBN: 978-628-95636-5-8 - DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8250763

y que esta pueda brindar un escenario mucho más amplio con respecto a la realidad. Del total de 41 establecimientos de hospedaje en la provincia de Sullana registrada en la data del DIRCETUR-Piura, solo 13 se encontraron clasificados y categorizados, esto permite visualizar deficiencias y falta de responsabilidad por parte de las entidades competentes para buscar estrategias que permitan categorizar y clasificar los hospedajes existentes y no registrados en la data correspondiente, considerando incluso que algunos de ellos la actividad principal no corresponde al rubro turístico.

En base a lo descrito, se puede indicar que los establecimientos de hospedaje son elementos fundamentales dentro de la planta turística, dado que permite a los visitantes disfrutar del servicio de alojamiento, cualquiera fuera su motivo de viaje, incluso algunos de ellos complementan la experiencia con servicios de restauración, la inexistencia de este tipo de planta turística, podría repercutir en la valoración por parte del visitante para escoger un determinado destino. Por ende, si estos establecimientos se encontrasen categorizados y clasificados, permite al visitante elegir entre una gama de opciones de calidad y confiables, así como poder satisfacer las necesidades requeridas en el momento, y tener una adecuada experiencia, producto del servicio adquirido.

Finalmente, los establecimientos de hospedaje encuestados cuentan con una infraestructura, equipamiento y servicios básicos e incluso en algunos brindan servicios adicionales, como la restauración, permitiendo así que los huéspedes cuenten con el servicio requerido; sin embargo, si necesitan implementar y mejorar en infraestructura, así como considerar planeación y gestión para ofrecer las condiciones mínimas en el rubro en el marco de la normativa vigente.

ISBN: 978-628-95636-5-8 - DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.8250763

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Apaza P., C. M., Seminario Sanz, R. S., y Santa-Cruz Arévalo, J. E. (2020). Factores psicosociales durante el confinamiento por el covid-19 – Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, *25*(90), 402-413. https://doi.org/10.37960/rvg.v25i90.32385

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª Ed.). Pearson Educación.

Boza Valle, J. A., Mendoza Vargas, E. Y., Manjarrez uente, N. N. y Muñoz Heredia, C. E. (2019). La infraestructura hotelera de la ciudad de Quevedo, en función del crecimiento de la demanda. *The Journalistic Multiskilling of the Professionals in Social Networks Boza*, *3*(1), 754-762. https://investigacion.utmachala.edu.ec/proceedings/index.php/utmach/article/view/413/528

Decreto No. 080 de 2020 [Presidente de la República] *Decreto Supremo que aprueba la reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID*. 3 de mayo de 2020. Diario Oficial El Peruano. http://bit.ly/3VCxWTE

Castillo-Palacio, M., y Castaño-Molina, V. (2015). La promoción turística a través de técnicas tradicionales y nuevas: Una revisión de 2009 a 2014. *Estudios y Perspectivas En Turismo*, *24*(3), 737-757. http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180739769017

Choque Escarcena, P. R. y Gilari Sucapuca, S. (2018). *Lampayuni y Villa Orinojon en la Isla de Amantani para el Turismo – 2017* [Tesis de pregrado]. Repositorio Universidad Nacional del Altiplano. http://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/9383

Choy Sasagawa, S. S. y Pozaa Calderón, A. P. (2019). *Evaluación de la calidad de servicio del establecimineto de hospedaje Lucky Star del distrito de Chiclayo - Lambayeque, 2018* [Tesis de pregrado]. Respoitorio Universidad Católica Santo Toribio de Mogorvejo. https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1862

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2019). Plan Estratégico Regional de Turismo - PERTUR Piura 2019 - 2025. En *Plan Estratégico Regional de Turismo*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1326279/PERTUR PIURA 3_

VF.pdf

Esparza, R. M. y Santa-Cruz Arévalo, J. E. (2021). *Ruta turística cultural y natural de Sullana*. Compás. http://142.93.18.15:8080/jspui/handle/123456789/724

Fundación Suiza de Cooperación para el Desarrollo Técnico. (2014). *Manual para la planificación de productos turísticos.* [Archivo PDF]. http://bit.ly/3XRBWS9

Agencia EFE. (20 de abril de 2021). La OMT critica los "caóticos" protocolos de viaje y pide coordinación. *Gestión*. http://bit.ly/3VKgf4G

Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Mc Graw Hill.

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. En *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.

Hernández, C. E. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *ALERTA Revista Científica Del Instituto Nacional de Salud*, *2*(1), 75-79. https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535

Joubert, E. G. (2014). *Los sistemas de gestión de calidad en el sector hotelero : perspectivas y desafíos para su implementación en hoteles de la ciudad de Neuquén* [Tesis de maestría] Repositorio Universidad Nacional de Quilmes. https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/130/TESIS JOUBERT.pdf?sequence=1

Katayama Omura, R. J. (2014). *Introducción a la investigación cualitativa: Fundamentos, métodos, estrategias y técnicas*. Fondo Editorial de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. https://educar.ec/jornada/Introduccion-a-la-Investigacion-Cualitativa-Roberto-Katayama.pdf

Leitón Yar, S. M. (2019). *El servicio de hospedaje y la satisfacción del cliente en la ciudad de Tulcán en el año 2019* [Tesis de pregrado]. Repositorio Universidad Politécnica Estatal del Carchi. http://repositorio.upec.edu.ec:8080/handle/123456789/979

Ley 29408 de 2009. Ley General de Turismo. 17 de septiembre de 2009. http://bit.ly/3UsVHwj

Llanos Huaracallo, E. I. y Medina Gallegos, M. R. (2019). *Estudio de la oferta turística del*

distrito de Sabandía -Arequipa,2019 [Tesis de pregrado] Repositario Universidad Nacional de San Agustín. http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10354

López Salamanca, J. U. (2020). Capítulo 4: Metodología de la investigación. En *Metodología de La Investigación*, 79-84. https://doi.org/10.15332/dt.inv.2020.00324

Mejía, E. (2005). *Tecnicas e instrumentos de investigación*. UNMSM. http://bit.ly/3P3hGZS

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2018). *Manual para la elaboración y actualización del inventario de recursos turísticos* (p. 72). [Archivo PDF]. http://bit.ly/3F0pQgH

Ministerio de Economía y Finanzas. (2011). *Guía Metodológica para la Identificación, Formulación y Evaluación Social de Proyectos de Inversión Pública del Sector Turismo, a Nivel de Perfil*. [Archivo PDF]. http://bit.ly/3F19vZ8

Ministero de Comercio Exterior y Turismo. (2022). *Estrategia Nacional de Reactivación del Sector Turismo 2022 - 2025*. [Archivo PDF]. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3109734/R. M. N° 138 - 2022.pdf.pdf

Morillo Moreno, M. C. (2011). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial*, *1*, 135-158. https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf

Organización Mundial de la Salud. (11 de marzo de 2020). La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia. *Nota de Prensa*. http://bit.ly/3H0SlOa

Organización Mundial del Turismo. (1998). *Introducción al Turismo*. [Archivo PDF]. http://bit.ly/3h1zMP7

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, *35*(1), 227-232. https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037

Ramírez Cavassa, C. (s.f.). *Servicios turísticos I*. Universidad Tecnológica Nacional.

Socatelli Porras, M. (2018). *Mercadeo Aplicado al Turismo. La Comercialización de Servicios, Productos y Destinos Turísticos Sostenibles.* Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Ticona Ramos, C. W. (2011). *Evaluación al control de procesos de gestión de los comedores*

al interior de instalaciones hoteleras de Tcana y su incidencia en la entabilidad, año 2010. [Tesis de maestría]. Repositorio Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/699

Urreta Okeranza, E. (2018). *Diseño de productos y servicios turísticos*. Parainfo.

Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B. y Perozo, É. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. En *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA* (Vol. 9, No. 17). Editorial Gente Nueva. https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019

Vásquez Amasifuen, M. (2018). *Calidad de servicio y su influencia en la Imagen de marca del Hotel Cielo en la ciudad de Tarapoto en el año 2017* [Tesis de pregrado]. Repositorio Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30664

Viceministerio de Turismo. (2013). *Manual de buenas prácticas agencias de viajes y turismo.* [Archivo PDF]. http://bit.ly/3gTkFr0