

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y  
DE SERVICIOS TURÍSTICOS**



**IMPACTO DEL TURISMO EN EL PERÚ, COMO  
ACTIVIDAD ECONÓMICA, EN EL HOTEL TRES  
ESTRELLAS “LUCKY STAR” DE LA CIUDAD DE  
CHICLAYO, DURANTE EL PERÍODO 2009 - 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE  
SERVICIOS TURÍSTICOS**

**AUTOR**

**Zuly Mabel Gonzales Vásquez**

**Chiclayo, 25 de Noviembre del 2016**

**IMPACTO DEL TURISMO EN EL PERÚ, COMO  
ACTIVIDAD ECONÓMICA, EN EL HOTEL TRES  
ESTRELLAS “LUCKY STAR” DE LA CIUDAD DE  
CHICLAYO, DURANTE EL PERÍODO 2009 - 2014**

POR:

**ZULY MABEL GONZALES VÁSQUEZ**

Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad  
Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Título de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y DE  
SERVICIOS TURÍSTICOS**

APROBADO POR:

---

Mgtr. Aylene Serruto Perea  
Presidente de Jurado

---

Mgtr. Gabriela García Soto  
Secretaria de Jurado

---

Dr. Julio César Fernández Alvarado  
Vocal / Asesor de Jurado

**CHICLAYO, 2016**

## **DEDICATORIA**

Esta investigación está dedicada a Dios y a mi familia, por su apoyo incondicional, cuidado y amor. Constantemente me recuerdan que debo esforzarme y tener paciencia, porque cada momento en nuestra vida es especial y perfecto.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por darme fuerzas para salir adelante cada día de mi vida, y sobre todo por brindarme la familia que tengo, la cual siempre está a mi lado y siempre se esfuerzan por apoyarme.

Al Dr. Julio César Fernández Alvarado, por su preocupación, consejos, asesorías y su sincera amistad a lo largo de mi formación académica.

Al C.P. Pedro Cuyate Reque por brindarme su tiempo, ayuda y conocimiento para resolver algunas interrogantes y concluir con éxito esta investigación.

A la familia Llanos Montalván, dueños del hotel tres estrellas “Lucky Star”, por su apoyo a la accesibilidad en la información del hotel, y realizar una contrastación de datos estadísticos.

Al Lic. Javier Llanos Montalván, por su apoyo y amistad, los cuales fueron indispensables para concluir la investigación.

## **RESUMEN**

La investigación se basó en la identificación del impacto económico del turismo en el Perú, en el Hotel tres estrellas “Lucky Star “de la ciudad de Chiclayo. El tipo de estudio fue Ex post facto. La población, estuvo conformada por dos elementos, los cuales contribuyeron con el acopio de datos e información, estos elementos fueron la gerente del Hotel y los estados financieros del año 2009 al 2014. En esta investigación se utilizó el método o diseño Exploratorio Secuencial (DEXPLOS). Para esta investigación se aplicó la técnica de investigación documental. La conclusión del estudio fue que la administración del Hotel no aprovechó las oportunidades presentadas por el turismo en los años 2009 al 2012, ya que los resultados en este periodo fueron pésimos, un ligero cambio positivo se presentó en el 2013 y 2014 con el cambio de administrador. En el caso del plan de análisis de los datos, fue a través del análisis estadístico, mediante el programa Microsoft Excel 2010. En el procesamiento de la entrevista y de la información bibliográfica registrada, se utilizó el programa Microsoft Word 2010.

**PALABRAS CLAVES:** Economía, Hotel, Turismo.

## **ABSTRACT**

The research was based on the identification of the economic impact of tourism in Peru, in the three-star Hotel "Lucky Star" of the City Chiclayo. El type of study was Ex post facto. The population consisted for of two elements, which contributed to the collection of data and information, these elements were the manager of the Hotel and the financial statements of 2009 to 2014. In this research the method was used or design Exploratory Sequential (DEXPLOS). Also for this research, documentary research technique was applied. Finally the conclusion was that the hotel management did not take advantage the opportunities presented by tourism in the years 2009 to 2012, as the results in this were very bad period, a slight positive change was introduced in 2013 and 2014 with the change of manager. In the case of plan data analysis, it was through statistical analysis, using Microsoft Excel 2010 program in the processing of the interview and bibliographic information recorded, the Microsoft Word 2010 program was used.

**KEY WORDS:** Economic, Hotel, Tourism.

## ÍNDICE

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>16</b>
2.1. Antecedentes.....	16
2.2. Bases teóricas científicas.....	26
2.2.1. El turismo.....	26
2.2.1.1. Perfil del turista extranjero.....	27
2.2.1.2. Perfil del vacacionista nacional.....	34
2.2.1.3. Impacto económico del turismo en América Latina.....	39
a. México.....	39
b. Chile.....	44
2.2.1.4. Impacto económico del turismo en el Perú.....	49
2.2.1.5. Impacto económico del turismo en Lambayeque.....	58
2.2.1.5.1. Perfil del turista extranjero que visitó Lambayeque	
2.2.1.5.2. Características del visitante Chiclayano	
2.2.2. Hotelería.....	75
2.2.2.1 Tipos y clasificación de hoteles en países de Latinoamérica.....	76
a. Chile.....	77
b. México.....	77

c. Perú.....	79
2.2.2.2  Hotelería en el Perú 2009-2014.....	81
<b>III.  METODOLOGÍA.....</b>	<b>84</b>
3.1. Tipo de estudio . .....	85
3.2. Área y línea de investigación.....	85
3.3. Población, muestra y muestreo.....	85
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	86
3.5. Plan de análisis de los datos.....	91
<b>IV.  RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>91</b>
4.1. Resultados.....	91
4.1.1.  Impacto del turismo en el Perú durante el periodo 2009-2014.....	91
4.1.2.  Impacto del turismo en hoteles tres estrellas de Lambayeque del 2009 al 2014.	93
4.1.3.  Impacto de la hotelería de Lambayeque en el hotel tres estrellas “Lucky Star” de la ciudad de Chiclayo en el año 2013 y 2014. ....	95
4.1.4.  Crecimiento del hotel tres estrellas “Lucky Star”, durante el periodo 2009-2014.	96
4.1.5.  Cuadro comparativo del impacto del turismo a nivel nacional, con el hotel tres estrellas “LuckyStar”, durante el periodo 2009 – 2014. ....	100
4.2. Discusión. ....	107
<b>V.  CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>109</b>
1.  CONCLUSIONES.....	109
2.  RECOMENDACIONES.....	110
<b>VI.  REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>111</b>
<b>VII.  ANEXOS.....</b>	<b>118</b>

## ÌNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Motivo principal de viaje al Perú. -----	29
Figura 2. Alojamiento utilizado. -----	30
Figura 3. Gasto total y permanencia promedio de turistas.-----	31
Figura 4. Motivación de viaje.-----	34
Figura 5. Características de viaje. -----	35
Figura 6. Gasto del vacacionista nacional -----	37
Figura 7. Gasto promedio anual de turistas internacionales. -----	43
Figura 8. Ingreso de Divisas por Visitantes internacionales.-----	43
Figura 9. Llegadas internacionales a Chile 2009 –2013. -----	47
Figura 10. Aumento de divisas por turismo.-----	48
Figura 11. Llegada de turistas y su gasto individual.-----	48
Figura 12. Llegada de turistas extranjeros e ingreso de divisas generado por el turismo receptivo, periodo 2002-2010.-----	50
Figura 13. Llegada de turistas internacionales ingreso de divisas generado por el turismo receptivo, periodo 2004-2013.-----	52
Figura 14. Arribo de turistas internacionales al Perú US\$.-----	54
Figura 15. Arribo de turistas internacionales al Perú por mes durante el año 2002-2014. -----	55
Figura 16. Arribo de pasajeros a los aeropuertos del Perú -----	55

Figura 17. Perú: Llegada de turistas internacionales 2005-2014. -----	66
Figura 18. PBI del sector restaurantes y hoteles, 2004-2012, I-III trimestre 2013. --	82
Figura 19. Número de establecimientos hoteleros de tres estrellas -----	93
Figura 20. Número de habitaciones de hoteles tres estrellas durante el periodo 2009 al 2014.-----	93
Figura 21. Número de pernoctaciones de hoteles tres estrellas durante el periodo 2009 al 2014.-----	94
Figura 22. Número de turistas extranjeros que visitaron Lambayeque durante el periodo 2009 al 2014.-----	94
Figura 23. Número de turistas nacionales que visitaron Lambayeque durante el periodo 2009 al 2014.-----	95
Figura 24. Número de huéspedes, número de pernoctaciones, número de turistas extranjeros. -----	96
Figura 25. Estructura de capital periodo 2009 al 2014. -----	98
Figura 26. Razón de endeudamiento durante el periodo 2009 al 2014. -----	98
Figura 27. Rendimiento sobre el patrimonio (ROE) durante el periodo 2009 al 2014 -----	99
Figura 28. Rendimiento sobre los activos totales (ROA) durante el periodo 2009 al 2014 -----	100

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Motivo principal de viaje al Perú.....	29
Tabla 2. Destinos receptores.....	36
Tabla 3. Clasificación de hoteles según estrellas.....	78
Tabla 4. Clasificación y categorización de hospedajes.....	80
Tabla 5. Consistencia del hotel “Lucky Star”.....	99
Tabla 6. Cuadro comparativo del impacto del turismo a nivel nacional, con el hotel tres estrellas “Lucky Star”, durante el año 2009.....	100
Tabla 7. Cuadro comparativo del impacto del turismo a nivel nacional, con el hotel tres estrellas “Lucky Star”, durante el año 2010.....	102
Tabla 8. Cuadro comparativo del impacto del turismo a nivel nacional, con el hotel tres estrellas “Lucky Star”, durante el año 2011.....	103
Tabla 9. Cuadro comparativo del impacto del turismo a nivel nacional, con el hotel tres estrellas “Lucky Star”, durante el año 2012.....	104
Tabla 10. Cuadro comparativo del impacto del turismo a nivel nacional, con el hotel tres estrellas “Lucky Star”, durante el año 2013.....	105
Tabla 11. Cuadro comparativo del impacto del turismo a nivel nacional, con el hotel tres estrellas “Lucky Star”, durante el año 2014.....	106
Tabla 12. Ejemplo de balance general del año 2014 del hotel tres estrellas “Lucky Star”.....	118
Tabla 13. Análisis horizontal de balance general del hotel tres estrellas "Lucky Star" en el periodo 2009-2014.....	120

## I. INTRODUCCIÓN

El turismo, a lo largo de los años ha atravesado por un importante proceso de crecimiento, el cual ha permitido que sea este uno de los sectores económicos más importantes de un determinado espacio, ya que el turismo es una fuente generadora de empleo, mejora de infraestructura, desarrollo de establecimientos gastronómicos y hoteleros.

El Perú no es ajeno a esta realidad. Siendo el turismo una actividad realizada por personas quienes se encuentran fuera de su hogar, viajando por un determinado tiempo, dando así lugar a ciertas necesidades fundamentales, las cuales a su vez han permitido la creación de algunos establecimientos, que se encargan de cubrir y satisfacer dichas necesidades, estos establecimientos son: Hoteles, restaurantes, agencias de viaje, entre otros. La presente investigación está basada en el impacto económico del turismo en la Hotelería, para ser más concretos en el Hotel tres estrellas “Lucky Star”, ubicado en la ciudad de Chiclayo.

Quispe (24 de Diciembre del 2012) afirmó, según lo expresado por el Presidente de la Cámara Nacional de Turismo del Perú (Canatur), Carlos Canales Anchorena, que el 40% de las inversiones hoteleras en el país, se encuentran concentradas en el centro del Perú, ya que los proyectos en dicha zona del país, abarcan sobre todo Lima y Huaraz, estos proyectos representaron una inversión del 40% del total de US\$ 160.700 millones en inversiones hoteleras a nivel nacional en ese año. En el caso de las inversiones en la zona centro, la inversión hotelera en ese año fue de US\$ 103.910 millones. El resto de las ciudades del país como la zona sur, que abarca provincias como el Cusco, Arequipa, Puno, Puerto Maldonado, Paracas, Moquegua y Tacna, sumaron inversiones hoteleras por US\$ 104.400 millones en el 2012.

Quispe también sostuvo según lo expresado por el Presidente de la Cámara Nacional de Turismo del Perú (Canatur), Carlos Canales Anchorena, que el 80% de los inversionistas en el sector hotelero son empresas nacionales, porque es mucho

más fácil para ellas invertir, ya que conocen las reglas o procedimientos, en el caso de los extranjeros es mucho más difícil, ya que ellos empiezan desde cero con la búsqueda y compra de los inmuebles, los trámites para las licencias las cuales tardan un promedio de 3 a 6 años, entre otros. Según las cifras expuestas se puede notar que el sector hotelero mantuvo un crecimiento positivo en el año 2012, las cuales contribuyeron al aumento y mejora económica del país.

Andina (14 de Marzo del 2014) manifestó que 110 proyectos hoteleros fueron confirmados en el país y más de 1,100 millones de dólares esperaban ser ejecutados en infraestructura hotelera, adicional a esto indicó la existencia de más de 500,000 puestos de trabajo en la industria hotelera, ya que por cada turista que viene al país, se crea un puesto de trabajo. Así mismo afirmó que el Perú, se encuentra en la lista de los países con los mejores hoteles del mundo, debido a que ha logrado posicionarse en servicios, ámbito laboral e infraestructura.

Aliaga (30 de Mayo del 2015) indicó que el Perú creció de un millón de turistas internacionales para finales del año 2002 a más de 3.2 millones para el año 2014, lo que implica una tasa de crecimiento anual de aproximadamente 10%. Asimismo, con relación a las divisas generadas por la actividad turística, se pasó de US\$ 837 millones en el 2002 a cerca de US\$ 4 mil millones en el 2014, creciendo a razón del 12% anual, con lo cual no solo se incrementó el número de turistas internacionales, sino también su nivel de gasto individual, pasando de un promedio de US\$ 786 a US\$ 1,216 dólares en el mismo periodo. Como consecuencia de este robusto crecimiento, a nivel de inversión hotelera, se tuvo un claro despegue. Las tasas de retorno exhibidas por los proyectos hoteleros empezaron, luego de varios años, a ser bastante atractivas y, con ello, muchas marcas hoteleras de renombre buscaron posicionarse en el mercado hotelero peruano. Así, cadenas hoteleras tales como Hilton, Accor, Marriott, Starwood, Radisson, entre otras, poseían hasta el 2014 por lo menos un hotel operativo o proyectos en construcción y todas sin excepción estuvieron a la búsqueda de nuevas ubicaciones en diferentes partes del país. El aspecto más notable del boom hotelero fue: Su alcance nacional, ya que un recuento del nivel de inversión hotelera en el último lustro, provisto por la Sociedad

Hoteles del Perú (SHP), señaló un incremento de 3,194 habitaciones adicionales, con un total de 41 hoteles y una inversión global de US\$ 550 millones, con una gran participación de hoteles de 4 y 5 estrellas (75% del total). Así mismo, se pudo comprobar cómo el mercado fue capaz de asimilar esta nueva oferta, mostrando al mismo tiempo una mejora en la ocupación promedio (4 y 5 estrellas) a nivel nacional, el 2014 tuvo un valor de 63% y una tasa de crecimiento histórica de cerca del 9%. La industria hotelera nacional experimento un periodo de mayor expansión a nivel histórico en la última década, reflejándolo así en el crecimiento de turistas, inversión y presencia de marcas hoteleras reconocidas a nivel internacional.

En el Perú, la hotelería de la mano del turismo va creciendo a pasos agigantados, creando así nuevos puestos de trabajo, inversiones, mejorando infraestructura y servicios. Los hoteles de la ciudad de Chiclayo también atraviesan este proceso de desarrollo, en especial el Hotel tres estrellas “Lucky Star”, el mismo que ha atravesado por diversas etapas, de las cuales se desconoce el impacto económico producido por el turismo, durante el periodo 2009 hasta el 2014, esto dio lugar a que la investigación tuviera como objetivo diagnosticar el impacto del turismo como actividad económica en el Perú, en el Hotel Tres estrellas “Lucky Star” de la ciudad de Chiclayo, durante el periodo 2009 – 2014. La presente investigación se justificó, porque permitió la obtención de información sobre un periodo de tiempo del año 2009 al 2014, sobre el impacto del turismo en el Perú, como actividad económica en el hotel tres estrellas “Lucky Star”. Dentro de este contexto, el trabajo es relevante, ya que servirá como un tema nuevo para futuras investigaciones, y un referente académico en la Escuela de Administración Hotelera y de Servicios Turísticos.

La presente tesis está dividida en cinco partes, siendo la primera parte la introducción al tema materia de la investigación; en la segunda parte se abordó los antecedentes; y las bases teóricas, las cuales permitieron conocer que es el turismo, el crecimiento del turismo en el Perú y en diferentes países del mundo, el perfil del turista extranjero y vacacionista nacional que visita el país, el perfil del turista extranjero que visita Lambayeque y las características del visitante Chiclayano, en

este capítulo también se abordó la investigación del turismo en Lambayeque en el sector hotelero a nivel nacional.

En la tercera parte, se desarrolló el marco metodológico, en donde se utilizó el método “Mixto”, ya que esta investigación cuenta con datos cualitativos y cuantitativos. Además, también se identificó el tipo de estudio, tipificado como “Ex post facto”, el cual permite estudiar y evaluar hechos pasados en la actualidad.

La cuarta parte, se trató acerca de los resultados y discusión, entendiendo por resultados a la información histórica obtenida en el lapso de tiempo desde el 2009 – 2014. Al final se terminó esta parte con la discusión, que es el producto del análisis de los resultados contrastados con el marco teórico más relevante sobre el tema, en un tiempo de seis años, el mismo que permitió evaluar la situación del sector hotelero durante ese espacio temporal.

La quinta parte es la que corresponde a las conclusiones y recomendaciones, que se presentan al final de esta investigación.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes y las bases teórica científicas, que existen con relación al tema, se ha encontrado información y tesis referentes al turismo, hotelería y la economía, los cuales hacemos mención en este apartado de la investigación.

### 2.1. Antecedentes

Porto (2004) realizó en la Plata, Argentina, un estudio de la economía del turismo de esta ciudad, teniendo como base la teoría del comercio internacional, Porto afirmó que para la medición económica del turismo, se debe realizar una adecuada delimitación a las actividades involucradas en este sector. Clasificándolas así en bienes y servicios, siendo considerados como turísticos: Los servicios de alojamiento, alimentación, transporte, recreativos y de esparcimiento. Se puede identificar categorías en los gastos de consumo de los turistas tales como: Los viajes programados o combinados (tours de vacaciones pagos), el alojamiento (hoteles, resorts, etc.), los establecimientos de comidas y bebidas (restaurantes, cafés, etc.), el transporte (avión, tren, barco, etc.), las actividades de ocio y recreación, las actividades culturales y deportivas, y las compras.

Gálvez (2005) sostuvo que sin duda la sociedad y el mundo entero están viviendo una nueva época en la que el turismo se hace imprescindible, ya que de ser un simple elemento de producción, se ha convertido en factor específico de desarrollo económico, social y político. La idea de la atención a turistas es un excelente negocio tanto por los servicios que demandan como por el gasto en el que incurren los turistas, esto ha generado un modelo evolutivo del turismo que se ha denominado “Industria Turística”, la cual a su vez ha dado lugar a las modalidades del turismo, clasificándolas de la siguiente manera: Turismo interno y doméstico, el cual es realizado dentro del territorio nacional por turistas domiciliados en el país. Esta clasificación

se encuadra dentro del campo de turismo educativo; turismo receptivo o receptor, es el realizado dentro del territorio nacional por turistas domiciliados en el exterior. Desde el punto de vista económico, su desarrollo repercute directamente en la inversión, el empleo y la generación de divisas para el país; turismo emisor o egresivo, es el realizado fuera de nuestras fronteras por turistas residentes en el país.

Morillo (2007) afirmó que Venezuela posee inmensas potencialidades naturales, que son atractivos para el turismo internacional y nacional, pero pese a sus dotes y a su infraestructura turística, no ha podido manejar eficientemente su sector turístico, ya que no presenta una marcada trayectoria como destino turístico internacional, esto debido a que muestra pocas ventajas competitivas como sector receptivo y, por el contrario, posee elevados niveles de turismo emisor, lo cual refleja baja competitividad del sector. La competencia del sector turístico impone a Venezuela retos en innovación. El servicio de alojamiento es uno de los componentes fundamentales de la actividad turística, junto con los servicios de recreación, transporte, comunicaciones y restauración, la cantidad de visitantes dispuestos a pernoctar en la ciudad, a la vez actúan como efecto multiplicador con familiares y amigos en sus lugares de procedencia. Los autores también afirmaron que la importancia de las empresas hoteleras en la actividad turística, se presenta porque muchos hoteles no son simples sitios para dormir o pernoctar, sino que son considerados como atractivos turísticos, los cuales incluyen gran variedad de servicios como restauración, comercio, recreación (discotecas, piscinas, saunas y otros), comunicación y transporte. En algunos casos, los hoteles con servicios muy sofisticados, logran ser una mini ciudad. Por otro lado, los autores afirmaron que Venezuela no posee hoteles de cinco estrellas, pues no se ofrecen los servicios con la calidad de hoteles internacionales de esa clasificación, aun cuando sus tarifas sean equivalentes. Se vende un servicio no acorde con sus tarifas y el turista extranjero, en el momento de cancelar, se percata que ha pagado mucho más por el servicio recibido, generándose una imagen

negativa del destino. Específicamente en los hoteles de la ciudad de Mérida, se cumple con sólo el 34% de las normas de calidad exigidas para categorizar como hoteles tres estrellas, en estos hoteles, los organismos encargados de otorgar dicha categorización, y de evaluar dichas condiciones no vigilan el cumplimiento de las exigencias establecidas, razón por la cual dicha categorización no es del todo confiable para los turistas, y por el contrario, pueden generar altas expectativas en servicios de alta calidad y confort.

En el informe de las Buenas Prácticas de Gestión de Turismo Social, realizado por SEGIB (2009) se indicó que el turismo es un sector de gran importancia en Iberoamérica. Tiene la ventaja comparativa de sus valiosos recursos, cuenta con destacados destinos mundiales, y mantiene unas expectativas muy importantes de desarrollo. Uno de cada seis turistas internacionales que viajan en el mundo, visita un destino en Iberoamérica. Esta actividad genera para la región unos ingresos por valor de unos 97 mil millones de dólares. Hablar de turismo implica hacer referencia no sólo a la actividad hotelera y toda su cadena de proveedores, sino también al transporte, en especial al aéreo, las empresas de esparcimiento, los establecimientos gastronómicos y la infraestructura necesaria para hacer posible el desarrollo de toda esta actividad. Es todo un conjunto de empresas pequeñas y medianas que generan oportunidades laborales, muchas veces, en lugares donde otras actividades económicas no podrían alcanzar ese impacto. Sin duda el turismo tiene características particulares, puesto que, por un lado, se trata típicamente de un servicio que impulsa un amplio espectro de sectores productivos, pero a la vez, es un generador de divisas muy potente. Para las 22 naciones que componen el espacio iberoamericano, los ingresos por turismo internacional y transporte de pasajeros, superaron el 10% del importe total de las exportaciones de bienes y servicios.

Falla (2009) sostuvo que el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de

su residencia habitual por menos de un año, y con fines de ocio, negocio, estudio, entre otros. Falla definió también al turismo, como una actividad multisectorial muy compleja, que genera directa e indirectamente, una serie de beneficios a los distintos niveles de la sociedad, así mismo, requiere la concurrencia de diversas áreas productivas en los sectores públicos y privados, para proporcionar los bienes y servicios utilizados por los servicios. El turismo tiene implicancias muy importantes como las siguientes: social, dado que está dirigido a satisfacer las necesidades de las personas; económica, ya que es capaz de generar divisas al país receptor de los sistemas turísticos; política, porque responde a los lineamientos y planes de desarrollo de los sistemas de gobierno; cultural, porque permite conocer la vida e idiosincrasia de personas de diferentes realidades geográficas y finalmente, educativa, en tanto que puede ser un medio de formación personal e intelectual. El impacto económico del turismo es muy complejo, no sólo por la gran cantidad de elementos que la componen, sino porque involucra a distintos sectores económicos en su desarrollo. Así, su condición de producto de “exportación” acarrea una serie de beneficios y rentas al país receptor, entre ellas la creación de empleo, la entrada de divisas, que ayuden a equilibrar la balanza de pagos, el aumento de los ingresos públicos y el fomento de la actividad empresarial. Falla también afirmó que dentro del turismo existe el denominado “Producto Turístico”, el cual es el conjunto de bienes y servicios puestos a disposición del usuario en un destino determinado. Entre los componentes principales tenemos: Recurso Turístico, los cuales son elementos primordiales de la oferta turística, estos pueden ser naturales, culturales y humanos, que pueden motivar el desplazamiento de los turistas, es decir, generan demanda; Atractivo Turístico, son todos los recursos turísticos que cuentan con las condiciones necesarias para ser visitados y disfrutados por el turista, es decir, que cuentan con planta turística (conjunto de instalaciones, equipos, empresas y personas que prestan servicio al turismo, y fueron creados para este fin: alojamientos, restaurantes), medios de transporte, servicios complementarios e infraestructura básica.

Benítez (2010) sostuvo que el hotel es el eje central en el alojamiento turístico, y se toma como referencia para describir la planta alojativa de una región o zona. Definió al hotel como un establecimiento con características específicas que aloja temporalmente a personas que están fuera de su población habitual, para Benítez un hotel puede ser contemplado como un conjunto de productos y servicios, que abarcan una amplia variedad de servicios, fluctuando los mismos según su categoría. Según el estudio realizado por el autor en las Palmas de Gran Canaria, el turismo permite la clasificación del alojamiento con o sin servicios complementarios. Un ejemplo de esto son los: hoteles-apartamentos, que por su estructura y servicios disponen de instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de la unidad de alojamiento, en el caso de los moteles, son establecimientos situados en las proximidades de las carreteras que facilitan el alojamiento en apartamentos con garaje y entrada independiente para estancias cortas. En cuanto a los servicios exactamente, se segmentan en hoteles en función del nivel de servicios, distinguiéndose así en: Hoteles de servicios amplios u hoteles de lujo, los cuales ofrecen una gran variedad de servicios con altos estándares de calidad; Hoteles de nivel medio, que ofrecen los servicios principales pero suficientes, en los que la mayoría no son de lujo y no suelen caracterizarse por intentar ofrecer nuevos servicios; y hoteles que ofrecen servicios limitados y hoteles económicos, caracterizados por proveer limpieza, confortabilidad y habitaciones económicas en las que se tienen las necesidades básicas cubiertas. Los hoteles se pueden clasificar de acuerdo a su tamaño, de acuerdo al volumen de las instalaciones, la superficie, el índice de ventas y el beneficio neto. La categoría de un hotel es el criterio más utilizado por la demanda para clasificar a la industria hotelera, sin embargo no existe un sistema homogéneo para todos los países, los sistemas de clasificación de los hoteles varían desde el sistema de clasificación de Suiza, en el que cada hotel se evalúa así mismo, al sistema de Sudáfrica, en el que el gobierno impone la categoría del hotel según sus intereses. Existen

diferencias entre los hoteles europeos y los americanos. Los hoteles europeos se clasifican en hoteles de lujo (cuatro y cinco estrellas), hoteles con categoría intermedia (tres y dos estrellas) y hoteles económicos (una estrella); mientras que en los hoteles americanos no se distinguen en función del número de estrellas, sino en función de determinadas variables o categorías de hoteles según la localización, el precio, el nivel de servicio y los complementos.

Benavidez (2012) afirmó según un estudio realizado del sector hotelero en la ciudad de Andalúz, España, que dentro del sector turístico, la hotelería es una actividad fundamental, dado que el servicio de alojamiento es un componente básico de la oferta turística. Todos los establecimientos que ofrecen alojamiento con mayor frecuencia son los hoteles. Además, son la segunda rama que genera un mayor volumen de actividad para satisfacer la demanda turística. A pesar de la importancia del sector turístico en general, y de la actividad hotelera en particular, en los últimos años se ha producido una disminución del peso del sector tanto en términos porcentuales sobre el PIB (Producto Interno Bruto) como en cuanto al número de ocupados sobre el total, así como una disminución de los ingresos derivados del turismo. El mercado en el que operan los establecimientos hoteleros, es un mercado maduro caracterizado por una elevada competencia, estas circunstancias hacen que no sea realista, considerar que el futuro del sector hotelero esté exclusivamente fundamentado en un crecimiento continuo del mercado y del volumen del negocio. Por el contrario, el futuro de dichas empresas depende del crecimiento de su productividad.

La Fundación de Hostelería de España (FDH, 2012), afirmó que una importante actividad económica del sistema productivo español es la hotelería, ya que si bien es cierto desde la simple valoración de las cifras, el conjunto de las actividades de alojamiento sólo representa el 0,9% de la producción total española, este sigue siendo un sector estratégico, porque debido a su influencia, se manifiesta como un factor decisivo y trascendente

del desarrollo turístico que se ha producido en los últimos cincuenta años en España. Cabe señalar que no existe en el sector hotelero el peligro de mantener una tendencia en las estrategias de precios permanentemente en alza. Sin duda, los precios de este tipo de empresa se ven fuertemente influidos por el carácter estacional de los servicios que ofrecen. Por lo que será conveniente, relativizar las subidas de los períodos pico. Lo cual fundamentalmente se hará, programando el alza de las tarifas, sólo en función de los procesos temporales -llegada de la Semana Santa y llegada del Verano-, pero con un descenso relativamente significativo cuando se superan dichos períodos.

Storch (2012) sostuvo que el alojamiento turístico hotelero, es el establecimiento en el cual se presta al turista el servicio de alojamiento en unidades habitacionales independientes entre sí, pero de explotación y administración común o centralizada, y con una capacidad mínima dentro de ocho plazas. Para Storch el hotel es el alojamiento que se presta al turista, mediante contrato de hospedaje donde se brindan servicios como: Bar, recepción, portería y personal de servicio, sin perjuicio de los demás.

Cañada (2013) explicó el proceso e importancia de la Cuenta Satélite de Turismo (CST), ya que según el autor se considera hoy en día como el procedimiento idóneo para la medición del turismo desde el punto de vista económico, para y el análisis de la industria turística en un país determinado. Este consenso generalizado sobre la CST como procedimiento de medición, es el fruto de los esfuerzos de diferentes instituciones, especialmente de la Organización Mundial de Turismo. La necesidad de construir esa CST proviene de que el turismo no puede por definición encontrarse explícitamente en las cuentas nacionales: El turismo es inicialmente un fenómeno de demanda, cuya expresión económica surge por el gasto ligado a la realización de determinados viajes por los agentes económicos.

El turismo afecta a muchos productos diferentes y también a diferentes actividades o industrias encargadas de satisfacer esa demanda de los turistas. El autor sostuvo que el objetivo inicial de una CST es extraer las cifras del turismo implícitas en los datos contables.

El turismo y la demanda de este, ofrecen diferentes beneficios económicos, los cuales pueden estar relacionados o no, directamente al sector turístico tal como lo afirmó Frechtling (2013) quién explicó su visión general y ejemplo de análisis macroeconómico, en el cual sostuvo que en la repercusión económica del turismo se consideran dos ámbitos. Uno de ellos comprende los efectos directos de la demanda turística en las variables económicas, en donde podemos encontrar a los establecimientos, industrias turísticas, empresas y los gobiernos como respuesta directa a la demanda turística. Incluyendo así variables económicas como: El valor añadido, empleo, remuneración de los asalariados, excedente bruto de explotación de las empresas e ingresos gubernamentales procedentes en su mayor parte de impuestos. En el caso de los efectos indirectos del consumo turístico reconocen que, puesto que las unidades productivas de un país realizan compras y ventas entre sí en respuesta a la demanda turística, generan una producción, unos puestos de trabajo y unas rentas adicionales. Un ejemplo de esto son: Los visitantes que están en un país, compran alojamiento en hoteles, eso hace que los hoteleros adquieran complementos para las habitaciones, servicios de lavandería, servicios de comunicación, seguros, servicios de mantenimiento, servicios auxiliares y otros productos de otros establecimientos para dar servicio a sus huéspedes. Estas transacciones entre empresas generan producción, valor añadido, empleo, remuneraciones para los asalariados, excedente bruto de la explotación e ingresos para los gobiernos en un gran número de establecimientos que pueden o no dar servicio directamente a los visitantes, generando así beneficios económicos adicionales.

Jasso & Marfil (2013) estudiaron los efectos del turismo en el estado de San Luis de Potosí, ubicado en la ciudad de México, ellos afirmaron que el turismo brinda desarrollo económico, generando un aumento de gastos sociales y servicios. Orientando así acciones para lograr un desarrollo sustentable, dando prioridad al cuidado del medio ambiente, integración de comunidades y fomento a la creación de productos turísticos competentes. Los autores también sostuvieron que la hotelería es la columna vertebral del sector turismo, pues de ella se derivan servicios turísticos como restaurantes, arrendadoras, agencias de viajes, operadores, guías, entre otros.

En el Plan Nacional Estratégico 2012-2021 (2013) se afirmó que el Perú es un país reconocido en todo el mundo por su autenticidad, biodiversidad, legado histórico y por ser cuna de una de las civilizaciones más antiguas del planeta. Sin embargo, enfrenta un mercado cambiante y cada vez más competitivo. Las investigaciones de mercado realizadas, mostraron que el turista busca experiencias que marquen un cambio en su vida, contribuyan a su realización personal y, desde luego, que estimulen sus sentidos, todo ello acompañado de servicios e infraestructura de calidad que todo destino turístico debe ofrecer. Por ello, PENTUR planteó 9 objetivos estratégicos que permitieron y permitirán lograr que el destino Perú sea competitivo y sostenible. Dichos objetivos buscaron: El incremento de las divisas, el incremento de los turistas nacionales e internacionales, la diversificación de la oferta para la atracción de nuevos segmentos de mercado, el fortalecimiento del recurso humano en turismo, el fomento de una cultura turística y la oferta de servicios con estándares de calidad internacional. Es importante destacar que para el cumplimiento de los objetivos estratégicos del sector, la articulación público-privada constituye uno de sus principales pilares. Por lo tanto, el rol de ambos sectores es trascendental y contribuirá a la consolidación del sector turismo en el país.

Del Castillo & Plazencia (2014) afirmaron que el Perú ha gozado de una considerable bonanza económica durante los últimos ocho años a

excepción del año 2009 (con crisis mundial), pero igual se alcanzó un crecimiento del 0.9%. Los autores previeron que el PBI tendría un retroceso, ubicándose aproximadamente en 4.4% para el 2014. De otro lado, los autores también expresaron la situación económica en la que se mantuvo el país años anteriores, ya que la inflación estuvo controlada durante el 2013 y por debajo del 3%. Lambayeque fue uno de los departamentos con mayor representatividad en las agro exportaciones, pero también fue eje comercial de toda la zona nor oriental del Perú, por lo que tiene un gran movimiento comercial y económico, representando aproximadamente el 25% de la actividad económica del departamento. Del Castillo & Plazencia citaron a Marsano (2012), quien estimó que el turismo receptivo peruano dentro del contexto mundial tuvo una participación del 0,18%, donde la cantidad de turistas y visitantes extranjeros para el año 2014, fue de 2'324,995 personas incrementando su participación en el turismo mundial al 0,19%.

López & Piscocoya (2014) afirmaron que para analizar la situación turística, se tiene que tener en cuenta la oferta y demanda turística. Por un lado la oferta turista, está compuesta por un conjunto de productos turísticos y servicios, puestos a disposición del usuario turístico, en un destino determinado para su disfrute y consumo. Por otro lado, la demanda turística, denominada también flujo turístico, posee un territorio, gracias a esto se puede determinar la cantidad de ingresos que recibe un lugar al mes o al año, y plantear estrategias que permitan que el flujo turístico se incremente o disminuya, según el caso.

Rodríguez & Zavala (2014) sostuvieron que la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, en el Plan Nacional Estratégico de Turismo de Chiclayo, 2012-2021 y el Plan Estratégico Regional de Lambayeque, 2005 – 2015 se encontraron: bajos niveles de calidad de servicio turísticos que son directamente proporcionales al nivel de capacitación y preparación que tienen las diferentes personas que brindan alguna clase de servicio turístico. Los autores afirmaron que conocer el nivel de cultura turística que

existe en los hoteles de la ciudad de Chiclayo, ayudara a determinar el nivel de satisfacción que existe en los huéspedes, ya que el nivel de satisfacción que ellos puedan experimentar, repercutirá en la imagen que estos se lleven de la ciudad y la influencia en su decisión de futuras visitas. La calidad y/o categoría de un hotel no lo reflejan el número de estrellas que el hotel posee, si no el buen servicio que este pueda brindar. Por otro lado, Rodríguez & Zavala, sostuvieron que es importante que las empresas prestadoras de servicio, tengan un grado de nivel de cultura considerable en cada región, debido a que estas empresas están encargadas de brindar servicio e información turística. Dentro de los beneficios se pueden tener en cuenta a los siguientes: Creación de puestos de trabajo, incremento del desarrollo económico y social de nuestra localidad, mayores inversiones y fortalecimiento de la identidad.

## **2.2. Bases Teórico Científicas**

### **2.2.1. El Turismo**

El turismo es una importante actividad económica, ya que contribuye al crecimiento y desarrollo social, cultural y económico de una determinada población, tal como lo afirmó el Plan Operativo Institucional – Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2014), el turismo es un mecanismo esencial de lucha contra la pobreza y un instrumento clave en el desarrollo sostenible al ser capaz de crear riqueza económica y social de forma más rápida que otros sectores, mejorando la calidad de vida de las comunidades anfitrionas, a través de la generación de empleo en forma descentralizada. Por ello, es necesario alcanzar la sostenibilidad y competitividad de la actividad turística del Perú a nivel mundial, propiciando que el Sector Turismo contribuya a transformar y mejorar los niveles de bienestar integral de sus ciudadanos. El desarrollo del sector está influenciado por los recursos turísticos, la infraestructura, los servicios básicos y la planta turística. En ese

sentido, la actual administración del Sector Turismo, en su afán de contribuir con la política de Estado que busca mitigar la pobreza, orienta sus acciones a hacer del Turismo una actividad con un desarrollo sostenible, competitivo y participativo, de donde se desprenden diversos sectores, entre los cuales destaca el sector Hotelero, ya que en el intervienen y participan de manera muy activa, los turistas y los ciudadanos de cada localidad, brindando hospedaje, alimentación, entre otros servicios.

#### **2.2.1.1. Perfil del Turista Extranjero**

El turista que visita el Perú, tiene un perfil, el cual incluye preferencias, edad, gasto, entre otros. A continuación conoceremos estos datos con información que ha sido extraída de fuentes muy confiables. Se apreciará también el proceso de cambio que estos han desarrollado a lo largo de los años. La Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (2010) realizó un estudio acerca del Perfil del Turista Extranjero 2009, donde se identificó que el principal motivo de visita al Perú son los viajes por vacaciones, recreación u ocio, el cual vino incrementándose desde el año 2006 hasta el 2008 (2006: 56% vs. 2007: 59% vs. 2008: 61%). En el 2009, se mantuvo con un porcentaje de vacacionistas similar al que se alcanzó en el 2008. Un segundo motivo de visita al Perú son los negocios con un 20%, el cual congregó mayor afluencia de turistas residentes en sudamérica, con predominancia de turistas procedentes de Chile (18%).

El deseo de los turistas por conocer la ciudadela de Machu Picchu sigue siendo la razón más relevante

para elegir al Perú como destino turístico, aun cuando su mención ha ido disminuyendo (2007: 72% vs. 2008: 68% vs. 2009: 62%). Machu Picchu alcanzó notoriedad en el 2007, cuando fue elegida como Maravilla del Mundo. Por otro lado, el modo de viaje en el 2009 de los turistas extranjeros, sólo el 23% utilizaron una agencia de viajes para contratar un paquete turístico para visitar el Perú, manteniéndose con ello el nivel de uso registrado el año anterior. El 45% de personas que visitan el país vinieron, el 23% con pareja, el 20% con amigos y el 12% con su familia. Respecto a los destinos visitados en el Perú, Lima y los departamentos de la zona sur del país, obtienen mayor participación en las visitas de los turistas extranjeros (Cusco, Tacna, Puno, Arequipa e Ica), especialmente entre los vacacionistas. A diferencia del resto de turistas extranjeros, los que vienen por negocios y para asistir a eventos (seminarios, conferencias, entre otros), permanecen menos tiempo en el Perú. Mientras que los que han venido a visitar amigos y familiares presentan la mayor estadía en promedio. No obstante, a nivel general, el promedio es de doce noches y se ha mantenido respecto del 2008. Si bien en el 2009 el sector turismo a nivel mundial se vio afectado significativamente por la incertidumbre económica de algunos países europeos y de norteamérica, el gasto del turista extranjero en el Perú no experimentó una caída significativa, manteniéndose así un gasto superior a los US\$ 1,000 dólares, tendencia que se mantiene desde el 2008 (US\$ 1,062).

PromPerú (2013), elaboró un estudio del Perfil del Turista Extranjero que visitó el Perú durante el año

2010 al 2012. Encontrando así algunos cambios durante el proceso de crecimiento del turismo en el país (Tabla 1).

Tabla 1  
Motivo principal de viaje al Perú

Principal Motivo de Viaje al Perú	Llegadas de Turistas Extranjeros			Share		Variación anual	
	2,010	2,011	2,012	2011	2012	Var 11/10	Var 12/11
Vacaciones	1'153,069	1'208,160	1'541,177	49%	57%	5%	28%
Negocios	435,120	591,752	486,687	24%	18%	36%	-18%
Visita a familiares	326,340	369,845	405,572	15%	15%	13%	10%
Asistir a seminarios y conferencias	87,024	98,625	81,115	4%	3%	13%	-18%
Salud/ tratamiento médico	65,268	98,625	81,115	4%	3%	51%	-18%
Otros	108,780	98,625	108,153	4%	4%	-9%	10%
<b>Total</b>	<b>2'175,601</b>	<b>2'465,633</b>	<b>2'703,819</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>13%</b>	<b>10%</b>

Fuente: PromPerú (2012)

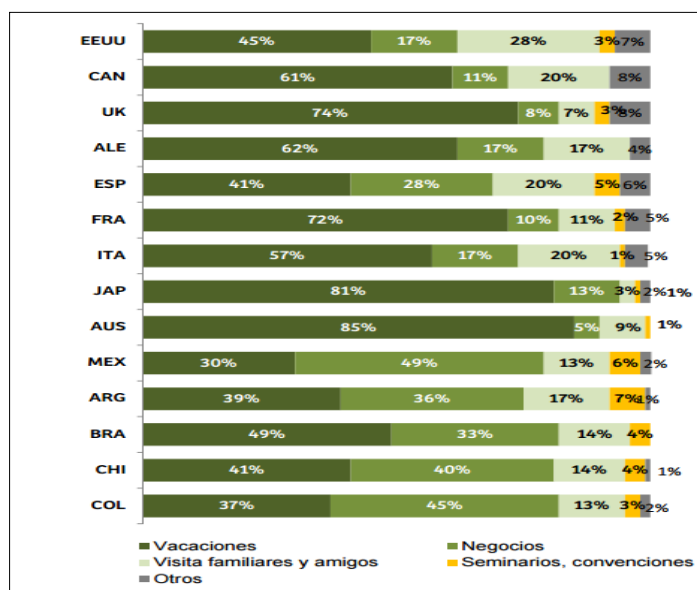


Figura 1. Motivo principal de viaje al Perú.

Fuente: PromPerú (2012).

Por lo general, el motivo de recreación incrementó su participación en todos los mercados emisores de interés, respecto al 2011, sólo Australia redujo de 90% (2011) a 85% (2012).

La edad promedio de los turistas que visitaron Perú fue de 39 años. La edad de los turistas de negocios

(42 años), los que contrataron paquetes turísticos (44 años) y entre los que viajaron con pareja (42 años). De los turistas que visitaron Perú entre el año 2010 al 2012, 89% de ellos tenían estudios superiores. Más del 60% de los turistas de negocios oscilaban entre los 35 a 54 años.

En el caso de la modalidad de viaje que eligieron los turistas, esta se conforma por: Cuenta propia y paquete turístico, por cuenta propia mostró una disminución, ya que en el año 2010 fue de 82%, en el 2011 de 80% y en el 2012 de 79%. Todo lo contrario sucedió con el paquete turístico, ya que en el 2010 fue de 18%, en el 2011 presentó un crecimiento de 20% y en 2012 de 21%. El 52% de los turistas visitan solo el país, el 20% con pareja, 17% amigos y 11% con familia.

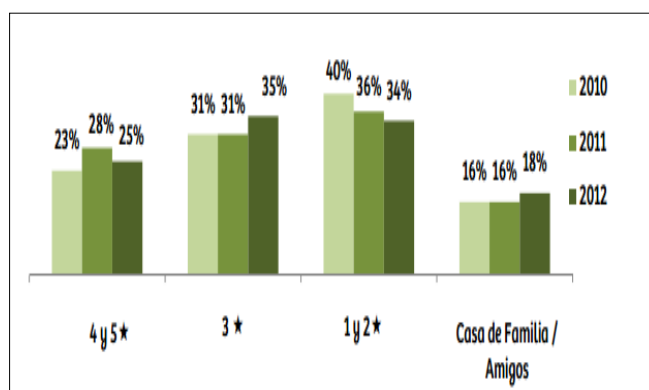


Figura 2. Alojamiento utilizado.

Fuente: PromPerú (2012).

El 61% de los turistas de negocios se alojaron en hoteles de 4 y 5 estrellas, mientras que el 72% de los turistas que viajaron al Perú para visitar familiares y amigos, se hospedaron en casa de éstos.

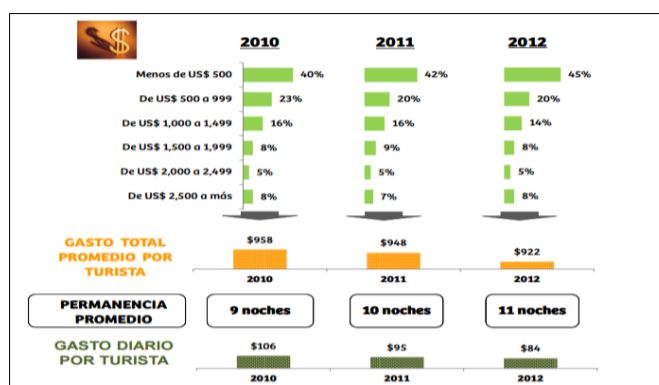


Figura 3. Gasto total y permanencia promedio de turistas.  
Fuente: PromPerú (2012).

El gasto promedio del turista extranjero en Perú, en el año 2010 fue de \$. 958, en el 2011 de \$. 948 y en el año 2012 de \$. 922, como podemos apreciar el gasto de los turistas en el país disminuyó, situación que no se repite en su permanencia, ya que esta tuvo un crecimiento de 9 noches en el 2010 a 10 noches en el 2011 y finalmente 11 noches en el 2012.

Mincetur (2014) realizó también un estudio del Perfil del Turista Extranjero en el año 2013, en el cual indicaron con cifras exactas, el tipo y características de los turistas que llegaron al país.

El 62% de turistas que visitan Perú son hombres, la edad promedio de estos visitantes es de 39 años. El 87 % recibió educación superior y el 61% vino al Perú de vacaciones o recreación, el 14% a visitar familiares y amigos, el 13% por negocios y el 12% por otros motivos. El gasto total de estos turistas es de \$ 985 incluidos sus pasajes de ingreso y salida del país. Existen algunos turistas los cuales el Perú ha priorizado, esto según su país de procedencia, este es el caso de: Alemania, Argentina, Australia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, España, Estados Unidos, Francia, Italia, Japón y Reino

Unido. Por otro lado, los departamentos más visitados del país son: Lima (72%), Cusco (33%) y Tacna (27%). El 87% de turistas que visitan Perú, se informaron acerca de los destinos que visitarían y el lugar donde se alojarían a través de internet. Uno de los principales atractivos turísticos en el año 2013, fue la gastronomía.

Otro dato importante es el gasto promedio diario de los turistas en el país, el cual es de \$.99.00, y el tiempo de estadía, el cual es de 10 noches, siendo el principal emisor de turistas al país, Chile y Estados Unidos. Una de las principales razones porque los turistas prefieren visitar Perú, es Machu Picchu, ya que el 73% llegan al país solo por eso motivo. El alojamiento de los turistas está conformado de la siguiente manera: El 18% que vino a visitar a amigos o familiares, se hospedan en casa de estos; el 26% en hoteles de 4 y 5 estrellas, el 31% hoteles de tres estrellas y finalmente el 34% se hospeda en hoteles de 1 y 2 estrellas.

Mincetur (2015), afirmó que en el Perfil del Turista Extranjero del año 2014, el 61% de turistas que visita Perú son hombres y el 31% mujeres, de los cuales el 43% recibe un ingreso familiar de \$. 40,000, gastando \$. 992 promedio, durante su estadía en el país, la cual dura un promedio de 10 noches. Mincetur también señaló que de cada 10 personas que llegan a Perú aproximadamente 6 son hombres y 4 mujeres, 3 tienen entre 25 y 30 años, 4 tienen entre 35 y 54 años, 3 de ellos son profesionales que desempeñan cargos ejecutivos o técnicos y 5 viven con sus parejas.

Entre los motivos de viaje, el turismo de vacaciones sigue liderando las preferencias de los turistas extranjeros que visitan el Perú. El turismo de negocio ocupa el segundo lugar, los mercados de interés Latinoamericano son los principales emisores de este tipo de turistas, al igual que Estados Unidos y España. En el caso de Argentina, Estados Unidos y México, los viajes son liderados por las visitas a familiares y amigos. Respecto a los departamentos más visitados, en primer lugar se encuentra Lima con el 71% debido en parte a que el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez se encuentra en esta ciudad y es la principal entrada al país. Las regiones del sur, en este caso: Puno, Arequipa, Ica y Tacna recibieron el mayor número de visitas, las cuatro primeras ciudades antes mencionadas reciben por lo general al turismo receptivo, ya que estas forman parte del circuito “clásico”, en el caso de Tacna, esta recibió principalmente turistas residentes de Chile (90%). Lambayeque es una de la ciudades del norte menos visitadas con el 1%. La principal razón que mueve a los turistas a visitar el Perú es conocer Machu Picchu, ya que el 78% viene al país por este motivo.

El hospedaje de los turistas que visitan Perú, está determinado de la siguiente manera, la mayoría está representada por el 71%, utilizaron alojamientos de 1 a 3 estrellas, estos son los turistas que viajaron normalmente por vacaciones. La cuarta parte se hospeda en hoteles de 4 y 5 estrellas, proporción que se eleva al 75% para los turistas de negocios. El promedio de la estadía es de 10 noches.

### 2.2.1.2. Perfil del vacacionista Nacional

Mincetur (2013) sostuvo que se considera como vacacionistas nacionales a todos aquellos peruanos que se trasladan a alguna zona del país diferente a donde residen, principalmente para relajarse, descansar, divertirse o conocer nuevos lugares, por un periodo mayor a una noche y menor a doce meses.

PromPerú (2012) realizó un estudio acerca del Perfil del Vacacionista Nacional del año 2009 al 2012 con la finalidad de monitorear el comportamiento de viaje del vacacionista peruano al viajar al interior del Perú. A continuación se detalla el perfil que mantuvieron los visitantes entre el año 2009 al 2012 (Figura 4, 5 y 6. Tabla 2).

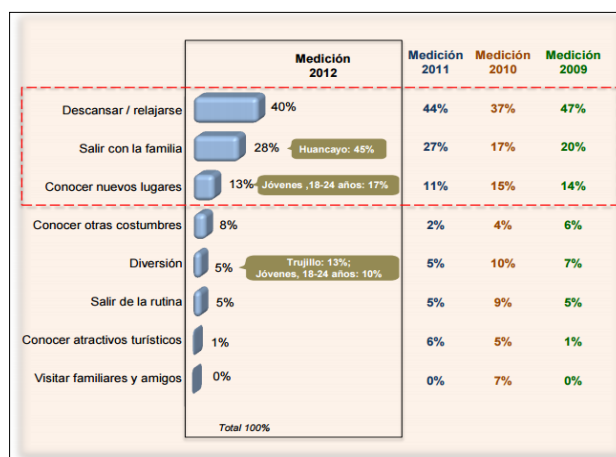


Figura 4. Motivación de viaje.

Fuente: PromPerú (2012).

El porcentaje de turistas que viajaron por descanso y relajación en el año 2009 fue de 47%, en el año 2010 de 37%, en el año 2011 de 44% y finalmente en el año 2012 de 40%. Por otro lado, las personas que tuvieron como motivo de viaje, salir con su familia

alcanzaron en el año 2009 el 20%, en el año 2010 el 17%, en el año 2011 el 27% y en el año 2012 el 28%. Conocer nuevos lugares obtuvo el 14% en el año 2009, el 15% en el año 2010, el 11% en el año 2011 y el 13% en el año 2012. Esos fueron los principales motivos de viaje que tuvieron los turistas nacionales entre el año 2009 al 2012 al momento de realizar sus viajes. Entre otros motivos estuvieron los siguientes: Conocer otras costumbres, diversión, salir de la rutina, conocer atractivos turísticos y visitar familiares y amigos.

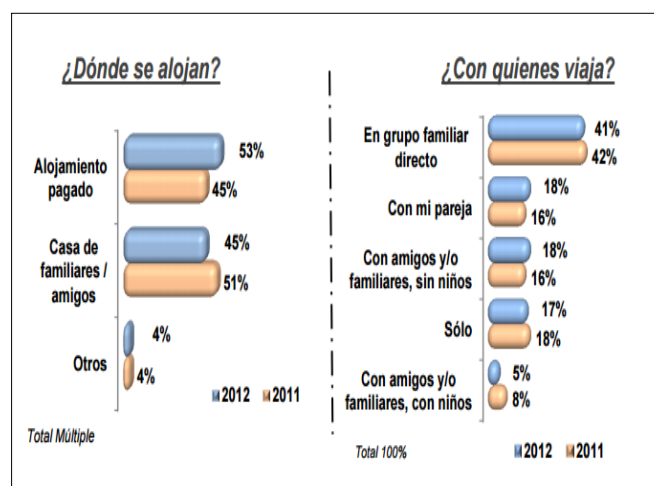


Figura 5. Características de viaje.  
Fuente: PromPerú (2012).

El lugar de alojamiento es una de las principales preocupaciones de toda persona al momento de realizar un viaje, esta necesidad permite identificar también el perfil del vacacionista, siendo el 53% que utilizó un alojamiento pagado en el año 2012 presentando un aumento al año anterior, ya que en el 2011 fue de 45%. En el caso de alojamiento de los visitantes en casa de amigos y familiares en el año 2012, tuvo lugar a un 45%, disminuyendo respecto al año anterior que representó 51%.

En el 2012, el grupo de viaje principal se caracterizó por ser familias directas: padres e hijos (grupos de 3 personas en promedio) con 41%, muy similar al año anterior de 42%. Los viajes con pareja tuvieron lugar a un 18% en el 2012 y a un 16% en el 2011, los viajes con amigos y familiares se presentaron en un 18% en el 2012 y un 16% en el 2011. Solos viajaron un 17% en el 2012 y 18% en el 2011.

Tabla 2  
*Destinos receptores*

DESTINOS RECEPTORES	2010	2011	2012
Lima	41.8%	22.5%	23.9%
Junín	6.2%	9.1%	9.0%
Ica	6.8%	9.8%	8.7%
Arequipa	6.6%	5.9%	7.1%
Piura	6.4%	6.2%	6.8%
Ancash	4.9%	7.0%	6.2%
La libertad	6.1%	7.3%	6.2%
Lambayeque	3.3%	5.5%	5.0%
Cusco	4.6%	4.1%	4.7%
Cajamarca	2.5%	5.3%	4.4%
Ayacucho	0.7%	2.8%	3.0%
Huánuco	1.4%	1.9%	2.6%
Tumbes	1.2%	1.8%	2.2%
Loreto	1.1%	1.1%	1.6%
San Martín	1.7%	1.9%	1.5%
Puno	0.9%	1.5%	1.4%
Apurímac	0.4%	1.1%	1.3%
Ucayali	1.1%	0.9%	1.0%
Pasco	0.6%	0.9%	0.9%
Tacna	0.7%	0.8%	0.8%
Moquegua	0.5%	0.4%	0.6%
Amazonas	0.4%	0.9%	0.5%
Huancavelica	0.4%	0.9%	0.4%
Madre de dios	0.4%	0.5%	0.3%
Callao	0.1%	0.1%	0.1%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: PromPerú (2012).

Los cinco destinos nacionales que más vacacionistas captaron fueron: Lima, Junín, Ica, Arequipa y Piura; que acumulan en conjunto el 55.5% de los viajes por vacaciones, mostrando casi todos crecimientos en su nivel de visita (excepto Ica).

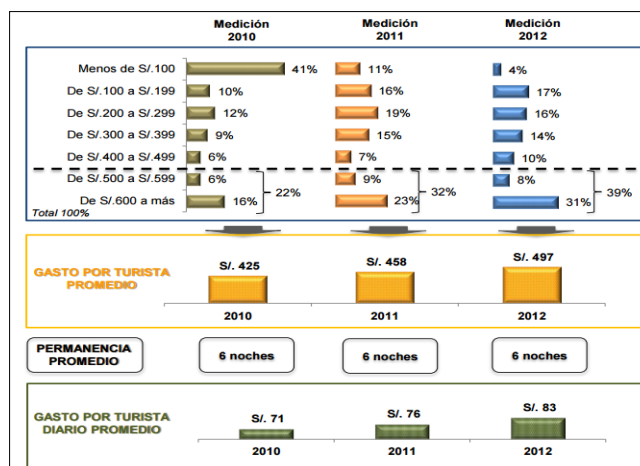


Figura 6. Gasto del vacacionista Nacional.  
Fuente: PromPerú (2012).

El gasto promedio del Vacacionista Nacional en el año 2010 fue de s/. 425.00, en el año 2011 de s/. 458.00 y en el año 2012 de s/. 497.00, esto representó un aumento por parte de los turistas. La permanencia promedio se mantuvo estándar con 6 noches en el año 2010, 2011 y 2012. Por otro lado, el gasto diario promedio de los turistas tuvo un aumento, ya que en el 2010 fue de s/. 71.00, en el 2011 de s/. 76.00 y en el 2012 de s/. 83.00.

Mincetur (2013) sostuvo que los peruanos que viajan dentro del país están representados por el 59% de mujeres, este 59% son mayores de 35 años, siendo la edad promedio 39 años. El 61% pertenece al estrato C, el 70% tiene una carrera técnica o universitaria completa y el 33% trabajó en el sector privado. El 43% viajó con su familia (padres e hijos), prefiriendo el 32% visitar principalmente el departamento de Lima, seguido de Ica, Arequipa y La Libertad. Para su traslado el 72% utilizó el servicio de ómnibus interprovincial. La mayoría de peruanos no busca datos turísticos antes de realizar el

viaje, ya que esto está representado por un 84 %. Los pocos que sí lo hacen, usan Internet (72%) principalmente para averiguar los costos y características de alojamiento, así como sitios de interés. El 43% tiene como motivo de viaje descansar y relajarse y el 49% pasa hasta tres noches en el lugar visitado. Los comentarios y las experiencias de familiares y amigos son muy importantes, ya que el 54% se anima a viajar por esa razón, otro motivo estuvo representado por el 52% con la visita a los paisajes naturales.

El 71% pagó el viaje con sus ahorros, el 38% viajó en cualquier mes del año y el 55% usó un hospedaje pagado, por lo general un hotel (29%) o un hostel (26%). El desembolso promedio del vacacionista peruano es de S/. 458 por persona en todo el viaje, pero un interesante 25% invierte más de S/. 600, sobre todo los que viajan en pareja y los que visitan lugares nuevos.

Mincetur (2014) indicó que el perfil que poseen los visitantes del año 2014 dentro del Perú, donde resaltan que el 55% está conformado por hombres y el 45% por mujeres, con una edad promedio de 36 años, de los cuales el 60% son una pareja y por lo general pasan 6 noches en diferentes departamentos distintos al lugar de residencia, el 66% posee educación superior y el gasto que realizaron fue de s/. 498.00. Entre los motivos de viaje, se encuentro el de relajación, el cual conforma el 37%, 16% salir con la familia y el 15% conocer nuevos lugares. Las regiones que fueron más visitadas son: Lima con 32%, Ica 9%, la Libertad y Junín con 7% cada una.

Las actividades que realizaron durante su visita fueron: Turismo urbano (69%), Turismo de Naturaleza (66%), cultural (40%), sol y playa (34%) y compras (25%). El grupo de viaje está conformado de la siguiente manera: 29% con amigos o familiares, 25% en grupo familiar y el 18% en pareja, los visitantes provenientes de Lima normalmente se hospedan en alojamientos pagados, los Chiclayanos y Piuranos en casa de amigos o familiares.

#### **2.2.1.2. Impacto económico del turismo en América Latina**

Para tener conocimiento y una visión más amplia de la economía del turismo en América Latina, se investigó a dos países, estos son: México y Chile, los diferentes estudios realizados, arrojaron como resultado que son países que poseen un número elevado de visitas turísticas, dicha lista está encabezada por México, en el caso de Chile está en el puesto número 6, un lugar antes de la ubicación del Perú.

### **a. México**

México sufrió uno de los periodos más difíciles entre el año 2008 – 2009, ya que afrontaron problemas de virus A (H1N1) y crisis financiera, los cuales repercutieron en su economía, Aparicio & Delgado (2009) afirmaron que a raíz del brote de influenza supuestamente generado en México dio como resultado el cierre de fronteras y la parálisis nacional anunciada por la Secretaría de Salud (SSA) durante los primeros días del mes de mayo, el sector turismo y el sector de preparación de alimentos y bebidas (restaurantero) fueron de los más afectados por el virus A (H1N1). Durante 2008 el turismo fue el cuarto generador de divisas con más de 13 mil millones de dólares (mmdd) con datos de la Secretaría de Turismo (Sectur), y debido a la contingencia sanitaria tuvo pérdidas por 4 mmdd en este año. De igual manera el sector restaurantero y el porcícola. Por otro lado, Aparicio & Delgado, sostuvieron que México fue uno de los países más afectados en el mundo y el más afectado en América Latina por la crisis internacional, debido a que gran parte de sus transacciones comerciales son con Estados Unidos, la crisis económica internacional iniciada en 2008, provocó un descenso de la actividad económica a nivel mundial, aumento del desempleo, disminución de inversiones, un notorio incremento en el riesgo e incertidumbre de empresarios y consumidores, así como fluctuaciones en los tipos de cambio, generándose así un incierto panorama económico y los peores resultados de la economía mundial en la

última década. Según cifras oficiales de organismos nacionales e internacionales, la contracción que registró la economía mexicana para finales de 2009 se comparó e incluso superó, al menos en los promedios mostrados, a la contracción que se registró en 1995 de 6.2% con “la crisis del Tequila”. Algunos pronósticos de instituciones como el Colegio Nacional de Economistas, Goldman Sachs y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) avizoraron que la caída del PIB fue mucho mayor a la registrada en 1995 (-10%, -8.5% y -8%, respectivamente), tomando en cuenta las presiones que ha habido sobre la paridad peso/ dólar desde el inicio de la crisis, la baja recaudación en materia de impuestos (-19.5%), el deterioro de los ingresos por remesas (-19.9%) y del mercado petrolero (-27.7%), la incertidumbre de los inversionistas nacionales y extranjeros y los efectos sectoriales.

Expansión CNN (15 de Febrero del 2010) afirmó que los ingresos de México por turismo extranjero cayeron un 15.1% en el 2009 a tasa anual, golpeados por la recesión económica global y el brote de influenza A (H1N1). México obtuvo divisas por turismo de 11,275 millones de dólares en 2009, menores a los 13,289 millones de dólares del año pasado. La cifra de turistas extranjeros que visitaron el país en 2009 cayó respecto al año anterior, que el gasto promedio de los turistas extranjeros bajó 10% respecto al 2008.

El Economista (13 de Febrero del 2012) sostuvo que el 2011 cerró con 22.6 millones de turistas internacionales, esto es un incremento de 2 % y de 5.7 % en relación a 2010 y 2009. A pesar de que las cifras del 2011 no lograron rebasar las del 2008, año record para la industria turística mexicana con casi 23 millones de visitantes extranjeros. Lograron mover a 167.3 millones de personas con lo que se logró “una cifra histórica”, ya que cerca de 190 millones de visitantes recorrieron los atractivos Mexicanos. El gasto turístico promedio máximo fue de 157.7 dólares (por día), cifra de 7% superior al 2010.

Castro (1 de Agosto del 2013) en México, según la Secretaria de Turismo, la actividad turística contribuyó en el primer trimestre del 2013 con el 9% del producto interno bruto, generando 7.5 millones de empleos, 2.5 millones de ellos de manera directa, la industria turística es la tercera fuente de captación de divisas y participan de esta actividad más de 43 mil empresas.

Sectur (2013) sostuvo que de acuerdo con lo reportado por el Banco de México, el número de turistas internacionales hacia México alcanzó los 23.7 millones, siendo ahora éste el nuevo máximo histórico del país, se afirmó también que el ingreso de divisas por visitantes internacionales a México, también registró un máximo histórico con 13.8 mil millones de dólares durante 2013, la balanza turística representó un saldo positivo de 4,765.7 millones de dólares, este saldo es el segundo mayor después del

reportado en el año 2008, el número de visitantes internacionales aumentó 1.4% con respecto a 2012, alcanzando los 77.8 millones de visitantes (Figura 7 y 8).

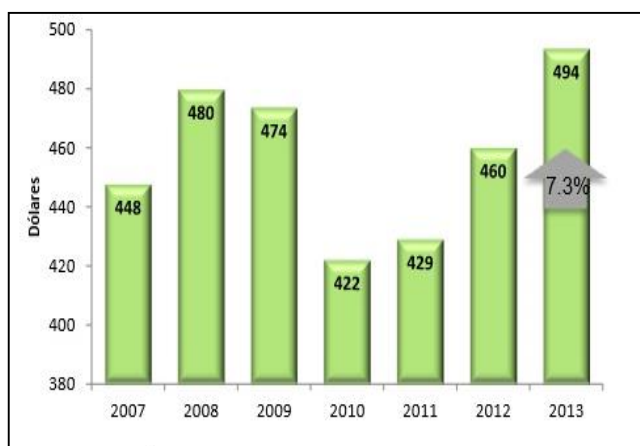


Figura 7. Gasto Promedio Anual de Turistas Internacionales.  
Fuente: Sector - Datatur (2013).

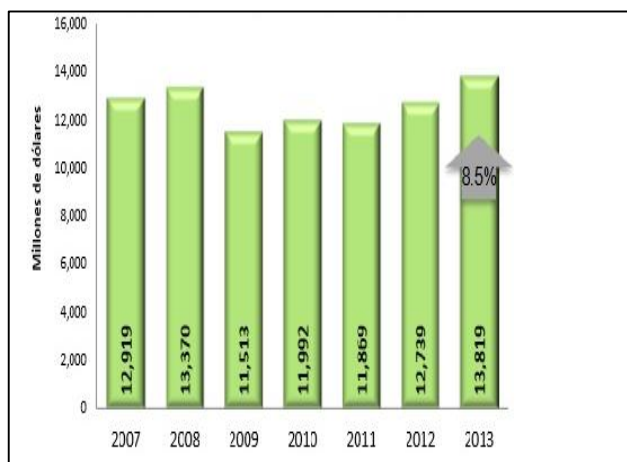


Figura 8. Ingreso de Divisas por Visitantes internacionales.  
Fuente: Sector – Datatur (2013).

Una de las páginas de noticias más importantes de México, Notimex (15 de Febrero del 2015) sostuvo que dicho país alcanzó una captación récord de divisas por visitantes internacionales de 16 mil 257.9

millones de dólares en el año 2014, lo que confirmó que el turismo se consolidó como uno de los mayores captadores de ingresos para el país por esa vía. De acuerdo con el informe anual del Banco de México (Banxico), agregó la dependencia federal, esta cifra representó un crecimiento de 16.6 por ciento respecto a 2013 y de más de 27 por ciento con relación a 2012. Notimex también sostuvo que los ingresos de divisas por visitantes extranjeros, son superiores en dos mil 308.9 millones de dólares a los de 2013; y superaron por más de tres mil 500 millones a los que se generaron en 2012, por otro lado, se indicó que los datos de Banxico detallan que los ingresos generados por el turismo por vía aérea crecieron en 20.3 por ciento, al ascender a 12 mil 762.7 millones de dólares en 2014. Según el reporte del Banco Central, en el año 2014 llegaron a territorio mexicano un total de 29.1 millones de visitantes internacionales, casi cinco millones adicionales respecto a 2013, con lo cual se superaron las expectativas más optimistas. Esta cifra, representó un crecimiento de 20.5 % y en este resultado influyó de manera destacada el incremento de 37 % registrado en el turismo fronterizo, que representó un crecimiento absoluto superior a 3.5 millones de turistas.

## **b. Chile**

El Instituto Nacional de Estadística (2009) en su informe Anual, aseguró que en ese año la actividad turística en el mundo rompió con la tendencia positiva de crecimiento, mostrando una disminución en las llegadas internacionales de un 4,3% comparado con igual período anterior. África fue el único que logró una variación positiva en la llegada de turistas (5,1%), esta menor actividad en el turismo internacional fue resultado de la depresión económica mundial (-0,8% según el FMI), el pobre desempeño del turismo de negocios, la sustitución de turismo internacional por turismo doméstico, y la detección de la pandemia A (H1N1). La realidad de Chile fue la siguiente: Durante el año 2009 Chile tuvo un ingreso de divisas de US\$ 1.977,8 millones generado por el gasto que realizaron los visitantes extranjeros en este país, cifra que incluye el desembolso hecho tanto por turistas como por excursionistas, y lo generado por transporte internacional de aquellos visitantes que utilizaron medios nacionales. De este modo, la cifra se desglosa de la siguiente forma: US\$ 1.573,7 millones generados por turistas; US\$ 30,0 millones por excursionistas y US\$ 374,1 millones por transporte internacional.

El Instituto Nacional de Estadística (2012) propuso en su informe anual 2012, que en Chile las llegadas internacionales alcanzaron los 1.035 millones, con un aumento de 39 millones de turistas en relación al año 2011 (996 millones), lo que se

traduce en un crecimiento del 3,9% para el 2012, de acuerdo al balance entregado por la (OMT). Tal información, tanto mensual como trimestral, fue proporcionada por 149 países de todo el mundo. De este total, 124 países (83,2%) presentaron un aumento de las llegadas y sólo 25 reportaron una disminución (16,8%). En ese año, Chile tuvo un ingreso de divisas de US\$ 2.559,5 millones, generado por el gasto que realizaron los visitantes extranjeros en dicho país, cifra que incluye un desembolso de US\$ 2.109,9 millones realizado por turistas, US\$28,8 millones por excursionistas y US\$ 420,8 millones generados por transporte internacional.

INE (2013) en su informe anual 2013, asegura que las llegadas internacionales a Chile alcanzaron los 1.087 millones, con un aumento de 52 millones de turistas en relación al año 2012 (1.035 millones), lo que se traduce en un crecimiento del 5,0% para el 2013, de acuerdo al balance entregado por la OMT. Tal información, tanto mensual como trimestral, fue proporcionada por 145 países de todo el mundo, de este total, 115 países (79,3%) presentaron un aumento de las llegadas y sólo 30 reportaron una disminución (20,7%). 2013 fue un año excelente para el turismo internacional. El ingreso de divisas del 2013 fue de US\$ 2.581,1 millones, generado por el gasto que realizaron los visitantes extranjeros en este país, cifra que incluye un desembolso de US\$ 2.133,6 millones realizado por turistas, US\$ 35,1 millones por excursionistas y US\$ 412,4 millones generados por transporte internacional.

La Federación de Empresas de Turismo de Chile (2014) afirmó que las llegadas internacionales a Chile durante 2013 tuvieron un pobre desempeño con un aumento de apenas 0,4% respecto a 2012, alcanzando 3.569.744 turistas ingresados al país. Luego de dos años de gran dinamismo con crecimientos de 12% y 13% en 2011 y 2012 respectivamente, pero sobre una base baja como fueron 2009, debido a la crisis mundial, y 2010, debido al terremoto, el ingreso de turistas extranjeros se estanca (Figura 9).

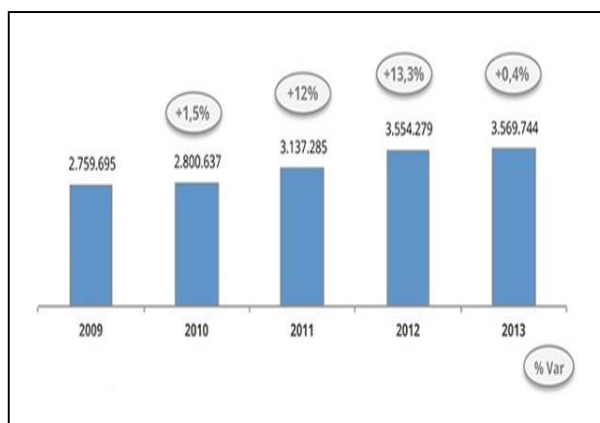


Figura 9. Llegadas Internacionales a Chile 2009 –2013.  
Fuente: Fedatur (2014).

El Servicio Nacional de Turismo (2014) en su cuenta pública 2014, indicó que el ingreso por divisas y el ingreso de turistas a Chile, durante el rango de tiempo del 2001 al 2013, mostraron un notable incremento (Figura 10). Asimismo, se incluye la llegada de turistas y su gasto individual (Figura 11).

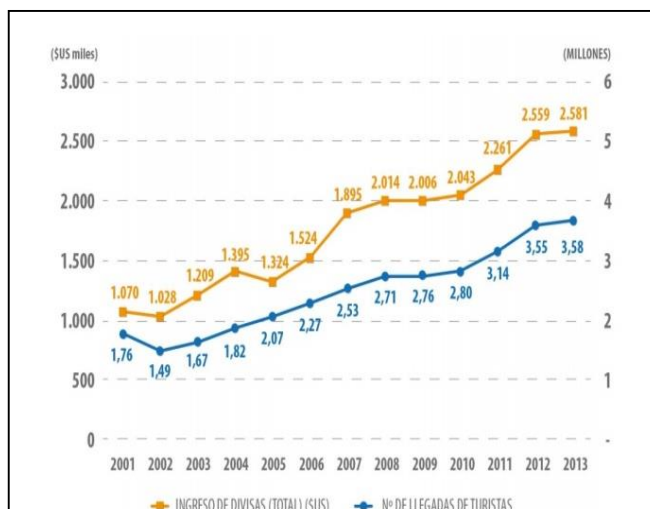


Figura 10. Aumento de divisas por turismo.  
Fuente: Cuenta pública Sernatur (2014).

Se puede apreciar que hubo un crecimiento significativo desde el año 2009 al 2013 respecto al ingreso de divisas y en el número de llegadas de turistas.

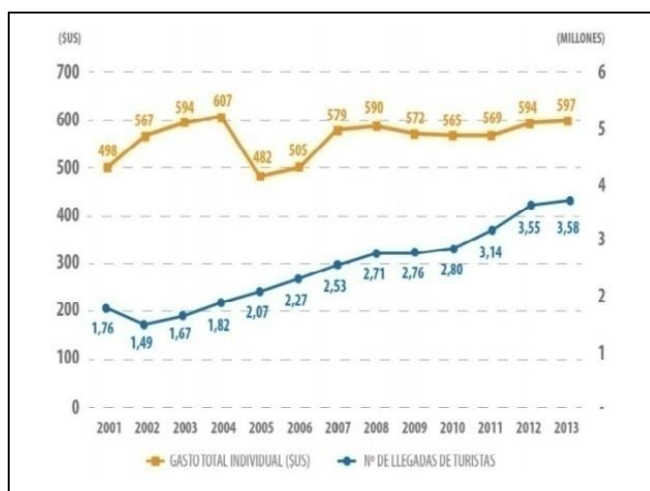


Figura 11. Llegada de turistas y su gasto individual.  
Fuente: Cuenta pública Sernatur (2014).

Aunque la llegada de turistas aumentó considerablemente, el ingreso de divisas no presentó mucha variación de crecimiento durante los años 2009 al 2013.

#### **2.2.1.4. Impacto Económico del Turismo en el Perú**

En las últimas décadas el turismo se ha constituido en una de las actividades económicas que ha generado mayores expectativas, tanto a nivel de los gobiernos como de la población. Sistemas económicos de diferentes países en diversos niveles de desarrollo han puesto especial énfasis en el desarrollo de este sector. El Perú no es ajeno a esta realidad y menos al proceso de desarrollo y crecimiento de la economía.

La administración del Sector Turismo del año 2010, en su afán de contribuir con la política de Estado según Memorias – Mincetur (2010), buscó mitigar la pobreza; orientó sus acciones a hacer del turismo una actividad con un desarrollo sostenible, competitivo y participativo, debido a la importancia del sector al ser fuente de generación de empleo, crecimiento económico y desarrollo regional. Dichas acciones permitieron logros consensuados con el sector público y privado, presentando un comportamiento positivo manifestado en sus 2 principales indicadores en el año 2010; así el ingreso de divisas generado por el turismo receptivo fue de US\$ 2,741 millones, cifra superior en 12,4% respecto al año 2009, mientras que la llegada de turistas internacionales fue de 2'299,187 millones, cifra que superó en 7,4% respecto al año 2009 (Figura 12).

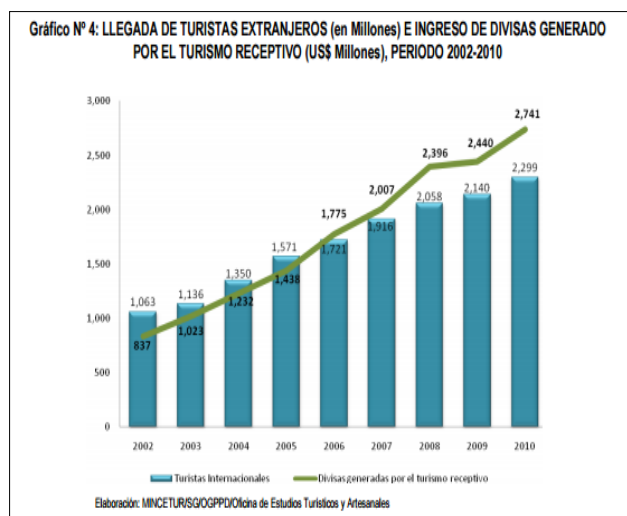


Figura 12. Llegada de turistas Extranjeros e ingreso de divisas generado por el turismo receptivo, periodo 2002-2010.  
Fuente: Mincetur (2010).

En este gráfico se puede apreciar que el comportamiento se sustentó fundamentalmente por un mayor flujo de turistas internacionales, lo que evidencia la recuperación de la economía mundial, luego de varios meses de crisis financiera internacional que afectó tanto al turismo como a otros sectores económicos en la mayoría de los países.

Mincetur (2011), en el Informe Trimestral de Turismo, sostuvo que el total de turistas que arribaron al Perú en el año 2009 fue de 2'140,0 y en el año 2010 hubo un arribo de 2'299,2 turistas superando en 159 mil a la cifra alcanzada en el 2009, equivalente a un crecimiento acumulado de 7,4%. Las divisas generadas en el año 2009 fueron de 2'439,5 y en el año 2010 fueron de 2'741,3 esto representó una diferencia porcentual de 12,4%.

El Comercio (20 de Enero del 2012) afirmó que el Perú recibió 2,5 millones de turistas extranjeros en el 2011, los cuales generaron divisas por US\$ 3.300 millones de dólares, y en 2012 aumentaría a 2,8 millones. Ocupando Lambayeque 158,420 turistas.

En el año 2012 se logró un crecimiento importante respecto al turismo en el Perú, tal como lo afirmó Mincetur (2012) en el Balance general de fin de año 2012, la llegada de turistas internacionales fue del 9%, así como en el ingreso de divisas por turismo receptivo (11%). Así mismo, las labores de promoción y proyección de la Imagen País han permitido colocar al Perú como el “Mejor Destino Gastronómico del Mundo” y “Mejor Destino Verde”, entre otros importantes reconocimientos. Al cierre del 2012, el turismo fue el cuarto generador de divisas del país.

Gestión (11 de Julio 2013) citó lo expresado por el titular del Mincetur, José Luis Silva, quien afirmó que en el año 2011, el turismo creció 13% en Perú, mientras que en el mundo se expandió sólo 4%. En el caso del año 2012, el turismo en el país creció 9.8%; y en el mundo sólo un poco más de 3%. Afirmó también que Perú está trabajando para diversificar su oferta turística y que los turistas pueden visitar otras regiones además de Cusco, como la Ruta Moche, la Amazonia, la fortaleza de Kuélap, o hacer turismo de aventura. De acuerdo a los indicadores más recientes, entre Enero y Diciembre del 2010 se registró un total de 2,7 millones de turistas internacionales, lo que implicó un incremento de 6% con respecto al año 2009.

Gestión (12 de Diciembre del 2013) afirmó según lo citado por la Cámara Nacional de Turismo del Perú, que la expansión del turismo en el 2013 fue sustentada por el turismo corporativo, que avanzó un 10%; el turismo fronterizo con un 25% de crecimiento, y el turismo receptivo, con una alza de un 5%. El turismo creció cuantitativamente en 12% durante el 2013 respecto al 2012, lo que se traduce en la llegada de 3.25 millones de turistas extranjeros al Perú e ingresos de unos 3,800 millones de dólares.

Memoria Anual (2013) afirmó que durante el periodo 2004 y 2013, se registró la llegada de turistas internacionales lo cual representó una tasa de crecimiento promedio anual del 9,9%, y las divisas generadas por el turismo receptivo, la cual registró un crecimiento promedio anual del 13,7% (Figura 13).

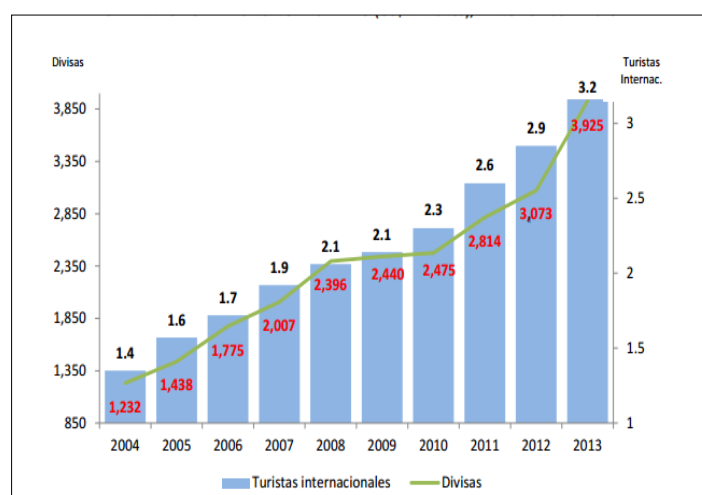


Figura 13. Llegada de turistas Internacionales ingreso de divisas generado por el Turismo Receptivo, periodo 2004-2013.

Fuente: Mincetur (2013).

En el gráfico se puede apreciar la evolución del Sector Turismo, el cual se sustentó fundamentalmente en

el flujo de turistas internacionales, lo que evidenció la recuperación de la economía mundial, luego de varios meses de crisis financiera internacional que afectó tanto al turismo como a otros sectores económicos en la mayoría de los países.

Mincetur (2015) en su Plan Operativo Institucional 2015, indicó que el turismo en el Perú, presentó un incremento constante durante el periodo 2009 al 2013, ya que el arribo de turistas internacionales en el año 2009 fue de 2'139,961; en el año 2010 fue de 2'299,187; en el 2011 de 2'597,803; en el 2012 de 2'845 623 y finalmente en el año 2013 fue de 3'163,639. Respecto a las divisas generadas en ese periodo por el turismo receptivo, el 2009 presentó 2'440, el 2010 fue de 2'475, 2'814 en el año 2011, 3'073 en el 2012 y finalmente 3'925 en el 2013.

La situación económica del Perú en el año 2014 fue favorable, a pesar de la desaceleración de las economías, en especial de los países desarrollados, tal como lo sostuvo el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (2014), en el tercer trimestre del año 2013, la economía peruana creció 4,4% respecto al mismo trimestre del año anterior (2012). Este resultado fue el reflejo del buen desempeño de la demanda interna que se incrementó en 4,8%. Los sectores económicos que más contribuyeron al desarrollo económico fueron servicios, comercio y construcción, siendo la actividad de servicios la de mayor aporte en ambos trimestres. En el año 2012, la economía peruana creció 6,3%, y en los últimos 10 años 6,5% en promedio, consistente con la

tasa de crecimiento potencial de largo plazo. Dicha expansión, en el último año, se sustentó también en el dinamismo de la demanda interna, en particular de la inversión privada (13,6%) y la inversión pública (20,8%). El sector con mayor contribución al crecimiento económico fue servicios.

En el caso del mercado turístico Peruano, este presento un crecimiento promedio del 9.6% anual, tal como lo sostuvo Hotel & Tourism Advisors (2015), en un reporte elaborado para la Sociedad Hoteles del Perú, sostuvo que el mercado turístico nacional se perfila como uno de los de mayor crecimiento a nivel de sectores de la economía peruana.

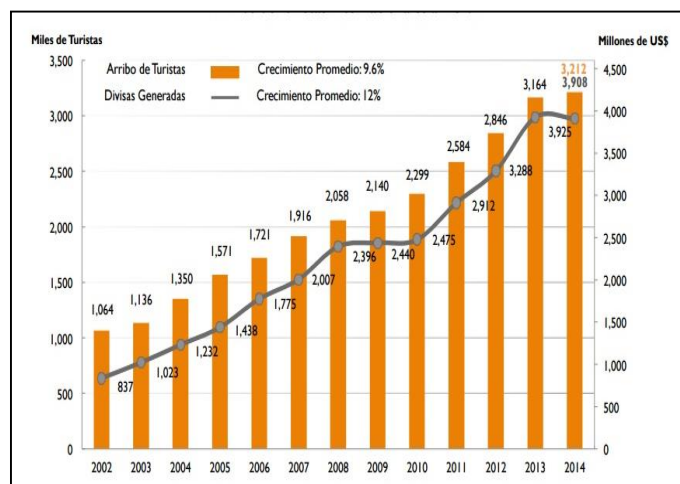


Figura 14. Arribo de Turistas Internacionales al Perú US\$.  
Fuente: Hotel & Tourism Advisor (2015).

Las divisas generadas por la actividad turística se calcularon en US\$ 3.9 mil millones al año 2014, con un crecimiento promedio del 12% anual.

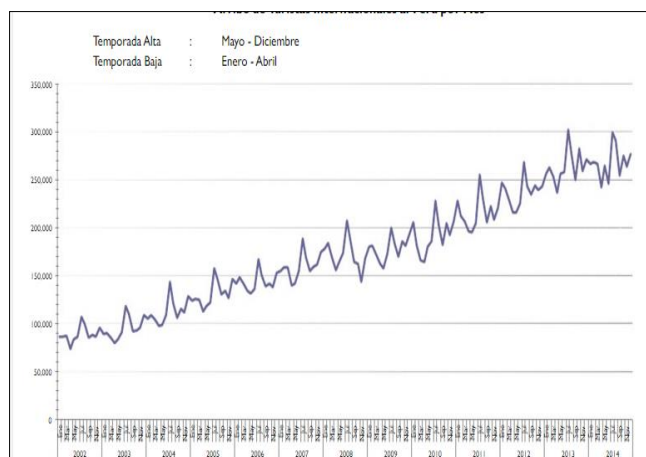


Figura 15. Arribo de Turistas Internacionales al Perú por mes durante el año 2002 -2014.

Fuente: Hotel & Tourism Advisor (2015).

Durante el periodo del año 2002 - 2014, la temporada alta en visitas de turistas fueron entre los meses de Mayo – Diciembre y la temporada baja entre los meses de Enero –Abril.

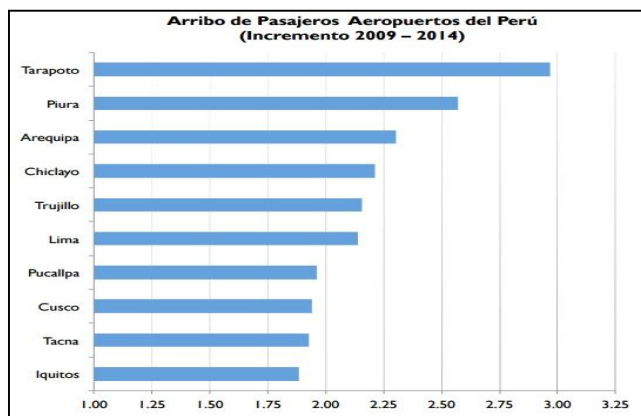


Figura 16. Arribo de pasajeros a los aeropuertos del Perú (incremento 2009 - 2014).

Fuente: Hotel & Tourism Advisor (2015).

El movimiento general de pasajeros en los principales aeropuertos del Perú experimentó uno de sus períodos más expansivos al comparar las cifras del año 2014 en relación a las del 2009, donde se pudo observar incrementos del orden de más de 2.75 veces el volumen

registrado en el año base (Tarapoto), con un promedio de más de 2.2 veces.

Mincetur (2015) afirmó según la ministra de Comercio Exterior y Turismo, la señora Magali Silva, que entre los años 2011 y 2014, el turismo creció 24% en las llegadas de turistas internacionales, totalizados en 3,2 millones al final del año anterior y convirtiéndose en el sector no tradicional más importante. Asimismo, resaltó el aporte del turismo a la generación de empleo. La ministra también sostuvo que Perú cuenta con 12 sitios considerados como Patrimonio Mundial de la UNESCO y 7 expresiones culturales en la lista representativa del Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad de la UNESCO. En este boletín, también se informó que el país fue elegido en la Presidencia del Comité de Turismo y Competitividad (CTC), de la OMT, este hecho fue calificado de gran trascendencia, ya que ocurre por primera vez en la historia del Perú, la presencia del Perú en este comité entre 2015 y 2017, se basó en la agenda de discusión sobre la competitividad turística a nivel mundial, tendrán a cargo evaluar la cuantificación y el entendimiento sobre el nivel de competitividad turística a nivel global, entre otras acciones.

García (2015) sostuvo que el Perú es considerado como uno de los principales mercados emergentes, ya que la contribución directa del turismo al producto interior bruto nacional al cierre del año 2014 fue del 3,75% con un importe de 17.5 miles de millones de nuevos soles. Escudero (citado por García, 2015),

también afirmó que según la (OMT) el Perú lidera el crecimiento de Turismo Internacional en Sudamérica, y según el Informe Panorama del Turismo Internacional-Edición 2014, el Perú registró en el 2013 el mayor avance en el número de llegadas internacionales en Sudamérica, superando a países como Argentina, Chile y Colombia, detallando así que Perú recibió en el 2013 cerca de 3.2 millones de turistas internacionales, ocupando el tercer lugar en el ranking.

Mincetur (2016) precisó que el número de rutas internacionales, en el periodo 2011-2014, se incrementó de 35 a 44 y el número de frecuencias aéreas semanales de 502 a 661. La ministra Silva, destacó que estas cifras son el resultado del crecimiento sostenido del flujo de turistas hacia el país. Es importante mencionar que la disponibilidad de asientos aumentó más de 500 mil, con un crecimiento de 48% entre el 2011 y 2016. Estas cifras positivas son el resultado del crecimiento sostenido del flujo de turistas hacia el Perú.

La Organización Mundial de Turismo UNWTO (2016) afirmó que el Perú posee condiciones idóneas para el desarrollo de productos turísticos de gran calidad y considerable valor. Los principales resultados del plan de trabajo realizado en los últimos años para promover el flujo de turistas nacionales fueron los siguientes: 37,5 millones de viajes efectuados por los turistas nacionales en el 2014, incremento en 4,3% respecto al 2013, lo que generó un movimiento de 39 millones de viajes, – en los últimos 3 años, 1.800 empresas regionales fueron beneficiadas en talleres de capacitación en temas de

comercialización y marketing, así como seminarios de destinos y plataformas de comercialización en las ciudades de Lima, Puno, Arequipa, Chiclayo, Trujillo y Huancayo (30% empresas nuevas), – se impulsó la venta cruzada e interregional en la cadena comercial, logrando beneficiar a 210 empresas regionales del norte y sur, generando en ellas oportunidades comerciales que hacienden a 2 millones de soles en negociación, – la campaña «¿Y tú qué planes?» ganó la XI edición de los Premios Ulysses para la Excelencia e Innovación en Políticas Públicas y Gobernanza de la Organización Mundial del Turismo (OMT), – la campaña genero un 13% de crecimiento en el flujo de viajes por vacaciones con relación al 2013, registrando 349 mil viajeros y un movimiento económico estimado de 168 millones de soles, y – se estiman que las campañas han generado 20% de crecimiento en las ventas de las empresas regionales participantes (500 empresas regionales beneficiadas, de las cuales el 25% son nuevas micro y pequeñas empresas turísticas.

#### **2.2.1.5. Impacto Económico del Turismo en Lambayeque**

La República (31 de Diciembre del 2009) sostuvo que Salvador Hoyos Vásquez, jefe de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (Dircetur), indicó que el turismo en el departamento de Lambayeque creció en un 5% en el año 2009, señalando que esta cifra es alentadora al representar una mejora de la actividad turística para la región, tras la formación de nuevos circuitos turísticos con otras regiones del norte y nororiente, ya que hasta

Noviembre se registró 500 mil turistas, a diferencia de los 440 mil reportados en similar periodo del año 2008, indicó, al referir que ello permite avizorar un avance del 5% al final del año. Indicó también que para el 2010 se seguirá promocionando la Ruta Moche con las regiones de La Libertad y Tumbes y el Circuito Turístico Nor Amazónico con San Martín, Loreto y Cajamarca.

El turismo en Lambayeque presentó diversos problemas, según Aranda (24 de Febrero del 2009) afirmó que analistas de mercado coincidieron en que la falta de infraestructura turística de alta calidad impidió una mejora en este sector. Otro de los problemas es que pese al abanico de atractivos culturales y gastronómicos, Lambayeque no logró despegar en términos de flujo de turistas, la razón es la falta de una política a favor del sector turístico que fomente la llegada de más personas a la región lambayecana, así como la falta de una infraestructura adecuada para recibir a los visitantes. Aranda cito lo expresado por Koechlin (2009), presidente de la (SHP), sostuvo que resultó insuficiente la promoción que hizo el Estado de esta región, ya que a pesar de la existencia de cerca de 200 hoteles, hasta el 2009 solo tres son de cuatro estrellas: el Gran Hotel Chiclayo, el hotel Costa del Sol y el Garza Hotel. El resto es de tres, dos y una estrellas. Koechlin justificó la falta de inversión por el bajo flujo de visitantes que llegan al país y por el poco tiempo que estos pasan en la región, responsabilizó a las autoridades municipales de demorar la entrega de los

permisos de construcción y de funcionamiento. Pese a ese panorama, cadenas hoteleras nacionales e internacionales anunciaron su interés por ingresar a Chiclayo. Entre ellas destaca las cadenas Accor – con su marca Ibis –, Marriot – con una de sus marcas más económicas – y la peruana Libertador, de propiedad del grupo Brescia.

Asimismo; Aranda citó también a Felipe del Campo, experto en temas de turismo, quién expreso que la ciudad de Chiclayo posee un desorden urbano generalizado y prima la inseguridad. Debido a esto muchos viajeros extranjeros y nacionales prefieren hospedarse en Trujillo y, desde ahí, viajar en bus dos horas para visitar Lambayeque y conocer su cultura, disfrutar de su riquísima gastronomía y, por la noche, trasladarse de regreso a Trujillo o viajar por la mañana hacia Máncora o Punta Sal (Piura). Preciso también que otro factor causante de la pobre llegada de visitantes a Lambayeque es la escasa conectividad aérea, pues hasta el año 2009 sólo se ofrecían tres vuelos diarios.

Existen algunos acontecimientos, los cuales marcaron el desarrollo turístico en el Perú, estos fueron presentados y expuestos por Honorio (9 de Diciembre del 2010) sostuvo que el Perú es uno de los países con mayor patrimonio histórico-cultural del mundo, constatado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) a través de los muchos bienes declarados patrimonio de la humanidad, sin embargo la competencia del destino

Perú dentro del contexto turístico internacional aún es pequeño, motivo por el cual en el año 2005 el gobierno tomó la decisión política de fortalecer el turismo elaborando un (Pertur), la intención era ofrecer un marco estratégico de actuación para coordinar ideas que luego se convertirían en acciones, es decir políticas gubernamentales y proyectos innovadores que permitiesen lograr un modelo turístico ordenado, sostenible y competitivo, para una mejor integración, inclusión social, cambios culturales y, en general, propiciase nuevos paradigmas sociales. Por tal motivo, eligen a Lambayeque como parte del plan piloto de desarrollo turístico del norte del país, gracias a ello se logra elaborar un Plan Estratégico Regional de Turismo 2005 al 2015 – PERTUR. Donde se tuvo que reconocer la voluntad política del gobierno Regional y de las Municipalidades de las Provincias de Lambayeque, Ferreñafe y Chiclayo para apoyar al turismo como una de las actividades prioritarias en el desarrollo económico y social de la población. Pero desafortunadamente el cambio de gobierno distrajo el desarrollo del Plan Operativo del Pertur por otro destino denominado “Ruta Moche”, proyecto que consiste en promocionar los distintos atractivos turísticos de los departamentos de La Libertad y Lambayeque. En el 2009 en el mes de Noviembre, Promperú lanzó también una campaña denominada “Norte Pone: Historia, Gastronomía y Naturaleza para todos”, con el objetivo de promocionar los atractivos turísticos del norte del país poniendo énfasis en el departamento de Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad y Cajamarca, dicho plan tuvo vigencia hasta

el 19 de Diciembre del 2010. Otro de los acontecimientos que marcaron en el sector turismo fue la derogatoria de la Ley N° 29408, en Septiembre del 2009, esta ley tenía como objetivo promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística, la aplicación de esta ley es obligatoria en gobiernos nacionales, regionales y locales.

Al cierre del 2010, la región Lambayeque registró 550 mil visitas de turistas nacionales y extranjeros, informó el Periódico RPP Noticias (30 de Diciembre del 2010) esto según la Dirección Regional de Turismo y Comercio, la mayor cantidad de afluencia se registró en los complejos arqueológicos de Huaca Las Ventanas, Ventarrón, Túcume y Huaca Rajada. También los museos Tumbas Reales de Sipán y Brüning, en Lambayeque; y el Museo Sicán de Ferreñafe. La cifra del 2010 supera las 490 mil visitas registradas un año atrás.

La Agencia de Prensa Lima Norte (2011) indicó que en la campaña el “Norte Pone” se ofrecieron paquetes turísticos al alcance económico de todos. El sector público junto al sector privado, gremios nacionales y regionales sumaron esfuerzos, con la finalidad de llegar a la meta de los 20 mil viajes y descentralizar la oferta turística hacía estos destinos. Fueron 74 empresas entre agencias de viajes, hoteles, empresas de transporte terrestre y líneas aéreas de la región, las que participaron de esta promoción. Los pasajes aéreos tuvieron hasta el 47% de descuento, los

terrestres 20% y los paquetes turísticos 58%. Además, sostuvo que el año 2011 más de 600 mil turistas nacionales y extranjeros visitaron este año los museos y complejos arqueológicos de la región Lambayeque

Rpp Noticias (8 de Mayo del 2013) citó al gerente regional de Turismo y Comercio de Lambayeque, Miguel Peralta Suárez, el cual sostuvo que los graves problemas de inseguridad y saneamiento que atraviesa Chiclayo, originarían que Lambayeque sea retirada del circuito de la Ruta Moche. Este riesgo es muy latente por los índices bajos de ingreso de visitantes y compra de paquetes turísticos que han descendido enormemente en el primer trimestre del año 2013. Señaló también que en los últimos meses se ha notado la ausencia de turistas norteamericanos y franceses que suelen llegar en verano de manera masiva. Finalmente indicó que en lo que va del año un total 151.580 turistas han arribado a la región, pero esto no ha superado las estadísticas del año pasado.

La República (20 de Abril del 2014) citó a Walter Alva, quién manifestó que las ciudades de Chiclayo y Lambayeque, se encuentran en estado calamitoso, pues ya no son ciudades atractivas para el turismo, ya que definitivamente están destruidas y la responsabilidad es de los que fueron alcaldes Roberto Torres Gonzales y Percy Ramos Puelles. También afirmó que el turismo está yendo más al sur y a la ciudad de Trujillo. Del mismo modo, Walter Alva expresó que Chiclayo y Lambayeque son las provincias con menos calidad de vida, debido a que el estado en

que se encuentran las calles generan una gran contaminación ambiental, siendo ya advertido por algunos médicos, que habrían problemas de salud posteriormente.

Mientras que en La Libertad se nota un crecimiento económico del turismo con respecto a la “Ruta Moche”, en Lambayeque la realidad es otra, tal como lo afirmó Aranda (15 de Julio del 2014) en el 2009 se inició el proyecto turístico “Ruta Moche”, el cual tenía como objetivo principal ser el segundo destino del país después de Machu Picchu. Sin embargo, cuatro años después los resultados no han sido los esperados, ya que al parecer sólo La Libertad ha logrado desarrollar el turismo en la región con esta propuesta, ya que tuvo un crecimiento del 11% en flujo turístico respecto al año 2013. Aranda citó también las declaraciones del gerente regional de Comercio Exterior y Turismo, Bernardo Alva Pérez, quien aseveró que esta ruta se ha convertido en uno de los principales destinos del país, y es La Libertad que más crece en el norte en cuanto a visitantes. Caso contrario es lo que sucede en Lambayeque, ya que algunas agencias turísticas como “Chapoñán Tours”, indicaron que hay falta de interés en las autoridades, pues no se ha visto la priorización de labores en esta ruta, sino por el contrario se han visto algunas deficiencias en las vías de acceso a los restos arqueológicos. Indicó también Aranda, que para el gerente de Chapoñán Tours, en los últimos meses del 2014, el turismo cayó en un 10% por el contexto mundial, y para Carlos Wester, director del Museo Brüning, se tiene que trabajar en una oferta

sostenible y vivencial para aprovechar esta iniciativa. Otro de los factores que afectaron el arribo de turistas fue la situación ornamental, principalmente en las ciudades de Chiclayo y Lambayeque, debido a que no se ha logrado la mejora de las vías de acceso a sitios arqueológicos como Chotuna - Chornancap o Ventarrón, sin embargo, se ha previsto la mejora de otras rutas específicas como la del Bosque de Pómac y Pirámides de Túcume, a finales de este año. En Lambayeque, la “Ruta Moche” está conformada por: Saña, los balnearios, los complejos Huaca Rajada, Ventarrón, Chotuna - Chornancap, el valle de las pirámides de Túcume, los museos Brüning, Tumbas Reales, Sicán, Bosque de Pómac, Chaparrí y Laquipampa.

La República (30 de Diciembre del 2014) citó a la Ministra de Comercio Exterior y Turismo, Magaly Silva quien expresó su optimismo con el crecimiento de Lambayeque gracias a sus fortalezas turísticas a pesar de las malas autoridades que lo gobernaron. También sostuvo que la inauguración del malecón de Puerto Eten, fue ejecutado con un presupuesto que supera los 10 millones de soles, así mismo, esto logro atraer a un mayor número de turistas.

Según una síntesis realizada por Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015), acerca de la estadística de Lambayeque sostuvo que la llegada de Turistas Internacionales en el año 2009 fue de 2'140.0; en el 2010 de 2'299.2; 2011 de 2'597.8; 2012 de

2'845.6; 2013 de 3'163.6 y finalmente en el 2014 de 3'214.9 (Figura 17).



Figura 17. Perú: Llegada de turistas Internacionales 2005 –2014. Fuente: INEI (2015).

#### 2.2.1.5.1. Perfil del Turista Extranjero que Visitó Lambayeque

PromPerú (2016) indicó en diferentes estudios y de manera individual ¿Cuál es el perfil del turista extranjero que visitó Lambayeque durante el periodo de tiempo del 2009 al 2014?

En el año 2009, la población masculina que visitó Lambayeque fue un 65% y la femenina fue un 35%. La edad de los turistas extranjeros fue de 20% de 15 a 24 años, 27% de 25 a 34 años, 11% de 35 a 44 años, 18% de 45 a 55 años, 19% de 56 a 64 años y de 5% de 64 años a más. El 40% era soltero y el 60% tenía una pareja. El grado de instrucción de los turistas se conformó por el 9% que contaba sólo con secundaria, el 6% con una carrera técnica, el 48% con una carrera universitaria, el 14% con Post grado, 9% con Maestría,

y 14% con Doctorado. La ocupación de los turistas estuvo conformada de la siguiente manera: Profesional Ejecutivo 24%, Retirado o jubilado 20%, Estudiante 20%, Profesional técnico 14%, Empleado en servicios comercio- venta 7%, Ama de casa 4%, Obrero 4%. El número de noches que pasaron los turistas en Lambayeque fue de 3 noches (considerado como permanencia promedio), el 17% de Turistas Extranjeros se hospeda en hoteles de 4 o 5 estrellas, el 30% en un hotel / Hostal 3 estrellas, 42% Hotel/ hostal 1 ó 2 estrellas, 16% en casa de familiares o amigos, 3% en albergues y el 1% en casas rodante.

En el año 2010 la población masculina que visitó Lambayeque fue un 57% y la femenina un 43%. La edad de los turistas extranjeros fue de 13% de 15 a 24 años, 40% de 25 a 34 años, 14% de 35 a 44 años, 21% de 45 a 55 años, 6% de 56 a 64 años y de 7% de 64 años a más. El 52% era soltero y el 48% tenía una pareja. El grado de instrucción de los turistas se conformó por el 8% que contaba sólo con secundaria, el 11% con una carrera técnica, el 42% carrera universitaria, 13% Post grado, 21% Maestría, y 5% Doctorado. La ocupación de los turistas estuvo conformada de la siguiente manera: Profesional Ejecutivo 24%, Retirado o jubilado 6%, Estudiante 16%, Profesional técnico 27%, Empleado en servicios comercio- venta 7%, Ama de casa 1%, Obrero – Artesano 1%, Profesor 4% y otros 15%. El número de noches que pasaron los turistas en Lambayeque fue de 4 noches (considerado como permanencia promedio), el 18% de Turistas

Extranjeros se hospeda en hoteles de 4 o 5 estrellas, el 39% en un hotel / Hostal de 3 estrellas, 41% Hotel/ hostal 1 o 2 estrellas, 30% en casa de familiares, y en pensión familiar 6%.

En el año 2011 la población masculina visitó Lambayeque en un 55% y la femenina en 45%. La edad de los turistas extranjeros fue de 20% de 15 a 24 años, 31% de 25 a 34 años, 6% de 35 a 44 años, 14% de 45 a 54 años, 16% de 55 a 64 años y de 13% de 65 años a más. El 53% era soltero y el 47% tenía una pareja. El grado de instrucción de los turistas se conformó por el 1% que contaba sólo con primaria, 25% secundaria, el 7% con una carrera técnica, el 45% carrera universitaria, 13% Post grado, 7% Maestría y 3% Doctorado. La ocupación de los turistas estuvo conformada de la siguiente manera: el 3% por altos funcionarios los que laboran en empresas, el 12% por profesional ejecutivo, 11% profesional técnico, 25% estudiantes, 4% empleado en servicios, comercio y vendedor, otros conformó el 25%. El número de noches que pasaron los turistas en Lambayeque fue de 6 noches (considerado como permanencia promedio). El 5% de Turistas Extranjeros se hospeda en hoteles de 4 o 5 estrellas, el 25% en un hotel / Hostal 3 estrellas, 47% Hotel/ hostal 1 o 2 estrellas, 21% en casa de familiares y 2% en alojamientos.

En el año 2012 la población masculina que visitó Lambayeque fue un 71% y la femenina fue un 29%. La edad de los turistas extranjeros fue de 13% de 15

a 24 años, 21% de 25 a 34 años, 18% de 35 a 44 años, 25% de 45 a 54 años, 15% de 55 a 64 años y de 7% de 65 años a más. El 56% era soltero, el 44% era parte de una pareja. El grado de instrucción de los turistas se conformó por el 1% con solo primaria, el 7% con secundaria, 13% con una carrera técnica, el 49% con carrera universitaria, 4% Post grado, 12% Maestría, y 14% Doctorado. La ocupación de los turistas estuvo conformada de la siguiente manera: Alto funcionario (público o privado) con el 4%, 21% profesional ejecutivo, 22% profesional técnico, 11% estudiantes, 9% empleado en servicios, comercio y vendedor, Retirado o jubilado 5%, otros conformó el 28%. El número de noches que pasaron los turistas en Lambayeque fue de 6 noches (considerado como permanencia promedio en Lambayeque). El 9% de Turistas Extranjeros se hospeda en hoteles de 4 o 5 estrellas, el 25% en un hotel / Hostal 3 estrellas, 26% Hotel/ hostal 1 o 2 estrellas, 28% en casa de familiares o amigos y 6% no durmió.

En el año 2013, la población masculina visitó Lambayeque en un 60% y el femenino fue en un 40%. La edad de los turistas extranjeros fue de 60% de 15 a 24 años, 29% de 25 a 34 años, 18% de 35 a 44 años, 11% de 45 a 54 años, 15% de 55 a 64 años y de 10% de 65 años a más. El 55% era soltero y el 45% tenía una pareja. El grado de instrucción de los turistas se conformó por el 8% que contaba sólo con secundaria, el 52% con una carrera técnica, el 13% carrera universitaria, 9% Post grado, 12% Maestría, y 6% Doctorado. La ocupación de los turistas estuvo

conformada de la siguiente manera: el 1% por los que laboran en empresas, el 8% por profesional ejecutivo, 7% profesional técnico, 11% deportistas, 11% estudiantes, 9% empleado en servicios, comercio y vendedor, otros conformó el 53%. El número de noches que pasaron los turistas en Lambayeque fue de 6 noches (considerado como permanencia promedio), 2 noches (permanencia mediana en Lambayeque), 21 noches (permanencia promedio en Perú), 14 noches (permanencia mediana Perú). El 27% de Turistas Extranjeros se hospeda en hoteles de 4 o 5 estrellas, el 40% en un hotel / Hostal 3 estrellas, 30% Hotel / hostel 1 o 2 estrellas, 27% en casa de familiares o amigos y 6% camping.

En el año 2014, la población masculina visitó Lambayeque en un 59% y la femenina en 41%. La edad de los turistas extranjeros fue de 27% de 15 a 24 años, 22% de 25 a 34 años, 22% de 35 a 44 años, 11% de 45 a 54 años, 12% de 55 a 64 años y de 6% de 65 años a más. El 57% era soltero, el 36% casado o conviviente y el 7% tenía solo una pareja. El grado de instrucción de los turistas se conformó por el 1% con solo primaria, el 25% con secundaria, 16% con una carrera técnica, el 35% con carrera universitaria, 7% Post grado, 13% Maestría, y 3% Doctorado. La ocupación de los turistas estuvo conformada de la siguiente manera: Alto funcionario (público o privado) con el 1%, 8% profesional ejecutivo, 12% profesional técnico, 19% estudiantes, 8% empleado en servicios, comercio y vendedor, profesor 10%, Retirado o jubilado 8%, otros conformó el 28%. El

número de noches que pasaron los turistas en Lambayeque fue de 5 noches (considerado como permanencia promedio en Lambayeque), 2 noches (permanencia mediana en Lambayeque), 26 noches (permanencia promedio en Perú), 17 noches (permanencia mediana Perú). El 9% de Turistas Extranjeros se hospeda en hoteles de 4 o 5 estrellas, el 27% en un hotel / Hostal 3 estrellas, 28% Hotel/ hostal 1 o 2 estrellas, 22% en casa de familiares o amigos y 1% en algún albergue.

#### **2.2.1.5.2. Características del visitante Chiclayano**

PromPerú (2012) en el Perfil del Vacacionista Nacional 2011, indicó las características del ciudadano Chiclayano que viaja dentro de Lambayeque del año 2009 al 2011. El flujo de viajes (en miles) de los Chiclayanos dentro del departamento de Lambayeque en el año 2009 fue de 46, en el año 2010 de 69 y en el año 2011 de 145, por otro lado, el gasto promedio de los vacacionistas en el año 2009 fue s/. 316, en el 2010 fue de s/. 391 y en el año 2011 fue de s/. 408. En el año 2009 el 74% viajó a Lambayeque, el 6% dentro de Chiclayo y el 8% fue a Ferreñafe; en el 2010 el 65% fue a Lambayeque, no hubo visitas a Chiclayo y el 35% fue a Ferreñafe; finalmente en el año 2011, el 64% visitó Lambayeque, el 32% Chiclayo y el 4% Ferreñafe. En el caso del gasto, los Chiclayanos que viajaron dentro de departamento Lambayeque realizaron un gasto de s/. 76 en el año 2009, s/. 87 en el año 2010 y s/. 101 en el año 2011; la permanencia de los vacacionistas Chiclayanos en los lugares que

visitaron dentro del departamento de Lambayeque fue de: 5 noches en el 2009, 2 noches en el 2011 y 3 noches en el 2011. En el año 2009 el 6% de vacacionistas viajaron con amigos y/o familiares con niños, el 9% con pareja, el 20% con amigos y/o familiares sin niños, el 23% viajaron solos y el 42% en grupo familiar directo (padre e hijos); en el año 2010 el 5% de vacacionistas viajaron con amigos y/o familiares con niños, el 14% con pareja, el 16% con amigos y/o familiares sin niños, el 29% viajaron solos y el 36% en grupo familiar directo (padre e hijos); en el año 2011 el 10% de vacacionistas viajaron con amigos y/o familiares con niños, el 10% con pareja, el 13% con amigos y/o familiares sin niños, el 27% viajaron solos y el 40% en grupo familiar directo (padre e hijos). En el año 2009 el 83% viajó en ómnibus - el 10% en carro propio, en el 2010 el 81% viajó en ómnibus - el 6% en auto propio y en el 2011 el 91% viajó en ómnibus - el 6% en auto propio. El porcentaje de mujeres que viajaron en el año 2009 fue el 56%, la edad de los visitantes que realizaron viajes en ese año fue de: 18 a 24 años 32%, de 25 a 34 años el 27%, de 35 a 44 años el 19% y de 45 a 64 años el 22%, la edad promedio de viaje fue de 34 años; el 56% era parte de una pareja 56%; el grado de instrucción estuvo conformado de la siguiente manera: Escolar 23%, Técnica 47% y superior 30% teniendo como ocupación: Profesional Ejecutivo: 16%, Profesional técnico: 18%, Ama de casa: 17%, Empleado de servicios 22% y Estudiantes 24%. En el año 2010 el porcentaje de mujeres que viajaron fue de 64%, la edad de los visitantes que realizaron viajes en ese año fue de: 18 a 24 años 20%,

de 25 a 34 años el 29%, de 35 a 44 años el 22% y de 45 a 64 años el 29% , la edad promedio de viaje fue de 37 años; el 51% era parte de una pareja; el grado de instrucción estuvo conformado de la siguiente manera: Escolar 19%, Técnica 42% y superior 39%, teniendo como ocupación: Profesional Ejecutivo: 24%, Profesional técnico: 17%, Ama de casa: 18%, Empleado de servicios 21% y Estudiantes 15%. En el caso del año 2011 el porcentaje de mujeres que viajaron fue de 60%, la edad de los visitantes que realizaron viajes en ese año fue de: 18 a 24 años 24%, de 25 a 34 años el 25%, de 35 a 44 años el 19% y de 45 a 64 años el 32%, la edad promedio de viaje fue de 37 años; el 51% era parte de una pareja; el grado de instrucción estuvo conformado de la siguiente manera: Escolar 39%, Técnica 30% y superior 31% teniendo como ocupación: Profesional Ejecutivo: 39%, Profesional técnico: 30%, Ama de casa: 23%, Empleado de servicios 33% y Estudiantes 15%.

PromPerú (2013) sostuvo en el Perfil del Turista Nacional 2012, que el gasto promedio de los Vacacionistas Chiclayanos en ese año fue de s/. 131 soles, la permanencia fue de 2 noches, el 77% se alojó en casa de familiares/amigos, el 9% en alojamientos pagados y el 14% en otros. Los lugares que visitaron fueron: Lambayeque 48%, Chiclayo 42% y Ferreñafe 9%. En el año 2012, el 6% de vacacionistas viajaron con amigos y/o familiares con niños, el 15% con pareja, el 13% con amigos y/o familiares sin niños, el 20% viajaron solos y el 45% en grupo familiar directo (padre e hijos). En el año 2012, el 84% viajó en

ómnibus - el 8% en carro propio. El porcentaje de mujeres que viajaron en el año 2012 fue el 54%, la edad de los visitantes que realizaron viajes en ese año fue de: 18 a 24 años 22%, de 25 a 34 años el 22%, de 35 a 44 años el 18% y de 45 a 64 años el 38%, la edad promedio de viaje fue de 38 años; el 52% era parte de una pareja; el grado de instrucción estuvo conformado de la siguiente manera: Escolar 23%, Técnica 31% y superior 46%, teniendo como ocupación: Profesional Ejecutivo: 18%, Profesional técnico: 9%, Ama de casa: 13%, Empleado de servicios 10%, Estudiantes 16%, Trabajador independiente: 29%.

Mincetur & PromPerú (2014) afirmaron en el Perfil del Turista Nacional 2013, que durante ese año hubo un total de 7,686 viajes dentro de la región Lambayeque, los chiclayanos son los ciudadanos que menos viajan dentro de su propio departamento, las provincias con crecimiento en el número de visitantes fueron Chiclayo y Ferreñafe, con 5% cada una, con respecto al 2012. El porcentaje de viaje en el año 2013 fue: Chiclayo 47%, Lambayeque 39%, Ferreñafe 14%, y el gasto promedio fue de s/. 169 soles, las noches de permanencia fueron 4. Los lugares de alojamiento estuvieron conformados de la siguiente manera: Alojamiento pagado: 20%, Casa de familia/Amigos 76% y otros 4%. En el año 2013, el 6% de vacacionistas viajaron con amigos y/o familiares con niños, el 14% con pareja, el 17% con amigos y/o familiares sin niños, el 20% viajaron solos y el 40% en grupo familiar directo (padre e hijos). En

ese año, el 91% viajó en ómnibus - el 5% en carro propio. El porcentaje de mujeres que viajaron en el año 2013, fue de 61%, la edad de los visitantes que realizaron viajes en ese año fue de: 18 a 24 años 17%, de 25 a 34 años el 25%, de 35 a 44 años el 21% y de 45 a 64 años el 37%, la edad promedio de viaje fue de 38 años; y el 56% era parte de una pareja.

Mincetur & PromPerú (2015) indicaron en el Perfil del Turista Nacional 2014, que el vacacionista Chiclayano fue el origen de 100,771 viajes, y el gasto promedio fue S/. 424, superior en S/. 64.00 al reportado el 2013, la estadía promedio aumentó a 6 noches. La mayoría de vacacionistas son mujeres, representan el 56%, la edad promedio fue de 37 años, el 58% formó parte de una pareja y el 79% posee educación superior (técnica o universitaria). El grupo de viaje de los vacacionistas Chiclayanos estuvo integrado en promedio por 3 personas, los viajes en familia son los mayoritarios con 33% del total. El 83% se traslado en ómnibus, en el caso del alojamiento casi el 100% se aloja en casa de amigos o familiares.

### **2.2.2. Hotelería**

Ramírez (2007) afirmó que la Hotelería, es una actividad subsecuente del turismo y lo calificó como un sistema integral, del cual se desprenden los siguientes conceptos:

1. Para la Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo, es el servicio de alojamiento, alimentación y

servicios complementarios requeridos por el turista, los cuales se proporciona en un establecimiento con un mínimo de 10 habitantes.

2. Para el público en general, es un lugar de descanso por un pequeño periodo, del cual hacen uso en su tiempo libre.
3. Para el ejecutivo y en general para cualquier hombre de negocios, es un punto de llegada con todas las facilidades y comodidades que requiere su actividad en situaciones de bienestar y seguridad, similares y mejores a las de su propio despacho profesional.
4. Para cualquier individuo en particular, es un lugar de alojamiento con las mejores condiciones de bienestar y seguridad, en situaciones de carácter temporal, o cuando se trata de un modo de vida escogido de carácter permanente.

En la hotelería, las empresas que se dedican a este rubro tienen características propias que lo diferencian de otras empresas, Masalles (2010) sostuvo que estas características son un amplio abanico de propuestas de servicio, y que en toda empresa dedicada al alojamiento turístico, la inestabilidad de los ingresos se derivan de un ciclo de operaciones, afectado especialmente por condiciones externas, fuera del control de la empresa, estas condiciones pueden ser: La climatología, ciclos vacacionales en los destinos emisores, incidencia de eventos destacados en el entorno de mercado, días de la semana, variaciones, rutas de acceso y motivaciones del visitante.

#### **2.2.2.1 Tipos y Clasificación de Hoteles en países de Latinoamérica**

Para tener un conocimiento más amplio de los tipos y clasificación de hoteles en el mundo, se conoció

la experiencia de dos países de América Latina; Chile y México, ya que estos presentan una buena posición en el Ranking de los países Latinoamericanos más visitados, de la misma manera es el caso del Perú, el cual posee también una buena ubicación en el ranking.

#### **a. Chile**

El reglamento de calificación y clasificación de establecimientos que prestan servicio de alojamiento en Chile (2003), sostuvo que se consideró servicio de alojamiento turístico a aquel que preste alojamiento comercial por un período no inferior a una pernoctación, en establecimientos que mantengan como procedimiento permanente, un sistema de registro de ingreso e identificación de los clientes cada vez que éstos utilicen sus instalaciones; permitan también el libre acceso y circulación de los huéspedes a los lugares de uso común, y estén habilitados para recibir huéspedes en forma individual o colectiva, con fines de recreo, deportivos, de salud, de estudios, de gestiones de negocios, familiares, religiosos, vacacionales u otras manifestaciones turísticas. Los establecimientos que prestan servicio de alojamiento turístico fueron clasificados en: Albergue, Apart-hotel, Hospedaje familiar, Hostal, Hostería, Hotel, Lodge, Motel y Resort.

#### **b. México**

Existen organismos que regulan mediante normas, la clasificación de estrellas en los hoteles, en

el caso de México, estos organismos son; Sectur, Cuerpo Especializado de Seguridad Turística & Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (2012) cuentan con un Sistema de Clasificación Hotelera, el cual genera certeza para el turista en cuanto a las cualidades del hotel en que se alojará, la SCH provee a la industria del sector una herramienta de medición que refleja con precisión la demanda de los huéspedes y permite una comparación objetiva, incluyente y equitativa entre diversos tipos de espacios e instalaciones. La clasificación de hoteles se da en un rango de una a cinco estrellas, con intervalos de media estrella. El número de estrellas refleja de modo intuitivo el tipo de oferta que el hotel ofrece a sus huéspedes, de modo que hoteles con cualidades superiores obtienen también mayor número de estrellas al ser evaluados. Dicha clasificación consta de cinco estrellas, las cuales están conformadas de la siguiente manera: (Tabla 3).

Tabla 3  
Clasificación de Hoteles según estrellas

Una Estrellas	Sólo ofrece lo indispensable
Dos Estrellas	Servicios e infraestructura básica
Tres Estrellas	Instalaciones adecuadas, servicio completo y estandarizado, sin grandes lujos.
Cuatro Estrellas	Instalaciones de lujo y servicio superior
Cinco Estrellas	Instalaciones y servicios excepcionales

Fuente: Sectur, Cestur & Conacyt (2012).

El sector hotelero en México también reconoce el valor de dar garantías en cuanto al alojamiento que

ofrece a sus huéspedes y, ante ello se ha generado diversas iniciativas para desarrollar la calidad y generar confianza. Entre esas iniciativas se han destacado programas de desarrollo de marca, las certificaciones de servicio, y también la clasificación de su oferta dentro de ciertos estándares de servicio. En primer lugar para la clasificación hotelera es sumamente importante la integración de perspectivas entre la oferta y demanda, ya que es ahí donde se realizó un proceso analítico para detallar la experiencia de uso que vive la demanda (huéspedes), en un espacio determinado (hotel). Para ello se consideraron algunas variables relacionadas al ambiente físico del hotel, el personal de servicio, el producto de alojamiento adquirido, la interacción con otros huéspedes y también elementos de comunicación presentes. Algunos servicios especiales, agregan valor al establecimiento y brindan una mejor.

### **c. Perú**

El Reglamento de Establecimientos de Hospedaje en el Perú (2014) estableció disposiciones para la clasificación, categorización, funcionamiento y supervisión de los establecimientos de hospedaje; asimismo, estableció los órganos competentes en dicha materia. Están sujetos a las normas del Reglamento todos los establecimientos que prestan el servicio de hospedaje. Los establecimientos de hospedaje podrán solicitar al Órgano Regional Competente, su clasificación y/o categorización,

cumpliendo con los requisitos de infraestructura, equipamiento y servicio establecidos.

Los establecimientos de hospedaje se clasifican y/o categorizan de la siguiente manera (Tabla 4).

Tabla 4  
*Clasificación y categorización de hospedajes*

Clase	Categoría
Hotel	Una a cinco estrellas
Apart– Hotel	Tres a cinco estrellas
Resort	Tres a cinco estrellas
Ecolodge	-
Albergue	-

Fuente: Mincetur (2014).

Laraiza (2016) en su blog sobre Clasificación de Hoteles, señaló la clasificación internacional de hoteles según la OMT, la cual se da en función a estrellas, para recibir cada estrella, el hotel debe guardar ciertas características, las cuales son las siguientes:

1. Hoteles de una estrella: Son hoteles pequeños manejados por los propietarios, que tienen buen ambiente y están localizados cerca de lugares de atracción con servicio de transporte accesible.
2. Hoteles de dos estrellas: Son hoteles de tamaño medio y con buena ubicación, los cuales prestan servicio de teléfono y televisión en los dormitorios.
3. Hoteles de tres estrellas: Estos hoteles ofrecen más comodidad, incluyen grandes salas con

decoraciones especiales y bonitos vestíbulos. Son hoteles de distintos tamaños, con restaurantes que ofrecen variedad de alimentos.

4. Hoteles de cuatro estrellas: Son hoteles grandes con recepciones confortables y excelente servicio de restaurante.
5. Hoteles de cinco estrellas: Son hoteles que ofrecen los más altos niveles de comodidad y servicio con vestíbulos y habitaciones suntuosas y los más exquisitos menús en alimentos y bebidas, cumpliendo las rigurosas exigencias del cliente.

#### **2.2.2.2 Hotelería en el Perú 2009-2014**

Andina (10 de Octubre del 2010) afirmó que las inversiones hoteleras alcanzaron un récord histórico en el 2011 al sumar 475.4 millones de dólares, lo que significó un crecimiento de 324.5 por ciento respecto a lo registrado al año 2010, de 112 millones. Además, sostuvo según lo expresado por la gerente general de la SHP, que durante el período 2009 - 2013 el monto total de inversión proyectado fue de 1,230.7 millones de dólares, y las inversiones más fuertes se concretarían en los años 2011 y 2013. Andina, también precisó que si bien hasta la fecha la zona sur ha concentrado las mayores inversiones hoteleras, se avecinan cambios drásticos en el comportamiento de los inversionistas, quienes están viendo con mayor interés el centro y norte del país.

El Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo (2014) indicó que en el año 2012, la actividad de restaurantes y hoteles, registró un crecimiento de 8,8%

respecto al 2011 (Figura 18). Este crecimiento fue impulsado por el incremento por parte de la actividad de restaurantes (8,8%), y de hoteles (8,9%). El crecimiento alcanzando por la actividad hotelera, se debió al aumento del servicio de hospedaje. El sector económico de restaurantes y hoteles, entre el 2004 al 2008, creció en 7,0% en promedio. En el 2009 y como consecuencia de la crisis económica global, el sector se desaceleró considerablemente (2,3%), para luego recuperar su dinamismo en años posteriores, a un ritmo de crecimiento de 8,9% en promedio entre el 2010 al 2012.

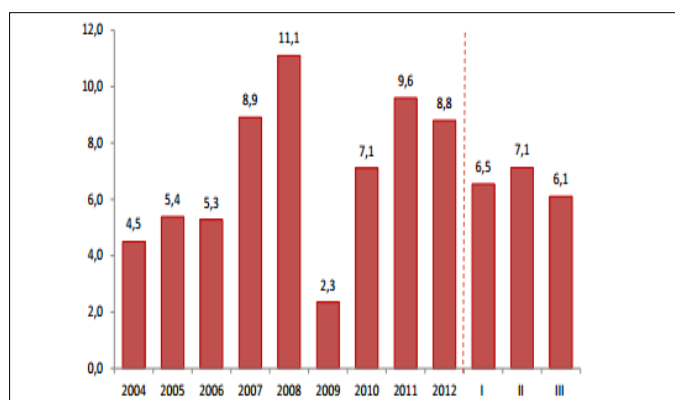


Figura 18. PBI del sector restaurantes y Hoteles, 2004 -2012, I-III Trimestre 2013.

Fuente: Ministerio de Trabajo y promoción del empleo (2014).

En Perú, existen organismos netamente orientados a las empresas hoteleras, este es el caso SHP (2015) la cual se constituyó el 11 de septiembre del 2002 en la ciudad de Lima, bajo la modalidad de Asociación Civil sin fines de lucro, agrupando a los Hoteles más prestigiosos del país, siendo algunos de sus miembros ganadores de reconocidos premios mundiales por su calidad de servicios. La SHP cumple sus fines contribuyendo al desarrollo de la actividad hotelera dentro del ámbito nacional, velando por sus intereses y

promocionando sus actividades; promociona también el desarrollo de las relaciones interinstitucionales con organismos similares, nacionales e internacionales; participa en eventos vinculados al turismo tanto dentro como fuera del país; organiza eventos internacionales vinculados al turismo, como el Travel Mart Latin América, realizado en Lima, Perú, en los años 2005 y 2010, con la asistencia de más de 1000 operadores de turismo provenientes de todas partes del mundo, y finalmente se encargó también de promocionar prácticas de educación continua en la actividad Hotelera.

García (2015) afirmó que según lo considerado por el Mincetur, el Perú registró un déficit en infraestructura hotelera cercano a los US\$ 900 millones. Este déficit se aprecia en todas las categorías de hoteles, diferenciadas por el número de estrellas. Escudero citado por García (2015) también afirmó que en concreto para el año 2013, debido a la lentitud burocrática, fueron 35 los proyectos estimados pero finalmente sólo 6 de ellos se materializaron. En el año 2012, cuatro cadenas hoteleras españolas mostraron su interés en el sector hotelero peruano, estos grupos fueron: Barceló, NH Hoteles, AC Hotels y Hotus a Hotels, la estrategia a seguir consistía en firmar un convenio con un socio local, invirtiendo como máximo US\$ 1 millón en la implementación de su know-how, exactamente estaban interesados en el segmento corporativo que cuenta con un 80% de ocupación promedio en Lima, Trujillo, Chiclayo y Piura. Pero desafortunadamente la falta de infraestructura hotelera y las trabas burocráticas del aparato estatal, frenó el interés de las empresas

españolas, a pesar de ello, a mitad del año 2013 el grupo Barceló estuvo estudiando la posibilidad de abrir un hotel para el año 2015 en las playas del norte del país.

La SHP (2015) realizó un estudio para Hotel y Tourism Advisor, donde sostuvo que en el año 2014, en el país existían en ese momento 17 marcas internacionales con un total de 47 hoteles y 10 marcas nacionales, con un número de 43 hoteles. Las marcas Internacionales, presentes en el país son: Marriott, Belmond, Star Wood, Hilton, Decameron, Swissotel, Accor, Atton, Radisson, GHL, Wyndham, Exe, Melia, Estelar y Thunderbir. En el caso de marcas nacionales se encuentran: Libertador, Inkaterra, Casa Andina, La Hacienda Hoteles & Casino, Aranwa, Hoteles San Agustín, Tierra Viva, Costa del Sol y los Portales.

Según Mincetur (2016) el número de Hoteles 3 estrellas en Lambayeque en el año 2009, fue de 136 con 4,619 habitaciones, en el 2010 hubieron 169 hoteles con 6,618 habitaciones, en el 2011 aumentaron a 213 hoteles con 7,696 habitaciones. En el año 2012, el número de hoteles fue de 264 hoteles con 8,666 habitaciones, en el 2013 hubieron 296 hoteles con 10,623 habitaciones y finalmente en el 2014 existieron 276 hoteles con 9 642 habitaciones (Figura N° 19 y 20).

### **III. METODOLOGÍA**

En esta parte se abordó todo el proceso metodológico aplicado en esta investigación, para ello se incluye el tipo de investigación, la población, muestra y muestreo, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, y el procesamiento y análisis de los datos.

#### **3.1. Tipo de Estudio**

El tipo de estudio utilizado en la investigación fue el “Ex post facto”, Alvitres (2000), afirmó que este tipo de estudio proviene del latín y significa “con posterioridad al hecho”. Es decir sirve para indicar que la investigación se efectúa después de determinar las alteraciones de la variable independiente en el curso natural de los hechos. Así mismo, Alvitres definió a la investigación Ex post facto, como una investigación sistemática empírica, en la cual el científico no tiene control directo sobre las variables independientes, porque ya acontecieron sus manifestaciones o por ser intrínsecamente manipulables. Los investigadores logran la variación que desean, no por manipulación directa de las variables, sino seleccionando a los individuos en que la variable está presente o ausente, es fuerte o débil. La investigación fue contrastada en base a los resultados obtenidos del análisis comparativo del impacto económico del turismo en la Hotelería en el Perú, con el Hotel tres estrellas “Lucky Star”.

#### **3.2. Área y línea de investigación**

Área: Economía y Negocios. Línea: Gestión de Servicios Turísticos y de Hospitalidad.

### 3.3. Población, Muestra y Muestreo

Para la presente investigación, se tuvo como objeto de estudio al Hotel tres estrellas “Lucky Star”. La población, estuvo conformada por dos elementos, los cuales contribuyeron con el acopio de datos e información, estos elementos son los siguientes: La señora, Mirly Llanos Montalván, Gerente del Hotel; y los estados financieros del año 2009 al 2014. Al ser los elementos estudiados un número pequeño, estos se convierten en la muestra de la investigación, es por esta misma razón que no existe muestra, ni técnicas de muestreo.

### 3.4. Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

En esta investigación se utilizó el método mixto, para ello Hernández, Fernández & Baptista (2010) afirmaron que los métodos mixtos, representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias), y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

Hernández *et. al*, también sostuvieron que existen dos estrategias en la metodología de la investigación mixta, las cuales son las siguientes:

- a) Cambio de estrategia (por ejemplo, primero aplicar métodos cualitativos para “iluminar”, y producir teoría fundamentada y luego utilizar métodos cuantitativos para “aquilatarla”).
- b) Estrategia contextual “revestida” (por ejemplo, utilizar una aproximación cualitativa para recolectar información del contexto con el fin de facilitar la interpretación de datos cuantitativos o “reconciliar” descubrimientos).

Afirmaron también que uno de los propósitos más importantes de diversos estudios mixtos, es la transformación de datos para su análisis.

Dentro de la metodología mixta se encuentra el método o diseño Exploratorio Secuencial (DEXPLOS). El diseño implica una fase inicial de recolección y análisis de datos cualitativos seguida de otra donde se recaban y analizan datos cuantitativos. Hay dos modalidades del diseño atendiendo a su finalidad:

- a) Derivativa. En esta modalidad la recolección y el análisis de los datos cuantitativos se construyen sobre la base de los resultados cualitativos. La mezcla mixta ocurre cuando se conecta el análisis cualitativo de los datos y la recolección de datos cuantitativos. La interpretación final es producto de la integración y comparación de resultados cualitativos y cuantitativos. El foco esencial del diseño es efectuar una exploración inicial del planteamiento.

En este caso es útil usar un diseño exploratorio secuencial de tres etapas:

1. Recabar datos cualitativos y analizarlos.
  2. Utilizar los resultados para construir un instrumento cuantitativo.
  3. Administrar el instrumento a una muestra probabilística de una población para validarlo.
- b) Comparativa. En este caso, en una primera fase se recolectan y analizan datos cualitativos para explorar un fenómeno, generándose una base de datos; posteriormente, en una segunda etapa se recolectan y analizan datos cuantitativos y se obtiene otra base de datos (esta última fase no se construye completamente sobre la plataforma de la primera, como en la modalidad derivativa, pero sí se toman en cuenta los resultados

iniciales: errores en la elección de tópicos, áreas complejas de explorar, entre otros). Los descubrimientos de ambas etapas se comparan e integran en la interpretación y elaboración del reporte del estudio. Se puede dar prioridad a lo cualitativo o a lo cuantitativo, o bien, otorgar el mismo peso, siendo lo más común lo primero (CUAL). En ciertos casos se le puede otorgar prioridad a lo cuantitativo, por ejemplo: cuando el investigador intenta conducir fundamentalmente un estudio (CUAN) pero necesita comenzar recolectando datos cualitativos para identificar o restringir la dispersión de las posibles variables y enfocarlas. Pero siempre se recolectan antes los datos cualitativos.

En ambas modalidades, los datos y resultados cuantitativos asisten al investigador en la interpretación de los descubrimientos de orden cualitativo. Es útil para quien busca explorar un fenómeno, pero que también desea expandir los resultados. Una gran ventaja del DEXPLOS reside en que es relativamente más fácil de implementar, porque las etapas son claras y diferenciadas. Asimismo, resulta más sencillo de describir y reportar (Creswell, 2009), citado por Hernández, Fernández *et. al.* Su desventaja es que requiere de tiempo, particularmente en la modalidad derivativa, ya que el investigador debe esperar a que los resultados de una etapa hayan sido analizados cuidadosamente para proceder a la siguiente.

Para esta investigación se ha utilizado dos tipos de técnicas: cualitativas y cuantitativas, ya que ambos tipos de técnicas frecuentemente se utilizan números y elementos discursivos e interpretativos, tal como lo afirmó Rojas (2011, p. 279).

La técnica cualitativa utilizada para la recolección de datos fue:

- 1) La técnica de investigación documental (procedimientos orientados a la aproximación, procesamiento y recuperación de información contenida en documentos, independientemente del soporte documental en que se hallen). Ejemplos de estas técnicas son el aparato crítico (conjunto de apoyos al texto principal de un documento científico, según normas internacionales), las técnicas de lectura (aproximación al documento) y la reseña, el resumen, entre otros (recuperación de la información).

Rojas (2011) sostuvo que las fuentes de información utilizadas en la investigación se denominan genéricamente Unidades Conservatorias de Información, y se trata de personas, instituciones, documentos, cosas, bibliografías, publicaciones, Estados del Arte, Estados del Conocimiento, Tesis, Bases de datos, fuentes electrónicas situadas en la red web, entre otros cuya función es la de almacenar o contener información. Rojas también propuso que un documento está constituido por dos partes: el soporte documental, que es el material físico en que se presenta el documento; y, por otro lado, la información contenida en el documento.

Rojas (2011) sostuvo que las técnicas de investigación documental se aplican a algunos tipos de documentos (generalmente a textos: libros, artículos en revistas, reportes de entrevistas, notas de clase y registros de observación directa). Pueden ser clasificadas de la siguiente manera:

- a. Técnicas de investigación documental de Aproximación.
- b. Técnicas de lectura, como PQRST, Diagonal y entre otras.

En el caso de la técnica de lectura conocida como PQRST, es conocido también como un método, que fue inventado por el Profesor Robinson (1970, citado por Rojas, 2011) el mismo que contiene cinco pasos de aprendizaje: PQRST= Preview + Question + Read + Selfrecitation + Test; y en español sería así: (P) preview = vista general. (Q) question = pregunta. (R) read = lectura activa. (S) selfrecitation = repetición. (T) test = control.

- c. Temas exploratorias de testimonios, entrevistas exploratorias, visitas y vistas previas de documentos.
- d. Técnicas de investigación documental de Procesamiento.
- e. Aparato crítico, subrayado, notas al margen de texto y notas de sesión.
- f. Consulta a fuentes alternativas como Diccionarios y lecturas complementarias.
- g. Técnicas de investigación documental de Recuperación:
  1. Interpretación hermenéutica, es la forma de explicar e interpretar ciertos textos.
  2. Mapas mentales, conceptuales y cuadros sinópticos.
  3. Fichas bibliográficas, de trabajo, reseñas, resúmenes, controles de lectura.
  4. Clippings (los recortes), registros de observación, reportes de entrevista.

Para Cortez & García (2003, p. 18) la recolección de datos se da a través de, documentos, los cuales son [registros de] hechos o rastros de 'algo' que ha pasado, de ahí que como 'testimonios' que proporcionan información, datos o cifras, constituyen un tipo de material muy útil para la investigación social, los cuales necesariamente deben estar plasmados sobre un soporte (papel, electrónico, magnético, entre otros). Entonces Cortez & García (2003) afirmaron que, tenemos

por documentos los libros, revistas, investigaciones, informes, documentos escritos, mapas, periódicos, obras literarias, entre otros, elaborados por una persona o un grupo de personas, organizaciones e instituciones.

### **3.5. Plan de Análisis de los Datos**

En el caso del plan de análisis de los datos de una investigación Ex Post Facto, fue a través del análisis estadístico, mediante el programa Microsoft Excel 2010, para el procesamiento de la información proporcionada por la gerente del hotel y los estados financieros de “Lucky Star”, permitiendo elaborar tabla y gráficas, en el rango de tiempo desde el 2009 hasta el 2014. En el caso de la información documental, con el procesamiento de la entrevista y de la información bibliográfica registrada, utilizamos el programa Microsoft Word 2010, para el análisis de los textos y de la entrevista a la gerente del hotel.

## **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En esta parte, se mostrará los resultados a través de cuadros y figuras, los cuales han sido procesados de la información obtenida a lo largo de esta investigación, se procederá también a realizar una discusión de dichos resultados con la información.

### **4.1. Resultados**

#### **4.1.1. Impacto del turismo en el Perú durante el periodo 2009-2014**

1. Periodo 2009. El crecimiento de turistas se desaceleró en el año 2009, ya que ingresaron al país dos millones 30,000 turistas, tuvo un crecimiento de 5%. Sin embargo, el turismo receptivo destacó en el país por su creciendo, pues en otras naciones esta actividad decreció a consecuencia de la crisis financiera internacional y a la gripe A (H1N1).

2. Periodo 2010. En este periodo el estado buscó mitigar la pobreza; orientó sus acciones a hacer del turismo una actividad con un desarrollo sostenible, competitivo y participativo, así el ingreso de divisas generado por el turismo receptivo fue de US\$ 2,741 millones, cifra superior en 12,4% respecto al año 2009, la llegada de turistas internacionales fue de 2'299,187 millones, cifra que superó en 7,4% respecto al año 2009.
3. Periodo 2011. El Perú recibió 2,5 millones de turistas extranjeros en el 2011, los cuales generaron divisas por US\$ 3.300 millones de dólares, ocuparon Lambayeque 158, 420 turistas. En el año 2011, el turismo creció 13% en Perú, mientras que en el mundo solo el 4%.
4. Periodo 2012. En el año 2012 se logró un crecimiento importante respecto al turismo en el Perú, tal como lo afirmó Mincetur (2012) en el Balance general de fin de año 2012, la llegada de turistas internacionales fue de 9%, así como en el ingreso de divisas por turismo receptivo (11%). Al cierre del 2012 el turismo fue el cuarto generador de divisas del país. En el caso del año 2012, el turismo en el país creció 9.8% y en el mundo sólo un poco más de 3%.
5. Periodo 2013. La expansión del turismo en el 2013 fue sustentada por el turismo corporativo, que avanzó un 10%; el turismo fronterizo con un 25% de crecimiento, y el turismo receptivo, con una alza de un 5%. El turismo creció cuantitativamente en 12% durante el 2013 respecto al 2012, lo que se traduce en la llegada de 3.25 millones de turistas extranjeros al Perú e ingresos de unos 3,800 millones de dólares.
6. Periodo 2014. La situación económica del Perú en el año 2014 fue favorable, a pesar de la desaceleración de las economías, en especial de los países desarrollados. Las divisas generadas por la actividad turística se calcularon en US\$ 3.9 mil millones al año 2014, con un crecimiento promedio del 12% anual.

#### 4.1.2. Impacto del turismo en Hoteles tres estrellas de Lambayeque del 2009 al 2014

En este punto de la investigación, se muestra los resultados del análisis realizado a la hotelería durante el periodo 2009 al 2014.

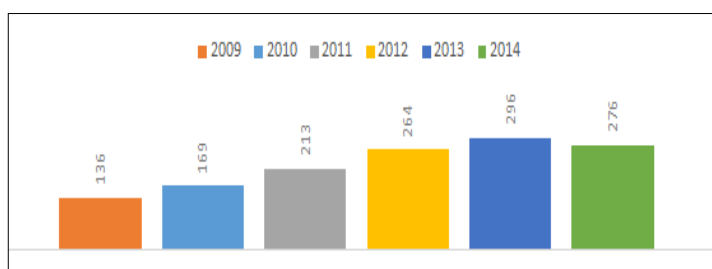


Figura 19. Número de establecimientos hoteleros de tres Estrellas durante el periodo 2009 al 2014.

Fuente: Mincetur (2016).

En el año 2009 hubo 136 hoteles, en el 2010 hubo 169 hoteles, en el 2011 tuvo 213 hoteles, en el año 2012, hubieron 264 hoteles, en el 2013 los hoteles crecieron a 296 hoteles, pero este crecimiento del año 2009 al 2013, cayó en el 2014 con 276 hoteles.

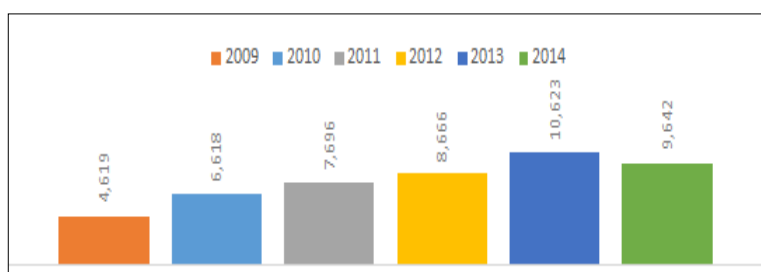


Figura 20. Número de Habitaciones de hoteles tres estrellas durante el periodo 2009 al 2014.

Fuente: Mincetur (2016).

Existieron 4,619 habitaciones en el 2009, 6,618 en el año 2010, 7,696 en el año 2011, 8,666 en el año 2012 y 10, 623 en el año 2013, en este periodo del 2009 al 2013 existió un incremento significativo, pero este cambio en el año 2014 ya que solo se registraron 9,642 habitaciones, número menor al año anterior.

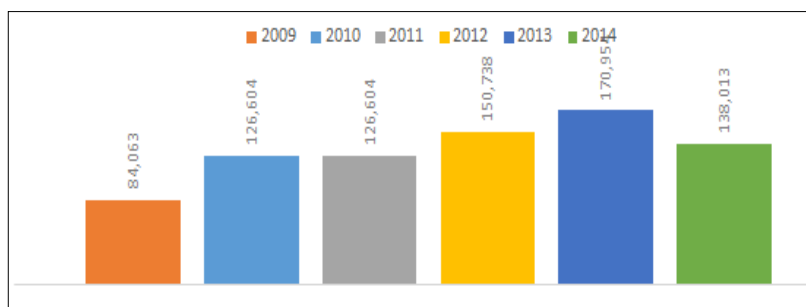


Figura 21. Número de Pernoctaciones de hoteles tres estrellas durante el periodo 2009 al 2014.

Fuente: Mincetur (2016).

Se registraron 84,063 pernoctaciones en hoteles 3 estrellas en el año 2009, 126,604 en el año 2010 y 2011, es decir no existió ninguna diferencia en estos años. En el año 2012 las pernoctaciones fueron de 150,738 y en el año 2013 hubo crecimiento con 170 y 951, desafortunadamente en el año 2014, este crecimiento cambio con la cifra de 138,013.

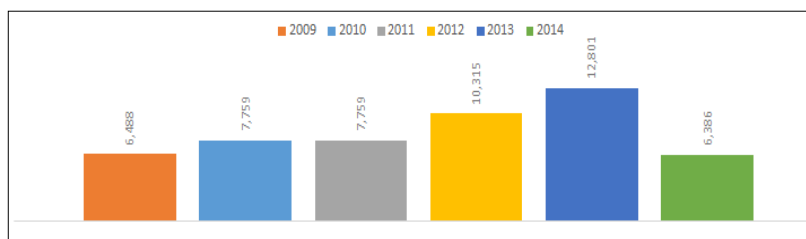


Figura 22. Número de Turistas Extranjeros que visitaron Lambayeque durante el periodo 2009 al 2014.

Fuente: Mincetur (2016).

En el año 2009 se registró la visita de 6,488 turistas extranjeros en Lambayeque, 7,759 en el año 2010 y 2011, no hubo variación en estos años. En el año 2012 el crecimiento fue de 10,315 visitas y el año 2013 tuvo 12,801, es decir existió un aumento de visitas. Pero en el 2014 el número de visitas de turistas extranjeros a Lambayeque tuvo una baja significativa con 6,386.

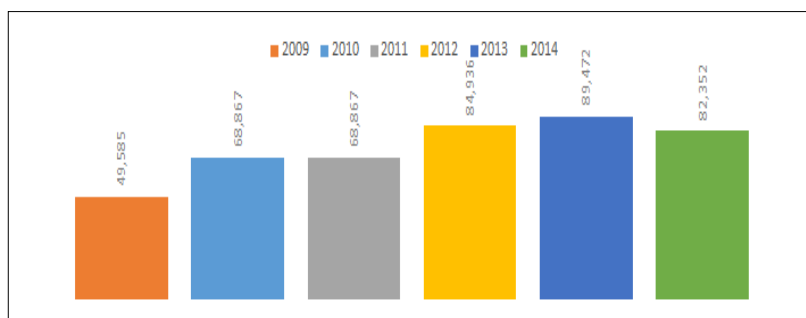


Figura 23. Número de Turistas Nacionales que visitaron Lambayeque durante el periodo 2009 al 2014.

Fuente: Mincetur (2016).

En el año 2009 se registró la visita de 49,585 turistas nacionales en Lambayeque, 68,867 en el año 2010 y 2011, no hubo variación en estos años. En el año 2012 el crecimiento fue de 84,936 visitas y el año 2013 tuvo 89,472, es decir existió un aumento de visitas. Pero en el 2014 el número de visitas de turistas Nacionales a Lambayeque tuvo una baja significativa con 82,352.

#### 4.1.3. Impacto de la Hotelería de Lambayeque en el Hotel tres estrellas “Lucky Star” de la ciudad de Chiclayo en el año 2013 y 2014

Se analizaron estos años, ya que en la información recabada a lo largo de la investigación, las variables que coincidieron fueron la del Número de Huéspedes, Número de pernoctaciones, Número de Turistas Extranjeros y Turistas Nacionales, tanto de la Hotelería en Lambayeque como la del Hotel “Lucky Star”, es por esta razón que fue posible hacer el cruce de información solo de estos años.

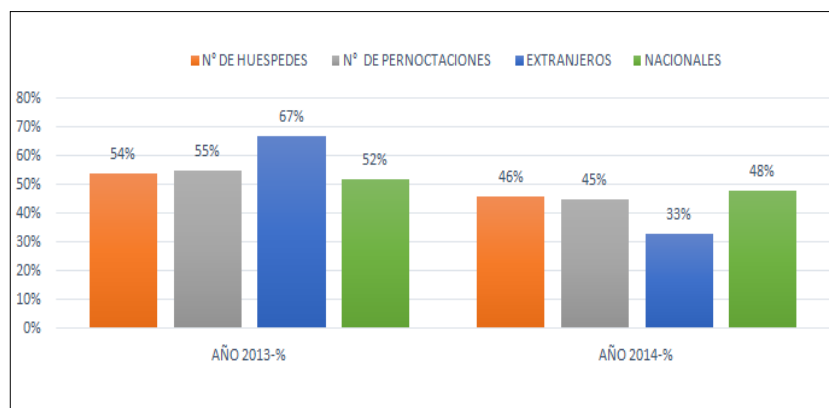


Figura 24. Número de Huéspedes, Número de pernoctaciones, Número de Turistas Extranjeros.

Fuente: Elaboración propia (2016).

En el año 2013 el número de huéspedes en los hoteles tres estrellas de Lambayeque fue del 54%, porcentaje mayor al del 2014, ya que este presentó sólo un 46%. En el caso del número de pernoctaciones esta alcanzó un 55% en el 2013 y un 45% en el 2014, el número de turistas extranjeros que visitó Lambayeque en el 2013, fue de 67%, mucho mayor al año 2014, el cual presentó 33%. Los turistas nacionales que visitaron Lambayeque en el 2013, estuvo representado por un 52% y por un 48% en el 2014. Como se puede observar la hotelería decreció en el año 2014.

#### 4.1.4. Crecimiento del hotel tres estrellas “Lucky Star”, durante el periodo 2009-2014

Para la obtención de información más detallada acerca del Hotel 3 estrellas “Lucky Star” de la ciudad de Chiclayo, se realizó una entrevista a la Gerente del Hotel, la señora Mirly Llanos Montalván (Entrevista 1). En esta entrevista se habló acerca de la historia y fundación del Hotel, la cual fue en el año 2005 y su nombre fue en honor a su padre el señor Luciano Llanos, ya que a este lo llamaban “Lucky” y el complemento para el nombre fue “Star” debido a que en la hotelería se categoriza por estrellas. La inversión inicial para la compra del terreno fue de 100 mil dólares, el costo de la infraestructura fue de un millón de dólares, en el año 2007 se

compró otro terreno para ampliar el hotel, esta vez el costo fue de 150 mil dólares y la infraestructura tuvo un valor de dos millones. Los servicios ofrecidos en el año 2005 al 2008 fue el de un auditorio, el cual era pequeño al igual que el restaurante, en el año 2009 se hizo algunos cambios para que estos espacios fuesen más grandes y también se construyó una piscina, el costo de esto fue 500 mil soles. El hotel cuenta con 41 habitaciones, en el año 2005 sólo se ofrecía habitaciones simples y matrimoniales. Cabe resaltar que desde el año 2012, la señora Mirly Llanos es quien dirige el hotel como administradora, y es allí donde se realizaron algunos cambios, como la implementación de nuevos tipos de habitaciones como: Estándar, matrimonial, dobles, Suits, Senior Suits, Suits presidencial, lo mismo sucedió con los empleados los cuales fueron 8 del 2005 hasta el 2011; y 12 en el 2012. El tipo de huéspedes que recibe normalmente el hotel, son los turistas de negocio. La ocupabilidad en el año 2009 al 2011 fue de 30%, en el 2012 de 50%, en el 2013 fue de 65%; y finalmente el 2014 fue de 65% también.

Por otro lado el crecimiento y desarrollo económico del Hotel tres estrellas “Lucky Star”, se pudo medir a través de ratios, los cuales se detallaran a continuación:

#### **a) Ratios de Solvencia de Capital**

Estos ratios permitieron medir: Estructura de capital, razón de endeudamiento del periodo 2009 al 2014 y consistencia solo del año 2014, ya que sólo se obtuvo información a detalle del Pasivo y Activo corriente y no corriente, de ese año.

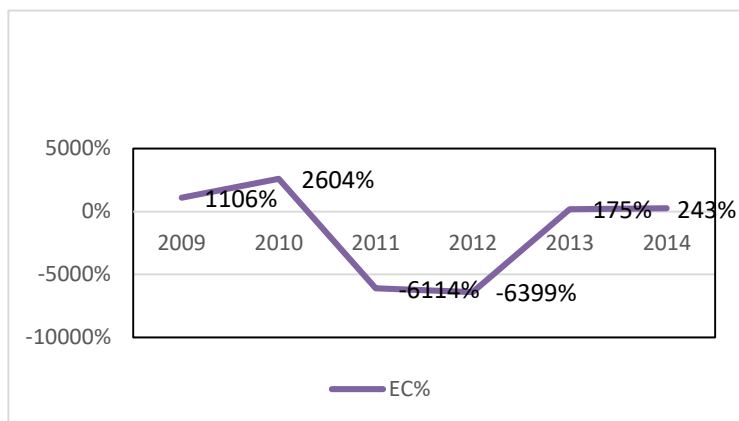


Figura 25. Estructura de Capital periodo 2009 al 2014.  
Fuente: Elaboración propia, 2016.

Durante el periodo 2009 al 2014 no hubo solvencia económica por parte de la estructura de capital.

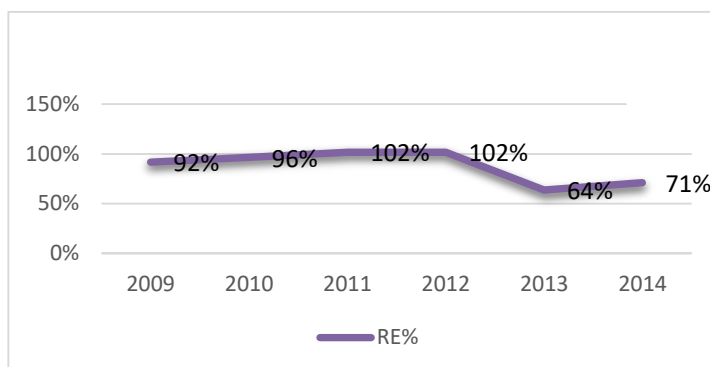


Figura 26. Razón de endeudamiento durante el periodo 2009 al 2014.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Durante el año 2009 al 2012, no existió solvencia por parte del activo. En el año 2013 el 64% estuvo comprometido con terceros, quedando la empresa con un 36% para solventarse y durante el año 2014 el 71% estuvo comprometido con terceros quedando la empresa con un 29% para solventarse.

Tabla 5  
Consistencia del Hotel "Lucky Star"

Consistencia	2014
Activo no corriente	1,451,104
Pasivo no corriente	2,161,572
	0.671

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Sólo existe consistencia en el año 2014, el cual es de 67.1% de activo no corriente; y está comprometido con terceros, teniendo solo un 32.9% para comprometerse.

#### b) Ratios de Rentabilidad (ROE – ROA)

Estos ratios, permitieron medir el rendimiento sobre el patrimonio y el rendimiento sobre los activos totales del periodo 2009 al 2014.

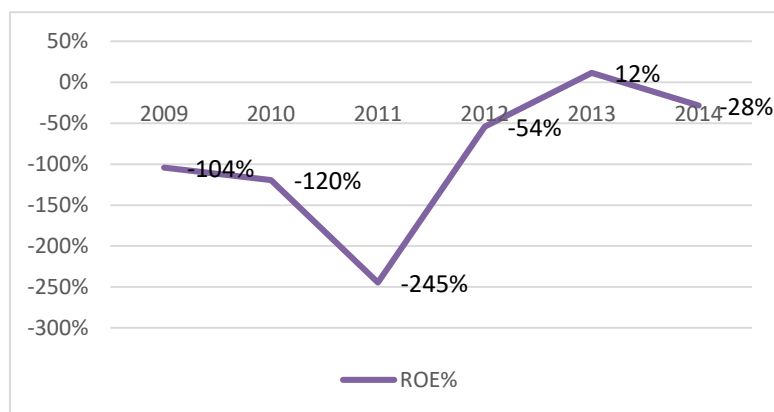


Figura 27. Rendimiento sobre el patrimonio (ROE) durante el Período 2009 al 2014.

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Hubo utilidad positiva para los socios durante el año 2009 al 2012, el 2011 fue el año más difícil, ya que este presentó un déficit de -245%. Pero en el año 2013, hubo una pequeña variación positiva de 12% para los socios, para luego volver a bajar en el año 2014.

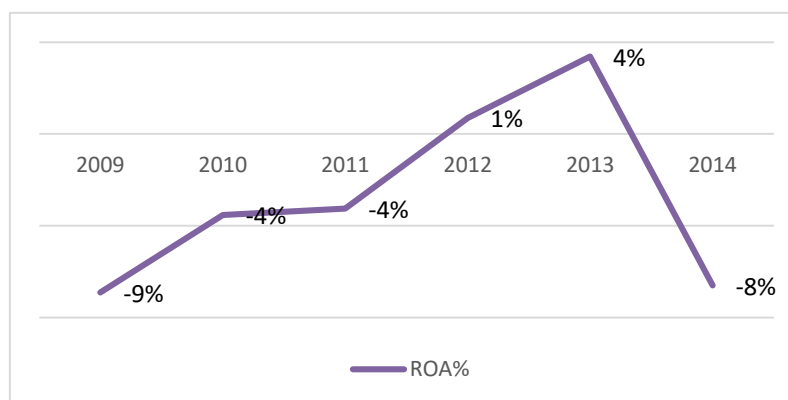


Figura 28. Rendimiento sobre los activos totales (ROA) durante El período 2009 al 2014.  
Fuente: Elaboración propia, 2016.

Hubo rendimiento positivo para la empresa durante el periodo 2009 al 2011; y en el año 2014, pero en el año 2012, existió rendimiento positivo de 1% para la empresa y en el 2013 el rendimiento fue de 4%.

#### 4.1.5. Cuadro comparativo del impacto del turismo a nivel nacional, con el hotel tres estrellas “Lucky Star”, durante el periodo 2009 – 2014

Los cuadros detallan el impacto que tuvo el turismo en el Perú y en Lambayeque, de la misma manera detalla también el desarrollo del Hotel “Lucky Star”, en el periodo 2009 al 2014.

Tabla 6

Cuadro comparativo del impacto del turismo a nivel nacional, durante el año 2009

Año	Perú	Lambayeque	Hotel "Lucky Star"	Conclusión
2009	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ingresaron al país dos millones 30,000 turistas.</li> <li>Crisis financiera internacional y a la gripe AH1N1.</li> <li>Sector Turismo creció 5%.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Lambayeque creció en un 5%.</li> <li>La falta de infraestructura de calidad, la falta de política a favor del sector, desorden urbano e inseguridad impide la mejora del turismo.</li> <li>Creación de la "Ruta Moche" y el "Norte Pone" y la Ley N° 29408 que incentiva y regula el desarrollo del turismo.</li> <li>El total de turistas que visitaron Lambayeque fue de 602,169.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Estructura del capital. No existe solvencia Patrimonial, por ende no tiene capacidad de endeudamiento patrimonial. (Figura. 25)</li> <li>Razón de endeudamiento. Se perdió la solvencia por parte del activo. (Figura.26)</li> <li>Consistencia. No hay consistencia.</li> <li>ROE. No hubo utilidad positiva para los socios. (Figura. 27)</li> <li>ROA. No hubo rendimiento positivo para la empresa. (Figura.28)</li> <li>Ocupabilidad.- 30%. (Entrevista N°1)</li> </ol>	<p>A pesar del crecimiento y la creación de circuitos turísticos en el año 2009, el resultado que obtuvo el Hotel "Lucky Star", no fue positivo, ya que según las cifras no tuvo capacidad patrimonial, ni solvencia por parte del activo y tampoco se registró utilidad para los socios y la empresa.</p>

Fuente: Elaboración Propia, 2016.

Tabla 7

Cuadro comparativo del impacto del turismo a nivel nacional, durante el año 2010

Año	Perú	Lambayeque	Hotel "Lucky Star"	Conclusión
2010	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se orientó al turismo como actividad sostenible.</li> <li>2. El turismo receptivo generó \$ 2,741 millones, los turistas internacionales generaron 2'299,187. Esta cifra es histórica para el sector del turismo peruano.</li> <li>3. Se cerró el año con 2,7 millones de turistas internacionales, significó un incremento de 6% con respecto al año 2009.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1.550 mil visitas de turistas Nacionales y extranjeros.</li> <li>2. El total de turistas que visitaron Lambayeque fue de 695,347.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estructura del capital. No existe solvencia Patrimonial, por ende no tiene capacidad de endeudamiento patrimonial. (Figura. 25)</li> <li>2. Razón de endeudamiento. Se perdió la solvencia por parte del activo. (Figura. 26)</li> <li>3. Consistencia. No hay consistencia.</li> <li>4. ROE. No hubo utilidad positiva para los socios. (Figura. 27)</li> <li>5. ROA. No hubo rendimiento positivo para la empresa. (Figura. 28)</li> <li>7. Ocupabilidad: 30% (Entrevista N°1)</li> </ol>	<p>En el año 2010, el país recibió una elevada cifra de turistas, por ende Lambayeque también. Pero desafortunadamente el Hotel "Lucky Star" no contó con solvencia patrimonial, solvencia de activo, tampoco consistencia, utilidad para los socios ni la empresa. A pesar de que el crecimiento del país fue del 6%.</p>

Fuente: Elaboración propia (2016).

Tabla 8

Cuadro comparativo del impacto del turismo a nivel nacional, durante el año 2011

Año	Perú	Lambayeque	Hotel "Lucky Star"	Conclusión
2011	<p>1. El turismo creció 13% en Perú, mientras que en el mundo se expandió sólo 4%.</p> <p>2. Perú recibió 2,5 millones de <u>turistas extranjeros</u> en el 2011, los cuales generaron divisas por US\$3.300 millones de dólares.</p>	<p>1.Llegada de turistas Internacionales fue de 2 597.8.</p> <p>2.Más de 600 mil turistas nacionales y extranjeros visitaron museos y complejos.</p> <p>3.El total de turistas que visitaron Lambayeque fue de 736 124.</p>	<p>1.Estructura del capital. No existe solvencia Patrimonial, por ende no tiene capacidad de endeudamiento patrimonial. (Figura.25)</p> <p>2.Razón de endeudamiento. Se perdió la solvencia por parte del activo. (Figura.26)</p> <p>3.Consistencia. No hay consistencia.</p> <p>4.ROE. No hubo utilidad positiva para los socios. Este fue el año más difícil ya que este presentó - 245%. (Figura. 27)</p> <p>5.ROA. No hubo rendimiento positivo para la empresa. (Figura. 28)</p> <p>6.Ocupabilidad: 30%. (Entrevista N° 1)</p>	<p>A pesar de que el año 2011 el turismo tuvo un crecimiento de 13% a nivel nacional, es decir un crecimiento muy positivo, el Hotel "Lucky Star" según cifras atravesó uno de sus años más complicados ya que su déficit respecto a la utilidad con sus socios fue de - 245%. Tampoco presentó consistencia, solvencia patrimonial, ni solvencia de activo, ni rendimiento para la empresa.</p>

Fuente: Elaboración Propia, 2016.

Tabla 9

Cuadro comparativo del impacto del turismo a nivel nacional, durante el año 2012

Año	Perú	Lambayeque	Hotel "Lucky Star"	Conclusión
2012	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Turistas internacionales su ingreso fue de 9%, así como el ingreso de divisas por turismo receptivo al 11%.</li> <li>2. El turismo en el país creció 9.8% y en el mundo sólo un poco más de 3%</li> <li>3. La economía peruana creció 6,3%.</li> <li>4. Al cierre del 2012 el turismo fue el cuarto generador de divisas del país.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llegada de turistas Internacionales 2012 de 2'845.6.</li> <li>2. El total de turistas que visitaron Lambayeque fue de 769 320.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estructura del capital. No existe solvencia Patrimonial, por ende no tiene capacidad de endeudamiento patrimonial. (Figura. 25)</li> <li>2. Razón de endeudamiento. Se perdió la solvencia por parte del activo. (Figura. 26)</li> <li>3. Consistencia. No hay consistencia.</li> <li>4. ROE. No hubo utilidad positiva para los socios. (Figura. 27)</li> <li>5. ROA. Existió rendimiento positivo de 1% para la empresa. (Figura. 28)</li> <li>6. Ocupabilidad: 50% (Entrevista N° 1)</li> </ol>	El año 2012, fue uno de los años más positivos para el turismo en el país, pero en el Hotel "Lucky Star" sólo se presentó el 1% de rendimiento para la empresa. No existió solvencia patrimonial, ni solvencia de activo, tampoco hubo consistencia ni utilidad para los socios.

Fuente: Elaboración propia (2016).

Tabla 10

Cuadro comparativo del impacto del turismo a nivel nacional, durante el año 2013

Año	Perú	Lambayeque	Hotel “Lucky Star”	Conclusión
2013	<p>1.El turismo en el 2013 fue sustentado por el turismo corporativo, que avanzó un 10%; el turismo fronterizo con un 25% de crecimiento, y el turismo receptivo, con una alza de un 5%.</p> <p>2.El turismo creció 12% durante el 2013, significó 3.25 millones de turistas extranjeros al Perú. e ingresos de unos 3,800 millones de dólares.</p>	<p>1. Graves problemas de inseguridad y saneamiento.</p> <p>2. Lambayeque pudo ser retirado de la Ruta Moche.</p> <p>3. 151.580 turistas arribaron a la región Lambayeque.</p>	<p>1. En este año la administración paso a manos de la señora Mirly Llanos.</p> <p>2. Estructura del capital. No existe solvencia Patrimonial, por ende no tiene capacidad de endeudamiento patrimonial. (Figura.25)</p> <p>3. Razón de endeudamiento. El 64% estuvo comprometido con terceros quedando la empresa con un 36% para solventarse. (Figura. 26)</p> <p>4. Consistencia. No hay consistencia.</p> <p>5. ROE. Hubo una pequeña variación positiva de 12% para los socios. (Figura. 27)</p> <p>6. ROA. Existió rendimiento positivo de 4% la empresa. (Figura. 28)</p> <p>7. Hotelería en Lambayeque. El porcentaje de crecimiento de la Hotelería en Lambayeque fue de 2.3% en huéspedes, de 2.3% de pernoctaciones, 1% de extranjeros y 3% Turistas Nacionales que visitaron Lambayeque.</p> <p>8. Ocupabilidad: 65%. (Entrevista N° 1)</p>	<p>El turismo creció 12% a nivel nacional, pero desafortunadamente la Hotelería en Lambayeque presentó sólo un pequeño crecimiento, existieron problemas de inseguridad y saneamiento, es por eso que en todo el periodo estudiado en esta investigación, el año 2013, fue el único que presentó una variación positiva de 12% en utilidad para los socios y 4% para la empresa. De igual manera no hubo consistencia, ni solvencia patrimonial, pero si hubo un 36% de solvencia de activo.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Tabla 11

Cuadro comparativo del impacto del turismo a nivel nacional, durante el año 2014

Año	Perú	Lambayeque	Hotel "Lucky Star"	Conclusión
2014	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La económica en el Perú fue favorable, a pesar de la desaceleración de las economías en el mundo.</li> <li>2. La demanda interna, en particular de la inversión privada fue de (13,6%) y la inversión pública (20,8%).</li> <li>3. Las divisas generadas por la actividad turística fueron US\$ 3.9 mil millones.</li> <li>4. Perú registró la llegada de 3,21 millones de turistas internacionales en el 2014, un 2,5 % más que en el año anterior.</li> <li>5. Machu Picchu fue el destino más visitado.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de interés de las autoridades en el turismo.</li> <li>2. Problemas en las vías de acceso a los sitios arqueológicos.</li> <li>3. Chiclayo y Lambayeque ya no son ciudades atractivas para el turismo.</li> <li>4. Malecón de Puerto Eten tuvo un presupuesto de 10 millones de soles, esto tuvo mayor número de turistas, y finalmente en el 2014 de 3'214.9</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estructura del capital. No existe solvencia Patrimonial, por ende no tiene capacidad de endeudamiento patrimonial. (Figura. 25)</li> <li>2. Razón de endeudamiento. El 71% estuvo comprometido con terceros quedando la empresa con un 29% para solventarse. (Figura. 26)</li> <li>3. Consistencia. El 67.1% de activo no corriente está comprometido con terceros, teniendo solo un 32.9% para comprometerse. (Tabla. 5)</li> <li>4. ROE. No hubo utilidad positiva para los socios. (Figura. 27)</li> <li>5. ROA. No hubo rendimiento positivo para la empresa. (Figura. 28)</li> <li>6. Hotelería en Lambayeque. El porcentaje de crecimiento de la Hotelería en Lambayeque fue de 2.3% en huéspedes, de 2.3% de pernотaciones, 1% de extranjeros y 3% Turistas Nacionales que visitaron Lambayeque.</li> <li>7. Ocupabilidad: 65%. (Entrevista N° 1.)</li> </ol>	<p>El 2014 tuvo un crecimiento favorable en el turismo a nivel nacional de 2,5% en comparación al 2013, el crecimiento Hotelero en Lambayeque fue el mínimo. Lambayeque presentó problemas respecto a infraestructura y viabilidad. En el Hotel "Lucky Star" si existió solvencia patrimonial de 2.43 de pasivo, 29% de activo y 32.9% de consistencia. No existió utilidad para los socios ni para la empresa.</p>

Fuente: Elaboración propia, 2016.

Durante el periodo 2009 al 2014, el Hotel tres estrellas “Lucky Star”, atravesó una serie de cambios, los cuales se mostraron positivos en los años 2013 al 2014, es decir, hubo un ligero mejoramiento, esto gracias a que en ese año se cambió de administrador, y a pesar de que las condiciones no fueron tan favorables como en años anteriores, el Hotel logró mejorar y crecer en esos dos últimos años.

#### **4.2. Discusión**

Respecto al objetivo número uno el cual se basa en identificar el Impacto Económico que tuvo el turismo en el Perú, durante el periodo 2009-2014, Mincetur en su Informe Trimestral 2011, sostuvo que el arribo de turistas al Perú en el año 2009 fue de 2'140. Mincetur también sostuvo que en el año 2010, hubo un arribo de 2'299,2 turistas superando en 159 mil a la cifra alcanzada en el 2009, equivalente a un crecimiento acumulado de 7,4%. Las divisas generadas en el año 2009 fueron de 2'439,5 y en el año 2010 fueron de 2'741,3, esto representó una diferencia porcentual de 12,4%. Gestión (12 diciembre de 2013), citó lo expresado por el titular del Mincetur, José Luis Silva, quien afirmó que en el año 2011 en el Perú, el turismo creció 13%, mientras que en el mundo se expandió sólo 4%, y que en el caso del año 2012, el turismo en el país creció 9.8% y en el mundo sólo un poco más de 3%. Gestión (12 diciembre de 2013), afirmó según lo citado por Canatur, que la expansión del turismo en el 2013, fue sustentada por el turismo corporativo, que avanzó un 10%; el turismo fronterizo con un 25% de crecimiento, y el turismo receptivo, con una alza de un 5%, en conclusión el turismo creció cuantitativamente en 12% ese año. Finalmente, según el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo en el año 2014, la situación económica fue favorable, a pesar de la desaceleración de las economías y las divisas generadas por la actividad turística se calcularon en US\$ 3.9 mil millones.

El segundo objetivo se basó en identificar el crecimiento del hotel tres estrellas “Lucky Star”, durante el periodo 2009-2014, el cual según la información recabada y datos procesados a lo largo de esta investigación,

en los años 2009 al 2012, atravesó por situaciones económicas muy difíciles, las cuales representaron un déficit para la empresa (Figura 25, 26, 27 y 28). Pero en este periodo de tiempo, hubo un año en el que el hotel presentó un índice de pérdida mucho más elevado, el cual fue el 2011 (Figura 25). Para los dos próximos años es decir 2013 y 2014, el hotel tres estrellas “Lucky Star” presentó una ligera mejora (Figura 26, 27 y 28) (Tabla 5).

Como tercer objetivo se comparó el impacto del turismo a nivel nacional, con el hotel tres estrellas “Lucky Star” de la ciudad de Chiclayo, donde se demostró que a pesar que el turismo en el Perú durante el periodo 2009-2012, tuvo oportunidades de desarrollo, con la alta afluencia de visitas al país, esto no fue aprovechado por el hotel, al contrario, las cifras no son para nada alentadoras. En los años 2013 y 2014, si bien es cierto también hubo crecimiento turístico en el país, desafortunadamente en Lambayeque se presentaron varios problemas de inseguridad ciudadana e infraestructura, pero caso contrario a años anteriores los años 2013 y 2014 presentaron una ligera mejora en la economía del hotel, cuando la administración paso a manos de la señora Mirly Llanos Montalván (Tabla 6, 7, 8, 9 y 10) (Entrevista 1)

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 1. CONCLUSIONES

1. El impacto que tuvo el turismo en el Perú durante el periodo 2009 al 2014 fue positivo, y significó el crecimiento de este sector en el país, el año más productivo fue el año 2012. Consecuencia de este crecimiento, fue la creación de nuevos proyectos turísticos como: Ruta Moche, ¿y tú que planes? y el Pentur.
2. No existió crecimiento en el Hotel tres estrellas “Lucky Star” de la ciudad de Chiclayo, durante los años 2009 al 2012, fue en los años 2013 y 2014, que se registró una ligera mejora en la economía de este hotel.
3. Gracias al análisis realizado a través de ratios de solvencia de capital, consistencia y rentabilidad (ROE y ROA) se puede concluir, que el hotel tres estrellas “Lucky Star”, no supo aprovechar las oportunidades de desarrollo que se presentaron en el país, en especial el crecimiento significativo que hubo por parte del turismo en el año 2011 y 2012.
4. El Hotel tres estrellas “Lucky Star” cambió de administrador en el año 2013 al 2014, mostrando así un ligero cambio positivo en el hotel, el cual significó mejoras en los resultados económicos anuales, a pesar de que estos años no tuvieron el mismo crecimiento que se presentó en años anteriores.

## 2. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda ser más estrictos en el reclutamiento de personal, ya que la persona que se contrata para la administración del hotel, es pieza clave para el aprovechamiento de las oportunidades que brinda el sector turismo y repercutirá en el crecimiento del establecimiento, el cual se ve reflejado en los resultados mensuales y anuales.
2. Trabajar con la información y cifras del Mincetur a nivel nacional, y Dircetur en Lambayeque, ya que estos organismos manejan y regulan todo lo relacionado al turismo, programas, proyectos y actividades turísticas. Estas oportunidades deben ser aprovechadas para la elaboración de paquetes turísticos según el tipo de huésped que recibe el hotel, se pueden ofrecer promociones según temporada o festividades.
3. Es sumamente importante que tanto el administrador como el personal que labora en el hotel se mantenga constantemente capacitado, para el aprovechamiento adecuado de las oportunidades, tendencias, gastronomía, entre otros. Logrando así satisfacer y superar las expectativas del huésped.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aliaga, G. (30 de Mayo del 2015). *Ventana al Futuro. Gestión*. Recuperado de <http://gestion.pe/empresas/ventana-al-futuro-2133348>
- Alvitres, V. (2000). *Método Científico Planificación de la investigación*. Chiclayo: Ciencia.
- Aparicio, M. & Delgado, G. (2009). *México la Economía antes y después de la influenza. Pesquisas. México y el resto del mundo*.
- Aranda, R. (24 de Febrero del 2009). *El turismo en Lambayeque no logra una reactivación. Perú 21*. Recuperado de: <http://peru21.pe/noticia/250485/turismo-lambayeque-no-logra-reactivacion>
- Aranda, W. (15 de Julio del 2014). *Ruta Moche aun no logra ser el segundo destino turístico del país. La República.pe*. Recuperado de: <http://larepublica.pe/15-07-2014/ruta-moche-aun-no-logra-ser-el-segundo-destino-turistico-del-pais>
- Benavidez Ch., G. (2012). *Calidad y productividad en el Sector Hotelero Andaluz*. (Tesis Doctoral). Universidad de Málaga. Málaga, España.
- Canatur: *Turismo en el Perú aumento 12% en el 2013. Gestión*. (12 de Diciembre del 2013). Recuperado de: <http://gestion.pe/economia/canatur-turismo-peru-se-incremento-12-2013-2083520>
- Cañada, A. (2013). *World Tourism Organization. Cuenta satélite de turismo regional. Estadísticas y CST serie de Documentos Temáticos*. Recuperado de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/iprtsasp.pdf>.
- Caseres, D. & Silíceo, A. (2005). *Planeación de Vida y Carrera*. México: Limusa.
- Comisión de promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (2010). *Perú, Perfil del Turista Extranjero 2009*. Recuperado de: <http://intranet.promperu.gob.pe/IMPP/2010/TurismoReceptivo/Demanda%20Actual/Perfil%20del%20Turista%20Extranjero%202009/Publicaci%C3%B3n%20PTE%202009.pdf>
- Comisión de promoción del Perú para la Exportación y el Turismo - campaña de promoción de viajes Norte Pone. (27 de Octubre 2011). *Agencia de Prensa Lima Norte – APLN*. Recuperado de: <https://limanorte.wordpress.com/2011/10/27/promperu-lanza-campana-de-promocion-de-viajes-norte-pone/>
- Comisión de promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (2012). *Perfil del Vacacionista Nacional 2011*. Recuperado de: <http://intranet.promperu.gob.pe/IMPP/2011/TurismoInterno/Demanda%20Actual/Perfil%20del%20Vacacionista%20Nacional%202011/Perfil%20del%20Vacacionista%20Nacional%202011.pdf>
- Comisión de promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (2012). *Perfil del Vacacionista Nacional 2012*. Recuperado de: <http://media.peru.info/IMPP/2012/TurismoInterno/DemandaActual/PerfilVacacionistaNacional2012.pdf>
- Comisión de promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (2013). *Perfil del Vacacionista Nacional 2012*. Recuperado de: <http://media.peru.info/IMPP/2012/TurismoInterno/DemandaActual/PerfilVacacionistaNacional2012.pdf>

- Comisión de promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (2013). Perfil del Turista Extranjero 2012. Recuperado de: <http://media.peru.info/IMPP/2012/TurismoReceptivo/DemandaActual/PerfilTuristaExtranjero2012.pdf>
- Comisión de promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (2013). Plan Estratégico Nacional del Turismo 2012-2021, Consolidando un Turismo Sostenible. Recuperado de: [http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/PENTUR\\_Final.pdf](http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/PENTUR_Final.pdf)
- Comisión de promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (2016). Perfil del Turista Extranjero. Recuperado de: <http://www.promperu.gob.pe/TurismoIn/Sitio/PerfTuristaExt>
- Castro, J. (1 de Agosto del 2013). *La Economía del Turismo. México Social*. Recuperado de: <http://mexicosocial.org/index.php/colaboradores/colaboraciones-especiales/item/315-la-economia-del-turismo>
- Catillo, E., & Plazencia, J. (2014). *Plan de negocios para determinar la viabilidad de lanzamiento de una revista de soluciones comerciales dirigida al sector de servicios turísticos en el departamento de Lambayeque en el periodo 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica “Santo Toribio de Mogrovejo”. Chiclayo, Perú.
- Cortés R., G. & García S., S. G. (2003). Investigación Documental. Guía de autoaprendizaje. Apuntes y ejercicios. Modalidad de educación abierta y a distancia. Secretaría de Educación Pública. Dirección General de Educación Superior. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. México.
- Creció el turismo: 2,5 millones de visitantes llegaron al Perú en el 2011*. (20 de Enero del 2011). *El Comercio*. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/economia/peru/crecio-turismo-25-millones-visitantes-llegaron-al-peru-2011-noticia-1363523>
- Del Rosario B., J. (2010). *La calidad del servicio en la Industria Hotelera*. (Tesis Doctoral). Universidad de las Palmas. Palmas de Gran Canaria.
- El potencial turístico de Lambayeque es mayor aliado para salir adelante*. (30 de Diciembre del 2014). *La República*. Recuperado de: <http://larepublica.pe/30-12-2014/el-potencial-turistico-de-lambayeque-es-su-mejor-aliado-para-salir-adelante>
- Existen 110 proyectos de Inversión Hotelera confirmados en el país*. (14 de Febrero del 2014). *Andina*. Recuperado de: <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-existen-110-%20proyectos-inversion-hotelera-confirmados-el-pais-497893.aspx>.
- Falla G., C. (2009). *Estrategias de marketing para productos turísticos en el departamento de Lambayeque: El caso de los museos arqueológicos*. (Tesis de Licenciatura). Universidad “Santo Toribio de Mogrovejo”. Chiclayo, Perú.
- Fedetur (2014). Barómetro Chileno del Turismo. Recuperado de: <http://www.fedetur.org/barometros/brt14/edit03.html>.
- Frechtling, D. (2013). *World Tourism Organization. La repercusión económica del turismo. Visión general y ejemplos de análisis macroeconómico, Estadísticas y CST serie de documentos temáticos*. Recuperado de: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/ipeconomicimpactsp.pdf>

- Fundación Hostelería de España (2012). Los sectores de la Hostelería. Recuperado de <http://www.fehr.es/documentos/publicaciones/descargas/des-79.pdf>.
- Gálvez T., G. (2005). *Agencias de viaje y turismo: La calidad del servicio al cliente y su relación con la participación en el mercado del turismo receptivo en la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.
- García, A. (2015). Nota Sectorial. Turismo e Infraestructura Hotelera Perú 2015. Recuperado de: <http://www.camaradeavila.com/Documentos%20Camara/Internacionalizacion/ExpoHotelPeru2015/NOTA%20SECTORIAL%20TURISMO%20E%20INFRAESTRUCTURAS%20version%202019-02-15.pdf>.
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
- Honorio, G. (9 de Diciembre del 2010). *Un plan concertado, un avance para el turismo*. *Culturama*. Recuperado de: <http://culturama-peru.blogspot.pe/2010/12/un-plan-concertado-un-avance-en-el.html>.
- Hotel & Tourism Advisors (2015). Reporte de Inversión Hotelera. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/280031638/Inversion-Hotelera-Peru-2015#scribd>.
- Instituto Nacional de Estadísticas (2009). Turismo – Informe Anual 2009. Recuperado de: [http://www.ine.cl/canales/chile\\_estadistico/estadisticas\\_economicas/turismo/infoanual/pdf\\_anuarios/turismo\\_2009.pdf](http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/estadisticas_economicas/turismo/infoanual/pdf_anuarios/turismo_2009.pdf).
- Instituto Nacional de Estadísticas (2012). Turismo - Informe Anual 2012. Recuperado de: [http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/calendario\\_de\\_publicaciones/pdf/informe\\_anual\\_turismo\\_2012.pdf](http://www.ine.cl/canales/menu/publicaciones/calendario_de_publicaciones/pdf/informe_anual_turismo_2012.pdf).
- Instituto Nacional de Estadísticas (2013). Turismo – Informe Anual 2013. Recuperado de: [http://www.ine.es/ine/planine/informe\\_anual\\_2013.pdf](http://www.ine.es/ine/planine/informe_anual_2013.pdf).
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2015). Síntesis Estadística 2015. Recuperado de: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1292/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1292/libro.pdf)
- Inversiones Hoteleras alcanzarán record histórico al sumar \$475.4 millones*. *Andina*. (14 de Diciembre del 2010). Recuperado de: <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-inversiones-hoteleras-alcanzaran-record-historico-el-2011-al-sumar-4754-millones-332930.aspx>
- Jasso, E, & Marfil, M. (2013). *Efectos Sociales en el turismo cultural a consecuencia de la inseguridad ciudadana en “San Luis de Potosí”*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Autónoma de San Luis de Potosí. México.
- Larraiza, L. (Mayo del 2016). Clasificación de Hoteles. Recuperado de: <http://leirelarriza.com/calidad/clasificacion-de-hoteles/>
- López, R. & Piscoya, M. (2014). *Evaluación de la situación turística para el desarrollo del turismo rural comunitario en el caserío Poma III del Distrito Pítipo – Ferreñafe*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo – Perú.

- Los ingresos cayeron 15.1%*. (15 de Febrero del 2010). *Expansión CNN*. Recuperado de: <http://expansion.mx/economia/2010/02/15/el-turismo-retrocedio-en-mexico-en-2009>
- Más de medio millón de turistas visito Lambayeque en el 2010*. (30 de Diciembre del 2010). *RPP Noticias*. Recuperado de: <http://rpp.pe/peru/actualidad/mas-de-medio-millon-de-turistas-visito-lambayeque-el-2010-noticia-323160>
- Masalles, L. (2010). *Hotel control*. México: Laertes S.A.
- México alcanza niveles récord de turismo en el 2011*. (13 de Febrero del 2012). *El Economista*. Recuperado de: <http://eleconomista.com.mx/industrias/2012/02/13/mexico-alcanza-niveles-record-turismo-2011>
- México alcanza records en captación divisas por turismo*. (15 de Febrero del 2015). *NOTIMEX*. Recuperado de: <http://www.notimex.com.mx/acciones/verNota.php?clv=246020>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo: Crecimiento de turismo en el Perú es tres veces el promedio mundial*. (11 de Julio del 2013). *Gestión*. Recuperado de: <http://gestion.pe/economia/mincetur-crecimiento-turismo-peru-tres-veces-promedio-mundial-2070967>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2010). *Memoria Anual 2010 – Sector Comercio Exterior y Turismo*. Recuperado de: [http://www.mincetur.gob.pe/newweb/portals/0/Memoria\\_Mincetur\\_2010.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/portals/0/Memoria_Mincetur_2010.pdf)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2011). *Informe Trimestral del Turismo, Perú: Indicadores Trimestrales del Turismo 2008- IV Trimestral 2010*. Recuperado de: [http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/Turismo/Informe\\_Trimestral\\_Turismo\\_2008\\_2010\\_IV\\_Trim.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/Turismo/Informe_Trimestral_Turismo_2008_2010_IV_Trim.pdf)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2012). *Balance de fin de año 2012 – Sector Comercio Exterior y Turismo*. Recuperado de: [http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/transparencia/balance/balance\\_periodo\\_2012.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/transparencia/balance/balance_periodo_2012.pdf)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2013). *Memoria Anual 2013 – Sector Comercio Exterior y Turismo*. Recuperado de: [http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/transparencia/MemoriasMincetur/Memoria\\_Mincetur\\_2013.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/transparencia/MemoriasMincetur/Memoria_Mincetur_2013.pdf)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo & Comisión de promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (2014). *Perfil del Turista extranjero 2013, Perú en cifras*. Recuperado de: <http://media.peru.info/impp/2013/turismoreceptivo/demandaactual/perfilturistaextranjero2013.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2013). *Perfil del Vacacionista Nacional 2013, Perú en cifras*. Recuperado de: <https://issuu.com/visitperu/docs/perfil-vacacionista-nacional-2013>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015). *Perfil del turista extranjero 2014, Perú en cifras*. Recuperado de: <http://media.peru.info/IMPP/2014/Perfil-Turista-Extranjero/Perfil-del-Turista-Extranjero-2014.pdf>

- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2014). Perfil del Vacacionista Nacional 2014, Perú en cifras. Recuperado de: <http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/triptico-PVN-2014-2.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo & Comisión de promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (2014). Perfil del Turista Nacional 2013. Recuperado de: <http://media.peru.info/IMPP/2013/TurismoInterno/DemandaActual/PerfilVacacionistaNacional2013.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2014). Plan Operativo. Recuperado de: [http://www.mincetur.gob.pe/newweb/portals/0/transparencia/POI\\_2014\\_MINCETUR.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/portals/0/transparencia/POI_2014_MINCETUR.pdf)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2014). Reglamento de establecimientos de hospedajes. Recuperado de: [http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/Reglamento\\_Establecimiento\\_Hospedaje\\_2014\\_reglamento.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/transparencia/proyectos%20resoluciones/Reglamento_Establecimiento_Hospedaje_2014_reglamento.pdf)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2014). Plan Operativo Institucional 2015. Recuperado de: [http://www.mincetur.gob.pe/newweb/portals/0/transparencia/POI\\_2015\\_MINCETUR.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/portals/0/transparencia/POI_2015_MINCETUR.pdf)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015). Noticia N° 518-2015, Ministra Silva anunció elección del Perú en la presidencia del comité de Turismo y Competitividad de la OMT. Recuperado de: [http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/prensa/2015/noticia\\_518\\_2015.html](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/prensa/2015/noticia_518_2015.html)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo & Comisión de promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (2015). Perfil del Turista Nacional 2014. Recuperado de: <http://media.peru.info/IMPP/2014/Perfil-Vacacionista-Nacional/Perfil-Vacacionista-Nacional-2014.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior (2016). Boletín 27, crecimiento del turismo implicó incorporación de 1,5 millones de nuevos asientos en capacidad aérea entre 2011-2016. Recuperado de: [http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/Comunicaciones/BoletinesTurismo/Boletin\\_Mincetur\\_Turismo\\_27.html](http://ww2.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/Comunicaciones/BoletinesTurismo/Boletin_Mincetur_Turismo_27.html)
- Ministerio de Comercio Exterior (2016). Estadísticas. Recuperado de: <http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Default.aspx?tabid=3459>
- Ministerio de Trabajo y Promoción Turística (2014). Principales resultados de la encuesta de demanda ocupacional en el sector turismo. Recuperado de: [http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/publicacion/2013/resultados\\_edo\\_turismo\\_2013.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/publicacion/2013/resultados_edo_turismo_2013.pdf)
- Morillo M., M. (2007). *La relevancia del turismo en el estado de Mérida, Venezuela: La calidad del servicio en los alojamientos turísticos como estrategia de competitividad*. (Tesis Doctoral). Universidad de la Laguna. Venezuela.
- Porto, A. (2004). *Economía del turismo, un enfoque desde la teoría del comercio internacional*. (Tesis doctoral). Universidad de la Plata. Argentina.

- Quispe, M. (24 de Diciembre del 2012). *El 40% de inversión hotelera está en el centro del Perú*. *La República.pe*. Recuperado de <http://larepublica.pe/24-12-2012/el-40-de-inversion-hotelera-esta-en-el-centro-del-peru>
- Ramírez, C. (2007). *Hoteles. Gerencia, Seguridad y mantenimiento*. DF, México: Trillas.
- Rodríguez, V., & Zavala, L. (2014). *Nivel de cultura turística en el cliente interno y su influencia en la satisfacción del huésped en los hoteles de dos estrellas en el distrito de Chiclayo- Lambayeque 2013*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo – Perú.
- Rojas C., I. R. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de Educar*. México. Vol. 12 (24): 277-297.
- Salés, P. (20 de Abril del 2014). *Chiclayo y Lambayeque ya nos ciudades atractivas para el turismo*. *La República*. Recuperado de: <http://larepublica.pe/20-04-2014/chiclayo-y-lambayeque-ya-no-son-ciudades-atractivas-para-el-turismo>
- Secretaría General Iberoamericana (2009). Buenas Prácticas de turismo social. Recuperado de [http://www.innovacion.gob.sv/inventa/index.php?option=com\\_content&view=article&id=5440:buenas-practicas-de-gestion-de-turismo-social&catid=136:turismo&Itemid=309](http://www.innovacion.gob.sv/inventa/index.php?option=com_content&view=article&id=5440:buenas-practicas-de-gestion-de-turismo-social&catid=136:turismo&Itemid=309)
- Secretaría de Turismo (2012). Sistema de clasificación Hotelera Mexicano. Análisis de mejores prácticas y generación de una metodología para la clasificación hotelera en México. Recuperado de: [http://ictur.sectur.gob.mx/pdf/estudioseinvestigacion/estudiosfondosectorial/analisismejorespracticas/2012\\_FSIDITT\\_ClasificacionHotelera\\_FactorDelta\\_VersionCorta.pdf](http://ictur.sectur.gob.mx/pdf/estudioseinvestigacion/estudiosfondosectorial/analisismejorespracticas/2012_FSIDITT_ClasificacionHotelera_FactorDelta_VersionCorta.pdf)
- Secretaría de Turismo (2013). Resultado de la actividad turística Enero – Diciembre 2013. Recuperado de: <http://www.datatur.sectur.gob.mx/RAT/RAT-2013-01-Enero-Diciembre.pdf>
- Servicio Nacional de Turismo (2003). Reglamento clasificación, calificación y registro de establecimiento de alojamiento turístico denominado Hotel, Motel y Apart Hotel. Recuperado de: <http://www.sernatur.cl/transparencia/archivos/marco-normativo/marco-norm-aplic/NORMATIVA-D-S-N-227-REGLAMENTO-CLASIFICACION-HOTEL-MOTEL-Y-APARTHOTEL.pdf>
- Servicio Nacional de Turismo (2014). Cuenta Pública 2014. Recuperado de: <http://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2015/04/Presentacion-Cuenta-Publica-Sernatur-2014.pdf>
- Sociedad Hoteles del Perú (2015). Sobre la Sociedad Hoteles del Perú. Recuperado de: <http://publicorp.com.pe/clientes/shp/>
- Storch G., M. (2012). *Hotelería Boutique: Nuevas Tendencias en Alojamiento*. (Tesis para Licenciatura). Universidad Nacional de Mar del Plata. Buenos Aires, Argentina.
- Turismo en Lambayeque registró un crecimiento de un 5%*. (31 de Diciembre de 2009). *La República.pe*. Recuperado de: <http://larepublica.pe/31-12-2009/turismo-en-lambayeque-registro-un-crecimiento-de-5>.

Urpeque, H. (8 de Mayo del 2013). *Temen que Lambayeque sea retirada del circuito de la Ruta Moche*. *Rpp Noticias*. Recuperado de: <http://rpp.pe/peru/actualidad/temen-que-lambayeque-sea-retirada-del-circuito-de-la-ruta-moche-noticia-592863>.

World Tourism Organization (2016). Alianza entre cultura y turismo en el Perú, Modelos de colaboración entre cultura y comunidad. Recuperado de: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284417575>

## VII. ANEXOS

## ANEXO 1:

Tabla 12

Ejemplo de Balance General del año 2014 del Hotel tres estrellas "Lucky Star"

SUNAT DECLARACIÓN PAGO <b>692</b>		DECLARACION PAGO ANUAL IMPUESTO A LA RENTA CATEGORIA 2014		TERCERA Ejercicio Gravable	Copia para el contribuyente
		RUC	20479852856		
		Razón Social	LUCKY STAR E.I.R.L		
<b>1.- ESTADOS FINANCIEROS</b>					
<b>I.- Balance General</b>					
<b>ACTIVO</b>			<b>Valor Histórico al 31 de Dic. 2014</b>		
Caja y Bancos			359	429,190	
Inv. Valor razonab. Y disp. P venta			360		
Ctas por cobrar com.- terceros			361	1,147,150	
Otros activos corrientes			378	22,077	
Inmuebles, maquinaria y equipo			382	1,778,471	
Dep Inm, activ arren fin. E IME acum			383	591,081	
Activo diferido			388	263,714	
Otros activos no corrientes			389		
<b>TOTAL ACTIVO NETO</b>			<b>390</b>	<b>3,049,521.00</b>	
<b>PASIVO</b>			<b>Valor Histórico al 31 de Dic. 2014</b>		
Obligaciones Financieras			409	2,108,178	
Pasivo diferido			411	53,394	
<b>Total Pasivo</b>			<b>412</b>	<b>2,161,572</b>	
<b>PATRIMONIO</b>			<b>Valor Histórico al 31 de Dic. 2014</b>		
Capital			414	1,221,519	
Capital Adicional Positivo			416	95,000	
Resultado negativo			422	176,889	
Perdida del ejercicio			424	251,681	
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>			<b>425</b>	<b>887,949</b>	
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>			<b>426</b>	<b>3,049,521</b>	
<b>II. Estado de pérdidas y Ganancias - Valores Historicos</b>					
			<b>Importe Al 31 Dic. De 2014</b>		
Ventas Netas o ingresos por servicios			461	560,228	
Ventas Netas o ingresos por servicios			463	560,228	
(-) Costos de Ventas.			464	374,651	
<b>Resultado Bruto</b>			<b>466</b>	<b>185,577</b>	
Utilidad					
Perdida			467	0	
(-) Gastos de Venta			468	31,165	
(-) Gastos de Administración			469	20,776	
<b>Resultados de Operación</b>			<b>470</b>	<b>133,636</b>	
Utilidad					
Perdida			471	0	
(-) Gastos financieros			472	166,535	
(+ Ingresos Financieros gravados			473	37,948	
<b>(+) Otros ingresos gravados</b>			<b>475</b>	<b>2,176</b>	
(-) Gastos diversos			480	258,905	
Perdida			485	251,680	
(-) Distribución legal de la Renta			486		
<b>Resultado antes del impuesto</b>			<b>487</b>	<b>0</b>	
Utilidad					
Perdida			489	251,680	
(-) Impuesto a la Renta			490		
<b>Resultado del ejercicio</b>			<b>492</b>	<b>0</b>	
Utilidad					
Perdida			493	251,680	

SUNAT DECLARACIÓN PAGO 692		DECLARACION PAGO ANUAL IMPUESTO A LA RENTA CATEGORIA		2014		TERCERA Ejercicio Gravable		Copia para el contribuyente		
		RUC	20479852856							
		Razón Social	LUCKY STAR E.I.R.L							
<b>1.- ESTADOS FINANCIEROS</b>										
I.- Balance General										
<b>2.- DETERMINACIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA</b>										
Utilidad antes de adiciones y deducciones		100		0						
Perdida antes de adiciones y deducciones		101		251,680						
(+ Adiciones para determinar la renta imponible		103		258,905						
(-) Deducciones para determinar la renta imponible		105								
Renta neta del ejercicio		106		7,225						
Perdida del ejercicio		107		0						
Ingresos Exonerados		120								
Perdidas netas compensables de ejercicios anteriores		108		7,225						
Renta Neta Imponible		110		0						
Total Impuesto a la Renta		113		0						
Saldo de perdidas no compensables		111		135,857						
Culo coeficiente ó porcentaje- pagos a cuenta mensual del impto. A la re		610		1.5						
<b>3.- DETERMINACIÓN DE LA DEUDA TRIBUTARIA - CREDITOS CONTRA EL IMPUESTO A LA RENTA</b>										
Créditos sin devolución										
(-) Créditos por impuesto a la Renta de fuente extranjera		123								
(-) créditos por reinversiones		136								
(+ Credito por inversion y/o reinversión - Ley del libro		134								
(-) pago a cuenta del impuesto a la Renta acreditados contra el ITAN		126								
(-) Otros créditos sin derecho a devolución		125								
SUBTOTAL (cas. 113-(123+136+134+126+125))		504		0						
Créditos con devolución										
(-) Saldo a favor no aplicado del ejercicio anterior		127		6,869						
(-) Pagos a cuenta mensuales del ejercicio		128		8,491						
SUBTOTAL (cas. 504-(127+128+130+124+129))		506		15,360						
<b>4.- DEUDA TRIBUTARIA</b>										
				Imp. Renta 3ra.		ITF				
SALDO POR REARIZAR		A FAVOR DEL CONTR	138	15,360						
		A FAVOR DEL FISICO	139	0	161					
Actualización del saldo		142								
Total Deuda Tributaria		505		0		565				
(-) Saldo a favor del exportador		141								
(-) Pagos realizados antes de presentar este formulario		144				163				
(+ Interes Moratorio		145								
SALDO DE LA DEUDA TRIBUTARIA		146		0		165				
IMPORTE A PAGAR		180		0		181				
Forma de pago		x		EFECTIVO				CHEQUE		
<b>5.- ITF -IMPUESTO A LAS TRANSACCIONES FINANCIERAS</b>										
Monto total de pagos realizados en el ejercicio gravable		155								
Monto de pagos realiz. En el ejerc. Gravable-Utiliz. Efect. O medios de pago		156								
Pago efectuados con otros medios de pago		157								
15% sobre el total de pagos realizados en el ejercicio gravabe		158								
Base Imponible- Alicuota del Ejercicio - Exceso del 15% total de pagos		159								
ITF- Impuesto a pagar - Base imponible x 0.005% x 2		160								

Fuente: Hotel "Lucky Star", 2016.

## ANEXO 2:

Tabla 13

*Análisis Horizontal de Balance General del Hotel tres estrellas "Lucky Star" en el periodo 2009 - 2014*

AÑOS	2010	2011	2012	2013	2014
ANALISIS ENTRE AÑOS	2010-2009	2011-2010	2012-2011	2013-2012	2014-2013
<b>ANALISIS HORIZONTAL BALANCE GENERAL</b>					
<b>ACTIVO</b>					
CAJA Y BANCO	222%	5624%	-77%	951%	-50%
CUENTAS POR COBRAR	-	-	-	-	2741%
INMUEBLE, MAQUINARIA Y EQUIPO	6%	1%	5%	8%	10%
DEPRECIACION DE INM. MAQ. Y EQUI.	66%	41%	22%	24%	22%
ACTIVO DIFERIDO	2%	406%	-35%	-31%	-1%
<b>TOTAL ACTIVO NETO</b>	<b>2%</b>	<b>54%</b>	<b>-23%</b>	<b>45%</b>	<b>32%</b>
<b>PASIVO</b>					
TRIBUTOS POR PAGAR	-	-	2%	503%	-
CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS	5%	65%	-23%	-10%	-
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>7%</b>	<b>62%</b>	<b>-23%</b>	<b>-9%</b>	<b>47%</b>
<b>PATRIMONIO</b>					
CAPITAL	-	-	-	515%	32%
RESULTADOS ACUMULADOS NEG.	498%	44%	45%	-3%	-36%
RESULTADO DEL EJERCICIO	-48%	41%	-116%	612%	-538%
<b>TOTAL DE PATRIMONIO</b>	<b>-54%</b>	<b>-169%</b>	<b>-26%</b>	<b>-3419%</b>	<b>6%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>2%</b>	<b>54%</b>	<b>-23%</b>	<b>45%</b>	<b>32%</b>
<b>ANALISIS HORIZONTAL - ESTADO DE PERDIDA Y GANANCIA - VALORES HISTORICOS</b>					
VENTAS	-	25%	46%	32%	-5%
COSTOS DE VENTAS	-	-71%	551%	20%	12%
RESULTADOS BRUTO	-	176%	-36%	53%	-28%
GASTO DE VENTAS	-	27057%	-86%	30%	22%
GASTOS ADM	94%	-31%	-	-	22%
RESULTADO DE OPERACIÓN	-28%	-75%	950%	45%	-38%
GASTOS FINANCIEROS	-96%	5235%	37%	-12%	41%
RESULTADO ANTES DE PARTICIONES	-	-	-	-	-
OTROS INGRESOS GRAVADOS	-	-	-	-	464%
GASTOS DIVERSOS	20%	-	-	-	-
<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>	<b>-48%</b>	<b>41%</b>	<b>-116%</b>	<b>612%</b>	<b>-538%</b>

Fuente: Elaboración propia, 2016.

**ANEXO 3: Entrevista 1.**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y SERVICIOS  
TURISTICOS**

La presente entrevista tiene como objetivo conocer de manera detallada al Hotel tres estrellas “Lucky Star” de la ciudad de Chiclayo.

**Entrevista a:**

Nombre:

Edad:

Sexo:

**Preguntas:**

- 1) ¿Podría comentarme la historia y fundación del hotel “Lucky Star”?
- 2) ¿De cuánto fue la inversión realizada para la creación del hotel?
- 3) ¿Qué servicios brindó el hotel durante el periodo 2009 al 2014?
- 4) ¿Cuántas habitaciones tuvo durante el periodo 2009 al 2014 y que tipo fueron?
- 5) ¿Cuál fue el número de empleados con los que contó durante el periodo 2009 - 2014?
- 6) ¿Qué tipos de huéspedes recibe el hotel?
- 7) ¿Cuál fue la ocupabilidad del hotel durante el periodo de tiempo 2009 al 2014?