



**FACULTAD DE NEGOCIOS**

**INFORME FINAL DE TESIS:**

**INGRESOS ECONÓMICOS EN UNA EMPRESA HOTELERA CATEGORÍA  
TRES ESTRELLAS POR CLIENTE Y PRODUCTO EN LA CIUDAD DE IQUITOS,  
AÑO 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORES:**

**BACH. ADM. PORCIA JASMI GLASTON GUERRA**

**BACH. ADM. FRANCISCA LOURDES CCORIMAYA CONDORI**

**ASESOR:**

**ECON. JUAN PABLO LAZO JIMENEZ, MGR.**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS  
ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS.**

**IQUITOS – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de investigación a mi hija Giselle Jasmi, por ser mi mayor satisfacción que Dios me dio. Por brindarme alegría y motivación para seguir avanzando en mi vida profesional.

Porcia Jasmi Glaston Guerra

Le dedico el resultado de este trabajo a toda familia, en especial a mi hijo Juan Carlos. Asimismo, lo dedico a mi casa de estudios, la Universidad Científica del Perú, que me ha brindado conocimientos y me ha ayudado a desarrollar valores éticos que me servirán en mi vida profesional y cotidiana.

Francisca Lourdes Ccorimaya  
Condori

## **Agradecimiento**

Agradecemos a Dios por darnos las fuerzas necesarias para culminar este gran reto en nuestras vidas profesionales. También a nuestras familias, catedráticos y, en especial, a nuestro asesor, el Econ. Juan Pablo Lazo Jimenez, por brindarnos su apoyo incondicional para el logro de este trabajo de investigación.

Los autores

## Acta de sustentación

FACULTAD DE  
NEGOCIOS



### ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 110-2023-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 06 de marzo de 2023, se autorizó la sustentación para el día miércoles 8 de marzo de 2023.

Siendo las 11.00 horas del día 08 de marzo se constituyó de modo presencial Jurado para escuchar la presentación y defensa del informe Final de Tesis **INGRESOS ECONÓMICOS EN UNA EMPRESA HOTELERA CATEGORÍA TRES ESTRELLAS POR CLIENTE Y PRODUCTO EN LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2022.**

Presentado por:

**CCORIMAYA CONDORI FRANCISCA LOURDES**

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas

**GLASTON GUERRA PORCIA JASMI**

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas


Asesor: Econ. Juan Pablo Lazo Jiménez, Mgr.


Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en privado, llegando a la siguiente conclusión:

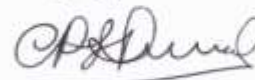
La sustentación es: APROBADO POR UNANIMIDAD.

A las 12.20 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.

  
Lic. RR. II Salvador Calderón Ferreira, Mgr.  
Presidente del Jurado

  
Lic. Adm. Yvan German Poplack Arana, Mgr.  
Miembro del Jurado

  
Lic. NIT. Claudia Patricia Lozano Rocha, Mgr.  
Miembro del Jurado

Contáctanos:

Sede Iquitos – Perú  
065 - 261088 / 065 - 262240  
Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5

Filial Tarapoto – Perú  
042-564903  
Av. Aviación N° 226-228

Universidad Científica del Perú  
www.ucp.edu.pe

## Acta de antiplagio



*"Año de la Unidad, la paz y el desarrollo"*

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**"INGRESOS ECONÓMICOS EN UNA EMPRESA HOTELERA  
CATEGORÍA TRES ESTRELLAS POR CLIENTE Y PRODUCTO EN LA  
CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2022"**

De las alumnas: **PORCIA JASMI GLASTON GUERRA Y FRANCISCA LOURDES  
CCORIMAYA CONDORI**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente  
la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **5% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que  
estime conveniente.

San Juan, 14 de Febrero del 2023.



Dr. César J. Ramal Asayag  
Presidente del Comité de Ética – UCP

CIRA/tri-a  
61-2023

## Índice de contenido

	Página
Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	i
Acta de sustentación.....	ii
Acta de aprobación.....	iii
Acta de antiplagio .....	iv
Índice de contenido .....	v
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras .....	viii
Índice de gráficos.....	ix
Resumen.....	1
Abstract.....	2
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Antecedentes del estudio .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. Bases teóricas.....</b>	<b>5</b>
1.2.1. El sector hotelero .....	5
1.2.2. Definición de servicios complementarios .....	12
1.2.3. La empresa hotelera.....	14
1.2.4. Otras definiciones importantes .....	17
<b>CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>18</b>
<b>2.1. Descripción del problema .....</b>	<b>18</b>
<b>2.2. Formulación del problema.....</b>	<b>22</b>
2.2.1. Problema central .....	22
2.2.2. Problema Específico.....	22
<b>2.3. Objetivos.....</b>	<b>23</b>
2.3.1. Objetivo general.....	23
2.3.2. Objetivos específicos.....	23
<b>2.4. Hipótesis.....</b>	<b>23</b>
2.4.1. Hipótesis general.....	23
2.4.2. Hipótesis específicas .....	23
<b>2.5. Variables.....</b>	<b>23</b>
2.5.1. Identificación de variables y operacional .....	23
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>25</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación.....</b>	<b>25</b>

3.2. Población y muestra.....	25
3.3. Técnica y procedimiento de recolección de datos .....	25
3.4. Procedimiento y análisis de datos .....	25
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>27</b>
4.1. Ingresos totales del NH Hotel - Tres Estrellas.....	27
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>32</b>
5.1. Discusión de los resultados.....	32
5.2. Conclusiones.....	35
5.3. Recomendaciones.....	36
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>37</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>40</b>

## Índice de tablas

	Pag.
Tabla 01: Categorías de Establecimientos de Hospedajes - Perú 2015.....	7
Tabla 02: Requisitos mínimos para la categorización de un hotel.....	7
Tabla 03: Requisitos mínimos para la categorización de un Apart hotel.....	9
Tabla 04: Requisitos mínimos para la categorización de un hostel.....	10
Tabla 05: Requisitos mínimos para la clasificación de un albergue.....	11
Tabla 06: Servicios complementarios de Establecimientos de Hospedaje.....	12
Tabla 07: Oferta hotelera de tres, cuatro y cinco estrellas en la ciudad de Iquitos.....	13
Tabla 08: Información Básica del NH hotel.....	14
Tabla 09: Aforo y capacidad de alojamiento- NH Hotel.....	14
Tabla: 10: Evolución del PBI del Sector Turismo y su participación porcentual en el PBI – Periodo 1994- 2018.....	18
Tabla 11: Arribo de Huéspedes Nacionales y Extranjeros a los Establecimientos de Hospedaje-Periodo 2011.....	19
Tabla 12: Número de pernотaciones en la región Loreto- Año 2019.....	19
Tabla 13: Número de pernотaciones en la región Loreto- Año 2020.....	20
Tabla 14: Número de pernотaciones en la región Loreto- Año 2021.....	20
Tabla 15: Variables, indicadores e índices.....	24
Tabla 16: Ingresos percibido por el NH hotel – tres estrellas .....	27
Tabla 17: Ingresos por concepto de alojamiento en el NH hotel – tres estrellas .....	28
Tabla 18: Ingresos por concepto de servicios complementarios en el NH hotel – tres estrellas.....	30



## Índice de figuras

	Pag.
Figura 01: Fotos de Habitaciones- NH Hotel.....	15
Figura 02: Restaurant de NH Hotel.....	15
Figura 03: Servicio de Karaoke y Bar.....	16
Figura 04: Servicio de alquiler de Auditorio.....	16
Figura 05: Activación por el día de Halloween.....	21
Figura 06: Activación para los fines de semana.....	21
Figura 07: Activación por Fiestas Patrias.....	22

## Índice de gráficos

	Pag.
Gráfico 01: Distribución Porcentual de los ingresos del NH Hotel.....	27
Gráfico 02: Distribución Porcentual de los ingresos por alojamiento según tipo de cliente ...	29
Gráfico 03: Distribución Porcentual de los ingresos por servicios complementarios.....	30
Gráfico 04: Fluctuaciones por tipo de ingresos del NH Hotel – Periodo 2022 .....	32
Gráfico 05: Fluctuaciones de ingresos por alojamiento del NH Hotel según cliente – Periodo 2022 .....	33
Gráfico 06: Fluctuaciones de ingresos por servicios complementarios del NH Hotel - Periodo 2022 .....	34

## Resumen

### INGRESOS ECONÓMICOS EN UNA EMPRESA HOTELERA CATEGORÍA TRES ESTRELLAS POR CLIENTE Y PRODUCTO EN LA CIUDAD DE IQUITOS, AÑO 2022

Porcia Jasmi Glaston Guerra

Francisca Lourdes Ccorimaya Condori

El objetivo del presente estudio fue determinar el comportamiento de los ingresos económicos de una empresa hotelera categoría tres estrellas por cliente y por productos en la ciudad de Iquitos, año 2022. La metodología fue descriptiva y se utilizó la información de ingresos de la empresa hotelera NH hotel durante el periodo 2022.

Los resultados señalan que los ingresos económicos por el servicio de alojamiento fueron mayores a los ingresos por servicios complementarios, teniendo una distribución porcentual de 53.87% y 46.13%, respectivamente. Asimismo, los ingresos por alojamiento según tipo de cliente fueron mayores en turistas nacionales frente a los turistas extranjeros, representado el primero 81.62% y el segundo 18.38%. Finalmente, la distribución de los ingresos por producto (o servicios complementarios) se distribuyó la siguiente manera: restaurant 57%, bar/karaoke 32% y alquilar de salón de eventos 11%.

Palabras claves: *ingresos económicos, servicio de alojamiento, servicios complementarios*

## **Abstract**

### **ECONOMIC INCOME IN A THREE-STAR CATEGORY HOTEL COMPANY BY CUSTOMER AND PRODUCT IN THE CITY OF IQUITOS, PERIOD 2022**

**Porcia Jasmi Glaston Guerra**

**Francisca Lourdes Ccorimaya Condori**

The main objective of this study was to determine the behavior of the economic income of a three-star hotel company by customer and product in the city of Iquitos in 2022. The methodology was descriptive and It was used to income information of the NH hotel Company in the period 2022.

The results indicate that the economic income from the accommodation service was higher than the income from complementary services, having a percentage distribution of 53.87% and 46.13%, respectively. Also, the income from accommodation according to type of customer was higher in national tourists compared to foreign tourists, representing the first 81.62% and the second 18.38%. Finally, the distribution of income by product (or complementary services) was distributed as follows: restaurant 57%, bar/karaoke 32% and event room rental 11%.

*Keywords: economic income, accommodation service, complementary services*

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes del estudio

Pachas, Carlos y Vílchez, Fanny (2015) en su investigación *“Planeamiento estratégico de la industria hotelera para el turismo receptivo”* apuntan a la elaboración de un Plan Estratégico que, realiza un diagnóstico del estado situacional del sector hotelero peruano para el turismo de tipo receptivo.

Asimismo, propone estrategias y un plan de implementación para el sector, uno de los que más contribuyan con el incremento del PIB, que depende de un modelo primario- exportador. Su ventaja comparativa y la naturaleza de nuestra industria hotelera, si ésta considerase la creación de valor respaldada por la innovación, cultura, y la responsabilidad social, podría ser una alternativa sustentable para aportar a la competitividad del país. Este plan concluye que la Industria Hotelera Nacional se encuentra en una fase de crecimiento y, dependiendo del destino turístico, las propiedades hoteleras tienen en la mayoría de plazas, potencial para desarrollar ventajas competitivas.

Puente, Katherin y Villarreal, Jhadira (2016) en su tesis: *“Estudio para la creación de un hotel temático basado en la cultura loreтана, ubicado en la ciudad de Iquitos – 2016”*, sostienen que los turistas nacionales y extranjeros tienen preferencias por alojarse en un hotel temático basado en la cultura loreтана en la ciudad de Iquitos. Por ello, tendría acogida la creación de este tipo de alojamiento y sería muy provechoso para aquel que desee invertir en él.

Respecto a la metodología, se utilizó el método descriptivo porque permitió describir el estado situacional en un momento determinado y no requirió la observación de los individuos estudiados durante un periodo de tiempo.

Campos, Lourdes y Oliveros, Ernesto (2016) en su tesis: *“Hotel Spa, un refugio con identidad”* se circunscribe al campo del turismo de salud o

bienestar y hospedaje; directamente relacionado con el servicio de hospedaje y relajación. Este es el caso de un “Hotel Spa”, localizado en el distrito de Cieneguilla, en la Provincia de Lima, Departamento de Lima.

En sus tesis, desarrollan el concepto de Hospedaje para la Salud, como un lugar en donde se realizan actividades relacionadas vinculados a ella, como tratamientos en contacto con la naturaleza, en adición a las de entretenimiento y alojamiento; siendo uno de los ejemplos más próximos el de un SPA, con servicios estéticos, actividades de técnicas de relajación; en su mayoría son grandes gimnasios o salones de peluquerías (centros de estética) que ofrecen tratamientos de belleza, terapias a base de diferentes técnicas (Reiki, Shiatzu, etc.) dando al visitante la oportunidad de sentirse bien, renovados, etc. Por ello, las grandes cadenas hoteleras han comenzado a implementar ambientes en donde las personas puedan relajarse y dan un valor agregado al servicio común de alojamiento. La tesis concluye con el desarrollo de un proyecto arquitectónico con elementos de la especialidad como análisis de terreno, memoria descriptiva y análisis de diseño.

Lozada, Evelyn y Pérez, Yaneth (2016) en su tesis: *“Influencia del servicio personalizado en el incremento de la demanda de los hoteles boutique en el sector hotelero de la ciudad de Arequipa 2016”*, estudian las características más predominantes de los servicios personalizados en los “hoteles boutique” y evalúan el incremento de la demanda de estos establecimientos en la ciudad de Arequipa.

El método de investigación fue descriptivo de tipo correlacional y no experimental, donde se aplicó una encuesta dirigida a los huéspedes que llegaron a los hoteles boutique de la ciudad de Arequipa, con la finalidad de conocer el nivel de servicio personalizado que brindan estos tipos de alojamiento a los diversos clientes que prefieren este tipo de lugares de descanso. Las conclusiones de la investigación e identificó la influencia del servicio personalizado en el incremento de la demanda de los hoteles boutique de la ciudad de Arequipa.

Isidro, Edith (2018) en su tesis: *“Incidencia del comercio electrónico en los ingresos ordinarios y egresos de la empresa Qelqatani Hotel E.I.R.Ltda.,*

*periodos 2015 – 2016 en la ciudad de Puno”* se encarga de evaluar la incidencia del comercio electrónico y otras herramientas web en la recaudación de los ingresos ordinarios y su implicancia en los egresos de la empresa hotelera Qelqatani en los años 2015-2016 en la ciudad de Puno.

La metodología fue descriptiva y la muestra estuvo compuesta por los estados financieros de la empresa en los periodos 2015-2016. Los instrumentos utilizados fueron la observación directa, técnica documental, cuestionario y la entrevista.

La investigación concluyó que la forma de comercializar sus servicios de esta empresa hotelera ha evolucionado según las demandas de los mercados internacionales. No obstante, esta no fue de la manera deseada debido a que hubo una disminución de sus ingresos a causa de factores como el limitado uso de herramientas de comercio electrónico como la falta de información, la inadecuada preparación del personal para una mejor utilización del sitio web y redes sociales. Por otra parte, cabe señalar que en el Departamento de Puno, la gran parte de la población prefieren invertir en la comercialización tradicional y debería de reconducirlo a la utilización de herramientas web con la finalidad de maximizar los beneficios de la empresa.

## **1.2. Bases teóricas**

Para el presente estudio, se utilizaron las siguientes definiciones vinculadas al concepto de hotelería, las mismas que son descritas a continuación:

### **1.2.1. El sector hotelero**

Para tratar acerca del sector hotelero es necesario empezar por remitirnos a los orígenes etimológicos de la hotelería. Por ello, el origen de la palabra “Hotel” proviene del francés antiguo “hostel”, que a su vez tiene origen en el latín medieval “hospitale”. A lo largo del tiempo, esta palabra evolucionó del radical indoeuropeo “Ghos” (extranjero), y el sufijo “ti” que significaba “alguien con quién uno tiene deber recíproco de hospitalidad”. De “Ghos-ti” se derivan las palabras del idioma español *hospital*, *hospitalidad*, *hostal*, *hostil*, *hospicio*, etc. y las palabras del inglés *guest*, *host*, *hostes* y *hostler*, entre otras.

Del mismo modo, en Francia se denominaba “hotel garnie” a las casas que alquilaban habitaciones y, en 1760, en Inglaterra el quinto duque de Devonshire la utilizó por primera vez la palabra hotel, en un edificio en forma de media luna que había en Londres y albergaba tres establecimientos de hospedaje.

No obstante, la primera definición formal de un HOTEL como *un establecimiento comercial que proporciona alojamiento temporal al viajero*. Frecuentemente, también ofrece servicios de alimentación, y, en algunos casos de entretenimiento y servicios mucho más personalizados. Por otra parte, Lundberg en 1986, en su obra “*Organización y Administración de Hoteles y Restaurantes*”, lo definió de un modo más idealista: “El hotel es un lugar de excitación o desesperanza, un lugar de diversión o donde uno puede encontrarse prisionero entre cuatro paredes; un lugar de grandes banquetes o de gran soledad.”

De todos modos, es claramente evidente que un hotel no vende bienes tangibles sino servicios. Por ello, el turismo y la hotelería han sido denominados *industrias sin chimeneas*. El caso más emblemático es el del Hotel Tremont House, que fue construido en Boston – Estados Unidos en 1819, y, es considerado como el pionero de la industria hotelera moderna.

Dejando sentadas las definiciones etimológicas y su evolución a lo largo del tiempo, existen algunos autores que también nos brindan algunos conceptos de lo que es un hotel, siendo mucho más aproximadas a la de nuestros días.

Por mencionar a Lattin, Gerald (2009), en su libro *Administración Moderna de Hoteles y Moteles*, define a hotel como: “*Un edificio o una institución que proporciona alojamiento, comidas y servicios al público*”.

Además, Di Muro Pérez, Luis (2012), sostiene que un hotel es un establecimiento de carácter público, destinado a brindar una serie de servicios como alojamiento, alimentación y entretenimiento. Adicionalmente, persigue tres objetivos principales: ser fuente de ingresos, ser generadora de empleos y dar servicio a la comunidad”.



De acuerdo al Reglamento de establecimientos de hospedaje, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR<sup>1</sup> del 08.06.2015, las clases y categorías pueden dividirse en los siguientes:

**Tabla N° 01**  
**Categorías de Establecimientos de Hospedajes - Perú 2015**

Clase	Categoría
1. Hotel	Una a cinco estrellas
2. Apart Hotel	Tres a cinco estrellas
3. Hostal	Una a tres estrellas
4. Albergue	---

Fuente: Reglamento de Establecimientos de Hospedajes 2015

Las características de un Hotel, Apart Hotel y Hostal difieren según la categoría de cada uno de ellos. A continuación, desarrollaremos los requisitos de cada tipo de establecimiento según infraestructura, equipamiento, servicio y personal efectivo. Asimismo, es necesario señalar que la infraestructura de cada uno de los establecimientos está acorde con el ANEXO 01 de la norma técnica A.30 Hospedaje del Reglamento Nacional de Edificaciones – RNE<sup>2</sup>.

**Tabla N° 02**  
**Requisitos mínimos para la categorización de un hotel**

Hotel					
Requisitos mínimos de equipamiento					
Requisitos	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
<b>Generales</b>					
Custodia de valores (individual en la habitación o caja fuerte común)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Internet	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
<b>En habitaciones</b>					
Número de habitaciones	40	30	20	20	20

<sup>1</sup> Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Reglamento de Establecimiento de Hospedaje. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/normas-legales/25328-1-2015-mincetur-sg> . Consultado el 04.11.2022

<sup>2</sup> Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Resolución Ministerial N° 005-2019-VIVIENDA que modifica la Norma Técnica A.030 "HOSPEDAJE" del Reglamento Nacional de Edificaciones. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/normas-legales/257235-005-2019-vivienda>. Consultado el 03.02.2023

Frigobar	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Televisor	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Teléfono con comunicación nacional e internacional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Closet o guardarropa dentro de la habitación	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
En el caso de los requisitos de teléfono, televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el hotel.					
<b>Requisitos mínimos de servicio</b>					
<b>Requisitos</b>	<b>5 estrellas</b>	<b>4 estrellas</b>	<b>3 estrellas</b>	<b>2 estrellas</b>	<b>1 estrella</b>
<b>Generales</b>					
Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Hotel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de lavado y planchado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Servicio de custodia de equipaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Primeros auxilios	Obligatorio	Obligatorio	Botiquín	Botiquín	Botiquín
Sistema o proceso de recolección, almacenamiento y eliminación de residuos sólidos.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
<b>Habitaciones</b>					
Atención en habitación	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Cambio regular de sábanas y toallas diario y cada cambio del huésped	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
<p>(1) Servicio prestado en el Hotel o a través de terceros.</p> <p>(2) Para las categorías de 4 y 5 estrellas el servicio puede ser brindado en el mismo local o a través de terceros. En caso se requiera botiquín, este deberá contar con las especificaciones técnicas del ministerio de Salud.</p> <p>(3) El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros.</p>					
<b>Requisitos mínimos del personal</b>					
<b>Requisitos</b>	<b>5 estrellas</b>	<b>4 estrellas</b>	<b>3 estrellas</b>	<b>2 estrellas</b>	<b>1 estrella</b>
Personal calificado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Personal uniformado las 24 h.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-

Fuente: Elaboración propia basado en el Reglamento Nacional de Edificaciones 2019 y Reglamento de Establecimientos de Hospedajes 2015

Apart hotel: Según la normatividad nacional, este tipo de establecimientos están compuestos por departamentos que integran una unidad de

explotación y administración. Los “apart-hoteles” pueden ser categorizados de tres a cinco estrellas, debiendo cumplir con los requisitos señalados en la Resolución Ministerial N° 005-2019-VIVIENDA y en el Decreto Supremo 01-2015-MINCETUR/SG mostrado en la tabla N° 03 a continuación:

**Tabla N° 03**  
**Requisitos mínimos<sup>3</sup> para la categorización de un Apart hotel**

<b>Apart - hotel</b>			
<b>Requisitos mínimos de equipamiento</b>			
<b>Requisitos</b>	<b>5 estrellas</b>	<b>4 estrellas</b>	<b>3 estrellas</b>
<b>Generales</b>			
Custodia de valores (individual en la habitación o caja fuerte común)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Internet	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cafetería	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Departamentos ( N° mínimo)	6	6	6
<b>En habitaciones</b>			
Televisor	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Teléfono con comunicación nacional e internacional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- En el caso de los requisitos de teléfono, televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Apart-Hotel			
<b>Requisitos mínimos de servicio</b>			
<b>Requisitos</b>	<b>5 estrellas</b>	<b>4 estrellas</b>	<b>3 estrellas</b>
<b>Generales</b>			
Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Apart-Hotel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de lavado y planchado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de custodia de equipaje.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Primeros auxilios	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
<b>Habitaciones</b>			

<sup>3</sup> Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Resolución Ministerial N° 005-2019-VIVIENDA que modifica la Norma Técnica A.030 “HOSPEDAJE” del Reglamento Nacional de Edificaciones. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/normas-legales/257235-005-2019-vivienda>. Consultado el 03.02.2023

Cambio regular de sábanas y toallas diario y cada cambio del huésped	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
(1) Servicio prestado en el Apart Hotel o a través de terceros. (2) Para las categorías de 4 y 5 estrellas el servicio puede ser brindado en el mismo local o a través de terceros. En caso se requiera botiquín, este deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud. (3) El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros.			
Requisitos mínimos del personal			
Requisitos	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas
Personal calificado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal uniformado las 24 h.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Fuente: Elaboración propia basado en el Reglamento Nacional de Edificaciones 2019 y Reglamento de Establecimientos de Hospedajes 2015

Hostal: Según el Reglamento de Establecimientos de Hospedajes, este Establecimiento de Hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los hostales pueden ser categorizados de 1 a 3 estrellas, debiendo cumplir con los requisitos mínimos que se señalados en el anexo 03 de la RM N° 005-2019-VIVIENDA y en el Decreto Supremo 01-2015-MINCETUR/SG mostrados en la tabla N° 04 a continuación:

**Tabla N° 04**  
**Requisitos mínimos<sup>4</sup> para la categorización de un hostal.**

Hostal			
Requisitos mínimos de equipamiento			
Requisitos	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
Generales			
Internet	Obligatorio	-	-
Caja fuerte en recepción	Obligatorio	-	-
En habitaciones			
Televisor	Obligatorio	-	-
- En el caso de requisitos de televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Hostal.			
Requisitos mínimos de servicio			
Requisitos	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella

<sup>4</sup> Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Resolución Ministerial N° 005-2019-VIVIENDA que modifica la Norma Técnica A.030 "HOSPEDAJE" del Reglamento Nacional de Edificaciones. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/normas-legales/257235-005-2019-vivienda>. Consultado el 03.02.2023

<b>Generales</b>			
Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Hostal	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Primeros auxilios	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
<b>Habitaciones</b>			
Cambio regular de sábanas y toallas diario y cada cambio del huésped	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
(1) Deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud. (2) El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros.			
<b>Requisitos mínimos del personal</b>			
<b>Requisitos</b>	<b>3 estrellas</b>	<b>2 estrellas</b>	<b>1 estrella</b>
Personal calificado	Obligatorio	-	-
Personal uniformado las 24 horas	Obligatorio	-	-

Fuente: Elaboración propia basado en el Reglamento Nacional de Edificaciones 2019 y Reglamento de Establecimientos de Hospedajes 2015

Albergue: Según el Reglamento de Establecimientos de Hospedajes, establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines. Su ubicación y/o los intereses y actividades de sus huéspedes, determinarán la modalidad del mismo, debiendo cumplir con los requisitos mínimos que se señalan en el anexo 04 de la RM 005-2019-VIVIENDA y el Decreto Supremo 01-2015-MINCETUR/SG, señalado en la tabla N° 05 de la presente investigación:

**Tabla N° 05**  
**Requisitos mínimos<sup>5</sup> para la clasificación de un albergue.**

<b>Generales</b>	
Ambiente de estar	Obligatorio
Comedor	Obligatorio
Cocina	Obligatorio
Servicios higiénicos para uso público	Obligatorio
Internet	Obligatorio

<sup>5</sup> Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Resolución Ministerial N° 005-2019-VIVIENDA que modifica la Norma Técnica A.030 "HOSPEDAJE" del Reglamento Nacional de Edificaciones. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/normas-legales/257235-005-2019-vivienda>. Consultado el 03.02.2023

- En el caso de requisitos de internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Albergue.	
<b>Requisitos mínimos de servicio</b>	
<b>Generales</b>	
Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Albergue.	Obligatorio
Primeros auxilios	Botiquín
<b>Habitaciones</b>	
Cambio regular de sábanas y toallas diario y cada cambio del huésped	Obligatorio
(1) Deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud. (2) El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros.	

Fuente: Elaboración propia basado en el Reglamento Nacional de Edificaciones 2019 y Reglamento de Establecimientos de Hospedajes 2015

### 1.2.2. Definición de servicios complementarios

Son definidos como servicios adicionales con los que cuenta un establecimiento de hospedaje. Estos dependen de la clase y categoría del establecimiento en cuestión según lo reglamentado en la normatividad vigente. Según Pecosa (1998), la diversidad de servicios hoteleros constituye por sí mismos una mezcla vinculada al número de servicios y segmento al cual están dirigidos.

Según la web española “Escuela de Turismo y Gastronomía”<sup>6</sup>, en los hoteles de 3, 4 y 5 estrellas, podemos encontrar un gran número de servicios que no son los básicos. Estos son mencionados a continuación:

**Tabla Nº 06**  
**Servicios complementarios de Establecimientos de Hospedaje**

Aparcamiento.	Cama con extras, como diferentes almohadas.	Piscina cubierta o al aire libre.
Escritorio.	Desayunos especiales, ya sea de buffet, a la carta, etc.	Servicio de excursiones, venta de entradas, etc.
Habitaciones insonorizadas.	Experiencias gastronómicas.	Servicio de transportes. También facilidades de

<sup>6</sup> Web española “Escuela de Turismo y Gastronomía. Disponible en: <https://escuelaturismopirineos.com/cuales-son-servicios-hotel/>. Consultado el 05.11.2022

		contacto con taxis o agencias de alquiler de coches.
Televisión inteligente.	Cama con extras, como diferentes almohadas.	Servicios turísticos
Servicio de lavandería, planchado, limpieza de zapatos, mercería y similares.	Gimnasio.	Animación para niños y/o adultos.
Salón de belleza.	Discoteca.	Servicios de centro de negocios.

Fuente: Elaboración Propia basada en <https://escuelaturismopirineos.com/cuales-son-servicios-hotel/>

**Tabla Nº 07**  
**Oferta hotelera de tres, cuatro y cinco estrellas en la ciudad de Iquitos**

		CATEGORÍA	NOMBRE	DIRECCIÓN
1	Hotel	5 estrellas	Dorado plaza hotel	Jr. Napo 254
2	Hotel	4 estrellas	Samiria jungle hotel	Jr. Ricardo Palma 159
3	Hotel	3 estrellas	Victoria regia hotel & suites	Jr. Ricardo palma 252
4	Hotel	3 estrellas	El dorado Isabel	Jr. Napo 362
5	Hotel	3 estrellas	Parthenon hotel Iquitos	Av. Guardia civil 283
6	Hotel	3 estrellas	Hotel sol del Oriente	Av. Quiñones km 2.5
7	Hotel	3 estrellas	NH hotel Iquitos	Calle Calvo de Araujo 1733
8	Hotel	3 estrellas	Hotel acosta	Jr. Huallaga 254
9	Hotel	3 estrellas	Hotel la posada del lobo	Jr. Cabo pantoja 417
10	Hotel	3 estrellas	Copoazú	Jr. Prospero 544
11	Hotel	3 estrellas	Hotel marañón	Jr. Nauta 285
12	Hotel	3 estrellas	Hotel gran marañón	Jr. Loreto 446
13	Hotel	3 estrellas	Real hotel Iquitos	Malecón Tarapacá 100
14	Hotel	3 estrellas	Golden star	Jr. Bermudez 567
15	Hotel	3 estrellas	Palau amazonas hotel	Jr. Huallaga 346
16	Hotel	3 estrellas	Oro verde & suites	Jr. Ucayali 315
17	Hotel	3 estrellas	Hotel Europa	Jr. Prospero 494

Fuente: Elaboración propia basada en base de datos de IPerú

### 1.2.3. La empresa hotelera

La empresa hotelera para el presente estudio es el NH hotel. Este establecimiento es relativamente nuevo en la ciudad de Iquitos y está categorizado como un hotel de tres estrellas. Comenzó sus actividades en el mes de noviembre del 2021. Los datos acerca del mismo vienen mostrados a continuación:

**Tabla N° 08**  
**Información Básica del NH hotel**

RAZON SOCIAL	NERY EVELIO HERNANDEZ HERNANDEZ
RUC	10411168271
UBICACIÓN	CALVO DE ARAUJO N° 1733
INICIO DE OPERATIVIDAD	NOVIEMBRE 2021

Fuente: Elaboración Propia basada en <http://hotelnhiquitos.com/nosotros/>

El establecimiento cuenta con servicio de alojamiento, restaurant, Karaoke, bar y sala de conferencias para eventos. Por tanto, el establecimiento NH hotel brinda servicios de alojamiento y servicios complementarios. Respecto a la capacidad de aforo para el servicio de alojamiento, este se muestra en el siguiente cuadro:

**Tabla N° 09**  
**Aforo y capacidad de alojamiento- NH Hotel**

Planta	Capacidad (personas)	Número de habitaciones
1	19	5
2	18	8
3	19	8
4	20	1
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>22</b>

Fuente: Elaboración propia basada en <http://hotelnhiquitos.com/nosotros/>



**Figura 01**  
**Fotos de Habitaciones- NH Hotel**



**Habitación Compartida**  
S/ 80.00



**Habitación Doble**  
S/ 185.00



**Habitación Individual**  
S/ 165.00



**Habitación Matrimonial**  
S/ 185.00

Fuente: Sitio web de NH Hotel

**Figura N° 02**  
**Restaurant de NH Hotel**



Fuente: Fuente: Sitio web de NH Hotel

**Figura N° 03**  
**Servicio de Karaoke y Bar**



Fuente: Sitio web de NH Hotel

**Figura N° 04**  
**Servicio de alquiler de Auditorio**



Fuente: Sitio web de NH Hotel

Por tanto, en el siguiente apartado abordaremos el problema referido a la hotelería y, si, el NH Hotel tiene mayores ingresos fruto de su actividad principal o de sus servicios complementarios.

#### 1.2.4. Otras definiciones importantes

- **Turista:** Para la Organización Mundial del Turismo (OMT)<sup>7</sup>, es un *visitante (interno, receptor o emisor)* se clasifica como *turista (o visitante que pernocta)*, si su viaje incluye una pernoctación.
- **Producto:** Para Kotler y Armstrong (2017) es definido como todo bien o servicio que cuenta con un conjunto de atributos tangibles e intangibles; a la vez es el resultado de esfuerzos de los creadores, capaces de satisfacer las necesidades o deseos de la demanda

---

<sup>7</sup> Organismo Mundial del Turismo. Glosario básico. Disponible en: <https://web.archive.org/web/20160126121921/http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico#Turista>. Consultado el 08.01.2023.

## CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

La industria hotelera es una industria muy vinculada al sector turismo. Según el observatorio turístico Nacional, al 2018., el turismo representó el 3.8% del PBI. A continuación, se muestra la evolución del turismo desde la década de los noventa al 2018:

**Tabla N° 10**  
**Evolución del PBI del Sector Turismo y su participación porcentual**  
**en el PBI – Periodo 1994- 2018**

Año	P.B.I. del sector turismo en miles de soles constantes año base 2007	P.B.I. en miles de soles constantes	Participación porcentual en el P.B.I.
1994	6.371.540	182.044.000	3,50%
1995	6.843.760	195.536.000	3,50%
1996	7.075.517	201.009.000	3,52%
1997	7.555.188	214.028.000	3,53%
1998	7.525.607	213.190.000	3,53%
1999	7.638.108	216.377.000	3,53%
2000	7.843.907	222.207.000	3,53%
2001	7.892.374	223.580.000	3,53%
2002	8.346.364	235.773.000	3,54%
2003	8.693.992	245.593.000	3,54%
2004	9.176.612	257.770.000	3,56%
2005	9.808.162	273.971.000	3,58%
2006	10.605.528	294.598.000	3,60%
2007	11.668.795	319.693.000	3,65%
2008	12.768.642	348.870.000	3,66%
2009	12.979.102	352.693.000	3,68%
2010	14.089.970	380.810.000	3,70%
2011	15.153.349	406.256.000	3,73%
2012	16.169.963	431.199.000	3,75%
2013	17.116.313	456.435.000	3,75%
2014	17.523.000	467.280.000	3,75%
2015	18.333.974	482.473.000	3,80%
2016	19.061.180	501.610.000	3,80%
2017	19.555.180	514.610.000	3,80%
2018	20.296.440	534.116.844	3,80%

Fuente: INEI- Observatorio Turístico del Perú.

Entre los encadenamientos producidos por el sector turismo a las industrias nacionales, se encuentran los producidos a la industria del entretenimiento y particularmente a la industria hotelera. Asimismo, la industria hotelera peruana tuvo un gran desarrollo en los últimos años. En gran medida, por los atractivos turísticos nacionales y por tener a dos grandes atractivos como Machupicchu y el Rio Amazonas. A continuación,

se muestra los arribos a establecimientos de hospedaje a nivel nacional y en el departamento de Loreto:

**Tabla N° 11**  
**Arribo de Huéspedes Nacionales y Extranjeros a los Establecimientos de Hospedaje- Periodo 2011- 2019**

Departamento	AÑOS							
	2011	2012	2013	2014	2015	2017	2018	2019
NACIONAL	36.758.797	42.311.332	46.571.923	46.359.700	47.919.997	51.895.543	55.428.004	63.161.894
LORETO	452.337	539.861	648.440	703.165	710.873	647.844	687.501	740.072

Fuente: Elaboración propia basada en índice temático de Turismo del INEI

Sin embargo, en el mes de marzo 2020, se mediante el DECRETO DE URGENCIA - N° 043-2020, el Poder Ejecutivo dictó una serie de medidas que restringieron muchas actividades económicas para hacer frente al COVID-19. Esto trajo consigo contracción al PBI, desplomando los arribos tanto de turistas nacionales como extranjeros. Esto afectó el sector hotelero, trayendo consigo una reducción en el número de pernoctaciones durante el año 2020 y 2021.

**Tabla N° 12**  
**Número de pernoctaciones en la región Loreto- Año 2019**

PERNOCTACIONES	U.M	2019												
		ENE	FEB	MAR	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
Nacional	Número de noches	65.284	59.828	58.569	58.755	60.563	73.478	95.180	80.563	73.926	77.007	73.520	81.561	858.234
Extranjero	Número de noches	26.363	21.648	26.539	32.001	37.874	35.053	40.996	43.970	27.776	35.522	28.008	27.691	383.441
<b>TOTAL</b>		<b>91.647</b>	<b>81.476</b>	<b>85.108</b>	<b>90.756</b>	<b>98.437</b>	<b>108.531</b>	<b>136.176</b>	<b>124.533</b>	<b>101.702</b>	<b>112.529</b>	<b>101.528</b>	<b>109.252</b>	<b>1.241.675</b>

Fuente: Elaboración propia basada en INEI- Avance Económico departamental 2021.

**Tabla N° 13**

**Número de pernoctaciones en la región Loreto- Año 2020**

PERNOCTACIONES	U.M	2020												
		ENE	FEB	MAR	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
Nacional	Número de noches	57 663	67 945	23 904	1 293	11 609	5 256	19 614	24 422	35 148	42 022	54 215	46 890	389.981
Extranjero	Número de noches	32 753	27 737	27 338	467	590	546	3 495	461	514	889	3 781	4 713	103.284
<b>TOTAL</b>		<b>90.416</b>	<b>95.682</b>	<b>51.242</b>	<b>1.760</b>	<b>12.199</b>	<b>5.802</b>	<b>23.109</b>	<b>24.883</b>	<b>35.662</b>	<b>42.911</b>	<b>57.996</b>	<b>51.603</b>	<b>493.265</b>

Fuente: Elaboración propia basada en INEI- Avance Económico departamental 2021.

**Tabla N° 14: Número de pernoctaciones en la región Loreto- Año 2021**

PERNOCTACIONES	U.M	2021												
		ENE	FEB	MAR	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	TOTAL
Nacional	Número de noches	57 397	33 489	47 103	47 801	47 851	63 066	77 867	71 702	62 767	77 633	65 861	61 229	713.766
Extranjero	Número de noches	11 881	5 044	5 412	14 651	12 617	16 287	17 970	36 441	22 084	20 184	15 681	15 232	193.484
<b>TOTAL</b>		<b>69.278</b>	<b>38.533</b>	<b>52.515</b>	<b>62.452</b>	<b>60.468</b>	<b>79.353</b>	<b>95.837</b>	<b>108.143</b>	<b>84.851</b>	<b>97.817</b>	<b>81.542</b>	<b>76.461</b>	<b>907.250</b>

Fuente: Elaboración propia basada en INEI- Avance Económico departamental 2021.

Dada esta nueva realidad que afrontan los establecimientos hoteleros, estos tienen que buscar maximizar todas sus capacidades operativas con la finalidad de seguir realizando sus actividades corrientes. Por ello, la mayoría de los establecimientos utilizan los diferentes servicios complementarios disponibles y no solo los dirige a los huéspedes de los hoteles, sino también lanzan su mirada hacia el consumidor local con la finalidad de maximizar sus beneficios.

En caso del NH hotel, este cuenta con varios servicios complementarios descritos en el apartado anterior, con la finalidad de que los huéspedes tengan muchos servicios en un solo lugar sin la necesidad de salir fuera, optimizando el tiempo y reduciendo el costo de transporte. Del mismo modo, estos servicios también están dirigidos al consumidor local. Asimismo, existen eventos dirigidos a los pobladores locales y huéspedes en fechas nacionales festivas se denominan *activaciones*. A continuación, se muestran algunas de ellas:

Figura 05

Activación por el día de Halloween



Fuente: Red social de NH hotel.

Figura N° 06

Activación para los fines de semana



Fuente: Red social de NH hotel.

**Figura N° 07**  
**Activación por Fiestas Patrias**



Fuente: Red social de NH hotel.

Estas activaciones se realizan con la finalidad de tratar de utilizar al máximo la capacidad operativa de los servicios complementarios con los que cuenta el hotel, compensar los ingresos de las temporadas bajas (entre los meses de enero a marzo) y maximizar los beneficios de la empresa. En el siguiente apartado se tocará el problema y los objetivos de la presente tesis.

## **2.2. Formulación del problema**

### **2.2.1. Problema central**

¿Cuál es el comportamiento de los ingresos por tipo de cliente y por tipo de producto del NH Hotel en el periodo 2022?

### **2.2.2. Problemas Específicos**

¿Cuál es el comportamiento de los ingresos por concepto de alojamiento de turistas nacionales y extranjeros en el NH Hotel en el periodo 2022?

¿Cuál es el comportamiento de los ingresos por concepto de producto del NH Hotel en el periodo 2022?



## **2.3. Objetivos**

### **2.3.1. Objetivo general**

Determinar el comportamiento de los ingresos económicos de una empresa hotelera categoría tres estrellas por cliente y por producto en la ciudad de Iquitos, año 2022.

### **2.3.2. Objetivos específicos**

- a. Determinar el comportamiento de los ingresos por alojamiento según tipo de turistas en el NH Hotel tres estrellas, año 2022.
- b. Determinar el comportamiento de los ingresos por concepto de tipo de producto del NH Hotel tres estrellas, año 2022

## **2.4. Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

Se observa un comportamiento diferenciado en los ingresos económicos en una empresa hotelera por cliente y producto en el año 2022.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

Se observa que en el Hotel NH TRES ESTRELLAS se tiene mayores ingresos económicos por tipo de turistas en el año 2022

Se observa que en el Hotel NH TRES ESTRELLAS se tiene mayores ingresos económicos por tipo de producto en el año 2022.

## **2.5. Variables**

### **2.5.1. Identificación de variables y operacional**

**Tabla N° 15: Variables, indicadores e índices**

<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍNDICES</b>
Ingresos económicos	1. Tipo de turista	1.1. Recaudación por turista Nacional
		1.2. Recaudación por turista extranjero
	2. Tipo de producto	2.1. Servicio de alojamiento
		2.2. Restaurant
		2.3. Bar/karaoke
		2.4. Alquiler de salón de eventos

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El estudio a ejecutar se clasifica como investigación descriptiva, ya que, la presente investigación tiene como objetivo definir, clasificar o catalogar los ingresos del NH Hotel tres estrellas. Por ello, se presenta la información cuantitativa de los ingresos del establecimiento hotelero, divididos por servicio de alojamiento y servicios complementarios en el periodo 2022. Asimismo, es retrospectiva, porque se revisará información histórica existente del establecimiento en mención.

El diseño consistió en determinar la estructura de los ingresos del hotel en mención, por cada uno de los indicadores descritos en el periodo de estudio.

### **3.2. Población y muestra**

La población de estudio está formada por la información existente de ingresos durante el periodo 2022

La muestra de estudio de la presente investigación es similar a la población de estudio.

### **3.3. Técnica y procedimiento de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos se basarán en información financiera del hotel y hojas de trabajo estadísticas de consolidación de información. El presente trabajo de investigación se realizará según los siguientes pasos:

- Revisión de información secundaria respecto al hotel
- Determinar la consistencia de la información.
- Organizar la información en tablas, gráficas de distribución y graficas de tendencia.

### **3.4. Procedimiento y análisis de datos**

La tabulación de los datos se realizará mediante cuadros de una sola variable, relacionados a los índices e indicadores descritos en el apartado de variables.

El análisis de la información se realizará mediante la utilización de instrumentos de estadística descriptiva como medidas de tendencia central, porcentajes y distribución de frecuencias, entre otros.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1. Ingresos económicos del NH Hotel - Tres Estrellas

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de la empresa hotelera “NH- Tres Estrellas” durante el periodo 2022. Estos son los siguientes:

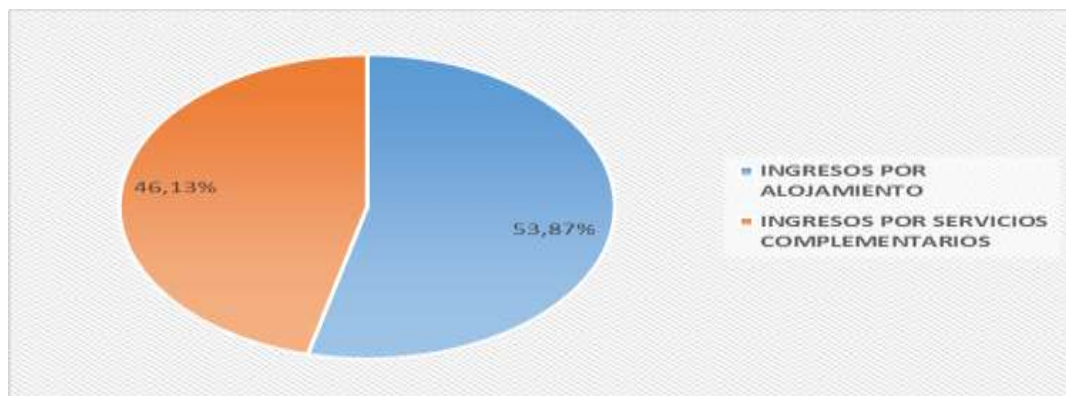
**Tabla Nº 16**  
**Ingresos<sup>8</sup> percibidos por el Hotel NH – Tres Estrellas**  
**Año 2022**

MESES	INGRESOS POR ALOJAMIENTO	INGRESOS POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	TOTAL INGRESOS
ENERO	24.345,00	69.441,26	93.786,26
FEBRERO	8.770,00	37.416,00	46.186,00
MARZO	9.649,00	11.562,00	21.211,00
ABRIL	28.540,00	25.163,50	53.703,50
MAYO	23.751,00	15.870,68	39.621,68
JUNIO	28.462,00	15.639,76	44.101,76
JULIO	43.830,00	11.747,90	55.577,90
AGOSTO	43.053,00	14.724,96	57.777,96
SEPTIEMBRE	25.828,00	2.644,48	28.472,48
OCTUBRE	22.764,00	35.122,37	57.886,37
NOVIEMBRE	17.492,00	13.269,73	30.761,73
DICIEMBRE	23.909,00	4.674,98	28.583,98
<b>TOTAL</b>	<b>300.393,00</b>	<b>257.277,62</b>	<b>557.670,62</b>
<b>MEDIA</b>	<b>25.032,75</b>	<b>21.439,80</b>	<b>46.472,55</b>

Fuente: Elaboración Propia basada en información financiera de la empresa

### Gráfico Nº 01

#### Distribución Porcentual de los ingresos del NH hotel



Fuente: Elaboración Propia basada en información financiera de la empresa

<sup>8</sup> Expresados en soles

Lo que se puede observar de estos primeros resultados es que, en términos globales, los ingresos por alojamiento superan ligeramente a la de los servicios complementarios (restaurant, bar/karaoke y sala de eventos) en el periodo estudiado. En caso de los ingresos por alojamiento fueron S/. 300 393.00 que representan el 53.87% frente a los S/. 257 277.62 de los ingresos por servicios complementarios con un 46.13%.

Por otra parte, si analizamos por tipo de cliente, es decir, por turista nacional y extranjero, tenemos los siguientes resultados:

**Tabla N° 17**  
**Ingresos<sup>9</sup> por concepto de alojamiento en el Hotel NH – Tres Estrellas**  
**Año 2022**

<b>MESES</b>	<b>INGRESOS POR TURISTA NACIONAL</b>	<b>INGRESOS POR TURISTA EXTRANJERO</b>	<b>INGRESOS TOTALES POR ALOJAMIENTO</b>
ENERO	21.745,00	2.600,00	24.345,00
FEBRERO	6.850,00	1.920,00	8.770,00
MARZO	3.285,00	6.364,00	9.649,00
ABRIL	27.115,00	1.425,00	28.540,00
MAYO	21.855,00	1.896,00	23.751,00
JUNIO	21.990,00	6.472,00	28.462,00
JULIO	29.640,00	14.190,00	43.830,00
AGOSTO	34.207,00	8.846,00	43.053,00
SEPTIEMBRE	21.904,00	3.924,00	25.828,00
OCTUBRE	21.522,00	1.242,00	22.764,00
NOVIEMBRE	14.755,00	2.737,00	17.492,00
DICIEMBRE	20.321,00	3.588,00	23.909,00
<b>TOTAL</b>	<b>245.189,00</b>	<b>55.204,00</b>	<b>300.393,00</b>
<b>MEDIA</b>	<b>20.432,42</b>	<b>4.600,33</b>	<b>25.032,75</b>

Fuente: Elaboración Propia basada en información financiera de la empresa

<sup>9</sup> Expresados en soles

## Gráfico N° 02

### Distribución Porcentual de los ingresos por alojamiento según tipo de cliente



Fuente: Elaboración Propia basada en información financiera de la empresa

Del cuadro 17 y del gráfico 02, se observa que los ingresos por alojamiento por tipo de cliente, la recaudación es mucho mayor por turista nacional que por turista extranjero, ya que el ingreso captado por el primero es S/. 245 189.00 frente a los S/. 55 204.00 del segundo. Estos representan el 81.62% y 18.38%, respectivamente.

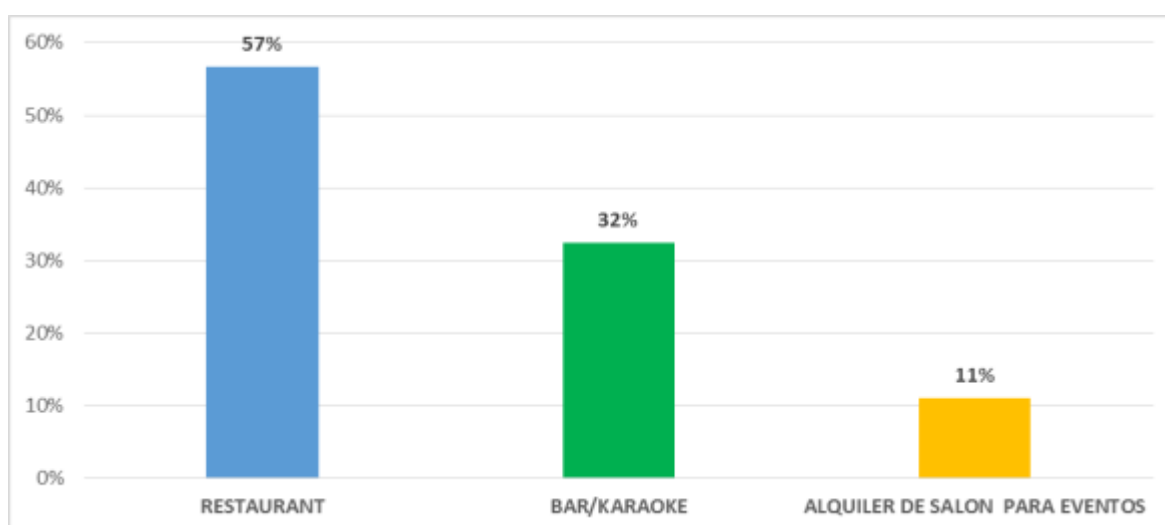
Finalmente, los ingresos percibidos por servicios complementarios son mostrados en el siguiente cuadro:

**Tabla N° 18**  
**Ingresos<sup>10</sup> por concepto de servicios complementarios en el Hotel NH –**  
**Tres Estrellas**  
**Año 2022**

MESES	INGRESOS POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	RESTAURANT	BAR/KARAOKE	ALQUILER DE SALON PARA EVENTOS
ENERO	69.441,26	41.664,76	25.376,50	2.400,00
FEBRERO	37.416,00	22.449,60	13.166,40	1.800,00
MARZO	11.562,00	6.237,20	2.924,80	2.400,00
ABRIL	25.163,50	13.098,10	9.665,40	2.400,00
MAYO	15.870,68	7.022,41	5.848,27	3.000,00
JUNIO	15.639,76	8.383,86	4.255,90	3.000,00
JULIO	11.747,90	5.848,74	2.299,16	3.600,00
AGOSTO	14.724,96	7.934,98	4.389,98	2.400,00
SEPTIEMBRE	2.644,48	1.086,69	657,79	900,00
OCTUBRE	35.122,37	21.073,42	10.748,95	3.300,00
NOVIEMBRE	13.269,73	7.961,84	3.507,89	1.800,00
DICIEMBRE	4.674,98	2.804,99	669,99	1.200,00
<b>TOTAL</b>	<b>257.277,62</b>	<b>145.566,57</b>	<b>83.511,05</b>	<b>28.200,00</b>
<b>MEDIA</b>	<b>21.439,80</b>	<b>12.130,55</b>	<b>6.959,25</b>	<b>2.350,00</b>

Fuente: Elaboración Propia basada en información financiera de la empresa

**Gráfico N° 03**  
**Distribución Porcentual de los ingresos por servicios complementarios**



Fuente: Elaboración Propia basada en información financiera de la empresa

<sup>10</sup> Expresados en soles



Del cuadro 18 y del gráfico 03, se observa que los ingresos por servicios complementarios, donde la recaudación por servicios de restaurant es mayor con S/. 145 566.57 frente a los S/. 83 511.05 y S/. 28 200.00 de los servicios de bar/karaoke y alquiler de salón de eventos respectivamente. En términos porcentuales, de todos los servicios complementarios, el servicio de restaurant representa el 57% frente al 32% y 11% de bar/karaoke y sala de eventos respectivamente.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Discusión de los resultados

De los resultados obtenidos, podemos resaltar que en términos globales, de los ingresos totales del NH Hotel, los ingresos por concepto de alojamiento son ligeramente superiores a los de los servicios complementarios. Quiere decir que, a pesar que el pensamiento lógico señala que los ingresos obtenidos por alojamiento son el motor principal de la sostenibilidad financiera esta empresa, los ingresos por servicios complementarios son una fuente importante de ingresos para lograr este fin.

Sin embargo, es muy importante analizar la fluctuación de estos en el periodo de análisis y esto es mostrado a continuación:

**Gráfico N° 04**  
**Fluctuaciones por tipo de ingresos del NH Hotel**  
**Periodo 2022**



Fuente: Elaboración propia basada en información financiera de la empresa.

Del gráfico anterior, se puede apreciar que los ingresos por concepto de alojamiento y servicios complementarios fueron fluctuantes a los largo del año 2022. Este comportamiento obedece a que la empresa comenzó sus operaciones del año 2021. Por ello, como estrategia de introducción al

mercado, se impulsó el hotel a través de activaciones (restaurant, bar, alquiler de sala de eventos), por eso, los ingresos por servicios complementarios son superiores a los de alojamiento al término del primer trimestre. Por otra parte, se trabajó en el impulso del servicio de alojamiento y el resultado se logró a partir del mes de abril pero hubo una disminución a en el mes de octubre, fruto de las estacionalidades propias del turismo.

Respecto a los ingresos por alojamiento según de cliente, el hotel en el periodo de estudio recepciono turistas nacionales y extranjeros. A continuación, se muestra las fluctuaciones por este servicio:

**Gráfico Nº 05**  
**Fluctuaciones de ingresos por alojamiento del NH Hotel según**  
**cliente**  
**Periodo 2022**



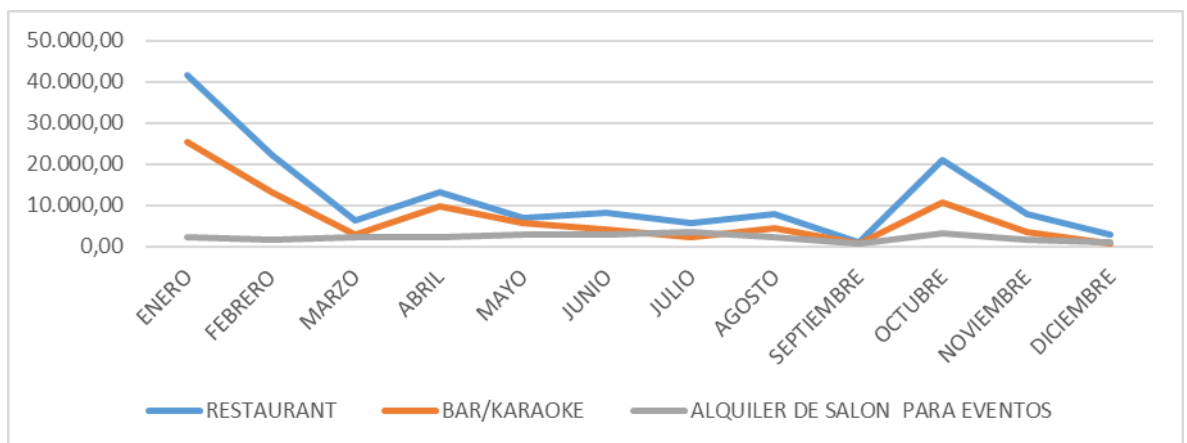
Fuente: Elaboración propia basada en información financiera de la empresa.

Del gráfico anterior, se puede apreciar las fluctuaciones y grandes diferencias de ingresos según cliente. Los dos primeros meses del año, los ingresos por turista nacional fueron mayores debido al corto periodo respecto al inicio de actividades pero en el tercer mes los ingresos por turistas extranjeros superan a los turistas nacionales debido a que el alojamiento por los últimos decaen debido a factores estacionales propios del turismo nacional. Por otra parte, en los primeros meses se trabajó en el impulso del servicio de alojamiento por medio de plataformas webs y

redes sociales (trivago, tripadvisor, facebook, etc) el resultado se logró a partir del mes de abril. Sin embargo, el comportamiento muy particular de los ingresos por alojamiento de turistas extranjeros tuvo un crecimiento de abril a julio pero una disminución por el mes de agosto por razones estacionalidades propias de este tipo de turismo.

Respecto a los ingresos por servicios complementarios, este tuvo el siguiente comportamiento:

**Gráfico N° 06**  
**Fluctuaciones de ingresos por servicios complementarios del NH**  
**Hotel**  
**Periodo 2022**



Fuente: Elaboración propia basada en información financiera de la empresa.

De los ingresos obtenidos por ingresos complementarios, podemos señalar que el principal ingreso proviene del restaurant, y este se da por medio de las activaciones (día de la madre, día del padre, eventos deportivos, etc.) y eventos de fin de semana. En el caso del Bar/Karaoke, es el segundo en relevancia y son utilizados para actividades o reuniones nocturnas. Por último, es el alquiler de salón de eventos y este es el de menor captación de ingresos, ya que solo se alquila entre seis y diez horas al mes y son para eventos de orden corporativo, y a ello responde su orden en la captación de ingresos.

## 5.2. Conclusiones

- a) En el periodo analizado, se puede observar los ingresos económicos de la empresa por cliente y por producto, donde los ingresos por servicio de alojamiento representaron el 53.87% frente a los 46.13% de los de servicios complementarios. Esto es una muestra que, la pandemia del covid-19 provocó que los hoteles se reinventen y busquen nuevas estrategias con la finalidad de obtener ganancias, permanecer en el mercado, obtener mayores ingresos y mayores beneficios.
- b) El comportamiento de los ingresos por tipos de cliente (turistas nacionales y turistas extranjeros) tuvieron un comportamiento bastante previsible en el periodo analizado. Los ingresos por turistas nacionales representaron el 81.61% frente al 18.39% de los turistas extranjeros, comportamiento bastante entendible debido a que el hotel es relativamente nuevo. Sin embargo, a medida que el hotel realizó mayores campañas de publicidad, hicieron que los ingresos fueran mejorando y fluctuando según la tendencia natural de turistas en los hoteles en la ciudad de Iquitos.
- c) El comportamiento por tipo de productos (entiéndase como los servicios complementarios con los que cuenta el NH Hotel) en el año 2022 fue bastante particular. Los servicios complementarios con los que cuenta el hotel son el restaurant, el karaoke/bar y el alquiler de salón de eventos, representando el 57%, 32% y 11% respectivamente. El restaurant es el servicio con mayores ingresos de todos los servicios complementarios debido al consumo de la población local en días festivos y eventos en particular. El servicio de bar/karaoke fue el segundo de mayor captación de ingresos ya que es mayormente usado los fines de semana por la población local y/o huéspedes. El servicio de alquiler de eventos representó solo un 11% y esto se debe a que este servicio son requeridos por las empresas y son muy ocasionales, y, por ello, tiene una captación bastante reducida.

### 5.3. Recomendaciones

- a) Se ha evidenciado que a pesar que los hoteles tienen por ingreso fundamental el servicio por alojamiento, esta tendencia está cambiando, en general, en los últimos años, ya que los hoteles necesitan reducir al máximo su capacidad ociosa y maximizar sus beneficios. En el caso particular del NH Hotel, si bien es cierto, los ingresos por alojamiento fueron mayores a la de los servicios complementarios, estos últimos podrían ser mayores a futuro en ciertos periodos de tiempo y compensar las estacionalidades por temporada baja de la afluencia de turistas a la Ciudad de Iquitos. Se recomendaría a los gestores del hotel, realizar los esfuerzos necesarios para promocionar estos servicios complementarios.
- b) Sería importante una mayor exposición publicitaria en redes sociales, aplicativos y en webs especializadas para posicionar la marca “NH Hotel” tanto en el mercado local como el extranjero, de esta manera, se mejora los ingresos por alojamiento y la de los servicios complementarios, particularmente en la población local. Esto repercutirá en la reducción de capacidad ociosa y mejoraría los beneficios de la empresa.
- c) Por parte de las instituciones académicas, deberían realizarse mayores estudios sobre el tema para analizar el comportamiento del sector y sus nuevas tendencias, tomando en cuenta factores económicos y sociales de la sociedad loreana, con la finalidad de determinar si los resultados de esta investigación son similares en otras empresas como en el sector en su conjunto.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Escuela de Turismo y Gastronomía. Artículo: ¿Cuáles son los servicios de un hotel? Disponible en: <https://escuelaturismopirineos.com/cuales-son-servicios-hotel/> . Consultado el 05.11.2022.

Instituto de Estadística e Informática – INEI. Datos de Sectores Económicos- Loreto - Años Varios. Disponible en: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1837/loreto.htm](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1837/loreto.htm) . Consultado el 05.11.2022

Isidro, Edith (2018). Incidencia del comercio electrónico en los ingresos ordinarios y egresos de la empresa Qelqatani Hotel E.I.R.Ltda., periodos 2015 – 2016 en la ciudad de Puno [Universidad Nacional del Altiplano].

Kotler, Phillip y Armstrong, Gary. Fundamentos del Marketing. Editorial Pearson Educación. 13º Edición. Año 2017.

Lozada Ruelas, Evelyn Marilia y Perez Cjuro, Yanet (2017). Influencia del servicio personalizado en el incremento de la demanda de los hoteles boutique en el sector hotelero de la Ciudad de Arequipa 2016. Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín, Perú. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6887>. Consultado el 06.11.2022

Marsano Delgado, José (2019). El Impacto Económico Del Turismo En El Perú 1990 – 2018. Universidad San Martín de Porres, Perú. Disponible en: <http://catedraunesco.usmp.edu.pe/uploads/2019/06>. Consultado el 04.11.2022.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Reglamento de Establecimiento de Hospedaje. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/normas-legales/25328-1-2015-mincetur-sg> . Consultado el 04.11.2022

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Resolución Ministerial N° 005-2019-VIVIENDA que modifica la Norma Técnica A.030 “HOSPEDAJE” del Reglamento Nacional de Edificaciones. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/vivienda/informes-publicaciones/2309793-reglamento-nacional-de-edificaciones-rne>. Consultado el 05.11.2022

Organismo Mundial del Turismo. Glosario básico. Disponible en: <https://web.archive.org/web/20160126121921/http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico#Turista> . Consultado el 08.01.2023.

Pachas Caballero, Carlos y Vélchez Espinoza, Fanny (2015). Planeamiento estratégico de la industria hotelera para el turismo receptivo. Repositorio Institucional de la PUCP. Disponible en: <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/6/browse?type=author&value=Pachas+Caballero%2C+Carlos> . Consultado el 30.10.2022

Puente Huari, Katherin y Villarreal Ruiz, Jhadira (2016). Estudio para la creación de un hotel temático basado en la cultura loreana, ubicado en la ciudad de Iquitos – 2016. Repositorio de la Universidad Científica del Perú. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/165> . Consultado el 01.11.2022.

NH Hotel. Habitaciones y servicios. Disponible en: <http://hotelnhiquitos.com/> . Consultado el 07.11.2022



Oliveros Alvarado, Lourdes y Campos Calizaya, Ernesto (2016). Tesis: "Hotel Spa, un refugio con identidad". Repositorio de la Universidad Ricardo Palma. Disponible en:

[https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwizkZrdh6D7AhWnEbkGHTpxDPsQFnoECAsQAQ&url=https%3A%2F%2Frepositorio.urp.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.14138%2F809%2FOlivero\\_al-Campos\\_ce.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&usg=AOvVaw2Be\\_9RJmPXju08\\_D7HTpCw](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwizkZrdh6D7AhWnEbkGHTpxDPsQFnoECAsQAQ&url=https%3A%2F%2Frepositorio.urp.edu.pe%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.14138%2F809%2FOlivero_al-Campos_ce.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy&usg=AOvVaw2Be_9RJmPXju08_D7HTpCw). Consultado el 03.11.2022.

## **ANEXOS**