



**SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**Gestión de servicios ecosostenibles para el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en un hotel de Tarapoto. Año 2022.**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
**Bachiller en Marketing e Innovación**

**PRESENTADO POR**

Girón Rivera Danitza Antonelli – Marketing e Innovación

**ASESOR**

ALBARRACÍN APARICIO ROXANA

LIMA, PERÚ

2022

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR (A)**

Albarracín Aparicio, Roxana Alexandra

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Díaz Vásquez, nataly

Cerna Hernández, Jorge

## **DEDICATORIA**

Primero agradecer a Dios al Sr. Cautivo de Ayabaca y La Virgen de Chapi por siempre estar a mi lado, a mis abuelos y mi tío Gilbert que desde el cielo siempre me protegen y me guían, a mis padres Milton Girón, Fabiola Rivera y mi hermana quienes siempre me han apoyado en cada paso y reto que he me tocado asumir.

**“Nunca es tarde para volver a empezar de nuevo”**

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi asesora Mg. Roxana Albarracín por su gran apoyo, soporte y orientación y al Profesor Jhon Cano, ambos han sumado mucho con su aporte académico y profesional durante mi paso por esta institución académica

A la Gerenta del Hotel Patarashaca -Tarapoto Cindy Reátegui García quien me brindo todas las facilidades para realizar el desarrollo de la investigación en el Hotel.

A mis grandes amigas por su gran apoyo incondicional y que a la distancia siempre me animado a seguir avanzando para conseguir mis metas.

## INDICE

I.	Información General.....	2
1.1.	Título del Proyecto .....	2
1.2.	Área estratégica de desarrollo prioritario .....	2
II.	Descripción de la investigación aplicada.....	6
2.1.	Planteamiento del problema .....	6
2.1.1.	Formulación del problema.....	7
2.1.2.	Objetivos de investigación.....	7
2.1.3.	Justificación de la investigación .....	8
2.1.4.	Limitaciones de la investigación.....	9
2.1.5.	Viabilidad de la investigación .....	9
III.	Marco Referencial.....	10
3.1.	Antecedentes .....	10
3.1.1.	Antecedentes nacionales .....	10
3.1.2.	Antecedentes internacionales .....	11
3.2.	Marco teórico .....	13
3.2.1.	Conceptos de sostenibilidad .....	13
3.2.2.	Turismo Ecosostenible .....	17
3.2.3.	Gestión de servicios en hoteles sostenibles.....	18
3.2.4.	Prácticas para hoteles sostenibles.....	19
3.2.5.	Tendencias en hoteles eco amigables.....	24
3.3.	Definición de términos básicos.....	25
IV.	Supuestos .....	27
V.	Metodología de la investigación .....	28
5.1.	Diseño metodológico .....	28
5.2.	Diseño muestral .....	28
5.3.	Población .....	28
5.4.	Muestra .....	29
5.5.	Técnica de recolección de datos.....	29

---

5.6.	Técnicas estadísticas de procesamiento de la información .....	29
5.7.	Resultados .....	29
VI.	Desarrollo de la propuesta de innovación .....	32
6.1.	Alcance esperado .....	32
6.2.	Descripción de la propuesta de innovación .....	32
6.3.	Diagnóstico situacional .....	32
6.3.1.	Planteamiento de la matriz (FODA) .....	34
6.4.	Procedimiento para la propuesta de mejora .....	35
6.5.	Presupuesto .....	44
VII.	Conclusiones.....	45
VIII.	Recomendaciones .....	47
IX.	Referencias .....	48
X.	Anexos.....	51
10.1	Anexo 1: Matriz de consistencia.	
10.2	Anexo 2: Matriz de operacionalización de variable.	
10.3	Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos.	
10.4	Anexo 4: Validación de expertos 1	
10.5	Anexo 5: Validación de expertos 2	
10.6	Anexo 6: Entrevista de huéspedes Hotel Patarashca.	
10.7	Anexo7: Entrevista a la gerenta, administradora del Hotel Patarashca y al jefe de cocina del restaurante Suchiche.	
10.8	Anexo 8: Fotos de algunas instalaciones del Hotel Patarashca.	
10.9	Anexo 9: Fotos de algunas instalaciones del Hotel Patarashca.	
10.10	Anexo 10: Fotos del área de recepción del Hotel Patarashca.	
10.11	Anexo 11: Fotos de la llegada y recepción al Hotel Patarashca.	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Alojamiento y restaurantes .....	3
Tabla N°2: Avance en la identificación de indicadores para los ODS.....	15
Tabla N°3: Palabras más mencionadas por los entrevistados.....	29
Tabla N°4: Presupuesto de proyecto.....	44

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1: Evolución del VAB sector alojamiento (anual).....	4
Figura N°2: Estructura del sector alojamiento por categoría (2019).....	5
Figura N°3: Triángulo del desarrollo sostenible.....	14
Figura N°4: Frecuencia de palabras.....	30
Figura N°5: Línea de tiempo Hotel Patarashca.....	33
Figura N°6: Línea de tiempo hotel Patarashca.....	34
Figura N°7: FODA Hotel Patarashca.....	34
Figura N°8: Implementación del Panel Solar.....	35
Figura N°9: Implementación de Tachos Sostenibles.....	36
Figura N°10: Implementación de un huerto hidropónico.....	37
Figura N°11: Dispensadores ecológicos y productos orgánicos.....	38
Figura N°12: Transporte sostenible.....	39
Figura N°13: Desarrollo de APP del Hotel.....	41



## **RESUMEN**

La siguiente investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión de servicios ecosostenibles para el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en un hotel de Tarapoto. En la población de estudio se consideró a una muestra de 6 turistas nacionales e internacionales cuya estadía fue de 2 días como mínimo en el Hotel Patarashaca Tarapoto, donde se realizó una entrevista estructurada y a profundidad. Los resultados se pudieron determinar a través de la herramienta de recolección Atlas Ti que los supuestos de la investigación fueron afirmados en el estudio confirmando la importancia de la implementación de nuevos servicios influye en la gestión de un hotel sostenible de la región.

Sobre los resultados podemos dilucidar que los turistas identifican de suma importancia la eficiencia sostenible de los recursos como el agua, la energía y a la vez la importancia de implementar política de reciclaje, así como la incursión de productos orgánicos para el sistema de aseo y limpieza.

La investigación propone un plan para la implementación de nuevos servicios en hoteles sostenibles en tres fases que permita 1. Gestión de eficiencia sostenible 2. Implementación de servicios 3. Educar y generar un vínculo de confianza entre todos los agentes involucrados en el mercado peruano. 4. Implementación de la tecnología.

Palabras claves: Sostenible, Servicio, Reciclaje, agua, atención

## ABSTRACT

The following research aimed to determine how the management of eco-sustainable services for the design of new services for national and international tourists in a hotel in Tarapoto. In the study population, a sample of 6 national and international tourists whose stay was at least 2 days at the Patarashaca Tarapoto Hotel was considered, where a structured and in-depth interview was conducted. The results could be determined through the Atlas Ti collection tool that the research assumptions were affirmed in the study confirming the importance of the implementation of new services that influence the management of a sustainable hotel in the region.

Based on the results, we can elucidate that tourists identify as extremely important the sustainable efficiency of resources such as water, energy and at the same time the importance of implementing a recycling policy, as well as the use of organic products for the toilet and cleaning system.

The research proposes a plan for the implementation of new services in sustainable hotels in three phases that allows 1. Management of sustainable efficiency 2. Implementation of services 3. Educate and generate a bond of trust between all the agents involved in the Peruvian market. 4. Technology implementation.

Keywords: Sustainable, Service, Recycling, water, attention

## **INTRODUCCIÓN**

La amplia demanda por un comportamiento más responsable está generando que los hoteles empiecen a preocuparse en proporcionar servicios que no solo satisfagan las necesidades de los clientes, si no también que se tenga menor impacto ambiental, fomentando el mayor uso de recursos naturales, el reciclaje de materiales y la inserción de productos locales en la atención de los diferentes servicios. Es por ello a través de este trabajo de investigación se busca incluir nuevas propuestas de servicios orientados no solo experiencia del cliente, si no también calidad del servicio y la optimización de procesos para los turistas nacionales o internacionales, sino también para los establecimientos sostenibles de la región Tarapoto. En el capítulo 1. Se detalla el tipo de proyecto elegido, el área de aplicación y la localización de este. El capítulo 2. Se detalla el motivo principal de la elección de la presente investigación, planteamiento del problema y viabilidad de la investigación Capítulo 3. Consta de los antecedentes relacionados al tema seleccionado que permiten observar un contexto completo, Marco teórico y la definición de los términos usados Capítulo 4. Presenta los supuestos de la investigación. Capítulo 5. Se presenta la metodología de la investigación y análisis de resultados Capítulo 6. Se considera el desarrollo de la propuesta de innovación, alcance, propuesta de mejora, presupuesto.

## **I. Información General**

### **1.1. Título del Proyecto**

Gestión de servicios ecosostenibles para el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en un hotel de Tarapoto.

### **1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario**

El presente trabajo tendrá como área de investigación la estrategia de la tecnología medioambiental debido a que se basa en la relación que existe entre el turismo sostenible y los procesos ecológicos para proteger la biodiversidad. Orientado a las diferentes repercusiones que la actividad turística, medioambiental, social y económica que generan menos impactos negativos.

Actualmente el impacto que tiene el turismo ante el medio ambiente se le va dando mayor importancia, es por eso por lo que el concepto de sostenibilidad es actualmente uno de los ejes principales para la gestión en turismo.

Según el informe “Turismo Ecológico y Sostenible: Perfiles y Tendencias”, el 66% de los viajeros está dispuesto a pagar más por marcas sostenibles. La información confirma que el sector turístico es responsable de alrededor del 5% de las emisiones globales de dióxido de carbono, de las cuales el 1% proviene del sector del alojamiento (Leal, 2020)

Además, podemos señalar que, se considerará la línea de investigación relacionada al modelo de negocio sostenible, pues se generarán productos ecosostenibles relacionados al ámbito del hotelería beneficiando así, a un mercado específico

### I.3. Actividad económica en la que se aplicaría la investigación aplicada.

La investigación se aplica en el sector turístico, la propuesta de implementar nuevos servicios sostenibles para un hotel en la ciudad de Tarapoto.

En el segundo trimestre de 2021, el valor agregado bruto de la actividad alojamiento y restaurantes a precios constantes de 2007, registró un crecimiento de 423,0% respecto al mismo periodo del año anterior, como consecuencia del aumento de los subsectores alojamiento en 553,8% y restaurantes en 419,3%. El aumento de los servicios de alojamiento está asociado a la reactivación de la actividad turística, con la mayor afluencia de turistas internacionales e incremento de viajes con destinos al interior del país promocionados por PROMPERÚ. El aumento registrado por el subsector restaurantes se explica principalmente por el mayor expendio de alimentos en pollerías, comidas rápidas, restaurantes, chifas, etc.; como consecuencia de la extensión de los horarios y el aumento del aforo en espacios cerrados. En el primer semestre de 2021, la actividad alojamiento y restaurantes registró un crecimiento de 17,5%; mientras que, en los cuatro últimos trimestres, mostró un decrecimiento de -27,9% (INEI, 2021)

TABLA°1: Alojamiento y restaurantes: Valor agregado Bruto  
(Variación porcentual del índice de volumen físico respecto al mismo periodo del año anterior)

Actividad	2020/2019				2021/2020			
	I Trim.	II Trim.	I sem.	4 últimos Trim. <sup>1/</sup>	I Trim.	II Trim.	I sem.	4 últimos Trim. <sup>1/</sup>
Alojamiento y restarurantes	-10,8	-89,3	-50,8	-23,2	-32,7	423,0	17,5	-27,9
Alojamiento	-10,4	-98,2	-53,9	-24,9	-77,3	553,8	-65,2	-82,8
Restaurantes	-10,9	-87,6	-50,2	-22,8	-23,4	419,3	32,9	-16,9

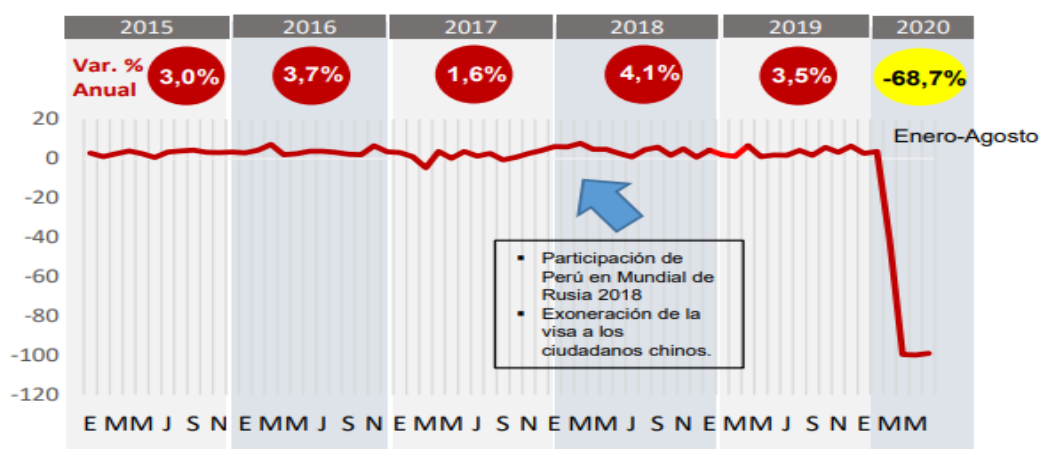
Nota: INEI (2021)

En el primer trimestre 2021 , La actividad de alojamientos y restaurantes mostro un crecimiento del 17.5%, mientras que en los cuadro ultimos trimestre se obseva un decrecimiento del -27.9% .Esto consecuencia de una menor actividad turistica que genero inmovilizacion decretada por el gobierno ante el Covi19 en el pais.

### Oferta y demanda de establecimientos de hospedaje, 2019

Uno de los sectores más afectados por la pandemia ha sido el turismo y actividades como los alojamientos y restaurantes han reportado retrocesos de 68.7% y 53.9% de Enero y agosto del 2020. (Mincetur,2020)

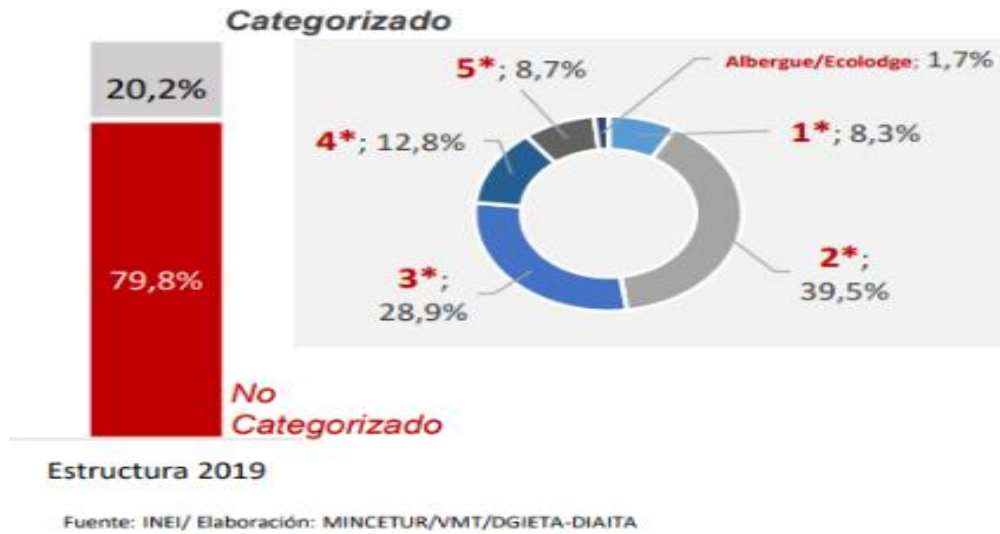
Figura °1: Evolución del VAB sector alojamiento (anual)



Fuente: INEI/ Elaboración: MINCETUR/VMT/DGIETA-DIAITA

Previo a la pandemia el sector alojamiento venia creciendo a un ritmo promedio del 3% (2015-2019). Mientras que en el periodo Enero - agosto 2020 presentan un retroceso con 68.7%.

Figura °2: Estructura del sector alojamiento por categoría (2019)



El 79,8% de establecimientos están no categorizados y 20,2% categorizados. Entre los categorizados, el de mayor participación son los hoteles de dos estrellas que representado por 40% a nivel nacional. El 29% eran hoteles de tres estrellas y solo un 1.7% los albergues / Ecolodge.

## II. Descripción de la investigación aplicada

### 2.1. Planteamiento del problema

Actualmente, las economías a nivel mundial hacen frente a la emergencia sanitaria provocada por la pandemia COVID-19, por lo que los efectos y las consecuencias debido al cierre sin precedentes de los viajes y el comercio mundial, afecta directamente al turismo. Frente a este desafío se tiene que entender que el turismo es una actividad eminentemente social. Las repercusiones de sus procesos como sistema involucran en gran parte la vida de una población debido a su carácter multisectorial y multidisciplinario. Ante la crisis que vive el planeta en estos momentos, el rubro debe asumir un rol de apoyo y solidaridad, poniendo en práctica la hospitalidad, la vocación de servicio y la proactividad, por lo que el profesional de este sector debe encontrarse listo y atento para poder gestionar los servicios sostenibles para la aceptación del servicio turístico y brindar lo mejor de sí.

Al reconocer al turismo como un hecho social que afecta la vida cotidiana de un país, la población debe comprender que esta pandemia debe convertirse en una oportunidad para impulsar la visita a espacios monumentales locales bajo nuevas reglas de juego que eviten las aglomeraciones, dando oportunidades de resurgir a empresarios, profesionales y servicios nacionales, que, con su trabajo y conocimiento encontrarán el equilibrio perdido, difícil, pero no imposible de volver a lograr. En el Perú, este escenario no es ajeno ya que miles de la población de Tarapoto han visto reflejado un descenso de turistas en su ciudad, por lo que esta crisis trae consigo un desafío doble. Por un lado, el establecer conjuntamente desde el Estado peruano los espacios para garantizar la reactivación de los negocios turísticos tras la emergencia, y por otro, el no dejar de generar confianza en la oferta del país. Esta confianza no solo debe responder a esta pandemia, con nuevos formatos de consumo y fórmulas de visita, al igual que requerimientos de seguridad; sino a las personas que encontraron en el turismo una oportunidad de desarrollo e inclusión económica y social. (PNUD, 2020)



Debido a la alta demanda y oferta de los servicios turísticos sostenibles que ofrecen las agencias y/o hoteles y el aumento de turistas nacionales en la región San Martín, especialmente, en la ciudad de Tarapoto trajo consigo el desarrollo de la ciudad, así como, mayor oferta de trabajo para los pobladores. Sin embargo, algunos hoteles no realizan acciones de mantenimiento de las áreas verdes (preservación del ambiente natural) y la mala gestión por parte de los encargados lo cual afecta de manera directa al turismo sostenible.

### **2.1.1. Formulación del problema**

#### **2.1.1.1. Problema general**

¿De qué manera la gestión de servicios ecosostenibles influye en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en un hotel de Tarapoto?

#### **2.1.1.2. Problemas específicos**

- De qué manera el diseño de nuevos servicios para un hotel ecosostenible en Tarapoto influye en el sistema ecológico de servicios básico.
- De qué manera el diseño de nuevos servicios para un hotel ecosostenible en Tarapoto influye en la disponibilidad de contar con alimentos orgánico
- De qué manera el diseño de nuevos servicios para un hotel ecosostenible en Tarapoto influye en la gestión del reciclaje.

### **2.1.2. Objetivos de investigación**

#### **2.1.2.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera la gestión de servicios ecosostenibles influyen en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto.

### **2.1.2.2. Objetivos específicos**

- Determinar de qué manera la gestión de reciclaje influye en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto.
- Determinar de qué manera el sistema ecológico en servicios básicos influyen en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto.
- Determinar de qué manera la disponibilidad de contar con alimentos orgánicos influyen en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto.

### **2.1.3. Justificación de la investigación**

#### **2.1.3.1. Justificación teórica**

El presente trabajo busca mostrar de qué manera la gestión servicios Ecosostenibles influye en los diseños de nuevos servicios para un hotel en Tarapoto considerando que es necesario el cuidado del medio ambiente en lugares donde el ecosistema debe ser protegido de la mejor manera posible.

#### **2.1.3.2. Justificación metodológica**

Se cuenta con una justificación de tipo metodológica pues se aplicarán los criterios de la investigación científica para el desarrollo de esta investigación lo que hará posible la indagación de los aspectos subjetivos, particularidades, opiniones o reflexiones que tendrán mayor relevancia de la muestra elegida.

### **2.1.3.3. Justificación práctica**

Finalmente se cuenta además con una justificación de tipo práctica pues se busca aplicar en la implementación de un nuevo servicio eco amigable considerando todos los elementos necesarios para el cuidado del medio ambiente.

### **2.1.4. Limitaciones de la investigación**

La principal limitación del estudio es registrar y recopilar la percepción de los turistas, lo que implica que se pueda contar con información sesgada o que no se pueda validar de forma individual a cada uno de ellos, Además, la poca disposición por parte de los hoteles que, por factores alusivos al tiempo, no pueden brindar información en el plazo previsto.

Estas limitaciones se pudieron resolver sin inconvenientes para la realización del presente trabajo.

### **2.1.5. Viabilidad de la investigación**

El estudio es viable, debido al acceso y disponibilidad de los encargados en hoteles, así como, el uso y empleo de diferentes recursos y/o procedimientos metodológicos empleados y aplicados como: el acceso a la información, conocimientos y materiales. Para ello se cuentan con suficientes recursos de información en distintas bibliotecas, documentos digitales e internet respecto a los temas de sostenibilidad y turismo en general.

### III. Marco Referencial

#### 3.1. Antecedentes

##### 3.1.1. Antecedentes nacionales

Ayllón, C. (2018). En su tesis titulada: “Evaluación de la gestión sostenible en hoteles de tres estrellas, Miraflores - Lima”. Cuyo objetivo fue: Identificar cómo se da la gestión sostenible en hoteles de tres estrellas en Miraflores. En cuanto a la metodología se utilizó: El enfoque cualitativo, de tipo aplicada y es una investigación no experimental. La población conformada: Por 8 establecimientos hoteleros que son referenciales como: pertenecientes al distrito de Miraflores, pertinencia en la representación de un tipo de hotel de 3 estrellas (atendiendo a la diversidad de formas que asume la gestión hotelera) y la buena disposición de participar en la investigación. La muestra fue de 8 gerentes de dichos hoteles durante 3 meses y un muestreo de tipo no aleatorio. La técnica e instrumento para la recolección de datos fue la entrevista estructura cerrada y la revisión documental con 8 establecimientos de hospedaje de tres estrellas. Cabe resaltar que la entrevista estructurada fue dirigida para los gerentes de los hoteles. Además, se emplearon equipos electrónicos para recolectar la información como cámara fotográfica, grabadora de mano, etc. Los resultados mostraron que: Existe un nivel alto de compromiso por parte de los gerentes de los hoteles respecto a la gestión sostenible. Considerando la gestión sostenible como la base de todas sus actividades y/o operaciones, con lo que, se obtiene mayor eficiencia en el desempeño financiero y lograr satisfacer las necesidades de sus clientes.

Ramon, R. (2021). en su tesis titulada: “Ecolodge en Lunahuaná. Cuyo objetivo fue: Contribuir en el desarrollo del ecoturismo del distrito de Lunahuaná, a través del diseño de un hospedaje tipo Ecolodge basado en los conceptos del Turismo Sostenible. En cuanto a la metodología se utilizó: El enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, de campo y documental según el diseño y según el propósito es aplicada. La población está conformada por los habitantes del distrito de Lunahuaná un total de 4 393. La muestra fue 2 179 hombres y 2 214 mujeres y un muestreo aleatorio simple. La técnica e instrumento para la recolección de datos fue encuestas, observación directa (levantamiento físico del terreno, registro fotográfico del terreno, levantamiento físico de vías) y documental (libros, artículos, periódicos, expedientes, entre otros). Los resultados mostraron: Que Lunahuaná tiene diversos factores favorables para el diseño de un ecolodge teniendo en cuenta la localización, las características físicas (clima, recursos naturales y geografía) y el crecimiento del ecoturismo, respetando la naturaleza y el entorno paisajístico.

### **3.1.2. Antecedentes internacionales**

Youkhadar, G. (2016) En su tesis titulada: “ORGANIC FOOD Market and Restaurant”. Cuyo objetivo fue: es realizar la propuesta de negocio de una tienda-restaurant de productos alimenticios de origen orgánico, que busca diferenciarse dentro de la industria de la venta de alimentos empaquetados, secos y de comida servida en la ciudad de Panamá. En cuanto a la metodología usada se utilizaron un enfoque mixto (cuantitativo - cualitativo). Una muestra de un total de 240 personas de ambos sexos, las cuales, están comprendidas entre los 18 a mayores de 75 años. La técnica e instrumento para la recolección de datos fue la observación directa, encuestas, entrevistas individuales, técnicas de trabajo en grupo, análisis de documentos y registros. Los resultados mostraron que: La falta de ofertantes dentro de la industria de productos orgánicos muestra un alto potencial de crecimiento para las empresas que se

dedican a este rubro, ya que, el promedio manifestó que estaría dispuesto a comprar productos orgánicos para su dieta diaria conociendo sus mejores beneficios, lo cual sustenta la existencia de un mercado potencial.

Muñoz, A. (2020). En su tesis titulada "Plan de negocios de un hotel sostenible y ecológico en Menorca. Cuyo objetivo fue crear y estudiar la viabilidad de un hotel ecológico en el parque nacional de Es Grau, Menorca, tomando como referencia las normas y requisitos para la certificación LEED. En cuanto a la metodología usada se utilizaron un enfoque cuantitativo. Una muestra de un total de 114 personas que de una aproximación. La técnica e instrumento para la recolección de datos fue encuesta directa al público objetivo o segmento al que irá dirigido. características que el público valoraría o rechazaría y las dimensiones aproximadas que debería tener el hotel. Los resultados mostraron que la elección de un hotel sostenible frente a un convencional dependerá las características de este.

Moya, N. (2017). En su tesis “Servicios operativos sostenibles en hoteles patrimoniales y su vinculación con los criterios de sostenibilidad turística” Cuyo objetivo es caracterizar los servicios operativos sostenibles en hoteles de valor patrimonial y su vinculación con los criterios de sostenibilidad turística. En cuanto a la metodología usada se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo. Una población estuvo integrada por gerentes y encargados de los departamentos de los hoteles Ávila y El Conde (escenarios de investigación), ambos ubicados en el Municipio Libertador, Distrito Capital, Caracas. La técnica para la recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario escala tipo Likert. Los resultados se evidenciaron que implementar gestión ambiental es uno de los pasos para lograr el desarrollo sostenible y, sobre todo en caso de hoteles de valor patrimonial, es imperativo aplicar una gerencia respetuosa y en equilibrio con el ambiente que garantice la propia sostenibilidad de las edificaciones de valor para el desarrollo turístico nacional.

## **3.2. Marco teórico**

### **3.2.1. Conceptos de sostenibilidad**

Se presenta como el objetivo que debe guiar a la humanidad en sus procesos de desarrollo a largo plazo, ello orientado a una serie de principios y valores que deben estar alineados con todos ámbitos y sectores de una sociedad (Font y McCabe, 2017)

Para Goodland (1995) definen el concepto de sostenibilidad basándose:

Sólo en principios ecológicos que se centran en la conservación de los recursos naturales y la protección de los ecosistemas frágiles de los que depende

en última instancia, toda la vida humana. En esta línea, se define la sostenibilidad

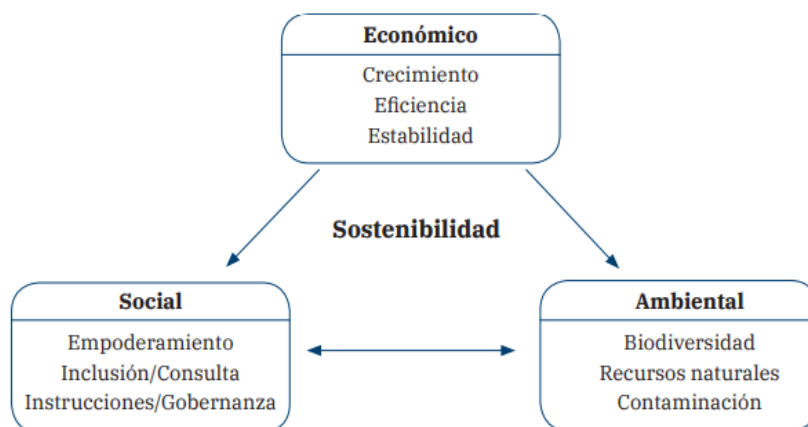
como “el mantenimiento del capital natural”, que:

“tiene como objetivo mejorar el bienestar humano mediante la preservación de las fuentes de materias primas utilizadas para las necesidades humanas y la garantía de que las cantidades de desechos no se exceden” (p. 3)

Las tres dimensiones de la sostenibilidad quedan reflejadas en el triángulo del

desarrollo sostenible elaborado por Munasinghe (1993), En este esquema quedan planteados los tres pilares de la sostenibilidad - económico, social y ambiental-, requiriéndose una integración y un balance entre ellos para poder alcanzar el desarrollo sostenible o la sostenibilidad

Figura N°3: Triángulo del desarrollo sostenible



Fuente: Munasinghe (1993)

### Indicadores de los ODS

Desde el 2016, el INEI ha venido desarrollando, con el apoyo de la División de Estadística de las Naciones Unidas y del Sistema de Naciones Unidas (SNU) en el Perú, una plataforma interactiva en ambiente web denominada Sistema de Monitoreo y Seguimiento de los indicadores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS),



la cual contiene información de encuestas de hogares y censos nacionales ejecutados por el INEI e información estadística de registros administrativos de entidades nacionales. Esta plataforma permitirá dar seguimiento al cumplimiento del PEDN y de la Agenda 2030 en línea con el marco global de indicadores. (INEI,2016)

La plataforma permite visualizar los indicadores, subindicadores de cada meta de los ODS, así como las fichas metodológicas correspondientes. Para cada indicador seleccionado, muestra los datos históricos nacionales y subnacionales, de estar disponibles. Al mes de abril de 2017, de los 241 indicadores asociados a las 169 metas de los ODS, 110 indicadores estaban disponibles con línea de base, como se muestra en el siguiente cuadro. En términos relativos, se cuenta con más indicadores medidos con respecto a las personas (47 de los 77 definidos), y menos con respecto al planeta (12 de los 55 definidos)

Tabla N°2: Avance en la identificación de indicadores para los ODS

Esfera crítica para el Desarrollo Sostenible	ODS		Sistema INEI	Por Construir
	Metas	Indicadores	Indicadores	
Personas (ODS 1 al 5)	47	77	47	30
Planeta (ODS 6, ODS 12 al 15)	46	55	12	43
Prosperidad (ODS 7 al 11)	45	61	33	28
Paz (ODS 16)	12	23	10	13
Alianzas (ODS 17)	19	25	8	17
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>241(*)</b>	<b>110</b>	<b>131</b>

Nota (\*): 11 indicadores se repiten en más de una meta  
Fuente: INEI (2017a)

Nota: INEI (2017)

### **Norma internacional para el Turismo Sostenible**

ISO 21401 es una normativa que incluye la gestión de sostenibilidad para los alojamientos, la misma que tiene como bases otros sistemas de gestión como (ISO 9001 O la ISO 14001). Tiene la implicancia de 3 dimensiones: Ambientales: La gestión del agua, energía o producción de residuos, Sociocultural: Condiciones de trabajo, relaciones con la comunidad. etc. y finalmente la económica: Seguridad y salud de huéspedes y trabajadores, satisfacción del huésped y viabilidad de la economía del alojamiento (Garrido, 2019).

Otero (2019) indica que:

“Como es una norma de sistema de gestión este documento puede ser aplicado en cualquier tipo de alojamiento (hoteles urbanos, hoteles haciendas, resorts, entre otros), de todo tipo de tamaño y localización geográfica. El hecho de que haya muchos esquemas para el alojamiento sostenible de diferentes países y organizaciones puede dificultar que esas instalaciones sepan qué es útil y confiable y cómo cumplir con sus requisitos” (p.1)

La norma ISO 21401 es una norma que está orientada al sistema de gestión sostenible para los establecimientos hoteleros de cualquier tipo, esta norma promoverá iniciativas para mejorar las prácticas ambientales que agrupan los aspectos sociales, económicos.

Así también la norma ISO brinda una claridad en un mercado confuso, para ello “se aplica a todos los tipos de alojamiento y puede servir como una herramienta para mejorar la gestión sostenible. También ayudará a estimular el mercado para una mayor sostenibilidad tanto en el sector de alojamiento como en la industria del turismo en general”. (Garrido, 2019, p.1).

Con esta norma las instalaciones de los alojamientos se verán fortalecidas a través de una mejor atención, reputación y servicios

de calidad que recibirán los clientes lo que se verá reflejado con una mayor demanda en el sector de turismo y alojamiento del sector.

### **3.2.2. Turismo Ecosostenible**

Ecoturismo es el desarrollo de todas las actividades que se encuentran vinculadas a la recreación y turismo de naturaleza, ecológicamente responsable, lo que conlleva en que la población pueda disfrutar de la naturaleza, apreciar la flora y/o fauna silvestre, así como, tener un cierto compromiso para la preservación del entorno y generar beneficios para la comunidad. (MINAGRI, 2015).

El turismo sostenible se le identifica como una industria que se compromete a tener un impacto hacia el medio ambiente y la cultura local, a su vez, contribuir en generar ingresos y empleos a los pobladores. Dentro del turismo sostenible se encuentra el rubro hotelero, teniendo en consideración las diferencias de un hotel sustentable con un hotel ecológico, dependerá del lugar donde se encuentre, debido a que, a diferencia de los ecológicos, los hoteles sustentables se pueden encontrar dentro un lugar urbano contando con los servicios básicos (Azali y River, 2009).

Los negocios están centrados en los clientes y en los inversionistas, ambos buscando obtener una ganancia. Sin embargo, hoy en día las stakeholders han comenzado a tener una mayor relevancia al ejercer una mayor presión en las compañías para que revisen sus roles e impactos en la sociedad. La sostenibilidad cada vez siendo parte del mundo corporativo y es por ello las asociaciones como Business Roundtable buscan redefinir el propósito que deben buscar todas las compañías (Hutchins ,2019)

Según Alex Che director del Foro Iberoamericano de Turismo Sostenible (2021), manifiesta que: “Tenemos la posibilidad de empezar de cero y exigir sostenibilidad a los lugares. Y también me parece muy importante que haya una política de ayudas para apoyar la sostenibilidad, ya sea para energías renovables, ya sea para hacer hoteles con materiales nobles, o para apoyar a productores de kilómetro cero o también llamado de circuito corto”. (Che, 2021)

### **3.2.3. Gestión de servicios en hoteles sostenibles**

Para Seto (2004) la calidad de servicio es:

“una de las variables de gran importancia para los establecimientos hoteleros. Teniendo en cuenta que los hoteles deben de sobrevivir en un mercado muy competitivo como es en la actualidad, ofreciendo una alta calidad de servicio al huésped. Además, el servicio hacia el huésped debe poseer aquellas características requeridas que los huéspedes requieran y valoren más, en otras palabras, tener como objetivo y meta alcanzar y satisfacer las expectativas incluso poder superarlas, de tal motivo que el huésped de un alcance de información relevante del servicio brindado” (p.1).

Hoy en día hay una amplia exigencia en los mercados hoteleros, los mismos que se deben orientar a buscar satisfacer las características que los huéspedes valoran más y así poder superar sus expectativas

Según el Instituto de Sostenibilidad Turística (2019), los hoteles sostenibles como establecimientos de hospedaje que de manera independiente de su categoría tiene como misión:

“contemplar tanto en su gestión como diseño y/o construcción, los principios de sostenibilidad, así como, los principios económicos-estratégicos, medioambientales, sociales y/o culturales que aporta en difundir la cultura que ayuda a preservar su entorno y que las

futuras generaciones puedan lograr un equilibrio en el desarrollo humano, la calidad de vida, los recursos naturales y/o biodiversidad.” (p.1)

En hoteles sostenibles deben difundir y priorizar los principios que ayuden a promover la cultura, económicos y medio ambientales para lograr un equilibrio entre los recursos naturales y la calidad de vida.

El sector turístico apuesta por la personalización para ser más competitivo poder atender las necesidades, gustos y preferencias. En este sentido la tecnología ocupa un lugar importante ya que a través ellas se pueden obtener información del cliente como gustos, preferencias y requerimientos con herramientas como Big Data, así poder crear acciones para atraerlo o fidelizarlo .Hoy en día el turista digital ofrece se encuentra en constante interacción compartiendo información de forma consciente e inconsciente respecto a sus preferencias culinarias , culturales y ocio esto desde su mismo dispositivo móvil .Es por ello las empresas orientadas al sector deben tener la capacidad para recoger y analizar datos los que permitirán ofrecer servicios que realmente atiendan la necesidad de los clientes (Ordoñez, 2019)

#### **3.2.4. Prácticas para hoteles sostenibles**

##### **Infraestructura**

Los hoteles deben de contar con el equipamiento y la infraestructura adecuada respecto al sistema ecológico en servicios básicos, esto generaría el beneficio económico antes las necesidades de los turistas nacionales como respuesta al contar con mobiliarios eco-sostenibles y con diseños armónicos. Cabe resaltar que en la actualidad hay un alto incremento de la salubridad y seguridad en cuanto a la infraestructura y diseño en el sector hotelero debido a las necesidades ecosostenibles que los

turistas demandan este tipo de condiciones (Gómez y Saavedra, 2002).

La importancia de contar con mobiliarios e infraestructura ecológica en los hoteles trae beneficio económico antes las necesidades que buscan los turistas, además de generar una armonía y salubridad que cada día es más valorada en estos tipos de establecimientos que cuentan con estos beneficios.

### **Alimentos orgánicos**

La filosofía natural y sostenible debe ser la base de un restaurante orgánico, teniendo los productos naturales, libre de preservantes o químicos y que son cultivados de forma natural. Asimismo, la gestión de restaurantes debe estar orientado desde el espacio que debe contar con las condiciones necesarias para acoger a los clientes, ofreciendo algunos aperitivos de bebidas u otros como degustaciones gratuitas y esto permitirá el la espera de la atención del servicio se vuelva más ameno (Fork Manager, 2018).

Servir una comida en un restaurante verde que esté ligado principalmente a las buenas prácticas ambientales puede atraer diversos públicos con percepciones distintas. Aunque los consumidores consideren los atributos ambientales como más importantes, los clientes que valoran los atributos relacionados con la alimentación y la administración tienen mayor probabilidad de pagar más por el servicio, tolerar más el tiempo de espera y desplazarse más lejos en busca de un restaurante verde (Kwok 2016).

Hay una necesidad de sensibilizar tanto a los empleados como a los huéspedes y a la administración de los impactos ambientales con relación al desperdicio de alimentos. Incursionar en usar alimentos de forma integral, incorporando ayuda de profesionales capacitados para tener una cocina atractiva, sostenible y eficiente

Los clientes valoran los servicios relacionados con la alimentación y más si está orientada con buenas prácticas ambientales atraer a un público diverso que busca un restaurante verde. Es importante que los empleados y huéspedes estén al tanto de los impactos ambientales con relación al desperdicio de alimentos. Además de buscar tener una cocina sostenible y eficiente por el nivel de capacitación de los profesionales a cargo.

Los latinos también harán parte del cambio en los hábitos según un estudio reciente liderado por Ingredion y la firma consultora Opinaia, encontró que el 90% de los sudamericanos están interesados en consumir alimentos a base de plantas para lograr una dieta más saludable. La encuesta registra que en el 67% de los países encuestados (Colombia, Chile, Brasil, Argentina y Perú), las marcas sostenibles son consideradas importantes. Así mismo, la Unión Vegetariana Internacional estableció en su último estudio que hay más de 600 millones de vegetarianos en el mundo. En Colombia, la mayoría se encuentra entre los 20 y los 30 años, siendo una tendencia creciente que ha generado cambios en el mercado y con la crisis sanitaria por Covid-19, uno de los sectores que se vio fortalecido ha sido el agro, con ventas online de productos orgánicos, frutas y hortalizas, que han crecido significativamente. Los latinos muestran un cambio de hábitos sobre todo hacia el consumo de productos a base de plantas y es por ello que los países (Colombia, Chile, Brasil, Argentina y Perú) consideran importantes a las marcas sostenibles. Hay un mayor interés por una dieta más saludable. (Burgos, 2020)

Los latinos muestran un cambio de hábitos sobre todo hacia el consumo de productos a base de plantas y es por ello que los países (Colombia, Chile, Brasil, Argentina y Perú) consideran importantes a las marcas sostenibles. Hay un mayor interés por una dieta más saludable.

Con respecto específicamente la calidad en el servicio dentro de la industria de los restaurantes, definiéndose como aquella percepción que tiene el cliente de la superioridad en el servicio que se recibe, abarcando dos grandes dimensiones: intangibles como la atención del personal y tangibles como las instalaciones o el arreglo físicos del personal de contacto. Además, resulta interesante señalar que las experiencias gastronómicas de los consumidores han venido evolucionando con mayor rapidez en los últimos años; esto debido a los múltiples cambios en el entorno social, tales como las mejoras en la educación, la globalización, las influencias culturales y, finalmente, por el incremento en la concientización respecto a una alimentación sana.

Según Stevens et al. (1995)

“En el futuro los clientes se tornarán más sofisticados en sus decisiones gastronómicas, debido principalmente a su voluntad de ampliar sus horizontes para comer y probar cosas nuevas, perfilando así a los clientes contemporáneos como individuos ávidos en búsqueda constante de nuevas experiencias gastronómicas que satisfagan sus expectativas siempre cambiantes, y es precisamente ahí donde radica la importancia de conocer, comprender y satisfacer las expectativas de los clientes actuales y futuros.” (p.1)



Los clientes en futuro ampliarán sus orientaciones para comer o buscar nuevas experiencias gastronómicas para ello es muy importante conocer las expectativas que tienen los clientes actuales y futuros para ir a corde a la búsqueda de la satisfacción de su necesidad

### **Gestión de reciclaje**

Con respecto a la segregación de los residuos la organización debe disponer de un procedimiento y de sistemas de contenedores adecuados para asegurar la segregación diferenciada de los residuos generados, incluyendo su entrega a las autoridades, instituciones o empresas que favorezcan su reutilización o reciclaje, cuando ello sea posible. Esta segregación diferenciada se realizará como mínimo para los residuos de papel y cartón, los vidrios y los envases de plástico (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2017)

Se debe contar con una diferenciación en los contenedores para los residuos de papel, cartón, vidrio y plástico para poder realizar la reutilización de los mismos con las empresas involucradas.

Existen tres estrategias que los hoteles pueden usar para reducir la cantidad de residuos: a) las políticas de compra; b) la gestión de residuos, que incluye minimizar la cantidad residuos mediante la reutilización y el reciclaje de los residuos sólidos; y, c) los métodos adecuados de eliminación mediante la asociación con empresas de eliminación de desechos. Los residuos generados por los hoteles incluyen diferentes tipos de materiales (Kirk, 1995)

### 3.2.5. Tendencias en hoteles eco amigables

Una visión holística de los clientes es lo que hoy en día los hoteles deben implementar. Se debe pensar más en el valor integral del cliente no solo en los niveles de ocupación o ingresos que se generan. Dentro de estas nuevas tendencias surgen necesidades para los clientes como por ejemplo: a) Check-in online, b) Mayor de privacidad, c) Demanda de habitaciones grandes y preferencias en cabañas o bungalows individuales, d) Uso de códigos QR o el de una App para elegir el menú o pedir, e) Mayor demanda de espacios al aire libre en zonas comunes del hotel, f) Servicios virtuales de atención al cliente (24 horas)-Con un asistente virtual inteligente, g) autenticidad, h) fitness, i) wellness: donde los clientes demandan una mayor oferta de servicios en bienestar y salud con alojamientos que programen sesiones de yoga, taichi y meditación; j) experiencia para clientes, k) cambios en el servicio de habitaciones, personalización y selección de habitación.(García, 2021)

Los hoteles deben implementar una visión integral para sus clientes no solo considerando el valor que significa cada uno de ellos si no atendiendo sus necesidades mucho más específicas y que son más exigentes al buscar servicios diferenciados y exclusivos.

### 3.3. Definición de términos básicos

**Turismo:** Comprende diferentes actividades que realizan las personas durante sus viajes o estancias con fines de distracción, negocios u otros. Esta actividad implica la demanda de una serie de servicios como alojamiento, alimentación, transporte. Etc.

**Ecoturismo:** Es una nueva modalidad de turismo orientado a la naturaleza y busca potenciar el bienestar de comunidades y la sostenibilidad de los recursos naturales.

**Safe Travels: Es** un sello global otorgado por la WTT que implica la consideración de varios protocolos respecto a la seguridad e higiene para viajes y turismo luego del surgimiento del covi 19 y su impacto en el turismo a nivel mundial. Con ello se busca dar seguridad al turista de los lugares. Las empresas relacionadas al turismo, hoteles, restaurantes, aerolíneas, operadores turísticos, restaurantes, medios de transporte y aeropuertos.

**WTTC:** Siglas correspondientes al World Travel & Tourism Council . representa al sector privado internacional de viajes y el turismo como autoridad global del sector. Se encarga de promover el turismo el crecimiento sostenible que orienta a motivar las organizaciones internacionales para poder ayudar a reducir el impacto ambiental concientizando a la sociedad sobre ello.

**Sostenibilidad:** Se refiere al equilibrio de una especie con los recursos naturales esta está muy relacionada a la responsabilidad social y la sustentabilidad para asegurar la prevalencia de la especie, además de la economía circular y su menor impacto con el medio ambiente.

**Alimentos orgánicos:** Son productos que se cultivan o se procesan de forma natural, no se utilizan productos químicos como pesticidas, fertilizantes o variantes transgénicas. Son alimentos mucho más saludables y naturales para los seres humanos.

**Ecolodge:** Es un hospedaje que se ubica en medio de una naturaleza ecológica. Estos lugares tienden a ser muy respetuosos con la naturaleza, se construyen o hacen uso de materiales naturales y hacen uso de prácticas de reforestación y reciclaje.

**Stakeholders:** Considerado como grupo de interés, son personas u organizaciones que se ven afectadas de las empresas.

**Cocina Sostenible:** Consiste en el uso y transformación de los alimentos desde su origen y cómo puede impactar en la salud, en lo social, ambiental y economía. La elaboración de los alimentos crudos supone un gran impacto medioambiental estando detrás de ella las actividades económicas como la ganadería, agricultura y pesca.

**Gestión de Reciclaje:** Considerada la gestión de residuos con la finalidad de clasificar, reutilizar y eliminar los desechos

#### **IV. Supuestos**

- La gestión de reciclaje influye en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto.
- El sistema ecológico en servicios básicos influye en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto.
- La disponibilidad de contar con alimentos orgánicos influye en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto.
- La calidad de servicio influye en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto.

## V. Metodología de la investigación

### 5.1. Diseño metodológico

**Tipo:**

La investigación es de tipo aplicada porque buscará contrastar de qué manera la gestión de servicios sostenibles influye en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales.

**Enfoque:**

El enfoque que he dado a esta investigación es de tipo cualitativa debido a que se recabará la información a través de una entrevista que permitirá realizar un análisis respecto a la búsqueda de alternativas para nuevos servicios sostenibles en un hotel de Tarapoto.

**Diseño:**

El diseño es exploratorio ya que se realizó un análisis previo al entorno evaluado y se buscará formar conceptos relacionados al tema de investigación.

**Nivel:**

El nivel es un estudio de caso; ya que me permitirá evaluar, describir y comprender de forma particular la influencia de los servicios sostenibles

### 5.2. Diseño muestral

No probabilístico ya que la muestra elegida se ha seleccionado considerando que los sujetos de estudio sean accesibles y que cumplan con la condición de estancia mínima de 2 días en el Hotel Patarashca.

### 5.3. Población

En esta investigación la población son todos los hoteles ecosostenibles de la ciudad de Tarapoto.

#### 5.4. Muestra

Turistas nacionales e internacionales que visitan Hotel Patarashca en la ciudad de Tarapoto durante el mes de junio 2022.

#### 5.5. Técnica de recolección de datos

Se realizará una entrevista a profundidad estructurada a través de una elaboración de preguntas organizadas que permitirá obtener una información más profunda y detallada a través de la exploración y explicación de los huéspedes que serán objeto de estudio.

#### 5.6. Técnicas estadísticas de procesamiento de la información

Se recabo las 6 entrevistas antes mencionadas con un formulario de 10 preguntas, las que fueron respondidas para validar los supuestos de la investigación, Luego se utilizó el programa de Atlas T.I para identificar y analizar las palabras claves o que más se usaron en cada una de las entrevistas.

#### 5.7. Resultados

Tabla N°3: Palabras más mencionadas por los entrevistados

<b>PALABRA CLAVE</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
HOTEL	22	21%
SERVICIO	11	11%
AGUA	9	9%
IMPORTANTE	8	8%
NATURAL	7	7%
PRODUCTOS	7	7%
TOALLAS	7	7%
ATENCIÓN	6	6%
RECICLAJE	6	6%
AMBIENTE	6	6%
ORGÁNICO	5	5%
INFORMACIÓN	5	5%
TECNOLOGÍA	5	5%
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	

Nota: Elaboración propia

Figura N°4: Frecuencia de palabras



Nota: Elaboración propia

#### • Análisis de los resultados

Los huéspedes mencionan en un 22% la palabra “Hotel” lo que orienta que hay una repetición de esta palabra por parte de ellos. En ese sentido podríamos afirmar la importancia de la calidad de servicio dentro de este tipo de establecimientos, lo cual se mencionó en un 11%.

Por otra parte, un 9% de los huéspedes mencionan “Agua” e “Importante” 8%. Puedo señalar que las personas hacen referencia sin duda a la importancia en cuanto a optimización y el uso sostenible que debería tener este recurso para la actividad turística en este tipo de hoteles. Destacan la implementación del anuncio **Punto verde** dentro de las habitaciones, ayudando mucho en sensibilizar y ser más eficiente con este recurso.

En un 7%, se hace referencia a “Natural”, “Productos” y “Toallas”. En dicho sentido, se relacionan y se podría afirmar que los entrevistados consideran relevante la implementación y uso de productos naturales dentro las instalaciones de las habitaciones (Productos de aseo personal). Aprovechando los productos región, los mismos que deben contar con la información respecto a la composición, uso y beneficios para los usuarios.



Por otro lado, se hace una mención equitativa en un 6% a las palabras “Atención”, “Reciclaje” y “Ambiente”. Puedo afirmar que los huéspedes destacan la importancia de la atención en los diferentes servicios que se les brinda a través de sus trabajadores. Destacan de la importancia de implementar un ambiente que promueva la reducción de residuos como plásticos. Etc. Los mismos que deberían estar correctamente ubicados y señalizados para promover esta acción.

Por otra parte, un 5% del huésped hace una mención equitativa de las palabras “Orgánico” “información” y “Tecnología”. Haciendo referencia que es importante que se promueva el consumo de productos locales de origen natural de la región y que se transmita información respecto a la procedencia o qué comunidades están siendo beneficiadas con esta comercialización que genera el hotel y la incursión de la tecnología para poder agilizar y promover servicios adicionales se brindan en las mismas instalaciones.

En conclusión, se contempla que los huéspedes coinciden en la importancia del servicio en hoteles sostenibles de la zona , además que de suma importancia promover el la utilización de productos sostenibles como parte de promover el uso de productos naturales y orgánicos de la región que a la vez favorece a desarrollar la identidad y los lugares propios de la zona , además de implementar un sistema de reciclaje diferenciado para reducir los residuos que se generen en las instalaciones y habitaciones.

Se debe promover el uso de la tecnología que permitirá obtener fuentes renovables de energía, sino también promover y comunicar de forma más interactiva otros servicios que se brindan en el establecimiento.

## **VI. Desarrollo de la propuesta de innovación**

### **6.1. Alcance esperado**

La intención de la propuesta es determinar de qué manera la gestión de servicios sostenibles influye en el diseño de nuevos servicios en turistas nacionales e internacionales que visitan este tipo de establecimientos de la ciudad de Tarapoto.

Se busca tener un alcance inicialmente en la región Tarapoto por ser la una de las ciudades con mayor demanda de hoteles sostenibles. Esto nos permitirá implementar nuevas propuestas que ayudarán a identificar mejoras continuas y que tendrán un impacto en los huéspedes de este tipo de establecimientos.

### **6.2. Descripción de la propuesta de innovación**

Este proyecto busca implementar un sistema de mejora continua a través de la implementación de nuevos servicios orientados a la sostenibilidad del hotel. Ello ayudará a optimizar procesos, mejorar la calidad de servicio y la experiencia del turista nacional e internacional. Además, reactivaría el valor de productos de la región, así como la identidad cultural.

### **6.3. Diagnóstico situacional**

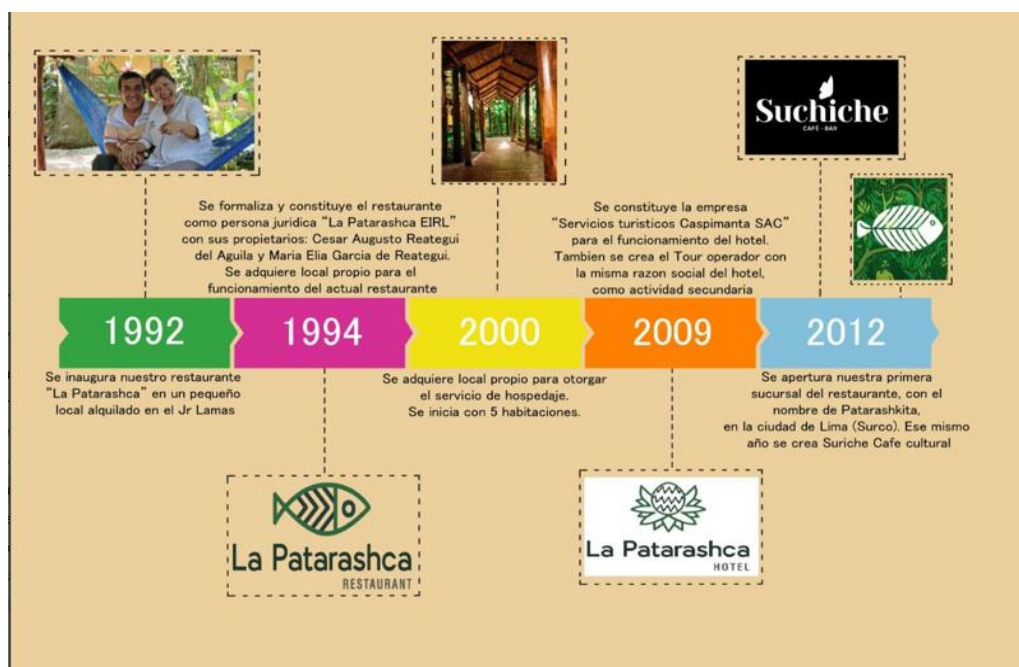
En diciembre de 1994, adquieren el local donde funciona el restaurante. Y gracias a la fidelidad de los clientes y la perseverancia de los propietarios, la empresa adquiere otro local en el mismo Jr. Lamas para brindar el servicio de hospedaje, con un estilo rústico, ofertando 05 habitaciones inicialmente, después, por problemas de ruidos molestos ya que la calle se volvió turística y comercial y con bastante actividad nocturna, y para no tener problemas con los vecinos, aparece la oportunidad de adquirir una propiedad que tenía huerta colindante y la casa principal daba al Jr. San Pablo de la Cruz y así se decide reubicar la entrada del hotel y en la actualidad cuenta con 25 habitaciones y con piscina y sala de masajes, la

primera biblioteca amazónica y en la parte de la recepción del Hotel viene funcionando el servicio de Operador de Turismo.

En el año 2009 se crea la empresa Servicios Turísticos Caspi Manta SAC, donde se encuentran de accionistas la sociedad Conyugal César Reátegui y Elia Garcío y los hijos Cindy Reátegui García y Emil Reátegui García. Pasando las actividades del Hotel y el nuevo café a ser parte de esta empresa.

En el área donde funcionaba el hotel, en la actualidad se ha creado SUCHICE café cultural, un espacio de cafetería, bar y una plataforma cultural.

Figura N°5: Línea de tiempo Hotel Patarashca



Nota: Elaboración propia del Hotel Patarashca

Figura N°6: Línea de tiempo hotel Patarashca.



Nota: Elaboración propia del Hotel Patarashca.

### 6.3.1. Planteamiento de la matriz (FODA)

A continuación, se mostrará el análisis FODA del hotel Patarashca, analizando e identificando su situación actual lo que permitirá mejorar potencializar o implementar nuevos servicios sostenibles en este tipo de hoteles en la región.

Figura N°7: FODA Hotel Patarashca



Nota: Elaboración propia

#### 6.4. Procedimiento para la propuesta de mejora

La propuesta de innovación tiene como objetivo la implementación de nuevos servicios en hoteles sostenibles. Para ello se implementarán las siguientes etapas:

##### 1. Gestión de eficiencia Sostenible

-Implementación de Infraestructura. A través de las instalaciones y los medios técnicos pues buscaremos beneficiar al medio ambiente, reducir gastos, además de brindar una experiencia sostenible a los huéspedes. Para ello debemos empezar con:

##### - Infraestructura exterior:

- Paneles solares: Se implementaría este sistema para poder hacer uso de una energía natural, renovable. Con este sistema se podrá generar calor y electricidad sin usar la energía regular que genera altos costos en los sistemas de calefacción y electricidad del hotel

Figura N°8: Implementación del Panel Solar.



Nota: Elaboración propia

- **Infraestructura Interior**

Implementación de tachos para desechos orgánicos, inorgánicos y reciclaje. Se implementarán tachos para desechos en lugares estratégicos, visibles y bien diferenciados en las habitaciones e instalaciones estratégicas del hotel. Estos desechos están clasificados en (Papel, vidrio, plásticos, biodegradables y orgánicos

Figura N°9: Implementación de Tachos Sostenibles



Nota: Elaboración propia

Implementación de sensores agua y energía: Con estos dispositivos podremos hacer el uso eficiente del consumo del agua de los equipos sanitarios inodoros grifos, equipos de riego para evitar el derroche del agua. Considerando que es un recurso altamente usado por la geografía de la región, además a través de los sensores de movimiento podremos reducir el consumo eléctrico. Las luces se mantendrán apagadas si no detectan el movimiento del huésped, Se pueden instalar en espacios comunes y en las mismas habitaciones.

## 2. Implementación de nuevos servicios.

- Desarrollar huertos Hidropónicos: La idea es sacar el máximo provecho a los espacios disponibles en un hotel sostenible, además llevar productos caseros directo a la mesa promoviendo así nuestros propios productos ecológicos. Esto nos ayudará a conectar a los huéspedes a través de una experiencia de tours gastronómico desde el cultivo al producto terminado a la mesa. Asimismo, contribuir con la salud y alimentos orgánicos

Figura N°10: Implementación de un huerto hidropónico



Nota: Elaboración propia

- Inclusión de productos sostenibles con las comunidades la región. Reemplazar el uso de shampoo y jabones tradicionales por productos ecológicos hechos por algunas comunidades la región con productos de la zona, los mismos que se implementaran en dispensadores ecológicos para reducir el uso de plástico, con la descripción y la procedencia de estos productos. Con esta acción convertiríamos la estancia de nuestros huéspedes ya que cada vez que ellos lleguen sentirán que están aportando al medio ambiente con el uso de estos productos y el apoyo a las comunidades que los producen.

Figura N°11: Dispensadores ecológicos y productos orgánicos



Nota: Elaboración propia



- Implementación de un medio de un transporte sostenible: El medio de transporte más usado en la zona son las Mototaxis. El implementar el ciclo turismo ayudara a reducir la contaminación de CO2 en la ciudad y además que los huéspedes puedan conocer un poco más de la ciudad a un bajo costo y trasladarse.

Figura N°12: Transporte sostenible



Nota: Elaboración propia

### 3. Implementación de procesos sostenibles

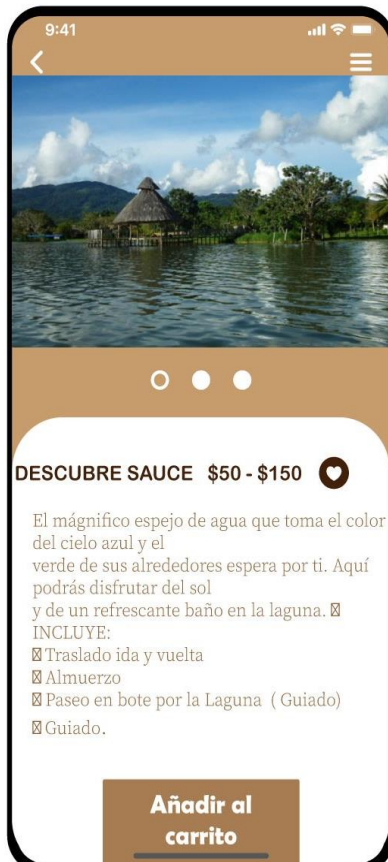
- Reusó de Toallas: Mejorar comunicación de los carteles que se tiene en cuanto a la reutilización de las toallas que se viene manejando en el hotel para concientizar en cuanto a la cantidad de ahorra de agua para concientizar a los huéspedes.
- Gestión interna de residuos orgánicos y reciclaje: Con ello el hotel pueda llevar a cabo una adecuada separación residuos y pueda tener en cuenta las medidas y cuidados respecto a los mismos.
- Capacitaciones de manejo de residuos orgánicos.
- Implementación de medidas de reutilización: Ejemplo para el papel, plástico o el caso de las materias orgánicas que pasen el tratamiento para compostaje y sean usados como abonos orgánicos para los jardines.

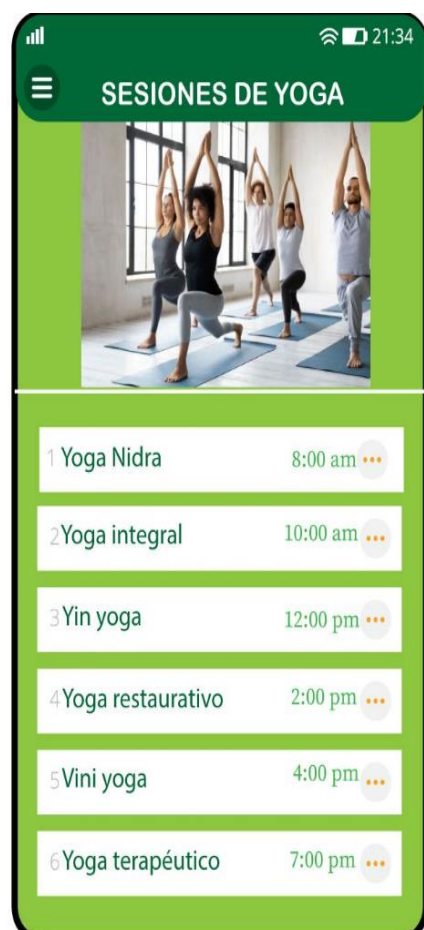
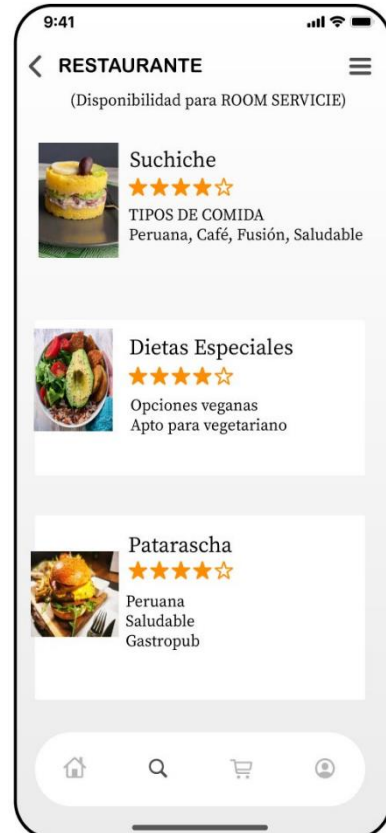
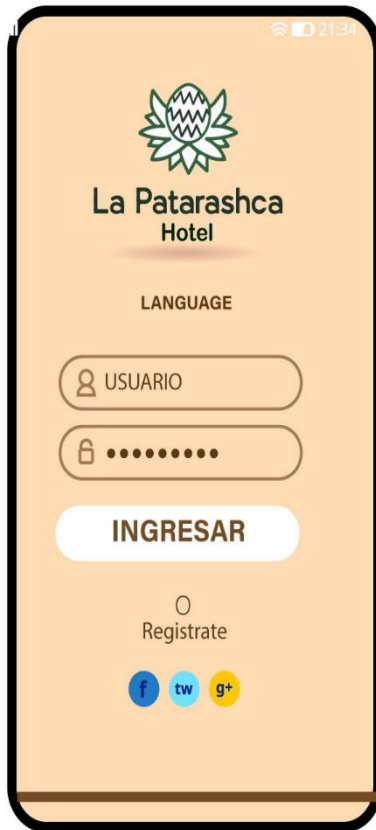
### 4. Uso de la tecnología

-Desarrollar una Apps propia para el Hotel: Tener una App permitirá otorgar funcionabilidad y rapidez en la atención. Dentro de las funciones que otorga está:

- Dar información y gestionar los diferentes servicios como agencias de turismo, Room service, reportar incidencias o reclamos de las habitaciones, además dar información de en cuanto a los productos naturales y orgánicos que forman parte de la carta del restaurante.
- Esto ayudara a liberar la recepción de llamadas, mensajes de WhatsApp que se hacen diariamente a las personas de contacto de recepción, además la ventaja de tener información en tiempo real en cuanto a las preferencias, gustos y mayores incidencias que se presentan por habitación.

Figura N°13: Desarrollo de APP del Hotel







## 6.5. Presupuesto

Tabla N°4: Presupuesto de proyecto

OBJETIVO	DETALLE	CANTIDAD	UM	SERVICIO	COSTO TOTAL
Investigación del proyecto	Gastos de viaje Lima -Tarapoto -Lima	2	Unico	Pago de servicio	S/ 500.00
	Viaticos	2	Unico	Compra de producto	S/ 300.00
	<b>TOTAL</b>				<b>S/ 800.00</b>
PRESUPUESTO DE LA IMPLEMENTACIÓN					
OBJETIVO	DETALLE	CANTIDAD	UM	SERVICIO	COSTO TOTAL
Diseño e implementación del proyecto	Implementación de paneles solares	1	Unico	Compra de producto	S/ 15,000.00
	Tachos sostenibles	12	Unico	Compra de producto	S/ 840.00
	Implementación de sensores de grifos e indodoros	10	Unico	Compra de producto	S/ 1,000.00
	Gastos de mano de obra	10	Unico	Pago de servicio	S/ 2,000.00
	Implementación de sensores de Luz	16	Unico	Compra de producto	S/ 2,500.00
	Implementar huerto hidropónico	1	Unico	Compra de producto	S/ 700.00
	Implementación de dispensadores sostenibles	10	Unico	Compra de producto	S/ 150.00
	Compra de productos sostenibles (Aseo personal)	4	Mes	Compra de producto	S/ 200.00
	Compra de una bicicleta eléctrica	2	Unico	Compra de producto	S/ 2,000.00
	Capacitación de BP de manejo de productos orgánicos	1	Unico	Pago del personal	S/ 1,500.00
	Material publicitario (Comunicación interiores) -Enunciados	15	Unico	Pago de producto	S/ 500.00
	Desarrollo de APP	1	Unico	Pago de servicio	S/ 25,000.00
<b>TOTAL</b>					<b>S/ 51,390.00</b>

Nota: Elaboración propia.

## VII. Conclusiones

La investigación partió del supuesto: La gestión de nuevos servicios ecosostenibles influyen en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto. Para el desarrollo de este supuesto se utilizó un cuestionario de preguntas a los huéspedes que se alojaron en el Hotel Patarashca con una estancia mínima de 2 días.

Como conclusión general podemos afirmar que la investigación logró validar el supuesto y principal premisa de estudio.

El primer supuesto específico se basa en cómo la gestión de reciclaje influye en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto. A través de la investigación podemos señalar que el sistema de reciclaje fue percibido por los turistas como un proceso que debe establecerse como parte de la cultura de un hotel sostenible, además confirman la importancia de tener tachos ubicados estratégicamente para ser identificados de forma inmediata y así poder sumar con la sostenibilidad del hotel.

El segundo supuesto de la investigación se basa en validar cómo el sistema ecológico en servicios básicos influye en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto. A través de la investigación podemos confirmar que los turistas destacan la importancia de servicios que ayuden con optimización de los recursos como agua o energía. Lo que confirma la importancia de implementación de paneles solares, sensores de luz, agua y la implementación de huertos, productos de higiene orgánicos de la zona y un sistema de transporte a través de la bicicleta como incursión de nuevos servicios sostenibles en el hotel.

El tercer supuesto de la investigación se basa en validar cómo la disponibilidad de contar con alimentos orgánicos influyen en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto. A través de la investigación podemos confirmar que los huéspedes consideran importante tener la disponibilidad de una carta de restaurante que tenga la incursión en

productos naturales u orgánico sobre todo porque ahora hay una mayor orientación por los productos saludables y de la región. Pero a la vez destacan que la información y el detalle de sus platos debería ser visible a ellos ya que muchos desconocen algunos productos de la región.

El tercer supuesto de la investigación se basa en validar como disponibilidad de contar con alimentos orgánicos influyen en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto. A través de la investigación podemos confirmar que los huéspedes consideran importante tener la disponibilidad de una carta de restaurante que tenga la incursión en productos naturales u orgánico sobre todo porque ahora hay una mayor orientación por los productos saludables y de la región. Pero a la vez destacan que la información y el detalle de sus platos debería ser visible a ellos ya que muchos desconocen algunos productos de la región.

El cuarto supuesto de la investigación se basa en validar como la calidad de servicio influye en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto. A través de la investigación podemos confirmar que los huéspedes consideran importante la calidad que les brinda el hotel durante su estancia no solo en cuanto a la atención si no también en cuanto la gestión de otros servicios que ellos requieren es por ello se ha visto la propuesta de implementar un App propia para que a través de ella pueda acceder servicios como room service , agente turístico , otros servicios que promuevan lo sostenible en la ciudad , además de hacer consultas o reportar incidencias que se presenten en sus habitaciones para ser atendidos con una mayor inmediatez que través de una llamada o mensaje a recepción.

Finalmente, la investigación concluye implementando servicios sostenibles de manera innovadora en hoteles sostenibles de la región podemos mejorar la experiencia del turista si la optimización de procesos propia de un hotel con estas características.



## VIII.Recomendaciones

El sector de hoteles sostenibles en el Perú crecimiento hoy en día los turistas ya no solo buscan la opción de acudir a un hotel solo para pernoctar si no buscan tener una experiencia con el medio ambiente de la zona.

Los hoteles sostenibles deben buscar que su funcionamiento tenga el menor impacto negativo con el entorno donde se encuentra construida. ello implica una ayuda a nuestra sociedad y las comunidades de la región, utilizando de forma respetuosa los recursos y promoviendo una mayor actividad económica de la región.

Por otro lado, la investigación busca, a través de su propuesta de innovación, que los hoteles sostenibles de la región busquen generar una sinergia donde no solo es importante sea generar entre experiencia de los huéspedes, calidad de servicio que y la optimización de procesos.

Finalmente, recomendamos que este estudio sea una referencia para la puesta en marcha en la implementación de nuevos servicios que generen una propuesta diferenciada respecto a los amplios recursos naturales que tenemos en la región Tarapoto y con ello podamos aumentar el turismo vivencial en la zona.

## IX. Referencias

- Ministerio de comercio exterior y turismo. (2019). *Oferta y Demanda de Establecimientos de Hospedaje*, [Diapositivas de PowerPoint]. <https://n9.cl/c6bld>
- Leal, M. (diciembre 9, 2020). Turismo ecológico y sostenible: Perfiles y tendencias. *Ostela Tourism Management School*. <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/sostenibilidad/hoteles-sostenibles-realidad-y-tendencia>
- Economía. (julio 28, 2021). Desempeño del sector turismo en la economía del Perú. *Rumbo Económico*. <https://rumboeconomico.com/2021/07/28/desempeno-del-sector-turismo-en-la-economia-del-peru-al-primer-trimestre-de-2021/>
- Instituto nacional de estadística e informática (junio – agosto, 2021). *Producto bruto interno trimestral 2021 cuentas nacionales año base 2007*. (Informe N°3). <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/03-informe-tecnico-pbi-ii-trim-2021.pdf>
- Ayllón, C. (2018). *Evaluación de la gestión sostenible en hoteles de tres estrellas, Miraflores-Lima. Propuesta de gestión sostenible, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4113>
- Ramon, R (2021). *Ecolodge en Lunahuaná*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4800>

- Youkhadar, G. (2016). *Organic Food Market and Restaurant* [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/140874/Youkhadar%20George.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz, A. (2016). *Plan de negocios de un hotel sostenible y ecológico en Menorca*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Pontificia de Comillas].
- Moya, N.J (2018). *Servicios operativos sostenibles en hoteles patrimoniales y su vinculación con los criterios de sostenibilidad turística*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Simón Bolívar]. <https://www.redalyc.org/journal/3578/357856333008/html/>
- Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (abril, 2022). *Estándar de Gestión Sustentable en Hoteles: Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad* (3a ed.). AHT. Recuperado de <http://www.hotelesmasverdes.com.ar/documentacion-tecnica/>
- Kirk, D. (1995). Gestión ambiental en hoteles. *Environmental management in hotel. International journal of contemporary hospitality management*. 7(6), 3-8. <https://doi.org/10.1108/09596119510095325>
- Burgos G. (noviembre 11, 2020). Sostenibilidad: Tendencias alimentarias sostenibles para el 2021. *American Retail*. <https://www.americaretail.com/sostenibilidad/sostenibilidad-las-tendencias-alimentarias-sostenibles-para-el-2021/#>
- Kwok, L.; Huang, Y. & Hu, L. (2016) Atributos ecológicos de los restaurantes: ¿Qué es lo que realmente importa a los consumidores? *Revista internacional de gestión hotelera*, 55(16), 107-117. Recuperado de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0278431916300196> fecha de acceso 22 mar. 2016

The Fork a Tripadvisor Company. (junio 29, 2018). Cómo gestionar los tiempos en tu restaurante. *TheFork Manager*. <https://www.theforkmanager.com/es-es/blog/gestion-restaurantes-tiempos-espera-overbooking>

Noticias. (febrero 8, 2019). ISO publica norma internacional para el Turismo Sostenible. *Corresponsables Fundación*. <https://peru.corresponsables.com/actualidad/iso-turismo-sostenible>

Instituto nacional de estadística e informática (diciembre 19, 2016). *INEI y CEPLAN presentan avances en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. (Nota de prensa N° 19). <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-n239-2016-inei.pdf>

Setó, D. (2004). Calidad del Servicio. En Seto, D. *De la Calidad del servicio a la fidelidad del cliente*. (pp. 18-20). ESIC. <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Sánchez, E. (noviembre 19,2021). Un horizonte sostenible para el turismo de América Latina. *Euronews*. <https://es.euronews.com/2021/11/19/un-horizonte-sostenible-para-el-turismo-de-america-latina>

Noticias. (febrero 8, 2019). ISO publica norma internacional para el turismo sostenible. *Corresponsales Fundación*. <https://int.corresponsables.com/actualidad/iso-turismo-sostenible>

Goodland, R. (noviembre, 1995). The concept of environmental sustainability. *Annual review of ecology and systematics*. 26(1), 1-24. <https://doi.org/10.1146/annurev.es.26.110195.000245>

## x. **Anexos**

Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO: De que manera la gestión de servicios ecosostenibles influye en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en un hotel de Tarapoto					
PROBLEMA	OBJETIVOS	SUPUESTO	DIMENSIONES	PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA	ITENS
Problema Principal	Objetivo General	Supuesto principal			
¿De que manera la gestión de servicios ecosostenibles influye en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en un hotel de Tarapoto?	Determinar de que manera a gestión de servicios ecosostenibles influyen en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en tarapoto	La gestión de nuevos servicios ecosostenibles influyen en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto	Gestión de reciclaje	¿Indenticas areas de reciclaje diferenciadas dentro del Hotel?	1
			Sistemas ecológicos en servicios básicos	¿Como crees que el hotel optimisa el uso de los recursos naturales?	2
				¿Consideras importante la disponibilidad de areas abiertas para generar una iluminación natural dentro del hotel?	3
				¿Como Identificas que el hotel integra la sostenibilidad en la arquitectura de sus instalaciones ?	4
				¿Como minimiza el hotel el consumo del agua dentro de sus instalaciones?	5
<b>Problema especificos</b>	<b>Objetivos Especificos:</b>	<b>Supuestos especificos</b>			
P1:De que manera el Diseño de nuevos servicios para un hotel ecosostenible en Tarapoto influye en la gestión del reciclaje	O1: Determinar de qué manera la gestión de reciclaje influyen en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto.	La gestión de reciclaje influye en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto.	Disponibilidad de contar con alimentos orgánicos	¿Porque consideras importante contar con la disponibilidad de productos o alimentos organicos?	6
P2:De que manera el Diseño de nuevos servicios para un hotel ecosostenible en Tarapoto influye en el sistema ecologico de servicios básicos	O2:Determinar de qué manera el sistema ecológicos en servicios básico influyen en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto.	El sistema ecológico en servicios básicos influyen en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto.			
P3: De que manera el Diseño de nuevos servicios para un hotel ecosostenible en Tarapoto influye en la disponibilidad de contar con alimentos orgánico	O3:Determinar de qué manera la disponibilidad de contar con alimentos orgánicos influyen en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto.	La disponibilidad de contar con alimentos orgánicos influyen en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto	Calidad de servicio	¿Qué servicio ecosostenible crees que deberiamos mejorar ?	7
				¿Que servicios ecosostenible consideras deberiamos implementar como parte de nuestro servicio?	8
P4: De que manera el Diseño de nuevos servicios para un hotel ecosostenible en Tarapoto influye en la calidad de servicio	O4:Determinar de qué manera la calidad de servicio influye en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto	La calidad de servicio influte en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en Tarapoto		De 1 al 10 cual es tu calificación con respecto a la calidad de servicio recibida en el hotel.	9

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA	ITEMS	INST
VI: Gestión de servicios sostenibles	Son aquellas habilidades o herramientas con las que el individuo realiza el proceso de recuperación de información y la aplicación posterior.  Operacionalmente se entiende que el desarrollo de habilidades informáticas se orientan a tres dimensiones como el acceso, la evaluación y uso de la información	Operacionalmente se entiende que el desarrollo de habilidades informáticas se orientan a tres dimensiones como el acceso, la evaluación y uso de la información	Gestión de reciclaje	¿Por qué decidiste elegir un hotel ecosostenible para tu estadía en esta ciudad?	1	ENTREVISTA
				¿Indenticas areas de reciclaje diferenciadas dentro del Hotel?	2	
				¿Como crees que el hotel optimisa el uso de los recursos naturales?	3	
			Sistema ecológicos en servicios básicos	¿Consideras importante la disponibilidad de areas abiertas para generar una iluminación natural dentro del hotel?	4	
				¿Como indentificas que el hotel integra la sostenibilidad en la arquitectura de sus instalaciones ?	5	
				¿Como minimiza el hotel el consumo del agua dentro de sus instalaciones?	6	
			Disponibilidad de contar con alimentos orgánico	¿Porque consideras importante contar con la disponibilidad de productos o alimementos organicos?	7	
				¿Qué servicio ecosostenible crees que deberiamos mejorar ?	8	
			Calidad del servicio	¿Que servicios ecosostenible consideras deberiamos implementar como parte de nuestro servicio?	9	
				Cuál es su percepción respecto a la calidad de servicio recibida en su estadía en este hotel	10	

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

**FORMULARIO DE ENTREVISTA PARA IDENTIFICAR DE QUE MANERA LA GESTION DE SERVICIOS ECOSOTENIBLES INFLUYE EN EL DISEÑO DE NUEVOS SERVICIOS PARA TURISTAS NACIONALES E INTERNACIONALES EN HOTEL DE TARAPOTO**

La información que presente es totalmente anónima y se mantendrá una absoluta confidencialidad sobre la misma. Este instrumento forma parte de un trabajo de investigación y servirá para identificar

**Entrevistado: 1**

- **Cliente turista proveniente: Suiza**
- **Proveniente: Cusco**
- **Edad: 47 años**
- **Tiempo de permanencia en el Hotel: 3 días**

P1	<b>¿Por qué decidiste elegir un hotel ecosostenible para tu estadía en esta ciudad?</b>
R1	Es simple Booking porque además cuenta con áreas de recreación, tiene una ubicación céntrica y además cuenta con varias áreas para descansar y pasar un tiempo diferente en la ciudad.
P2	<b>¿Idénticas áreas de reciclaje diferenciadas dentro del Hotel?</b>
R2	¿No he visto es, más no se si existen?
P3	<b>¿Como crees que el hotel optimiza el uso de los recursos naturales?</b>
R3	Veo eso en las habitaciones por el material que están hechas y el uso la iluminación natural para ambientar las zonas del hotel.
P4	<b>¿Consideras importante la disponibilidad de áreas abiertas para generar una iluminación natural dentro del hotel?</b>
R4	Es super bueno eso en las habitaciones ya que se pueden tener los espacios al aire libre y reducir el consumo de energía, además de hacerlo más natural
P5	<b>¿Como Identificas que el hotel integra la sostenibilidad en la arquitectura de sus instalaciones?</b>



R5	Por los materiales que han usado para la implementación de las habitaciones, salas de estar y como están dispuestas dentro del hotel en medio del medio de natural. En mi habitación veo que tengo mucho espacio y hace que se vea más grande
P6	<b>¿Como minimiza el hotel el consumo del agua dentro de sus instalaciones?</b>
R6	Si veo que con letrero que muestra el reusó de las toallas para reducir el consumo de agua
P7	<b>¿Porque consideras importante contar con la disponibilidad de productos o alimentos orgánicos?</b>
R7	Soy vegetariana y veo que es que tiene un menú con productos naturales que es más saludable y bueno para la salud.
P8	<b>¿Qué servicio ecostenible crees que deberíamos mejorar?</b>
R8	Limpieza creo que no están buena, note que el lavadero no estaba tan limpio cuando ingrese al hotel y además no veo áreas bien señaladas respecto al reciclaje que oriente a donde debemos ubicar los desechos
P9	<b>¿Qué servicios ecosostenibles consideras deberíamos implementar o considerar como parte de nuestro servicio?</b>
R9	Debería existir una diferenciación para saber que personas son del hotel o restaurante para que puedan contactarnos o al momento de la atención también se puedan identificar mejor con los servicios que buscamos cada uno de nosotros como tours.
P10	<b>¿Cuál es su percepción respecto a la calidad de servicio recibida en su estadía en este hotel?</b>
R10	Satisfecho con servicio recibido

**Entrevistado: 2**

- **Cliente turista proveniente: Lima**
- **Proveniente: Lima**
- **Edad: 31 años**
- **Tiempo de permanencia en el Hotel: 4 días**

P1	<b>¿Por qué decidiste elegir un hotel ecosostenible para tu estadía en esta ciudad?</b>
R1	No sabía que era ecosostenible habíamos venido antes al restaurante y vi algo del hotel. Ingrese a ver las fotos por la página y me llamo la atención ver tanto verde y como se mostraban las habitaciones, me pareció muy lindo que tenga ese contacto con la naturaleza.
P2	<b>¿Idénticas áreas de reciclaje diferenciadas dentro del Hotel?</b>
R2	La verdad no le he notado creo que solo hay solo uno en todo el hotel
P3	<b>¿Como crees que el hotel optimiza el uso de los recursos naturales?</b>
R3	En agua en los letreros del reusó de las toallas en las habitaciones me pareció muy bueno
P4	<b>¿Consideras importante la disponibilidad de áreas abiertas para generar una iluminación natural dentro del hotel?</b>
R4	Si considero ya que cuenta con mamparas que ayuda a que la iluminación sea mejor a pesar de estar con mucha vegetación
P5	<b>¿Como Identificas que el hotel integra la sostenibilidad en la arquitectura de sus instalaciones?</b>
R5	Por la parte rustica madera ayer escuche ruido de pájaros en mi habitación porque se nota que fumigan y mantiene todo lo que está en lugar en contacto amigable con la naturaleza.
P6	<b>¿Como minimiza el hotel el consumo del agua dentro de sus instalaciones?</b>

R6	No he notado algo específico en hotel
P7	<b>¿Porque consideras importante contar con la disponibilidad de productos o alimentos orgánicos?</b>
R7	Porque hay personas que son vegetarianas o veganas y estos productos son más saludables y naturales para la salud en estos tiempos
P8	<b>¿Qué servicio ecosostenible crees que deberíamos mejorar?</b>
R8	Me parece que todo está bien natural si mejoraría el servicio de delivery y calidad de atención de servicio porque nos quisieron atender directo en la habitación pese a que note cantidad de personal, pero nos ponían peros para que terminemos comprar ahí para llevar. No todos son amables en la atención del servicio
P9	<b>¿Qué servicios ecosostenibles consideras deberíamos implementar o considerar como parte de nuestro servicio?</b>
R9	Creo que está bien completo, pero creo que el tema de reciclaje es importante que sea notorio y visible además de mejorar el sistema por delivery en habitación con un sistema digital o virtual para poder hacer un servicio en verdad placentero
P10	<b>Cuál es su percepción respecto a la calidad de servicio recibida en su estadía en este hotel</b>
R10	Nivel Satisfecho

**Entrevistado: 3**

- **Cliente turista proveniente:** Lima
- **Proveniente:** Lima
- **Edad:** 28 años
- **Tiempo de permanencia en el Hotel:** 4 días

P1	<b>¿Por qué decidiste elegir un hotel ecosostenible para tu estadía en esta ciudad?</b>
R1	Para salir de la rutina para sentirme en un ambiente que estas en Tarapoto
P2	<b>¿Idénticas áreas de reciclaje diferenciadas dentro del Hotel?</b>
R2	No he identificado los tachos en un lugar visible del Hotel
P3	<b>¿Como crees que el hotel optimiza el uso de los recursos naturales?</b>
R3	Vi en los baños en el caso de las toallas para ahorra agua debías colocarla en el piso cuando realmente no la uses
P4	<b>¿Consideras importante la disponibilidad de áreas abiertas para generar una iluminación natural dentro del hotel?</b>
R4	Porque es muy importante para usar menos la energía y más en un hotel que muestra mucha naturaleza
P5	<b>¿Como Identificas que el hotel integra la sostenibilidad en la arquitectura de sus instalaciones?</b>
R5	Si ver los árboles como parte de la arquitectura de las instalaciones del hotel.

P6	<b>¿Como minimiza el hotel el consumo del agua dentro de sus instalaciones?</b>
R6	No
P7	<b>¿Porque consideras importante contar con la disponibilidad de productos o alimentos orgánicos?</b>
R7	Porque es más saludable y más en estos tiempos en que se han cambiado los hábitos de consumo por lo más natural y orgánico
P8	<b>¿Qué servicio ecostenible crees que deberíamos mejorar?</b>
R8	Creo que debería mejorar el tema de reciclaje que exista los tachos por tipo de insumos y que los espacios adicionales como de Yoga debe estar mejor señalado para saber los horarios además contar con otros ambientes mejor señalados o identificables como el servicio de masajes
P9	<b>¿Qué servicios ecosostenibles consideras deberíamos implementar o considerar como parte de nuestro servicio?</b>
R9	El sistema de tours turístico acercarlo más al hotel para ofrecer paquetes y no tener que buscar fuera poder visualizarlos los mismos de forma digital en el Hotel.
P10	<b>Cuál es su percepción respecto a la calidad de servicio recibida en su estadía en este hotel</b>
R10	Satisfecha

**Entrevistado: 4**

- **Cliente turista proveniente:** Lima
- **Proveniente:** Usa
- **Edad:** 37
- **Tiempo de permanencia en el Hotel:**

P1	<b>¿Por qué decidiste elegir un hotel ecosostenible para tu estadía en esta ciudad?</b>
R1	Porque tenía ambiente muy natural de recreación paraíso para sentirte que estar en el paraíso de Tarapoto además por la recomendación de una amiga que me dijo de este Hotel.
P2	<b>¿Idénticas áreas de reciclaje diferenciadas dentro del Hotel?</b>
R2	No he visto ningún lugar muy mal debería ser algo importante
P3	<b>¿Como crees que el hotel optimiza el uso de los recursos naturales?</b>
R3	Optimiza a través del cómo está hecho el hotel con material rustico
P4	<b>¿Consideras importante la disponibilidad de áreas abiertas para generar una iluminación natural dentro del hotel?</b>
R4	Si considero importante ya que el hotel así se ve más natural con el ambiente que lo rodea.
P5	<b>¿Como Identificas que el hotel integra la sostenibilidad en la arquitectura de sus instalaciones?</b>
R5	Me parece que las habitaciones son diferentes y se ven bastante grandes por la forma en que están hechas
P6	<b>¿Como minimiza el hotel el consumo del agua dentro de sus instalaciones?</b>
R6	Me parece muy importante el mensaje de las toallas para reducir el uso de agua
P7	<b>¿Porque consideras importante contar con la disponibilidad de productos o alimentos orgánicos?</b>

R7	Muy bueno para mi es realmente si es natural porque es lo que me importa para mi salud
P8	<b>¿Qué servicio ecostenible crees que deberíamos mejorar?</b>
R8	Buscaría paneles solares para la captación de agua y ver limitar la cantidad de residuos del hotel a través del reciclaje
P9	<b>¿Qué servicios ecosostenibles consideras deberíamos implementar o considerar como parte de nuestro servicio?</b>
R9	Implementar con productos de baño orgánicos como Jabón o champú que deben usar en el baño, me gustaría que el plástico se minimice con el uso del reciclaje.
P10	<b>Cuál es su percepción respecto a la calidad de servicio recibida en su estadía en este hotel</b>
R10	El servicio ha sido muy bueno hasta ahora nivel satisfecho

**Entrevistado: 5**

- **Cliente turista proveniente:** Lima
- **Proveniente:** Lima
- **Edad:** 29
- **Tiempo de permanencia en el Hotel:** 4 días

P1	<b>¿Por qué decidiste elegir un hotel ecosostenible para tu estadía en esta ciudad?</b>
R1	Porque quiero algo más con la naturaleza es el hotel que en la ciudad se mantiene en contacto con la naturaleza
P2	<b>¿Idénticas áreas de reciclaje diferenciadas dentro del Hotel?</b>
R2	Dentro del hotel no lo he notado de hecho me consto encontrar un tacho de basura en todo el hotel
P3	<b>¿Como crees que el hotel optimiza el uso de los recursos naturales?</b>
R3	Aprovecha los árboles como zona de sombra las cabañas que están hechas y las Hamacas es lo que yo veo sostenible en el hotel
P4	<b>¿Consideras importante la disponibilidad de áreas abiertas para generar una iluminación natural dentro del hotel?</b>
R4	La parte de las terrazas son más cerradas por las plantas, pero se ve super bien con el iluminado
P5	<b>¿Como Identificas que el hotel integra la sostenibilidad en la arquitectura de sus instalaciones?</b>
R5	El hecho que el ambiente rustico hace junto ambas partes lo moderno mi habitación era como una cabaña por dentro hecho de madera y la sala de estar también
P6	<b>¿Como minimiza el hotel el consumo del agua dentro de sus instalaciones?</b>



R6	La verdad no lo he notado veo que las plantas están bien cuidadas con el uso del agua solo eso he podido evidenciar.
P7	<b>¿Porque consideras importante contar con la disponibilidad de productos o alimentos orgánicos?</b>
R7	Lo orgánico es parte de la experiencia que se aprovechen más recursos de la región para ayudar a las personas que trabajan en la zona y me parece bien el consumo de estos productos naturales, he podido ver un evento de tragos propias de la ciudad
P8	<b>¿Qué servicio ecostenible crees que deberíamos mejorar?</b>
R8	La implementación del reciclaje diferenciado o un sistema de duchas o piscina que sea utilizable para otras acciones como el regado de las plantas
P9	<b>¿Qué servicios ecosostenibles consideras deberíamos implementar o considerar como parte de nuestro servicio?</b>
R9	El servicio de agua de la terma no salía temperado
P10	<b>Cuál es su percepción respecto a la calidad de servicio recibida en su estadía en este hotel</b>
R10	Satisfecha

**Entrevistado: 6**

- **Cliente turista proveniente: USA**
- **Proveniente: Lima**
- **Edad: 28**
- **Tiempo de permanencia en el Hotel: 4 días**

P1	<b>¿Por qué decidiste elegir un hotel ecosostenible para tu estadía en esta ciudad?</b>
R1	Bueno vinimos por recomendación a este hotel y realice la reserva por booking vimos las fotos y me llamo la atención la natural y ecológico que se veía
P2	<b>¿Idénticas áreas de reciclaje diferenciadas dentro del Hotel?</b>
R2	La verdad no he visto ello en el hotel.
P3	<b>¿Como crees que el hotel optimiza el uso de los recursos naturales?</b>
R3	A través de orientar el cuidado del agua con el reusó de las toallas es lo que más veo
P4	<b>¿Consideras importante la disponibilidad de áreas abiertas para generar una iluminación natural dentro del hotel?</b>
R4	Es muy importante para usar menos la energía y apoyarnos con la luz solar para iluminar los ambientes del hotel
P5	<b>¿Como identificas que el hotel integra la sostenibilidad en la arquitectura de sus instalaciones?</b>
R5	Con el uso materiales como troncos de madera para darle forma a las habitaciones y otras zonas del hotel, además parte de la decoración del restaurante hace uso de flores del mismo jardín
P6	<b>¿Como minimiza el hotel el consumo del agua dentro de sus instalaciones?</b>
R6	Creo que no es muy evidente ya que para hacer uso de las duchas estas para temperar demoran mucho tiempo y esto hace que la cantidad de agua que desperdicie sea mucha ya que esta varia de 5 a 10 minutos aproximadamente
P7	<b>¿Porque consideras importante contar con la disponibilidad de productos o alimentos orgánicos?</b>
R7	Es muy importante ya que ahora todos buscamos cuidarnos y estar bien no solo para vernos bien si no por salud por eso es importante uso más de productos naturales y orgánicos y aquí los ofrecen.

P8	<b>¿Qué servicio ecostenible crees que deberíamos mejorar?</b>
R8	<p>Debería mejorar la calidad de atención al momento de la reserva. Yo reservé una habitación con una forma y tamaño que vi en la web al momento de llegar me dijeron que la habían tomado y no me daban una solución pronta pasaron 40 minutos hasta brindarme de darme una habitación que compensaba a la que yo había solicitado.</p> <p>No todas las personas de recepción tienen un trato amable y que te brinda una solución sobre todo si eres extranjero y el sistema de tours que ofrecen es muy tedioso hacerlo por mensaje debería permitir la página ver lo que ofrece cada paquete y poder hacer la reserva para evitar tener que escribir mucho salvo sea consultas.</p>
P9	<b>¿Qué servicios ecosostenibles consideras deberíamos implementar o considerar como parte de nuestro servicio?</b>
R9	Implementar un sistema de leyenda para conocer la procedencia de los alimentos, productos y servicios que se ofrecen en el hotel y restaurante a través de un código QR o un sistema digital que permita ver de donde provienen los productos sus beneficios principales o con que comunidades son las que trabajan de la zona Etc. Esto ayudaría a saber un poco más de la conexión y apoyo que tiene con los productores de la zona
P10	<b>Cuál es su percepción respecto a la calidad de servicio recibida en su estadía en este hotel</b>
R10	Satisfecha

Anexo 4: Validación de expertos 1

## INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Mg. Bib. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente – ISIL - UNMSM
1.3. Nombre del instrumento:	Entrevista Personal
1.4. Autor del instrumento:	Danitza Girón Rivera
1.5. Título de la investigación	De qué manera la gestión de servicios ecosostenibles influye en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en un hotel de Tarapoto

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					x
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					x
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					x
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					x
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						85%

**PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO**

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>MEDIANAMENTE SUFICIENTE</b>	<b>INSUFICIENTE</b>
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		

III. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

IV. 85 %. V: **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 5.06.2022

DNI N.º 41981490

Firma del experto



Mg. Bib. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio

Anexo 5: Validación de expertos 2

## INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**V. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Mg. Daysi Garcés Saavedra
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente UTP
1.3. Nombre del instrumento:	Entrevista personal
1.4. Autor del instrumento:	Danitza Girón Rivera
1.5. Título de la investigación	De qué manera la gestión de servicios ecosostenibles influye en el diseño de nuevos servicios para turistas nacionales e internacionales en un hotel de Tarapoto

**VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
11. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					x
12. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					x
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
14. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					x
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					x
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					x
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					x
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
20. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					x
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						85%

**PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO**

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>MEDIANAMENTE SUFICIENTE</b>	<b>INSUFICIENTE</b>
Ítem 1	x		
Ítem 2	x		
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		

**VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

**VIII. 85 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado  
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

**Lugar y fecha: 15-05.2022**

**Firma del experto**



**DNI M.<sup>a</sup>**

**Mg. Daysi Garcés Saavedra**

Anexo 6: Entrevista huéspedes Hotel-Patarashaca

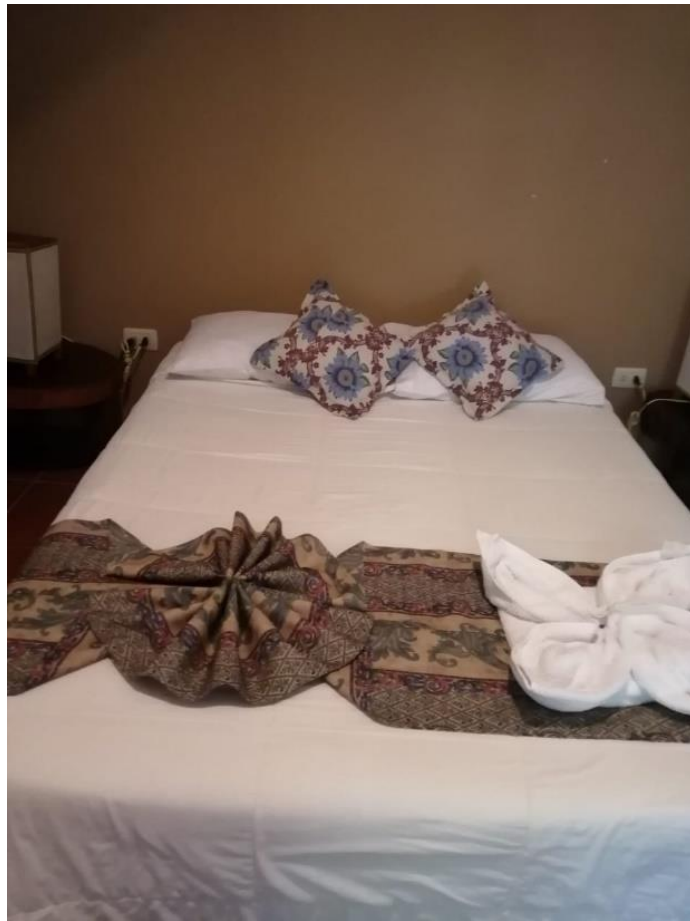




Anexo 7: Entrevista la gerenta, administradora del Hotel-Patarashaca y al jefe de cocina del restaurante Suchiche



Anexo 8: Fotos de algunas instalaciones de Hotel Patarashca



Anexo 9: Fotos de algunas instalaciones de Hotel Patarashca



Anexo: Fotos del área de recepción del Hotel Patarashca



Anexo 11: Fotos de la llegada y recepción al Hotel Patarashca

