



SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Influencia de la gestión de los servicios sostenibles en la aceptación de turistas nacionales del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce. Tarapoto-2022.

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Bachiller en Comunicación Estratégica

Bachiller en Administración y Dirección de Negocios

PRESENTADO POR:

Balvin Charun, María del Pilar – Comunicación Estratégica

Cussi Montes, Moises Miguel – Administración y Dirección de Negocios

Gamarra Saavedra, Flavia Niccely – Administración y Dirección de Negocios

García Tapia, Lurdes Axel - Administración y Dirección de Negocios

ASESOR:

Dra. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio

LIMA – PERÚ

2022

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Mg. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio

MIEMBROS DEL JURADO

David Vidal Gutierrez

Eduardo José Huertas Balladares

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, María del Pilar Balvin Charun identificado (a) con DNI N°47045132 perteneciente al Programa de Comunicación Estratégica siendo mi asesor el Sr(a) Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490 y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Moises Miguel Cussi Montes Identificado (a) con DNI N°45130774 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr(a) Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Flavia Gamarra Saavedra Identificado (a) con DNI N° 72040604 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr(a) Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Lurdes Axel García Tapia Identificado (a) con DNI N°70232516 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr(a) Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificado (a) con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

- a) Somos los autores del documento académico titulado “Influencia de la gestión de los servicios sostenibles en la aceptación de turistas nacionales del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce. Tarapoto-2022 “
- b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.
- c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual no excede del 25% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.
- d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 16/12/2022

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	Dni	Firma
María del Pilar	Balvin Charun	47045132	
Moises Miguel	Cussi Montes	45130774	
Flavia Niccely	Gamarra Saavedra	72040604	
Lurdes Axel	García Tapia	70232516	

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	Dni	Firma
Roxana Alexandra	Albarracín Aparicio	41981490	

DEDICATORIA

FLAVIA GAMARRA SAAVEDRA

Dedicado a mis padres y hermana por ser el soporte y ancla, quienes me motivan para ser mejor cada día, a mis abuelitos Ademar y Luisa que desde el cielo me guían, a mis perritos Phillip y Canelita quienes me acompañaron en cada minuto de este proceso.

LURDES GARCIA TAPIA

Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. Principalmente, a mis padres que me apoyaron y contuvieron en los momentos malos. Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento.

MOISES CUSSI MONTES

Dedicado a Dios, ya que gracias a él he logrado superar cada obstáculo que se me presentó en mi vida. A mis padres, porque siempre estuvieron a mi lado y especialmente a mi hija quien es la fuerza y mi motivo para seguir esforzándome cada día.

PILAR BALVIN CHARUN

Dedicado a mis padres, a mis mejores amigas y a mi novio que me apoyaron a lo largo de este viaje, que estuvieron motivándome para seguir adelante y no darme por vencida. Agradecida con toda la buena vibra que me dieron y el apoyo incondicional en cada etapa de este bonito proyecto.

AGRADECIMIENTOS

FLAVIA GAMARRA SAAVEDRA

A la profesora Roxana por tenernos paciencia, por las correcciones y seguimiento constante de nuestro trabajo.

LURDES GARCIA TAPIA

Agradezco a mis padres que han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanza. Les dedico a ustedes este logro, como una meta más conquistada. También agradezco a la profesora Roxana por sus palabras sabias, sus conocimientos rigurosos y precisos, a usted le debemos el final de esta investigación. Además, a mis compañeros que con su esfuerzo hemos logrado nuestro objetivo.

MOISES CUSSI MONTES

Agradezco mucho por la ayuda a los diferentes profesores, quienes nos brindaron los diferentes conocimientos para la realización del presente trabajo.

PILAR BALVIN CHARUN

Agradecida con la profesora Roxana por todo el apoyo desde el primer día y por el acompañamiento para la presentación del trabajo.

ÍNDICE

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTOS	5
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	19
1.1 Título del Proyecto	19
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	19
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	21
1.4 Alcance de la solución	22
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA	29
2.1 Planteamiento del problema	29
2.2 Formulación del problema	32
2.2.1 Problema general	32
2.2.2 Problemas específicos	32
2.3 Objetivos de investigación	32
2.3.1 Objetivo general	32
2.3.2 Objetivos específicos	33
2.4 Justificación de la investigación	33
2.4.1 Justificación práctica	33
2.4.2 Justificación metodológica	34
2.4.3 Justificación social	34
2.4.4 Justificación económica	34
2.5 Limitaciones de la investigación	34
2.6 Viabilidad de la investigación	35
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	36
3.1 Antecedentes	36
3.1.1 Antecedentes nacionales	36
3.1.2 Antecedentes internacionales	38
3.2 Marco teórico	41
3.2.1 Gestión de turismo sostenible	41
3.2.2 Aceptación del servicio turístico	55
3.3 Definición de términos básicos	73
CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES	75
4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas	75
4.1.1 Hipótesis principal	75

4.1.2 Hipótesis derivadas	75
4.2 Operacionalización de variables	75
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	77
5.1 Diseño metodológico	77
5.2 Diseño muestral	77
5.3 Población	77
5.4 Muestra	77
5.5 Técnica de recolección de datos	78
5.6 Técnicas estadísticas de procesamiento de la información	78
5.7 Resultados	79
5.7.1 Análisis descriptivo	79
5.7.2 Análisis ligados a las hipótesis	104
CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN	107
6.1 Alcance esperado	107
6.2 Descripción de la propuesta de innovación	107
6.3 Diagnóstico situacional	108
6.3.1 Reseña del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce	109
6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora	110
6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación	110
6.4.2 Presupuesto	117
CONCLUSIONES	121
RECOMENDACIONES	123
FUENTES DE INFORMACIÓN	125
ANEXOS	139

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Datos relevantes de la ciudad de Tarapoto	23
Tabla 2: Beneficios de los Servicios sostenibles	49
Tabla 3: ¿Qué tan importante consideras que el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce cuente con mobiliario (sillas, mesas, etc.) eco sostenible?	79
Tabla 4: ¿Con qué frecuencia durante su estadía usó los contenedores de reciclaje que se encuentran dentro del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	80
Tabla 5: ¿Qué tan importante es que el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce cuente con sectores donde la iluminación se da con luz natural?	81
Tabla 6: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso de ventilación natural en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	82
Tabla 7: ¿Qué tan importante considera la venta de comida y/o productos orgánicos, en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	83
Tabla 8: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la variedad de platos orgánicos, en el restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	84
Tabla 9: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio turístico del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	85
Tabla 9.1: ¿Por qué?	85
Tabla 10: ¿Usted recomendaría al hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce a sus amigos o familiares?	87
Tabla 10.1: ¿Por qué?	87
Tabla 11: ¿Qué tan importante considera que el diseño armónico del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce tiene relación con los propósitos de la sostenibilidad?	89
Tabla 11.1: ¿Por qué?	89
Tabla 12: Durante el tiempo de estancia ¿qué tan satisfecho se siente con todo el servicio brindado en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	91
Tabla 13: ¿Cómo calificaría en general el servicio de restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	92
Tabla 13.1: Indique lo qué le gustó del restaurante en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce	92
Tabla 13.2: Indique lo qué no le gustó del restaurante en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce	93
Tabla 14: ¿Qué calificación le da al tiempo de atención en el restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	95

Tabla 15: Considerando su estadía en el hotel, ¿qué tan probable es que recomiende el servicio turístico del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce a sus familiares y/o amistades?	96
Tabla 16: Según su opinión ¿qué tan importante es que en las áreas del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce cuenten con contenedores donde se promueve el reciclaje?	97
Tabla 17: ¿Qué tan importante considera la inclusión de los productos orgánicos cosechados en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en la carta del restaurante?	98
Tabla 18: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la limpieza del comedor del restaurante en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	99
Tabla 19: ¿Qué tan satisfecho(a) se siente con los servicios eco amigables y sostenibles que brinda el restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	100
Tabla 20: ¿Considera usted que los servicios brindados del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce cumplen con sus expectativas?	101
Tabla 21: En una escala del 1 al 5 ¿cómo calificaría usted el servicio brindado por parte de los empleados del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	102
Tabla 22: En una escala del 1 al 5 ¿cómo calificaría los precios de las actividades y servicios que ofrece el Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	103
Tabla 23: Propuesta de innovación	107
Tabla 24: FODA del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce	109
Tabla 25: Presupuesto de la investigación	117
Tabla 26: Presupuesto de propuesta de innovación	118

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Importancia de contar con mobiliario sostenible	79
Gráfico 2: Frecuencia de uso de contenedores de reciclaje	80
Gráfico 3: Importancia de contar con iluminación con luz natural	81
Gráfico 4: Calificación en el uso de ventilación natural	82
Gráfico 5: Importancia de comida y/o productos orgánicos	83
Gráfico 6: Variedad de platos orgánicos	84
Gráfico 7: Satisfacción del servicio turístico	85
Gráfico 7.1: Indica ítems de satisfacción del huésped respecto al servicio turístico	86
Gráfico 8: Recomendación del hotel a amigos o familiares	87
Gráfico 8.1: Indica ítems de recomendación del huésped respecto al hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce	88
Gráfico 9: Importancia de diseño armónico con propósitos de sostenibilidad	89
Gráfico 9.1: Indica ítems de valoración del huésped respecto al diseño armónico en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce	90
Gráfico 10: Satisfacción del servicio en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce	91
Gráfico 11: Calificación del servicio del restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce	92
Gráfico 11.1: Indica ítems de preferencias del restaurante en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce	93
Gráfico 11.2: Indica ítems de mejora del restaurante en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce	94
Gráfico 12: Calificación al tiempo de atención en el restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce	95
Gráfico 13: Nivel de recomendación de los huéspedes en relación al servicio turístico del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce	96
Gráfico 14: Importancia de contar con contenedores de reciclaje	97
Gráfico 15: Importancia de contar con alimentos orgánicos dentro de la carta del restaurante en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce	98
Gráfico 16: Calificación de la limpieza en el comedor del restaurante en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce	99

Gráfico 17: Satisfacción con los servicios eco amigables del restaurante en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce	100
Gráfico 18: Clasificación de los servicios brindados versus las expectativas del huésped	101
Gráfico 19: Calificación sobre la atención del personal del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce	102
Gráfico 20: Calificación sobre los precios de las actividades y servicios que ofrece el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce	103

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mercado potencial de observadores de aves en el Perú	48
Figura 2: ¿Cómo es un hotel sostenible?	53
Figura 3: ¿Quién puede obtener la certificación EDGE?	55
Figura 4: Proceso de creación de valor para la satisfacción del cliente.	60
Figura 5: Sistema de huerto orgánico hidropónico	111
Figura 6: Recolección y preparación de alimentos orgánicos	112
Figura 7: Sistema de desconector de energía y cerradura inteligente	112
Figura 8: Productos orgánicos y sistema de dispensadores	113
Figura 9: Sistema de desinfección hidrólisis	113
Figura 10: Sistema para ahorro de agua	114
Figura 11: Implementación de mini gimnasio	114
Figura 12: Implementación de sistema de reciclaje	115
Figura 13: Ciclo de elaboración de biodiesel	116
Figura 14: Productos biodegradables	116
Figura 15: Ubicación del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Google Maps	148
Figura 16: Vista del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce desde laguna azul	149
Figura 17: Paneles solares instalados en el hotel y sala de almacenaje de energía.	150
Figura 18: Termas solares	151
Figura 19: Biodigestores	151
Figura 20: Pozos percoladores	152
Figura 21: Sistema de ventilación natural en habitaciones	152

Figura 22: Desayuno	153
Figura 23: Atención bar y restaurante, servicio de almuerzo y cena	153
Figura 24: Amenities	154
Figura 25: Piscina al aire libre	155
Figura 26: Actividades acuáticas no motorizadas	156
Figura 27: Juegos de mesa	157
Figura 28: Traslado en bote	158
Figura 29: Vista del Hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce	159
Figura 30: Evidencia de visita al hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce y entrevista al administrador	160

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia	139
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	144
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos	146
Anexo 4: Validación de expertos	147
Anexo 5: Fotos de levantamiento de información	148

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar de qué manera influye la gestión de servicios sostenibles en la aceptación del servicio turístico para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto.

Esta investigación siguió el enfoque cuantitativo, tipo aplicada, con diseño descriptivo y nivel simple. La población para el presente estudio, está conformada por todos los turistas hospedados en el hotel durante el mes de noviembre del 2022, con una muestra que fue de conveniencia por parte de los investigadores, del total de huéspedes se seleccionaron a 45 turistas, teniendo ciertas características: uno o dos noches de alojamiento, turistas nacionales y que consuman en el restaurante del hotel. Por lo que se aplicó una encuesta de 20 preguntas para medir la influencia que generan los servicios sostenibles en la aceptación de los turistas nacionales en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce.

Para concluir, se presenta una propuesta de mejora basado en los resultados que se obtuvieron en la encuesta efectuada a los huéspedes, en lo cual, se elaboró un plan de rediseño y/o adaptación dentro del espacio que cuenta el hotel. Se toma en consideración los servicios ofrecidos como: restaurante, habitaciones, recreación, áreas comunes y los sistemas de residuos y/o reciclaje.

Palabras clave: gestión de servicios sostenibles, aceptación del servicio turístico, turistas nacionales, sostenibilidad, eco amigables, conservación, medio ambiente.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine how sustainable service management influences the acceptance of tourist services for national tourists visiting the Sumaj Lagoon Lodge Sauce hotel in Tarapoto.

This research followed the quantitative approach, applied type, with descriptive design and simple level. The population for this study is made up of all tourists staying at the hotel during the month of November 2022, with a sample that was of convenience by the researchers, of the total number of guests 45 tourists were selected, having certain characteristics: one or two nights of accommodation, national tourists and who consume in the hotel restaurant. A 20-question survey was applied to measure the influence of sustainable services on the acceptance of national tourists at the Sumaj Lagoon Lodge Sauce hotel.

To conclude, an improvement proposal is presented based on the results obtained in the guest survey, in which a redesign and/or adaptation plan was developed within the hotel's space. The services offered are taken into consideration: restaurant, rooms, recreation, common areas and waste and/or recycling systems.

Keywords: management of sustainable services, acceptance of the tourist service, nationals, sustainability, eco-friendly, conservation, environment.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como objetivo determinar cómo influye la gestión de servicios sostenibles en la aceptación del servicio turístico para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto. Está compuesta por 6 capítulos.

En el primer capítulo, está la descripción de la investigación, el área estratégica de desarrollo prioritario, la actividad económica en que será aplicado la innovación, así como, la localización y/o alcance de la solución.

En el segundo capítulo, se encuentra la descripción de la investigación aplicada, donde corresponde la formulación del problema general y específico, objetivos de la investigación tanto general como específico, el desarrollo de la justificación, limitación y/o viabilidad del proyecto.

En el tercer capítulo, se encuentra el marco referencial que permite hacer la revisión retrospectiva del tema tratado, si hay otros autores que realizaron una investigación similar a la nuestra, se tomará en cuenta los antecedentes nacionales e internacionales, a su vez, el marco teórico dará el fundamento teórico del trabajo de investigación.

En el cuarto capítulo, se encuentra la hipótesis y variables, las herramientas aplicadas para validar las hipótesis, la metodología de investigación, población, muestra y recolección de datos.

En el quinto capítulo, se encuentra la metodología de la investigación se encuentra el análisis de los resultados obtenidos por la encuesta, se ponen los gráficos correspondientes con su respectivo análisis, así como, dar el análisis comparativo de los resultados obtenidos con las hipótesis planteadas.

En el sexto capítulo, se encuentra el desarrollo de la propuesta de innovación, donde se busca promover prácticas eco sostenibles, a su vez, implementar experiencias sostenibles para los huéspedes. Para ello, se ha desarrollado un plan de rediseño y/o adaptación

dentro del espacio que tiene el hotel, por lo que, se toma en cuenta ciertas áreas del hotel como: restaurante, habitaciones, recreación, áreas comunes y los sistemas de residuos. Además, se encontrará la propuesta de alcance esperado, diagnóstico situacional, procedimiento para la propuesta de mejora las cuales fueron 4 fases: Fase 1: Investigación, Fase 2-3: Diseño e implementación del espacio eco amigable y Fase 4: Medición de resultados. Asimismo, se detalla el presupuesto a emplear para el trabajo de investigación. Para culminar nuestro trabajo de investigación se encuentran las conclusiones y recomendaciones, adherido a eso, las bibliografías y anexos.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

Influencia de la gestión de los servicios sostenibles en la aceptación de turistas nacionales del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce. Tarapoto-2022.

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

El presente proyecto utilizará la línea de investigación Modelo de negocio sostenible, debido a que se opta por utilizar la estrategia de la tecnología ambiental sostenible pues muchos hoteles internacionales lo utilizan para lograr la conservación de la naturaleza y el uso sostenible de los recursos. La sostenibilidad, trata de no interferir en los procesos ecológicos y proteger la biodiversidad. Lograr la conservación del patrimonio cultural, facilitar el entendimiento, lograr la tolerancia entre las distintas comunidades o culturas y distribuir la economía de un modo justo y equitativo en la comunidad local, con el fin de mejorar sus condiciones de vida. (CERIUM, 2021)

En la práctica el desarrollo tecnológico sostenible se divide según Gavilanes, Ludeña y Cassagne (2019) en tres categorías:

“a) Uso del Agua - Las acciones en esta materia que fueron mayormente identificadas por su recurrencia son: Instalación de grifos con temporizador de flujo; inodoros de doble descarga; duchas de bajo consumo; Utilización de artefactos como lavadoras y lavavajillas sólo cuando se encuentren con carga completa; Implementación de separadores para la adecuada disposición final de aceites y grasas en las aguas residuales generadas en la cocina. b) Energía Eléctrica - Para reducir el consumo de energía eléctrica se encontraron las siguientes prácticas con mayor recurrencia: Monitorear los consumos totales de

energía y establecer metas de ahorro; Ejecución de programas de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones; cambio de bombillos incandescentes por lámparas LED, uso de equipos electrónicos de máxima eficiencia energética. c) Manejo de Desechos - En cuanto a esta acción, los entrevistados manifestaron aplicar en mayor proporción: La creación de alianzas con empresas locales dedicadas a la adquisición de material reciclable, no reciclable u orgánico; establecimiento de políticas para el ahorro de papel en el área administrativa del hotel; creación de un depósito dentro del hotel para almacenar residuos sólidos y evitar la presentación de amenities envueltos en bolsas de plástico o cajas de cartón". (p.407)

Muchas de las empresas hoteleras, dentro del modelo de negocios sostenible, optan por implementar acciones que permitan reutilizar los principales recursos en sus instalaciones con el fin de mejorar su eficiencia frente al medio ambiente. Es importante destacar que este tipo de acciones crean dos tipos de prácticas.

La primera de las acciones, se enfoca en los bajos costos donde no se requiere una inversión inicial significativa para generar cambios a gran escala dentro de cada hotel. Por ejemplo, el uso de lavavajillas y lavadoras solo cuando se encuentre con la carga completa ayuda a reducir el uso de agua desmedidamente. De igual manera, el seguimiento de los consumos de energía genera una mayor consciencia entre los empleados y ayuda a promover una mayor difusión sobre el uso eficiente de energía eléctrica dirigida a los huéspedes. Por último, la inserción de una política de ahorro de papel y el uso de un depósito para almacenar residuos sólidos ayuda a que no se desperdicien los recursos y ahorrar en costos al hotel. La segunda se relaciona con el uso tecnológico eficiente que incluye un sistema de ahorro para las tecnologías más avanzadas implementadas dentro de cada infraestructura hotelera. Bajo este sentido se ve el uso de separadores para la disposición de aceites y grasas en el agua, el uso del sistema de duchas y grifos con

temporizador de flujo y el uso electrónico de máxima eficiencia eléctrica para las funciones más grandes dentro del hotel.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

Respecto al alojamiento, utilizaremos como ejemplo las actividades de alojamiento sostenible del Hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce que está cerca de la ciudad de Tarapoto en el cual aplica un modelo de operación sostenible con el medio ambiente, con diseños y prácticas laborales orientadas a optimizar los recursos energéticos, hídricos, biológicos y orgánicos.

El hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce es el primer proyecto sostenible del Perú, porque involucra el ahorro de energía cuantificable con los estándares mundiales. Utiliza al 100% tecnología led, paneles solares y sustituye el aire acondicionado por un sistema de circulación y renovación de aire en las habitaciones. En lo que respecta al ahorro del agua, utiliza las aguas pluviales para la jardinería, con tanques que almacenan el recurso hasta en un 60%. Los baños están diseñados con un mecanismo que permite regular el consumo de agua en cada habitación y en el restaurante (Cotrina, 2017).

Los sistemas de tratamiento de aguas servidas serán a través de biodigestores y pozos de percolación, de esa manera se logra que los fluidos subterráneos sigan su curso. Asimismo, existe un plan de tratamiento de residuos sólidos, donde los residuos tienen un proceso de deshidratación natural y eliminación de bacterias, para que posteriormente se puedan utilizar en el mejoramiento del suelo y jardinería. En el cual las 16 habitaciones respetan el entorno y están construidas bajo los criterios medioambientales, diseñadas para el confort de sus huéspedes. Sus amplias y cómodas terrazas tienen una majestuosa vista a la laguna azul y están amobladas con motivos étnicos.

Respecto al servicio gastronómico, el Hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce buscó crear un espacio armónico con el medio ambiente, para que los turistas puedan conectar con la naturaleza disfrutando de espacios de tranquilidad y relajación. Cuenta con un bar y restaurante donde promueven el uso de productos orgánicos. Con respecto a los insumos ofrecidos en la carta estos son agroecológicos con historia, identidad y elaborados en muchos casos de forma ancestral, de origen vegetal, animal y/o mineral, con el propósito de transmitir el respeto al medio ambiente y la difusión de los conceptos ancestrales de los pobladores amazónicos.

1.4 Alcance de la solución

Tarapoto conocida como la “Ciudad de las Palmeras” es un paraíso natural con diversidad atracción para los turistas, tierra de exuberante vegetación, impresionantes cataratas, frondosos bosques y colinas de grandes acantilados, se encuentra ubicado en el departamento de San Martín, en la selva nororiente peruano.

La población beneficiada serán los turistas nacionales que viajan a Tarapoto por trabajo, ocio, relajación y/o recreación, la ciudad de Tarapoto brinda a los viajeros formas más conscientes de conectarse con la naturaleza brindando opciones basadas en comercio justo y responsable, así también los pobladores de la región que contribuirán con el trabajo en el hotel para poder ofrecer los servicios sostenibles necesarios.

Las comunidades locales también serán beneficiadas, ya que, contarán con mayores ingresos los cuales ayudarán a mejorar la calidad de vida y puedan proteger responsablemente su entorno, asegurando así que siga siendo un lugar sustentable y agradable para los próximos visitantes.

Tabla 1

Datos relevantes de la ciudad

Clima	<p>Tarapoto tiene clima tropical debido a las altas temperaturas y precipitaciones constantes, aparte que se encuentran montañas que rodean a la ciudad.</p> <p>Según el Senamhi “La temperatura varía entre 25°C a 32°C durante los meses de noviembre, diciembre y enero, en estos meses pueden alcanzar una temperatura cercana a 33°, el mes de diciembre es el más cálido debido a que la temperatura alcanza a los 34°C, en lo cual, genera una sensación térmica a los 40°C, por otra parte, los meses de junio a agosto (invierno), la temperatura varía entre 17°C a 31°C, donde el mes de julio las temperaturas mínimas es de 17°C, ese mes se considera más frío y seco”. Asimismo, las lluvias ocurren de manera frecuente en verano y otoño, siendo la temporada de lluvias (diciembre a mayo) y la temporada seca (junio a agosto). (SENAMHI - Perú, n.d.)</p> <p>Cabe señalar que los veranos en Tarapoto son cálidos y parcialmente nublado, en cambio, los inviernos son lluviosos, algunas veces calurosos y mayormente nublado. Se debe tener en cuenta que la mejor época del año para visitar Tarapoto es a mediados de Mayo hasta mediados de Setiembre.</p>
Gastronomía	<hr/> <p>Tarapoto está considerada como la capital gastronómica de la Amazonía Peruana. Su diversidad de platos típicos y bebidas de la selva gozan de un gran prestigio tanto nacional como internacional; gracias a la diversidad de frutas exóticas con sabores agradables se crea un potaje de buena calidad y exquisitez para el gusto del cliente.</p> <hr/>

A continuación, se presentará los más conocidos y recomendados platos típicos y potajes tradicionales de la selva peruana:

Juane.

Ninajuane.

Tacacho con cecina y chorizo.

Inchicapi.

Patarashca.

Timbuche.

Carne del monte.

Masato.

Chicha de maíz.

Poroto Shirumbe, entre otros.

Por otra parte, se encuentran los licores y tragos exóticos propios de la cultura tarapotina:

Rompe Calzón (RC).

Indanachado.

Siete Raíces.

21 raíces.

Uvachado.

Chuchuhuasi.

Huitochado.

Para Para.

Siete veces sin sacar.

Levántate Lázaro.

Cerezachado y Acerola.

Surichado.

Licor de Café.

Licor de Aguaje.

Licor de Camu.

Licor de Uva Regional.

Guarapo.

Licor de menta.

Macerados, etc.

Música

La música folklórica de Tarapoto son los instrumentos musicales de percusión, conformado por tambores más conocidos como Bombos por la población tarapotina, flautas de viento (quenas amazónicas), siendo estas usadas primordialmente en las festividades, en las pandillas (bailes típicos), Chimaichis, Chaganucuys. A lo largo del tiempo, la música fue evolucionando y trajo consigo las mezclas con guitarra eléctrica, dando lugar a la cumbia amazónica.

Con el fin de expandir la cumbia amazónica, se crearon las siguientes agrupaciones las cuales son: Sonido 2000, Fresa Juvenil, Los Tigres, etc. Cabe señalar que actualmente, algunas agrupaciones no se encuentran activas por diversos motivos, pero quedaron en la memoria de toda la población tarapotina, como: Grupo Pajatén, Markakuna, Cosecha, Tierra Viva, etc.

Existe la producción musical local como las bandas de rock: Ajenjo, Mermelada Pesada, Al Otro Lado del Silencio, Rock Angelz, Radiocasette, Rottweilers, Despertar, Placer Solitario, bandas metal como: Pervertor, Esperan Tus, Arkabuz, Chanka, V.E.T, etc, estos formaron parte de la historia musical tarapotina.

Fiesta de San Juan (24 de junio): Está fiesta se celebra en toda la Amazonía peruana, la fiesta y la diversión es todo el día. La tradición es preparar juane y bañarse en los ríos porque se considera que el agua se encuentra bendecida. Cabe señalar que la preparación del juane representa la cabeza cortada de Juan el Bautista.

El corte de la humisha: En esta fiesta en las humishas se encuentran regalos, el corte se realiza por medio de danzas (pandillas). En toda la Amazonía peruana se celebra esta tradición.

Festividades

Fiestas Patronal Santísima Cruz de los Motilones de Tarapoto (07 de julio al 18 de julio): Es una fecha importante porque genera gran movimiento de la población, el 07 de julio se inicia con el “albazo” la gente de diferentes poblados salen a las calles, a tempranas horas de la madrugada, entonando y bailando la pandilla en la plaza de armas de la ciudad. El día 15 al 18 finaliza la fiesta con la caza del pato y entrega del voto, a quienes le dan la responsabilidad de realizar la fiesta para el próximo año.

Aniversario de la ciudad de Tarapoto (20 de agosto): Todos los años se conmemora un año más de fundación y este día se encuentra una agenda llena de actividades. Esta fiesta dura 3 semanas de intensa algarabía, se encuentran las siguientes: ferias artesanales, festivales de música, presentación de artistas locales y de todo el Perú, desfiles y concursos, forman parte del programa del evento.

Folklore Las manifestaciones más importantes de Tarapoto son: los cantos

	<p>(entonados en las fiestas patronales), así como, los mitos y/o leyendas que se transmiten de generación a generación. Las populares danzas son las Pandillas, la marinera selvática y el Tahuampa Baile.</p>
Artesanía	<p>En la actualidad, aún se conserva la tradición de confección de sombreros, canastillas, cestas y collares con paja de bombonaje, el tallado en madera, la alfarería, las tarjetas de plumas, los trabajos con raíces y semillas, la cerámica, entre otros.</p>
Recursos	<p>Los recursos y atractivos turísticos de Tarapoto son de tipo natural y la gran mayoría se centra en brindar servicios turísticos sostenibles de excelente calidad, debido a la gran demanda turística. Cabe resaltar que los servicios turísticos deben incluir diversas actividades que pueden realizar en la ciudad de Tarapoto para que el turista que visite la ciudad de Tarapoto tenga una buena experiencia y recomienden el lugar de destino.</p>
Problemáticas	<p>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.</p>

Nota: Tabla resumen sobre datos relevantes de Tarapoto. Elaboración propia

CAPÍTULO 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.

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)

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 nuestros empresarios,

profesionales y servicios nacionales, que, con su trabajo y conocimiento encontrarán el equilibrio perdido, difícil, pero no imposible de volver a lograr.

El impacto que tiene el turismo ante el medio ambiente se le va dando mayor importancia, es por eso 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, 2017)

Todo esto nos da como referencia la preferencia de los turistas al saber que los hoteles están apostando por el cuidado del medio ambiente, ofreciendo mayor calidad en sus servicios y logrando satisfacer las necesidades de sus clientes.

Por otro lado, el informe “Travel & Tourism: Global Economic Impact & Issues 2017” del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) afirma que: “El turismo llegó a ser uno de los mayores sectores de intercambio internacional, generando un aporte del 10.2% del PIB mundial en el año 2016, además, de generar 1 de cada 10 empleos en el mundo. Dichas aportaciones permitieron que en la actualidad la industria logre consolidarse como una de las actividades económicas más importantes del mundo”. (Escobar, 2019)

Todo esto genera el crecimiento y el interés por parte de los gobiernos, de las organizaciones internacionales, ONG's, entre otros, para ser usado como una herramienta primordial en los programas de desarrollo que fomenten las relaciones comerciales, incentiven inversiones, fomenten el acercamiento con las comunidades locales y generen riqueza.

En la capital de nuestro país, el turismo sostenible es escaso, debido a las pocas áreas de conservación que tiene, la gran mayoría se encuentran alteradas a lo largo de los años. Sin embargo, en las provincias aún se encuentran las riquezas y el turismo tiene mayor

productividad, por ende los turistas prefieren visitar el interior del país, dejan de lado la ciudad y la tecnología para embarcarse y tener contacto con la naturaleza, conocer las diversas maravillas que tiene nuestro Perú ofrece, por esta razón el ingreso turístico proviene en la parte del norte y de la selva, lo que conlleva, el progreso para los pueblos, el incremento de trabajo para la población, pero sobre todo la conservación del entorno y la cultura.

Los estudios realizados sobre la hotelería sustentable y prácticas ecológicas en nuestro país son carentes. Los establecimientos de hospedaje consumen grandes cantidades de energía y genera mayor cantidad de residuos, se busca incentivar las prácticas sostenibles reduciendo la contaminación; de esta forma se tendrá el uso adecuado de los recursos naturales generando un impacto positivo en la localidad (Medina, 2017)

Hoy en día el sector de turismo ecológico se encuentra en ascenso, ya que mayor número de personas tienen preocupación por la naturaleza y tienen conciencia ambiental, en consecuencia, trae consigo el incremento de la demanda de establecimientos de hospedajes sostenibles en el Perú.

Por ejemplo, el sector hotelero en Tarapoto ofrece una amplia gama de opciones de alojamiento para turistas nacionales como extranjeros, que van desde hostales con servicios básicos hasta grandes hoteles con restaurantes y salones de eventos. Sin embargo, poco hacen para ayudar en la preservación y protección del entorno natural del destino y la promoción de su desarrollo sostenible. “El desarrollo de planes y esfuerzos de recuperación en todo el sector con referencia al cumplimiento de los protocolos correspondientes y las buenas prácticas sanitarias post-covid se encuentran en acción, además que algunos hospedajes recibieron el sello Safe Travels como reconocimiento por su ardua labor en el sector hotelero”. (Vergara, 2021,p.1.) Teniendo en consideración que la infraestructura hotelera debe ser de calidad, donde el turista se sienta motivado en visitar la ciudad de Tarapoto, hacer los tours correspondientes, pero, sobre todo, que se lleven una buena experiencia y se sientan satisfechos con el servicio turístico ofrecido.

2.2 Formulación del problema

2.2.1 Problema general

¿De qué manera influye la gestión de servicios sostenibles en la aceptación del servicio turístico para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto?

2.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera influye la gestión de servicios sostenibles en la aceptación de alimentos orgánicos para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto?

¿De qué manera influye la gestión de servicios sostenibles en la comodidad del servicio turístico para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto?

¿De qué manera influye la gestión de servicios sostenibles en los servicios del restaurante para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto?

2.3 Objetivos de investigación

2.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera influye la gestión de servicios sostenibles en la aceptación del servicio turístico para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto

2.3.2 Objetivos específicos

Determinar de qué manera influye la gestión de servicios sostenibles en la aceptación de alimentos orgánicos para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto.

Determinar de qué manera influye la gestión de servicios sostenibles en la comodidad del servicio turístico para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto.

Determinar de qué manera influye la gestión de servicios sostenibles en los servicios del restaurante para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto.

2.4 Justificación de la investigación

2.4.1 Justificación práctica

La presente investigación, cuenta, en primer lugar, con una justificación de tipo práctica, ya que a medida que se realice el trabajo en cuestión se podrá encontrar las principales potencias de la ciudad de Tarapoto que fomentará el desarrollo de servicios turísticos sostenible para conocer y descubrir rincones de la naturaleza de zonas rurales que tengan gran valor y belleza. Así mismo, se dará la oportunidad de crear un vínculo con la naturaleza, poder alejarse de la contaminación de la ciudad, poder tomar un relajo y descansar. Los turistas podrán realizar un sinfín de actividades al aire libre: desde excursiones, trekking, canotaje, visitas a las cascadas, ir a los baños termales, hacer pesca deportiva, entre otros. Es importante recalcar que el turismo de las zonas naturales ayuda a las comunidades para tener una economía más estable para poder invertir en la preservación y cuidado del entorno natural/cultural.

2.4.2 Justificación metodológica

Desde el punto de vista metodológico que concierne en lograr los objetivos planteados en el estudio. Para esto fue necesario emplear una metodología de manera adecuada, considerando los métodos, técnicas e instrumentos válidos, para que sea más eficaz, eficiente y confiable en la recolección de datos y resultados obtenidos en la investigación, tiene como objetivo la influencia de la gestión de los servicios sostenibles en la aceptación del servicio turístico en los turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge de la ciudad de Tarapoto.

2.4.3 Justificación Social

Desde el punto de vista social, permite mejorar la calidad de vida de la población en la ciudad de Tarapoto, promovió la conservación y protección de los recursos naturales, por ende, hubo incremento en la actividad turística que a su vez representa el crecimiento económico de la ciudad e incremento de nuevos hospedajes.

2.4.4 Justificación Económica

Desde el punto de vista económico, nos brinda la información necesaria de la mejora de vida en la población, donde se ofrecerá mayor oportunidad laboral y generar mayor riqueza para la ciudad, a su vez, traerá consigo mayor desarrollo y progreso. Además, de respetar los recursos naturales y culturales que tiene la ciudad.

2.5 Limitaciones de la investigación

La principal limitación del estudio fue registrar la cantidad exacta de visitantes nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce de la ciudad de Tarapoto. Adicionalmente a ello, debido a las actividades laborales de los integrantes complica el desplazamiento a la ciudad donde se aplicará la investigación; sin embargo, esta limitación es sobrellevada mediante la planificación.

2.6 Viabilidad de la investigación

El estudio fue viable debido a la disponibilidad de recursos humanos con los que se contó como los asesores de viaje y las empresas turísticas; 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. En este caso, se debe el acceso suficiente a distintas bibliotecas, uso de documentos digitales e internet. Por otra parte, en el caso de materiales se contó con lo necesario para el desarrollo de la información y el trabajo en campo.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

3.1.1 Antecedentes nacionales

Gonzales (2016) en su tesis titulada: "Estado de la Gestión ecológica de empresas del sector hotelero en el Perú" para obtener el grado de Magíster en Administración Estratégica de Empresas en la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). Tuvo como objetivo la búsqueda de la inclusión y uso de las buenas prácticas ecológicas en sus actividades y/o operaciones, logrando limitar el consumo desmedido de agua y energía eléctrica. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental - transversal, con alcance descriptivo. La población está conformada por seis hoteles de categorías cuatro y cinco estrellas. La muestra no se utilizó debido a que la cantidad de hoteles participantes fueron limitadas (los gerentes de seis empresas hoteleras de categorías cuatro y cinco estrellas). La técnica e instrumento para la recolección de datos fue la encuesta posteriormente fue validado por expertos en el rubro. Para responder a la pregunta principal de la investigación se aplicó la herramienta de medición de gestión ecológica a los ejecutivos de los seis hoteles participantes, dando como resultado un puntaje de 63% que indica que el sector se encuentra en un nivel intermedio de gestión ecológica. Esta investigación logró demostrar que, existe un nivel alto de compromiso con respecto a la integración de buenas prácticas ecológicas y la calidad del servicio en los establecimientos hoteleros. Considerando la gestión servicio sostenible la base de su organización, con lo que, se obtiene un mayor prestigio y el logro de la eficiencia en el cumplimiento de los estándares internacionales, fomentando su respectiva fidelización. Según los resultados obtenidos al agrupar los hoteles de acuerdo a la obtención de un certificado ambiental. El promedio alcanzado es de 68% por los hoteles con certificación ambiental siendo superior a la puntuación promedio alcanzada de 54% por los hoteles que no cuentan ninguna certificación ambiental e inclusive fue superior al puntaje promedio de 63% alcanzado por el global de organizaciones del Sector Hotelero.

Albino y Corahua (2020) en su tesis titulada: "La Responsabilidad social empresarial del hotel y hacienda El Carmelo categoría 3 estrellas de Ica, Perú". Esta tesis tuvo como objetivo analizar la RSE del Hotel & Hacienda el Carmelo categoría 3 estrellas de Ica, Perú basados en buenas prácticas ambientales, servicios del hotel y por último las acciones que realiza el hotel en favor de la población. La investigación utilizó el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño no experimental. La población está dirigida para los pobladores que habitan cerca del Hotel & Hacienda El Carmelo. La muestra fueron 68 pobladores de la comunidad cerca del Hotel & Hacienda el Carmelo de categoría 3 estrellas de Ica, Perú. La técnica e instrumento para la recolección de datos fueron cuestionarios donde se emplearon las variables respecto a la responsabilidad social. Cabe resaltar que la elaboración del cuestionario se basó en 12 preguntas y las respuestas se mostraban en base a la escala de tipo Likert. El procedimiento de la recopilación de datos se dio de manera presencial en noviembre del 2019 los cuales fueron recolectados en Excel y el software SPSS versión 25 para el análisis estadístico. Esta investigación logró demostrar que, El hotel & hacienda el Carmelo aplicar la responsabilidad social y hacerla es un ejemplo de buenas prácticas ambientales, cuenta con programa de reciclaje para la reducción de residuos de la población y también trata de reducir el consumo sus recursos haciendo un uso eficiente de la luz y el agua a través de paneles solares. Como principales resultados numéricos podemos observar que el 50% de los pobladores se encuentra de acuerdo que el Hotel & Hacienda El Carmelo cuenta con un eficiente programa de reciclaje, además el 52.90% nos confirma que sí se realiza el uso eficiente de recursos como agua y luz.

Flores (2020) en su tesis titulada: "Ecolodge en Lunahuaná" Esta tesis tuvo como objetivo 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. La investigación utilizó 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). Esta investigación logró demostrar 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. De acuerdo a los resultados obtenidos debido a las características sociodemográficas fueron 55% de mujeres (mayor porcentaje) con rango de edad de 25 - 44 años visitan Lunahuaná. Por otra parte, el principal motivo de su viaje fue del 95% representa vacaciones/ocio y 5% por visita a familiares o amistades. En su gran mayoría los turistas prefieren viajar en pareja representando un 60% y el 40% prefieren ir solos y/o grupos de cuatro.

3.1.2 Antecedentes internacionales

Broche y Ramos (2015) en su artículo titulado: "Procedimiento para la gestión de los residuos sólidos generados en instalaciones hoteleras cubanas". Este artículo tuvo como objetivo determinar el procedimiento que permite gestionar los principales residuos sólidos generados en instalaciones turísticas hoteleras cubanas realizando un diagnóstico del comportamiento medioambiental. 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. Esta investigación logró demostrar que, al integrar los elementos de la Gestión Medioambiental (GMA). Con la logística inversa, permite a los empresarios de este tipo de organizaciones diagnosticar y evaluar el comportamiento medioambiental de la organización. De acuerdo a los resultados obtenidos se evaluó que las instalaciones hoteleras cubanas que el Hotel "Los Caneyes" obtuvo un 70.52% del ICMA, a comparación, del Hotel "Villa Carrusel La Granjita" tuvo un 70.20% del ICMA, en ambos hoteles se muestra la mejora continua de la gestión medioambiental como: la clasificación de los residuos generados en las diversas áreas de la instalación hotelera, en

lo cual, se establece estrategias que se encuentren netamente enfocados en seleccionar y determinar todo tipo de medios y/o áreas de almacenamiento de los residuos. Esto quiere decir que el procedimiento que ha sido propuesto podrá integrarse con los elementos del GMA y con la logística inversa, por lo cual, permite a los empresarios tener un mejor diagnóstico y evaluación del comportamiento de la organización hacia el medio ambiente. Asimismo, se logrará identificar sus principales debilidades y proyectar estrategias a corto y largo plazo.

Youkhadar (2016) en su tesis titulada: "ORGANIC FOOD Market and Restaurant" Esta tesis, es un proyecto que realiza la siguiente 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. La investigación utilizó un enfoque mixto (cuantitativo - cualitativo). La muestra fue 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.) en promedio el 54.75% en las encuestas realizadas respondieron que estarían dispuestos a consumir productos orgánicos sean empaquetados o servidos, y con una frecuencia de platos servidos en promedio de 12 veces por mes, y para las compras de productos empaquetados, vegetales, carnes y pescados, de 4 visitas promedios al mes. Esta investigación logró demostrar 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.

López y Solís (2014) La evaluación de la calidad en el servicio: caso de estudio "Restaurant Familiar Los Fresnos". Esta tesis tuvo como objetivo evaluar la percepción de calidad en el servicio de los clientes del Restaurant Familiar Los Fresnos. La investigación utilizó un

enfoque netamente cuantitativo, fundamentado en un esquema deductivo, basado en un análisis entre expectativas y percepciones de los clientes, con la finalidad de determinar las áreas de oportunidad a mejorar por el restaurante, posee también un enfoque descriptivo, descriptiva evalúa o mide el nivel de percepción y satisfacción de los clientes del negocio restaurantero Los Fresnos. Asimismo, la investigación es de tipo transversal no experimental, ya que pretende observar los fenómenos tal y como se dan en su ambiente natural para, posteriormente, analizarlos sin alterar ninguna variable. La muestra fue aleatoria representativa del total de la clientela que asistió a comer al restaurante durante el periodo del mes de junio (del domingo 2 de junio al sábado 29 de junio) del 2013, para posteriormente poder determinar el tamaño de la muestra para la investigación. De esta forma el tamaño de la muestra fue calculado en la aplicación de 160 encuestas con un nivel de confiabilidad del 95% y un error de estimación del 6.5% para los fines del alcance de los objetivos definidos en la presente investigación. Está investigación logró demostrar que la calidad del servicio agrega valor al restaurante y constituye un constructo multidimensional y sistémico. La investigación proporcionó una visión holística con respecto al desempeño del servicio para ver si cumplen o no con las expectativas, la calidad del servicio o servicio de la experiencia junto con la relación directa que se tiene con cada uno de los clientes y el proceso en sí mismo con respecto a la dicha atención dentro del local de estudio. De igual manera, los resultados del análisis indican que los servicios del restaurante familiar están por debajo de la expectativa de los clientes en relación a la breva global Dineserv/Servqual. Lo que implica que existe una brecha de mejora de oportunidades en aspectos tangibles como el grado de respuesta ante las exigencias del cliente, satisfacción y empatía que permitirá reforzar la percepción de la calidad de los servicios del restaurante en términos de capacitación en temas de calidad y mejora en servicio para restaurantes.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Gestión de turismo sostenible

Gestión de Reciclaje

Dentro de los hoteles, la gestión de reciclaje se entiende como la forma de reducir el impacto ambiental mediante el uso de pautas o protocolos dentro de la organización para reciclar más, tener una mayor eficacia operativa identificando y segregando los residuos para su posterior reutilización como materia prima y evitar cualquier impacto sobre el medio ambiente. Con respecto a la segregación de los residuos, la organización debe contar con procedimientos y sistemas, contenedor adecuado para la separación diferencial de residuos generados, incluida la distribución a las autoridades, instituciones o empresas que se comprometen a reutilizar o reciclar cuando sea factibilidad. Esta clasificación diferencial se implantará al menos para los residuos como envases de papel y cartón, vidrio y plástico. (Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina, 2022). De igual manera, la organización debe tener un registro actualizado con los tipos de residuos que tienen (orgánicos e inorgánicos), las cantidades generadas, fecha de entrega de residuos y las disposiciones finales de estos a organizaciones o empresas con el fin de llevar un control y mantener un flujo constante del manejo de residuos para la mejora del reciclaje.

Por su parte Russo (2003) define la gestión de reciclaje como la disciplina asociada al control, almacenamiento, recogida y transferencia, tratamiento y destino final de todos los residuos sólidos según los mejores principios de preservación de salud pública, conservación de los recursos, estética y otros principios ambientales". Se entiende entonces que existe un proceso que permita destinar todos los residuos que emiten las organizaciones para que el impacto de cada uno de los residuos sea mínimo, así como una adecuada gestión para que estos sean eco amigables y llevado al ámbito empresarial se relaciona si es que este proceso permite favorecer la sostenibilidad de la mano con procesos que contribuyan el medio ambiente.

La gestión de residuos, dentro del sector hotelero, va de la mano con el indicador de comportamiento ambiental (ICA) permitiendo a las organizaciones de este tipo de sector tener la facilidad de diagnosticar y evaluar el comportamiento medioambiental de la organización.

Turismo

Barucci (1976, como se citó en Moreno, 2016, p. 107), muestra que no llega a definir con exactitud al turismo, pero sí destaca que se debe de considerar 4 elementos fundamentales propuestos por Alberto Bertolino en 1974 para el turismo los cuales son: a) El desplazamiento b) El aspecto económico. c) El aspecto moral, esto se refiere a la vocación que tiene el turista de viajar y gastar para presumir socialmente un estatus económico. d) Un tiempo homogéneo, que recoge todos los momentos destinados. El turismo se entiende como una libre transferencia entre individuos que transitan entre países y zonas locales realizando acciones de consumos específicas para satisfacer una necesidad en particular. Así mismo, existe una constante evolución debido a los cambios en el ámbito social; por ende, todo cambio que se haga durante el tiempo impactará en el aspecto económico y en el contenido propio del turismo.

Con respecto a la vocación, se puede interpretar como la acción propia del turista donde abandona por voluntad propia su lugar de residencia por motivos intrínsecos para concretar algún tipo de negocio o simplemente satisfacer una necesidad de lujo y darse un valor elitista de status de una clase social en particular.

De acuerdo a la OMT (2011), el turismo se define como la comprensión de actividades que realizan un grupo de individuos a lugares distintos a su entorno habitual por un período de tiempo con fines de ocio, negocios y otros. Esta es una definición amplia que abarca ciertas características: a) Introducción de los posibles elementos motivadores del viaje, “ocio, negocio, otros”. b) Acotación temporal del período por un año, período realmente amplio, máxime si se compara con el tiempo normal de extensión de los visados de viaje para

turismo por los gobiernos –tres meses– o con la periodificación prevista por algunas legislaciones para la delimitación de lo que se considera residencia habitual –seis meses.

c) Delimitación de la actividad desarrollada antes y durante el periodo de la estancia. d) Localización de la actividad turística como la actividad realizada “fuera de su entorno habitual” (p.?)

Se entiende, entonces, que el turismo se relaciona con diversos motivadores dependiendo de las necesidades de cada individuo y son estos quienes se desplazan fuera de su lugar de residencia. De igual manera, el lugar de destino o permanencia tiende a estar delimitada por el tiempo que no se considera extenso o prolongado debido al constante flujo de movimiento entre este grupo de individuos. Cualquiera que fuera la razón o motivación de cada uno de los individuos, éstos se relacionan con los productos y servicios brindados por las organizaciones para facilitar la interrelación entre la oferta/demanda y poder satisfacer las necesidades de los turistas.

Francesch (2004) explica que el turismo es un conjunto de unidades productivas relacionadas directamente con la actividad turística y con la acción de desplazamiento de un área de origen a otra por un fin específico. Se entiende que existe una industria del turismo donde existen elementos de tiempo, transacción monetaria y el espacio como un fenómeno propio del sistema sociocultural donde todos coexisten en un modelo racional para optimizar costos, tiempo y utilidades en relación con los agentes empresariales como los propios consumidores.

Gestión del turismo

La gestión turística se define como un conjunto de procedimientos llevados a cabo para alcanzar los objetivos para un destino turístico, con la debida coordinación y planificación por parte de diferentes organizaciones. (Díaz, 2018, p.51). Se entiende entonces que se integra la coordinación de agentes públicos y privados para la elección de un destino turístico que sea sostenible, seguro y económico para el turista. De igual manera, las

actividades que realicen dentro del destino en cuestión deben responder a las necesidades y expectativas de sus solicitantes, por ende, las estrategias turísticas varían según el objetivo y condición de cada destino.

La gestión turística alberga un modelo donde existe un conjunto de proposiciones relativas a las variables del conocimiento y su influencia. Es decir, considera todas las variables existentes y sirven como base para la creación de una guía que indique cómo realizar los pasos de una forma dinámica para la administración de una organización. (Semplades, 2013, p.26).

Se entiende que la gestión de turismo es una forma de crecimiento pues potencializa la identidad de lugar de destino, es necesario desarrollar una identidad que favorezca a las personas residentes de una localidad específica según el destino de turismo, este último no debe verse de forma verosímil como un simple modelo turístico sino como una forma de modelo integrado para la mejora continua de la localidad.

Turismo sostenible

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).

Asimismo, esto ayudará para la conservación y cuidado de nuestro medio que nos rodea y el buen uso de los recursos disponibles, teniendo como objetivo la disminución del impacto negativo hacia el medio ambiente. Por lo cual, los hoteles eco amigables deberán garantizar la sostenibilidad de los recursos disponibles como: agua, energía renovable, infraestructura, equipamiento, tratamiento de residuos, entre otros. Incluso las actividades

realizadas deben ser sostenibles. Por ejemplo: practicar kayak en el río, hacer deporte extremo, hiking, etc.

El turismo sostenible tiene tres componentes clave, algunas veces conocidos como “la triple meta”:

- Ambiental: Minimiza el impacto en el medio ambiente y beneficia a largo plazo.
- Social y cultural: No afecta negativamente a la estructura cultural de las comunidades e involucra actores relevantes (comunidades, individuos, instituciones de gobierno, etc.) en todas las fases de planeación, desarrollo y monitoreo de todos los involucrados.
- Económico: Contribuye el bienestar económico de la comunidad generando un ingreso sostenible para las comunidades locales, beneficia a diversos actores (empleados, vecinos de la zona, negocios, etc.) para la mejora y crecimiento de la zona involucrada.

Se entiende que turismo sostenible es una modalidad turística ambiental responsable que se enfoca en visitar áreas naturales para disfrutar y apreciar cualquier atractivo natural mediante un proceso enfocado en la conservación. Se promueve la conservación, existe un bajo impacto ambiental y cultural que propicia una participación activa y socioeconómicamente benéfica para las poblaciones locales. (Unión Mundial para la Naturaleza,1996)

Así mismo, este se enfoca en hallar el equilibrio en las bases de las actividades económicas de las empresas del sector turístico y el medio ambiente de la mano con su diversidad para mantener intactos el estado natural y no exponer los efectos negativos de una mala gestión de un turismo. Por ende, el turismo sostenible es una práctica importante en todas las actividades mundiales que se basa en el desarrollo económico de las comunidades, para que, de la mano con el turismo y el apoyo de las pequeñas empresas, puedan acceder a una mejor calidad y un estándar de vida más óptimo para las futuras generaciones.

Ecoturismo

Ecoturismo es el desarrollo de todas las actividades relacionadas a la recreación y turismo de naturaleza, ecológicamente responsable, lo que conlleva en que la población pueda disfrutar de la naturaleza, disfrutar de la flora y/o fauna silvestre, así como, tener un cierto compromiso para la preservación del entorno y generar beneficios para la comunidad (Decreto Supremo N°018-2015–MINAGRI, 2015).

Cabe resaltar que el ecoturismo impulsa el crecimiento de la economía de las comunidades rurales, generando mayor empleo para las comunidades, concientizar el cuidado del entorno (preservación) para saber valorar y apreciar lo que se tiene, conocer más sobre las costumbres y tradiciones de las comunidades rurales. Asimismo, toda actividad turística debe estar equilibrada con el cuidado del entorno y evitando el mal uso de los recursos que pueda afectar negativamente al ambiente.

De acuerdo a la OMT (2002) para poder usar el término ecoturismo se deben de contemplar las siguientes características:

- a) Gira en torno a la naturaleza, y la principal motivación del turista es observar y apreciar el entorno natural y la cultura tradicional que prevalece en los espacios naturales.
- b) Incluye los aspectos pedagógicos y el carácter explicativo de la naturaleza.
- c) Por lo general, pero no siempre, la organización está a cargo de operadores turísticos especializados y está dirigida a grupos pequeños. En los destinos, los proveedores de servicios asociados suelen ser pequeñas empresas locales.
- d) Minimiza los impactos adversos sobre el entorno natural y la cultura social. (...) Esto contribuye a la protección de áreas naturales que hacen atractivo el ecoturismo porque: a) Generar beneficios económicos para las comunidades anfitrionas, las organizaciones y los gobiernos que gestionan los sitios naturales para la conservación. b) Proporcionar a la comunidad local ingresos alternativos y

oportunidades de empleo. c) Esto crea conciencia entre los lugareños y turistas sobre la importancia de preservar los valores naturales y culturales. (p.1)

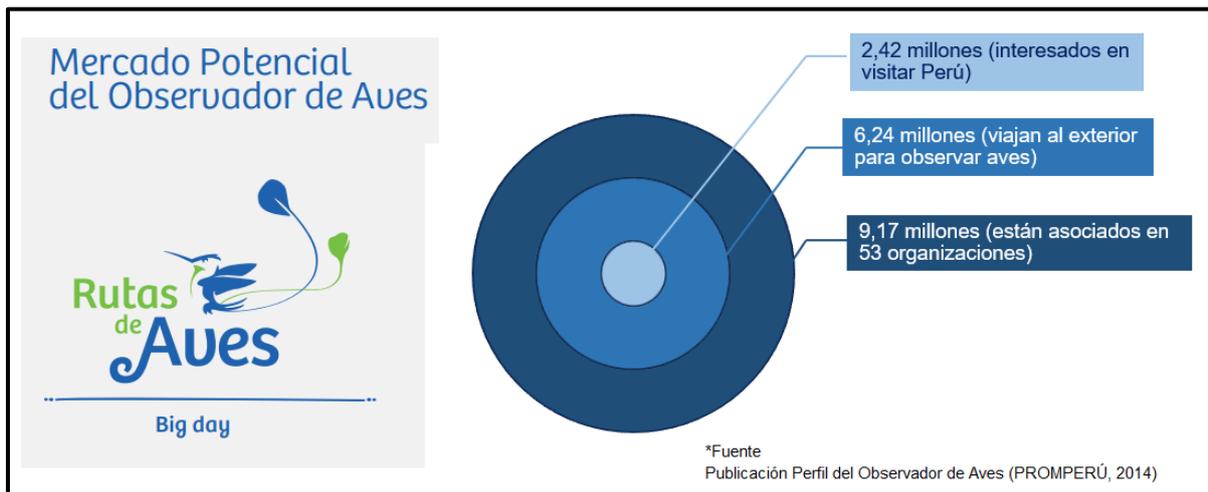
Diferentes actividades pueden considerarse dentro del rubro del ecoturismo, pero se deben de contemplar ciertos criterios para que sean incluidos en este rubro, básicamente debe tener relación con el medio ambiente donde la actividad respete el entorno natural y también promueva la valoración del turismo natural con los pobladores y localidad.

Los principales beneficios que el ecoturismo ofrece son económicos, sociales y ambientales para la población local y el destino turístico, teniendo en consideración que la planificación de estas actividades se lleve a cabo de manera adecuada, considerando incluir a la población local como eje principal del ecoturismo en destino y la prevención de diversos efectos negativos que este tipo de turismo puede tener sobre la localidad, usando herramientas como la capacidad de las reservas turísticas y los estudios de impacto ambiental. Así se reduce el impacto negativo de la contaminación, la variación en la flora y la fauna, la seguridad de ciertos destinos, la aparición de diferencias socioculturales o la estacionalidad (Orgaz, 2014).

El crecimiento del ecoturismo en el Perú se viene desarrollando en mayor porcentaje con los millennials ya sus motivaciones para viaje van desde interactuar con los pobladores locales del lugar que visitan a vivir como uno de ellos y compartir su rutina diaria, consideran que este tipo de experiencias son auténticas, incrementan sus conocimientos y crean recuerdos memorables lo cual da un nuevo significado en sus vidas y para el planeta. PromPerú (2013), cuenta con diferentes programas de desarrollo de la oferta turística nacional la cual se a implementado bajo diversas opciones para que tanto turistas nacionales e internacionales interactúen con la naturaleza como por ejemplo la iniciativa “Birding Rally” que promueve la observación de aves en viajes de reconocimientos con expertos en aviturismo y líderes de opinión.

Figura 1

Mercado potencial de observadores de aves en el Perú



Nota: El gráfico muestra el mercado potencial de observador de aves en el Perú. Se tiene 2,42 millones de interesados en visitarlas. Fuente: Publicación Perfil del Observador de Aves (PROMPERÚ, 2014.)

Servicios Sostenibles

Son los servicios donde los recursos naturales, humanos y económicos se usan de manera racional y eficiente a lo largo de su ciclo de vida, en beneficio del medio ambiente, la sociedad y la economía (Alcaldía Mayor de Bogotá, 2017). Esto genera un gran impacto positivo para las comunidades, ya que, promoverá nuevas oportunidades laborales, mejorando la calidad de vida de los pobladores, tener el uso eficiente de los recursos naturales disponibles para reducir la contaminación ambiental, inclusive se puede fomentar la innovación en ciertos sectores sea productivos como empresas de servicios respecto a la sostenibilidad.

Los beneficios que nos brindan los servicios sostenibles son:

Tabla 2

Beneficios de los Servicios sostenibles

Beneficios Sociales	Incentiva las mejoras laborales y oportunidad de trabajo para los habitantes de la localidad, además promueve la contratación de pequeñas empresas en proyectos del estado.
Beneficios Ambientales	Gestiona el uso responsable de recursos naturales, incrementa los beneficios ambientales e incentiva la innovación sostenible en las empresas del rubro.
Beneficios Económicos	Reducción de costos, uso adecuado de los recursos, afianzar la cadena de suministro y capacidad de los proveedores para cumplir con las exigencias del mercado.

Nota: Tabla de beneficios - servicios sostenibles. Elaboración propia

La ONU contempla 17 objetivos para el desarrollo sostenible, en el objetivo 12 nos habla sobre la producción y consumo responsable y es en este objetivo donde los servicios sostenibles toman importancia. El objetivo 12 “Producción y consumo responsables” es importante ya que como empresa del sector turístico se pueden identificar dentro de la cadena de valor los puntos críticos y crear nuevas formas de ofrecer los servicios donde se contemple los efectos ambientales y sociales (Moran, 2015).

Los objetivos que nos brinda la ONU son importantes ya que nos muestra un lineamiento sobre los temas a considerar como proveedor de servicio y como consumidor de servicio

en beneficio del medio ambiente y la sociedad los cual nos ayudan a poder preservar los recursos para futuras generaciones.

Dentro de la industria del diseño de productos y servicios ahora va tomando fuerza el término ecodiseño el cual identifica los aspectos e impactos ambientales, los cuales se van solucionando con la mejora continua lo que permite tomar las decisiones mientras se va dando la atención (Ecodiseño: Diseño de Productos-Servicios Sostenibles,2022).

En la actualidad muchas empresas del giro de servicios vienen desarrollando prácticas sostenibles en beneficio propio y de la comunidad, este tipo de mejoras se van identificando y desarrollando mientras continúan con sus operaciones por lo cual una vez implementada dicha mejora es de rápida aceptación e identificación de los consumidores. Para poder desarrollar un servicio sostenible es indispensable pensar en innovación y es por ello que los conceptos de sostenibilidad e innovación van de la mano para la creación de nuevas formas de mejorar el impacto ambiental.

Adams (2021) refiere que la innovación sostenible es realizar cambios deliberados en los productos, servicios o procesos de una empresa para crear beneficios ambientales y sociales a largo plazo y poder generar valor económico para la empresa. Basado en la investigación realizado determinaron que se debe utilizar pensamiento sistémico para tener claro el impacto de las acciones de la organización en los otros y viceversa, además se debe de integrar en la cultura de la organización estos dos factores (innovación y sostenibilidad) en todos los niveles y áreas de la organización.

El enfoque de innovación no es ajeno para los servicios sostenibles todo lo contrario la relación es muy estrecha ya que es de vital importancia contar con procesos y equipos innovadores para poder traer beneficios ambientales y sociales realizando los servicios manteniendo los estándares solicitados por los clientes.

Hoteles Sostenibles

Son aquellos alojamientos que tienen como base para su diseño y gestión principios de estrategia económica, ecológica, social y cultural, independientemente de su clasificación, categoría, ubicación y/o modo de operación. Su finalidad es satisfacer las necesidades de los distintos grupos de interés, respetar el medio ambiente, su biodiversidad y promover el desarrollo sostenible para mejorar el capital social y la calidad de vida de los pobladores. Los hoteles sostenibles también son aquellos alojamientos que no fueron originalmente diseñados bajo dicho concepto pero que toman medidas razonables para cumplir con los requisitos de sostenibilidad. (ISTur, 2011)

El concepto de hoteles sostenibles no necesariamente se da solo al establecimiento que desde su nacimiento fueron creados sobre dicho concepto, actualmente existen varios establecimientos que se desarrollaron bajo otros conceptos que en la actualidad optan por prácticas sostenibles y estos también son considerados como alojamientos sostenibles.

Los hoteles sostenibles como establecimientos de hospedaje que de manera independiente de su categoría tiene como misión de 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. (Instituto de Sostenibilidad Turística-ISTSUR, X)

La sostenibilidad en los hoteles va más allá de tener criterios netamente ecológicos, esta gestión conlleva criterios sociales y culturales, permitiendo optimizar el uso de los recursos naturales, reduciendo el impacto en la localidad donde se encuentran ubicados.

Para poder considerar un Hotel como sostenible este debe de cumplir con ciertos criterios que van más allá de los medioambientales. La optimización de recursos medioambientales se basa en reducir el impacto en el entorno y disminuir la huella de carbono, para ellos se

consideran energías renovables, uso de iluminación LED, sistemas de aprovechamiento de agua, reciclaje o la reutilización, productos biodegradables, materiales y técnicas de construcción sostenibles en las instalaciones y conservación de la biodiversidad, los ecosistemas y paisajes. También se deben de considerar los criterios económicos y socioculturales, para ello se considera fomentar empleo local, compra de productos locales, apoyo a emprendedores locales, proteger activos culturales y arquitectónicos y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural (Blanco, 2022).

Los hoteles sostenibles tienen la misión de promover el desarrollo económico de la comunidad aledaña al establecimiento, considerando para sus operaciones el respeto medioambiental y arquitectónico de la localidad.

Figura 2

¿Cómo es un hotel sostenible?



Nota: El gráfico muestra las características que se deben de considerar para poder considerar un alojamiento de tipo sostenible. Fuente: El viaje hacia la sostenibilidad del turismo.2022.

Certificación de sostenibilidad turística

La certificación de sostenibilidad es la evaluación realizada por medio de una auditoría a la empresa turística. El sector turístico presenta diversas certificaciones a nivel mundial, las más conocidas son, Certificación Biosphere - certifica la gestión sostenible, Certificación Green Globe 21 - valora la sostenibilidad de la empresa turísticas y sus cadenas de suministro, Norma ISO 14001 - requiere la elaboración de un plan de gestión ambiental, Certificado EMAS - se basa en la elaboración de un plan de gestión ambiental y Certificación EDGE - evaluación de recursos para construcciones nuevas o existentes (CEUPE- Certificaciones del turismo sostenible, 2018).

Obtener cualquier tipo de certificación brinda diversos beneficios para la empresa como: establecer estrategias comerciales hacia sectores específicos y en crecimiento, adquirir prestigio y confianza el cual genera garantía en sus servicios, mejorar la competencia frente a los demás actores del rubro, se obtiene una marca exclusiva y de alta reputación, atrae a inversionistas, se muestra alta competencia para el cumplimiento de la legislación ambiental, socio cultural y económico, promueve el consumo de servicios de alta calidad, entre otros (Icontec - Certificación de Turismo Sostenible, 2020). De acuerdo a lo mencionado podemos entender que la certificación brinda muchos beneficios tanto para la empresa como para la localidad donde se desarrolla, ya que de acuerdo a la certificación solicitada se evalúan distintos aspectos dentro y fuera de la organización.

Una de las certificaciones que actualmente causa gran impacto en nuestro país es la certificación EDGE (Excellence in Design for Greater Efficiencies) la cual propone reducir el consumo de recursos a través de benchmarking basado en modelos locales (Certificación EDGE - Bioconstrucción y Energía Alternativa, 2017).

Figura 3

¿Quién puede obtener la certificación EDGE?



Nota: El gráfico muestra cuales son los recursos que se busca reducir y los establecimientos a los cuales se pueden aplicar. Fuente: CERTIFICACIÓN EDGE.2022

La conciencia medioambiental va tomando importancia en nuestro país, es por eso que al identificar a un establecimiento con este tipo de certificación se considerará como primera opción de visita a comparación de otro establecimiento donde solo comente sus iniciativas, pero no cuente con algún respaldo de certificación.

Con la pandemia en nuestro país se implementó una certificación denominada sello internacional “Safe Travels” para destinos turísticos, con el cual el Consejo Mundial de Viajes y Turismo reconoce la implementación de los protocolos sanitarios ante el COVID-19 para destinos turísticos bajo las pautas de la Organización Mundial de la Salud (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2021). Gracias a la implementación de este sello, varias empresas del sector turístico pudieron retomar sus operaciones de manera paulatina, con esta iniciativa se reactivaron muchos restaurantes bajo la modalidad de delivery para así restablecer la economía de nuestro país.

3.2.2 Aceptación del servicio turístico

Servicio

El servicio en un hotel es muy importante, sobre todo conocer parte de los procesos. Según Hubspod (2021) refiere que es una serie de procesos que permiten dar seguimiento, estandarizar y buscar la mejora de los servicios y atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes. Gracias a ella, es posible medir el desempeño, encontrar oportunidades de innovación y garantizar la satisfacción de las personas que interactúan

con la organización. De acuerdo a la gestión, se considera al servicio como un eslabón de la cadena de suministro que (junto a otros como el control de calidad y procesos de venta) ayuda a conservar a los clientes. Por eso necesita valerse de herramientas que permitan automatizar aspectos como el control de inventario, fluidez en las entregas de artículos, registro de devoluciones o mercancía dañada e incluso las comunicaciones que se tienen con un cliente en particular hasta el momento.

La competitividad de las empresas actualmente es muy grande, por ello diferenciarse de los demás competidores es muy importante, no solo basta con tener un producto de calidad, sino brindar una experiencia inolvidable. el servicio es fundamental para conseguirlo y mantener leales a los clientes.

Así mismo. Según Lopez (2018), refiere que es muy importante analizar y conocer la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's, por medio de una observación de campo y de las diferentes quejas de los clientes se puede detallar las siguientes falencias del restaurante: falta de personal administrativo y de servicio, falta de aseo en el personal de servicio, falta de trato personalizado y falta de un servicio rápido. Estas observaciones ayudan a proponer planes de mejoras para que exista en la empresa un buen servicio y clientes satisfechos. El objetivo de esta investigación es determinar la relación de la calidad del servicio con la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's.

Teniendo en consideración el aporte anterior, una vez que defina la estrategia de servicio, los canales por donde se ejecuta, se podrá medir y analizar por medio de encuestas de los clientes. pudiendo mejorar las oportunidades encontradas para generar una ventaja competitiva.

Por otro lado, no solo es importante analizar los aspectos de un buen servicio sino los objetivos de la empresa y la correcta aplicación de ella. Chavez (2019) afirma que la motivación es fundamental en una empresa para el logro de los objetivos profesionales y

personales de los trabajadores que finalmente contribuirá a los objetivos organizacionales de la empresa, tener a un personal motivado es una lucha constante, que se puede realizar con una investigación y una correcta aplicación de una herramienta estratégica. En la gran mayoría de empresas peruanas, la motivación no se encuentra en el nivel deseado; es por ello, que la motivación en los trabajadores es importante debido a que, si estos se encuentran satisfechos con su trabajo, les permitirá ser más productivos y eficientes, permitiendo que mejoren su desempeño. Lo antes mencionado es de vital importancia, pues las empresas deben de tener como estrategia que sus trabajadores estén felices, lo cual generará compromiso con la empresa

La motivación es importante para el rendimiento de un trabajador porque se sentirá más a gusto en su puesto y podrá realizar sus actividades con mayor eficacia, facilitando el florecimiento de nuevas ideas, que serán transmitidas a sus superiores. logrando una mayor productividad dentro de la empresa.

Según Chumpitaz y Ibrahim (2020), la organización del servicio de alojamiento influye de forma significativa en el nivel de satisfacción de los clientes del Hotel Camino Real de la ciudad de Tacna, de acuerdo a los factores tales como el cumplimiento de condiciones, la eficacia ante los problemas, la información correcta, la rapidez, la dirección a disposición, la discreción y respeto de intimidad, y la importancia del cliente, determinan que el cliente logre llevarse una experiencia positiva que resulta en una satisfacción de acuerdo al servicio recibido.

Teniendo en consideración el aporte anterior, los factores mencionados de este estudio, son importantes para determinar el nivel de satisfacción que se les otorga a los clientes. con el objetivo de mejorar los procesos y convirtiéndose en un insumo valioso para la toma de decisiones de los dueños o accionistas del hotel.

Calidad en el servicio

En la calidad del servicio, según Paimes (2004), afirma que 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.

Teniendo en consideración el aporte anterior, en esta investigación se revisarán los puntos claves que el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce considera como primordial para poder brindar una calidad de servicio excepcional y también qué consideraciones se tiene para la atención de los requerimientos de los huéspedes en las habitaciones.

Con respecto específicamente la calidad en el servicio dentro de la industria de la restauración, 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 físicas o el arreglo físico 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. (Stevens, Knutson y Patton, 1995).

Respecto a la calidad de servicio en los restaurantes, se entiende que no solo los productos que se ofrecen son factor clave para el éxito, sino también el conocimiento, atuendo y experiencia del personal, decoración y distribución del local, ya que el cliente debe sentirse cómodo en todo el proceso de atención para poder tener éxito en su calificación.

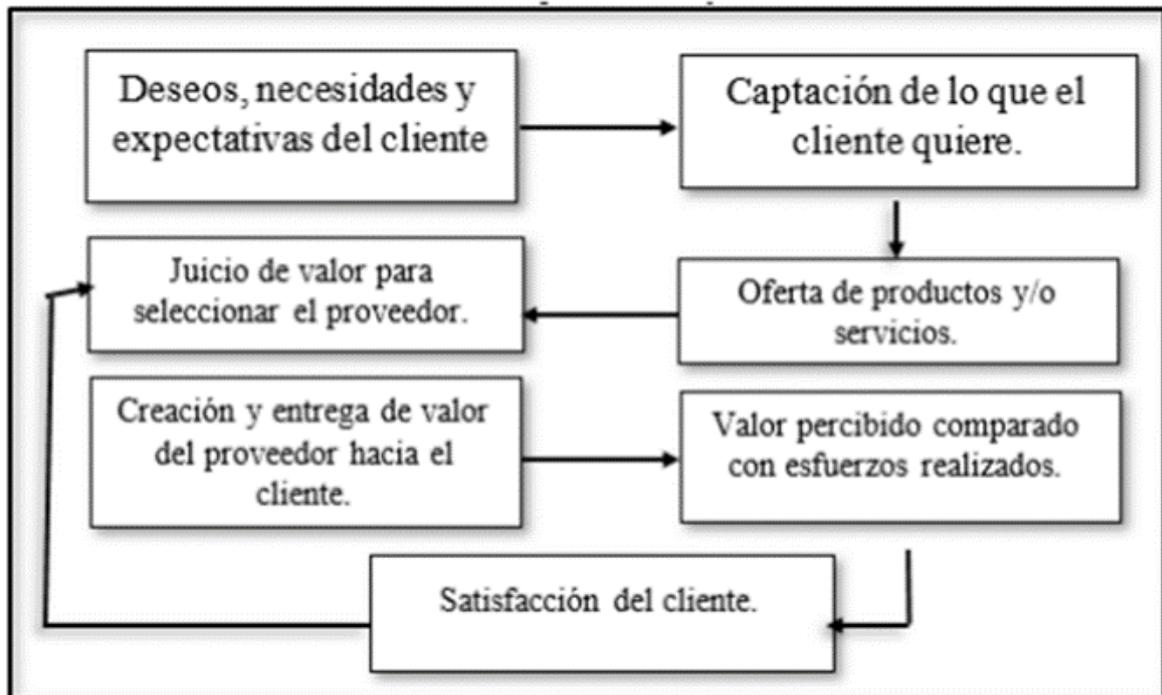
Según Lopez et al. (2008), cuando los clientes evalúan la calidad en el servicio, comparan lo que ellos perciben que obtuvieron en el encuentro del servicio con sus expectativas de dicho encuentro. Por lo que, los administradores de estos establecimientos deben certificarse adecuadamente para elevar su competitividad, aumentar sus ventas y rentabilidad, para cada uno de los hoteles y de la localidad en general, creando una buena imagen en base a una agradable experiencia de los huéspedes.

Actualmente los hoteles los hoteles se autoevalúan, utilizando diferentes métodos. Uno de los comunes a utilizar es el llamado “cliente misterioso”, donde se logra obtener información a través de la observación y experiencias a su perspectiva de la calidad del servicio brindado.

Lograr satisfacer a través de ciertos productos o servicios a los clientes es parte de las expectativas que se llevan al entrar a un lugar. Por tal motivo, según Millan y Paredes (2019) afirma que muchas personas y empresas tratan de llegar a lo que el cliente desea, donde este decide de quien adquirirlo utilizando un criterio, que puede ser consciente o inconsciente, el aumento del valor esperado menos lo que le costará adquirirlo, aquí es donde la empresa seleccionada ejecuta esfuerzos para crear y dar valor al cliente; el cliente intuye el valor recibido y lo compara con los esfuerzos propios involucrados, lo cual entrega finalmente su grado de satisfacción. Con los mencionados anteriormente, las empresas se enfrentan a la complicada tarea de generar valor para el cliente en un entorno de continuos cambios en los que el consumidor es cada vez más exigente.

Figura 4

Proceso de creación de valor para la satisfacción del cliente.



Fuente: *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. 2001.

Servicio de Restaurante

El servicio comprende el cumplimiento de las políticas de higiene y seguridad alimentaria con el objetivo de minimizar cualquier tipo de problemática ambiental y de salud, tener contemplado todos los puntos críticos del proceso ayuda a que la organización mantenga su posición en el mercado y genere fidelidad con sus clientes. The Fork Manager (2018), afirma que en la gestión de restaurantes el servicio debe ser impecable, asignando un espacio que cuenten con las condiciones necesarias para atender a los clientes de manera excepcional, ofreciendo incentivos gratuitos como bebidas y aperitivos de fácil preparación que sirvan para hacer más amena la espera del servicio.

Según Jara (2013), la deficiente estructuración y organización de los servicios alimentarios, que se ofrecen, malas prácticas de manufactura, falta de análisis de riesgo, desmejoran la posibilidad de un servicio de excelencia al que tiene derecho la población. Son muchos los factores que se deberían tomar en cuenta al momento de iniciar o emprender un negocio

de tipo de restauración ya que los aspectos a tomar en cuenta deberían partir no solamente en la parte económica, sino que también se debería tomar en cuenta mejorar los estándares de calidad.

Las autoridades municipales deberían promover y evaluar la higiene e indicadores nutricionales que permitan que los alimentos y bebidas que se preparan y expenden sean sanos, nutritivos e inoctrinos. como el programa de Restaurantes saludables de Lima.

Así mismo, se debe tener en cuenta los elementos del hotel y no solo los elementos tangibles son en la actualidad los únicos para captar nuevos clientes, según Morales (2016) afirma que hay otras prioridades que se toman en cuenta como la rapidez, la calidad de la comida, la amabilidad por parte de los colaboradores. La importancia de mantener al cliente contento genera no solo satisfacción por el mismo sino asegura una fidelidad con el establecimiento y a su vez la publicidad boca a boca en base al buen servicio ofrecido por lo cual nos permite, nueva captación de clientes y mayor rentabilidad para nuestros establecimientos.

En base a la investigación anteriormente mencionada se podría recomendar a las empresas. Emplear un taller de capacitación enfocado en la calidad del servicio al cliente con trato personalizado, esto con la finalidad de que el cliente se sienta más cómodo con respecto al trato por su nombre o apellido y así con mucho gusto regresar y asimismo recomendar el establecimiento.

Según Sanchez et al. (2015), el sector de restaurantes se rige bajo las mismas normas dentro del país, para ello existen una serie de reglamentos oficiales que se deben cumplir para el establecimiento de estos. Las normas nacionales indican que se debe implementar un sistema de aseguramiento de la inocuidad de los alimentos, en este caso el HACCP, el cual trae consigo la implementación de los prerrequisitos básicos como las Normas de Procedimientos Operacionales Estándares de Saneamiento (SSOP, por sus siglas en inglés, 2010) y BPM. Adicionalmente a la normativa local, hay diferentes organismos

internacionales para estandarizar los procesos que se desarrollan en las actividades de los restaurantes, los cuales pueden solicitar su certificación y con esto además pueden mejorar su imagen en el mercado.

Todos los sistemas de calidad que se aplican a los restaurantes dan una importancia especial a la inocuidad de los alimentos para evitar reducir riesgos y peligros de una contaminación que afecte la salud de los consumidores.

Restaurantes Orgánicos

Según TheForkManager (2018) nos indica que un restaurante orgánico debe tener una filosofía natural y sostenible de manera integral, teniendo como base una oferta realizada con productos naturales, que provienen de la agricultura ecológica certificada, libre de conservantes y químicos. Además, hay una alta tendencia del consumo de los productos orgánicos. Hoy en día la tendencia del consumo de productos orgánicos se ha incrementado ya sea por prescripción médica o por interés en el cuidado de la salud, estudios científicos han demostrado que el organismo tiene un mejor funcionamiento si la dieta diaria se basa en consumo de productos orgánicos. Es por ello que el auge de los establecimientos como restaurantes orgánicos se están desarrollando en el mercado ya que los comensales actualmente buscan formas más saludables de alimentarse. Pero también podemos comentar que el costo de los productos no va en relación a los productos tradicionales del mercado, es por ello que no todos los sectores económicos tienen acceso a este tipo de servicio ni productos alimenticios.

Según Guailupo, Motta y Quiroz (2017) señalan que:

En el análisis de la gestión de residuos sólidos en restaurantes, se han empleado algunos conceptos económicos, ambientales y de gestión. Los residuos no son aprovechados y terminan en rellenos sanitarios, botaderos o son empleados en la alimentación de algunos animales de crianza en condiciones antihigiénicas. Además, el juntar estos residuos en un relleno no es una solución sostenible, ya

que el aumento de la población y, por tanto, de la generación de basura per cápita se ha convertido en un problema serio para Lima como toda gran ciudad, constituyéndose en una fuente importante de contaminación y emisión de gases de efecto invernadero al momento de su descomposición. (p.1)

En referencia con la investigación mencionada, se considera importante que las personas y organizaciones, cualquiera que sea su naturaleza, también se preocupen por la gestión de los residuos que generan y que tengan en cuenta las opciones para aprovecharlos como insumos para las propias u otras actividades o servicios.

La comida saludable en estos tiempos está siendo muy valorada y puesta en práctica por muchas personas en todo el mundo, esto debido a que se piensa que al comer saludable se tendrá un mejor ritmo de vida. Esto se evidencia en los estudios de Chiriboga (2016) quien señala que:

Existe una gran inclinación hacia la comida vegetariana por parte de la población, existiendo ya en el mercado varias opciones, pero que tienen como enfoque el cuidado de la salud, de igual manera su publicidad se centraliza en los beneficios específicos de ciertos alimentos. (p.55)

En el Perú, las personas prefieren el sabor antes que la calidad, al igual que el precio antes que si es beneficioso para la salud, si bien la tendencia de los restaurantes en implementar platillos con productos orgánicos va en aumento, tiene que tener buen sabor para su éxito.

Así mismo, el marketing digital y conocer lo que las personas desean hoy en día en su comida con una buena estrategia para un restaurante orgánico, y esto se evidencia en los estudios de Farfán, Forero, Martínez, Sánchez (2016), en donde señalan que su proyecto se quería dar a conocer su percepción frente al restaurante, saber que tan inmersos estaban ellos en la tendencia de lo orgánico y saludable y cómo interactúan estos con el restaurante por medio de las redes sociales. En cuanto a entrevistas a expertos hubo colaboración de chefs de comida orgánica y comida tradicional, quienes aportaron la

diferencia entre estas dos y brindaron información de cómo funciona esta categoría en el mercado.

Actualmente las redes sociales influyen demasiado para este tipo de restaurantes, buscando consumidores digitales a través de personas influyentes, con lo que un restaurante orgánico puede comunicar y ofrecer por medio de estas redes sociales.

Servicio turístico

Hoy en día, los servicios turísticos son una parte importante de la oferta de los destinos turísticos. Estos servicios, ubicados fuera de los hoteles, son parte fundamental para que los turistas disfruten de la experiencia en un lugar determinado. “Los servicios turísticos son las prestaciones que una persona hace al momento de realizar turismo en un determinado lugar y que se encuentra vinculada en la realización de diversas actividades que son desarrolladas por parte de los turistas”. (Pérez y Gardey, 2014, p.?).

De la cita anterior, nos da a entender que los servicios ofrecidos por las empresas turísticas tienen como objetivo el satisfacer las necesidades y deseos de los turistas a la hora de planificar el viaje. Cabe resaltar que los servicios y/o productos ofrecidos deberán de tener un valor agregado diferenciándose de la competencia y que cumplan con los requisitos necesarios de bioseguridad y seguridad.

“Los servicios turísticos son un conjunto de actividades completamente diferentes entre sí, pero estrechamente relacionadas, que trabajan de manera armoniosa con el objetivo de satisfacer las exigencias de los turistas” (Cavassa, 2006, p.1). Teniendo en cuenta lo citado, la preferencia de un turista siempre será llegar a un punto que inspiró su viaje, ya sea por su valor cultural, emocional o por su belleza natural. Al hacer esto, los viajeros comienzan a buscar diferentes rutas para llegar a su destino, sea transporte por mar, tierra o aire. La comida está muy adaptada a los insumos que se encuentran fácilmente en la región y da mucho espacio para ofrecer platos típicos de cada lugar. La ubicación del lugar es tan importante como los otros, pero es más complicada porque representa el lugar

temporal donde se hospeda el viajero durante la visita. Se debe tener en cuenta que los servicios que ofrecen las empresas turísticas van de la mano con diversas interacciones como: actividades recreativas, visitas guiadas, transporte, restaurante, alojamiento, entre otros. Gracias a ello, los turistas pasarán un momento inolvidable y grata experiencia vacacional, para disfrutar los destinos más atractivos y querer visitar otros lugares, queriendo volver al lugar donde se sintieron a gusto y quien sabe poder recomendar a sus familiares y amistades.

Continuando con esta línea, es importante que el servicio turístico ofrezca experiencias satisfactorias a los clientes y a los huéspedes a través la interacción del personal con el cliente durante un periodo de tiempo prolongado. En relación a ello, el Decreto Supremo 075/2020 de Turismo de Cataluña indica que “los servicios turísticos son servicios destinados a satisfacer las necesidades de los usuarios del alojamiento, incluido el uso de las instalaciones y espacios” (Asociación de Turismo de Cataluña, 2020). De acuerdo a lo citado, el turista permanece unos cuantos días en un lugar determinado y luego retorna a su lugar de origen, algunas veces solamente piden servicios de alojamiento para pernoctar. La buena o mala impresión que tendrán los turistas respecto al servicio ofrecido dependerá de la información brindada por parte de las empresas turísticas. Adicionalmente a ello, se podrá lograr tener una mejora continua en las actividades y servicios que se ofrecen a los turistas, incrementar la eficiencia, tener una mejor imagen y reputación de la empresa turística, con ello, podrán aumentar su cartera de clientes potenciales e incrementar sus ganancias.

Los servicios turísticos son muy diversos y su calidad depende de quién los presta, cuándo y dónde se prestan. Para los paquetes turísticos, los servicios turísticos son intangibles y, por tanto, difíciles de medir e imposibles de almacenar, por lo que combinamos diferentes servicios turísticos del mercado para ofrecer un producto global a los usuarios. Del mismo modo, es perecedero, por lo que, si no lo vende antes de la fecha límite, no tendrá la oportunidad de venderlo y no podrá recuperarlo (Tovar, 2007).

De tal modo, se explica que los servicios turísticos son de mayor importancia para los turistas, ya que, el turismo les brinda entretenimiento, relajación o descanso, lo que lleva al bienestar físico y psicológico, que pocas veces se le toma en consideración. Por lo tanto, se debe de tener mucho cuidado al momento de prestar un servicio turístico de manera correcta, debido a que, influirá en la perspectiva del turista sea positiva o negativa para su respectiva recomendación. A través de la experiencia del turista podemos determinar si el servicio de postventa ofrecido fue de calidad.

Aceptación del servicio turístico

En la actualidad cada vez hay más interés en la conservación de los recursos naturales, la conciencia turística y la actuación en armonía con el entorno.

Es aquel diseño que respeta el medio ambiente y cuyo funcionamiento no tiene un impacto negativo en el lugar donde se encuentra construido ni en su entorno. De igual forma, participa de forma activa con la comunidad local, utilizando responsablemente los recursos disponibles, en lo cual, se fomentará el desarrollo económico y/o social de la comunidad. No sólo se aportará con beneficios medioambientales sino ayuda a las sociedades y/o comunidades con las que se relacionan (Ostelea Tourism Management School, 2020; p.?)

Partiendo por la definición anterior, el respeto y cuidado de nuestro entorno que nos rodea es tarea de todos y debe hacerse en nuestro día a día, si bien es cierto no es una obligación, es un deber tanto para las autoridades como para la comunidad. Teniendo en consideración que el entorno, cultura y comunidad donde será construido el hotel formará parte del paisaje local, preservando el medio que les rodea y dando el buen uso de los recursos naturales que se encuentran disponibles. Gracias a ello, se podrá concientizar a la población en el cuidado del medio ambiente, sino que fomentará mayores oportunidades de empleo, mayor consumo de los productos locales, incluso, la utilización de materiales orgánicos y/o reciclados para el diseño del hotel.

Se puede decir que para que el turismo sea exitoso, cada uno de los involucrados en el desarrollo de las actividades turísticas deberán ser conscientes de su rol tanto como organizador turístico y/o anfitrión de su localidad. Según (Zambrano, 2020) nos indica que:

La conciencia turística se encuentra asociada con la buena actitud de la comunidad anfitriona hacia los visitantes, lo cual es una característica positiva de los destinos turísticos. Básicamente tener una buena educación turística que va dirigido hacia los pobladores teniendo como objetivo el poder desarrollar una actitud de apreciación y protección del patrimonio, garantizando así la seguridad del visitante mediante la creación de relaciones de hospitalidad y valores fundamentales al momento de brindar y ofrecer algún servicio. (p.13).

Siguiendo con la premisa, la conciencia de un turista no sólo se trata de ser hospitalario y mostrar la buena actitud hacia la comunidad sino se basa en el conocimiento, apreciación, cuidado y preservación de lo que nos beneficia como comunidad, también se trata de reconocer lo que hay que aprender. Asimismo, reconocer que el turismo es una herramienta para el desarrollo sostenible del país inclusive dar una buena imagen al sitio turístico visitado, esto quiere decir, recibir una buena atención, en lo cual, influirá en recomendarlo a los familiares y amigos, así como, tener el deseo de visitarlo nuevamente

Por otra parte, en el mundo de los viajes es de suma importancia que las personas brinden buenos recuerdos del lugar y promuevan el boca a boca. Teniendo en consideración las motivaciones del turista al momento de su viaje y la localización del destino. Según Peláez (2017) menciona que:

La experiencia turística es el conjunto de sensaciones y/o emociones interpretadas por el turista a partir de diferentes estímulos en todas las etapas de contacto con el producto turístico. Este conjunto de estímulos se articula entre sí en torno al concepto y la historia de la marca y/o relato. Del mismo modo, la nueva demanda turística es la apuesta por nuevas experiencias de viajes locales. La comprensión

experiencial es una forma de conocimiento que se obtiene al observar, participar o presenciar un evento. Una experiencia que se aleja de la cotidianidad y se convierte en algo inolvidable que puede contribuir al enriquecimiento personal de quien la vive. (p.?).

Continuando con dicho argumento, la experiencia turística tiene como objetivo el establecer conexiones emocionales entre los turistas, los lugares, actividades y/o personas que lo acompañan, ofreciendo una experiencia única y personalizada, tiene un efecto de larga duración y una experiencia siempre se vive de forma diferente. Cabe señalar que para que el turismo tenga éxito, cada uno de los involucrados en el desarrollo turístico deben ser conscientes de su papel como anfitrión y/o proveedor de servicio turístico del lugar de destino y estar al tanto de todas las oportunidades de desarrollo y crecimiento que brinda el turismo.

Asimismo, las necesidades, motivos y motivaciones son clave para activar los mecanismos que promuevan el desarrollo turístico, ya que, impulsan el comportamiento humano. Esto se logra cuando una persona tiene el impulso de crear una necesidad, crea un sentimiento de insatisfacción que no desaparece hasta que se satisface esa necesidad. Gisolf (2014) refiere que, en el ámbito turístico, existen los motivos extrínsecos (pull factor) y los intrínsecos (push factors). La primera se basa en la influencia del turista durante el viaje como: la realización de diversas actividades, el clima, atracción turística, conocer nuevas culturas, costumbres y/o tradiciones. En cambio, la segunda se basa en las emociones y/o percepciones del turista que tiene del destino turístico.

Continuando con esta línea, se debe tener en conocimiento sobre las necesidades, motivos y motivaciones, sobre todo, las conductas que manifiestan al momento de realizar un viaje. Los destinos turísticos tienen como objetivo atraer a clientes potenciales para realizar su respectiva fidelización, esto se debe a las diversas actividades ofrecidas por parte de las empresas turísticas, los cuales son: degustación de licores y comida local, visitas a museos, excursiones, compras de artesanía, fiestas nocturnas, entre otros; todo esto

ayudará a que el cliente se sienta a gusto con cada uno de los servicios brindados. Por otra parte, se debe tener en cuenta que los turistas que viajan lo hacen por trabajo o por ocio/vacaciones, siempre es bueno darse una escapada, alejarse del bullicio de la ciudad, tener nuevas experiencias, así como, disfrutar con la familia y amistades visitando lugares inexplorados.

Alimentos Orgánicos

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. (Wishna, 2000). Adicionalmente de ser beneficioso para la salud de las personas, porque son cultivados sin pesticidas artificiales, beneficia también a la comunidad, porque conserva la tierra de cultivo, deteniendo significativamente el daño al medio ambiente.

Mientras tanto comer alimentos orgánicos se ha convertido en una tendencia en constante crecimiento a nivel internacional en estos últimos años, incluso, el interés y preocupación por llevar una vida saludable que se vea reflejado en el bienestar físico es una de las diversas razones por las que la alimentación no es la misma. Según Food and Agriculture Organization of the United Nations (2020) nos indica que:

Algunas veces se hace referencia de la gastronomía como el arte de preparar una buena comida o un estilo culinario de algún lugar. Gracias a la sostenibilidad la capacidad de llevar a cabo la preparación de una comida en particular, se debe al origen de los ingredientes, cómo se cultivan y cómo llegan al mercado, evitando el daño del medio ambiente y de la salud humana. (p.?)

Citando lo anterior, la gastronomía sustentable se refiere a un sistema que proporciona alimentos saludables y orgánicos para satisfacer las necesidades nutricionales, manteniendo un equilibrio en los ecosistemas para que puedan alimentar a las generaciones futuras con el mínimo impacto negativo en el medio ambiente.

Es así que, el consumo de los alimentos orgánicos se ha convertido en un hábito creciente en todo el mundo, por lo que se está volviendo más popular y común de encontrar estos productos en los mercados. "Los productos orgánicos son productos que no utilizan productos químicos como pesticidas, fertilizantes y herbicidas en el proceso de producción. Es como si la naturaleza produjera los alimentos a su propio ritmo y el hombre solamente sería el cuidador y recolector" (Marcano, 2020, p.?).

Partiendo de la definición anterior, cultivar y producir productos alimenticios orgánicos es un incentivo que promueve una relación con el medio ambiente. Además, de cuidar el medio que nos rodea, los productos se encuentran libres de cualquier tipo de sustancia química y/o tóxica que pueda perjudicar la salud y son más saludables, ya que, contienen mayor nutriente.

Seguidamente, las personas se preocupan más por cambiar su estilo, consumiendo productos ecológicos que sean beneficiosos para la salud y para el medio ambiente, por lo que, la industria alimentaria se encuentra ofreciendo una amplia gama de opciones de productos saludables como: productos sin gluten, naturales y orgánicos. Según la Comisión Nacional de Productos Orgánicos - CONAPO nos indica que:

Un producto orgánico es cualquier producto originado en un sistema de producción agrícola o que utiliza tecnología durante su transformación, optimizando el uso de los recursos naturales disponibles y/o socioeconómicos, así como, respetar la integridad cultural con el propósito de una producción agrícola sostenible (p.3)

La gran mayoría de los hoteles de todo el mundo han incorporado huertos en sus instalaciones para cultivar de forma sostenible y ecológica las frutas, verduras, hierbas

aromáticas, tubérculos y/o hortalizas que utilizan en los platos de su carta. Es su responsabilidad asegurarse de que los productos ofrecidos para el consumo sean frescos, saludables y sabrosos, que no contaminen el medio ambiente. Para ello, se deberá mantener en buen estado la huerta, respetando las temporadas de cosecha y el buen uso de la tierra. Dicho sea de paso, éstas huertas ecológicas generan mayor beneficio tanto para el hotel como para el medio ambiente.

Comodidad

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 (Gomez y Saavedra, 2002). 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 eco-sostenibles que los turistas demandan este tipo de condiciones

Por otra parte, la comodidad del cliente se basa en las diversas circunstancias en las que se encuentra rodeado y hacen que su vida sea más cómoda y/o placentera. Se toma en consideración que el turista quiere pasar gratos momentos y experiencias en el lugar de destino, así como, estar despreocupado. Los medios de transporte y alojamiento deben ofrecer al turista todas las comodidades posibles, a su vez, otorgar beneficios que ayuden a que el turista se sienta cómodo durante su estadía. (Concepto Definición Redacción, 2021). Lo citado anteriormente, nos ponemos en lugar de la persona, para que se sienta a gusto, deberá contar con ciertos elementos y/o infraestructuras que le permitan relajarse y disfrutar de su bienestar, de lo contrario, se sentirá incómodo. Lo más importante es que el cliente se sienta satisfecho con el producto y servicio brindado, que en lugar donde se encuentre se sienta como en casa.

Siguiendo con la premisa, el confort se define como aquello que genera bienestar y comodidad. En otras palabras, es un conjunto de elementos necesarios no solo sirven para vivir bien, sino también para sentirse con tranquilidad y relajado. Perea (2014) menciona que:

Gran parte de los viajeros quieren sentirse como en casa, disfrutar de la experiencia del hogar, por lo que, es de suma importancia que los servicios, mobiliario y productos con lo que debe contar las habitaciones, incluye la higiene y limpieza con mucho orden y que haya armonía decorativa. Adherido a eso, los establecimientos de alojamiento deberán disponer de diversos sistemas de seguridad para la protección y prevención de emergencias (p.?).

Continuando con lo citado, cada turista puede encontrar el confort de acuerdo a sus intereses y necesidades, algunos combinan el confort con el diseño del mobiliario, la higiene, la ventilación, las actividades recreativas, entre otras sugerencias para aquellos que quieren convertirse en un lugar perfecto de vacaciones. Cabe resaltar que los alojamientos deben de contar con la debida señalización e instrucciones de evacuación ante cualquier desastre para que el turista se sienta cómodo, seguro y protegido.

Por ello, los ciudadanos cada día son más conscientes de poder disfrutar el tiempo libre con todas las comodidades, sin dañar el medio que nos rodea, respetando la cultura y la diversidad de los lugares. Si bien es cierto que dejamos atrás ciertas comodidades de la ciudad para poder acercarse en descubrir nuevas sensaciones de calma para disfrutar la tranquilidad que ofrece la naturaleza. En relación a ello, Ostelea Tourism Management School (2015) indica lo siguiente:

El bienestar es una pieza fundamental para los turistas al momento de hospedarse. Dicho sea de paso, el hotel brindará los mejores servicios para que la estancia del turista sea agradable, cumpliendo con todas sus expectativas y genere el bienestar personal. (p.?)

La cita anterior nos habla que las comodidades ofrecidas por parte del hotel se reflejan en el bienestar del turista al momento de realizar alguna actividad que genere buenas experiencias donde se permita tener desconectarse del mundo de la tecnología, alejar del bullicio de la ciudad, salir de la rutina diaria, pero, sobre todo, tener el contacto con la naturaleza ayudará a despejar la mente y olvidar ciertas preocupaciones, más que todo, disfrutar y tomarse un buen descanso. Gracias a ello, los turistas podrán realizar diversas actividades al aire libre, para luego realizar sus respectivas críticas y recomendaciones de acuerdo al servicio ofrecido.

3.3 Definición de términos básicos

Para una mejor comprensión y para evitar cualquier ambigüedad en el uso de los términos a continuación se detallan las siguientes definiciones:

- **Turismo**

El turismo es la actividad donde se involucran diferentes servicios empresariales como alojamiento, alimentación, animación, transporte, entre otros con el fin de conocer territorios distintos al de nuestra ubicación permanente.

- **Turistas**

Persona que se traslada de un lugar a otro y lo hace para profundizar su conocimiento en cultura, recreación, entre otras cosas.

- **Turistas nacionales**

Son las personas que viajan dentro del mismo país de residencia, pero fuera de su entorno cotidiano con el fin de conocer nuevas culturas o recreación.

- **Ecoturismo**

Es la actividad turística la cual se desarrolla en un ambiente natural, con el fin de interactuar con el medio ambiente y las culturas autóctonas y/o tradicionales de una región.

- **Servicios**

Es la actividad que se realiza para satisfacer alguna necesidad del cliente que no tenga relación con la producción de bienes materiales.

- **Servicios Sostenibles**

Es el servicio donde se utiliza racional y eficientemente los recursos naturales, humanos y económicos durante todos los procesos, en beneficio y preservación del medio ambiente y la sociedad.

- **Servicios de Restaurantes**

Es el proceso de elaboración de comidas y su suministro en cualquier modalidad, sea consumo dentro del local, en barra, por autoservicio o delivery.

- **Servicios Turísticos**

Es aquel servicio que va desde la información de destinos turísticos a visitar, las reservas de pasajes, alojamiento, alimentación, transporte, servicio de guías, servicio posventa, etc.

- **Gestión de Reciclaje**

Se refiere al proceso de clasificar, recolectar, reutilizar, destruir y eliminar desechos, en beneficio de la salud y el medio ambiente.

- **Reciclar**

Es la transformación de materiales de desecho en nuevos productos.

- **Alimentos Orgánicos**

Los alimentos orgánicos son alimentos que no contienen productos químicos como pesticidas, herbicidas o fertilizantes durante el proceso de producción.

CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES

4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas

4.1.1 Hipótesis principal

La gestión de servicios sostenibles influye en la aceptación del servicio turístico para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto

4.1.2 Hipótesis derivadas

H1: La gestión de servicios sostenibles influye en la aceptación de alimentos orgánicos para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto

H2: La gestión de servicios sostenibles influye en la comodidad del servicio turístico para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto

H3: La gestión de servicios sostenibles influye en los servicios del restaurante para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto

4.2 Operacionalización de variables

Variable 1: Gestión de servicios sostenibles

Definición conceptual: Se define como la aplicación hacia la práctica del turismo de una manera social, ambiental económica y con una alta calidad. Está comprendida en 3 dimensiones:

- Gestión de reciclaje
- Sistemas ecológicos en servicios básicos
- Disponibilidad de contar con alimentos orgánicos

Variable 2: Aceptación del servicio turístico

Definición conceptual: Es aquel diseño que respeta el medio ambiente y su funcionamiento no tiene un impacto negativo en el lugar donde está construido y está definido por tres dimensiones.

- Comodidad del servicio turístico
- Diseño de habitaciones
- Servicios de restaurante

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Diseño metodológico

Tipo: El tipo de investigación es aplicada porque buscará brindar soluciones a un problema ya dado en un entorno específico

Enfoque: El enfoque a trabajar será cuantitativo, pues se utilizará datos numéricos, pues se recolectaron datos estadísticos que nos permitirá dar una mayor profundidad sobre la influencia de la gestión de servicios sostenibles en la aceptación de turistas nacionales del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce, Tarapoto.

Diseño: Descriptiva pues se describe un entorno en específico y además se cuenta con información suficiente para el desarrollo del análisis. Se cuenta además con una muestra para aplicar el estudio por medio de encuestas.

Nivel: Simple pues se realiza una investigación con una única variable interviniente y con ella se podrá realizar inferencias y deducciones con respecto a ellas

5.2 Diseño muestral

Para el presente estudio, se tomaron en cuenta a los turistas nacionales que se encuentran hospedados en el hotel Sumaj Lagoon Sauce en la ciudad de Tarapoto. Estos turistas suman una cantidad de 45 con la condición de contar como mínimo una noche de alojamiento.

5.3 Población

La población para el presente estudio, está conformada por todos los turistas hospedados en el hotel durante el mes de noviembre 2022.

5.4 Muestra

Fue definida a conveniencia de los investigadores, pues del total de hospedados, se seleccionó 45 turistas que cumplan con ciertas características:

- Mínimo una o dos noches de alojamiento.
- Turistas nacionales.
- Consuman en el restaurante del hotel.

5.5 Técnica de recolección de datos

Para la investigación se usó encuestas como técnica para recolectar datos, con las cuales podremos validar la influencia de los servicios sostenibles en los turistas nacionales del Hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce; además, de conocer la aceptación del servicio turístico brindado en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce. Como técnica complementaria, se utilizó la observación directa, entrevistas individuales y análisis de documentos.

La herramienta permite recopilar información según los ítems del cuestionario la cual se analizó a través del programa Excel donde se tabularon obteniendo resultados numéricos que nos ayudaron a realizar las conclusiones de los mismos.

5.6 Técnicas estadísticas de procesamiento de la información

El proceso de recolección de datos, se realizó durante el mes de noviembre del 2022, para ello, los investigadores se trasladaron a la ciudad de Tarapoto, distrito de Sauce para realizar la recolección.

Para la primera variable se diseñó una encuesta conformada por 8 preguntas, la cual busca medir la influencia que generan los servicios sostenibles en la aceptación de turistas nacionales del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce.

Para la segunda variable se diseñó una encuesta conformada por 12 preguntas, la cual busca medir la aceptación de los turistas nacionales sobre los servicios turísticos brindados por el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce.

5.7 Resultados

5.7.1 Análisis descriptivo

Tabla 3

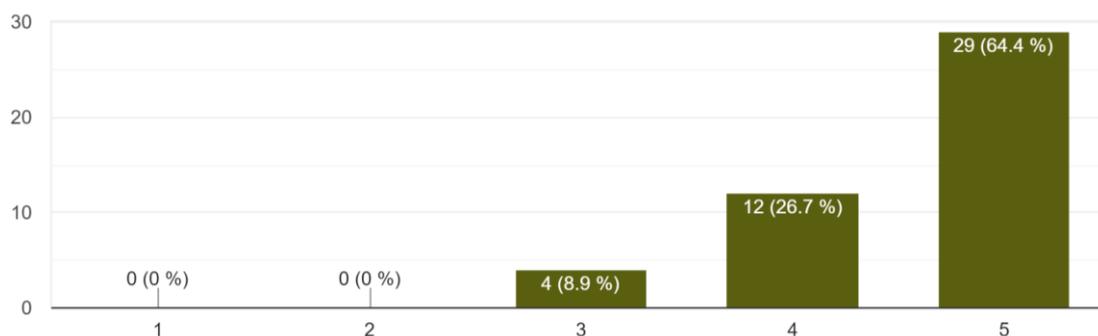
¿Qué tan importante consideras que el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce cuente con mobiliario (sillas, mesas, etc.) eco sostenible?

Respuesta	f	Fr	%	F2
1	0	0.00	0	0
2	0	0.00	0	0
3	4	0.09	9	4
4	12	0.27	27	16
5	29	0.64	64	45
TOTALES	45	1	100	

Nota: La tabla muestra qué tan importante es para los huéspedes contar con mobiliario sostenible dentro del hotel Sumaj Lagoon Lodge.

Gráfico 1

Importancia de contar con mobiliario sostenible



En base a las encuestas realizadas se tiene como resultado que el 36.67% de huéspedes indican que es importante tener muebles sostenibles y el 40% de ellos enfatizan que es muy importante que el hotel Sumaj Lagoon Lodge cuente con el espacio y el moblaje sostenible debido a que, por tratarse de un espacio dentro de una región como la selva, se pueden aprovechar los recursos de la región y utilizarlos dentro de sus ambientes.

Tabla 4

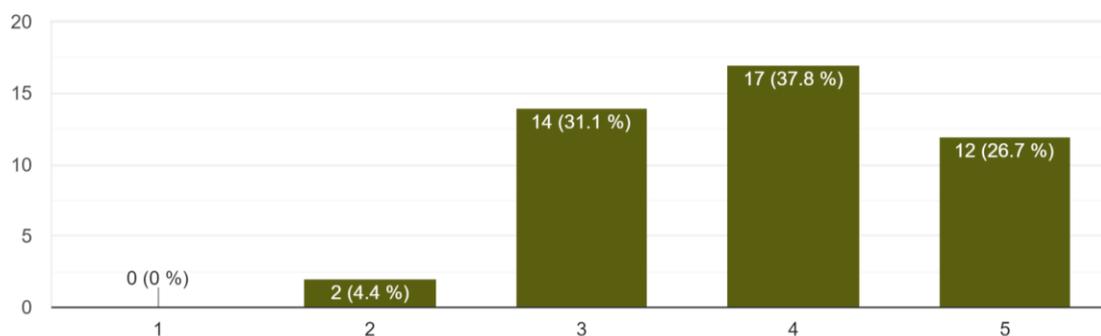
¿Con qué frecuencia durante su estadía usó los contenedores de reciclaje que se encuentran dentro del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?

Respuesta	f	Fr	%	F
1	0	0.00	0	0
2	2	0.04	4.44	2
3	14	0.31	31.11	16
4	17	0.38	37.78	33
5	12	0.27	26.67	45
TOTALES	45	1.00	100	

Nota: La tabla muestra la frecuencia en el uso de los contenedores del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce.

Gráfico 2

Frecuencia de uso de contenedores de reciclaje



De las encuestas realizadas, podemos identificar que los huéspedes en su gran mayoría utilizaron los contenedores de reciclaje ubicados dentro del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce. Esto se interpreta que el hotel se esmera en mantener la limpieza del ambiente, además de incrementar la vida útil de los rellenos sanitarios, pues es posible reciclar una mayor cantidad de desechos.

Resaltando que solo el 4.44% de los huéspedes prácticamente no utilizaron o no encontraron los contenedores de reciclaje dentro del hotel, los cuales no consideran aspectos medioambientales básicos como la utilización de dichos contenedores.

Tabla 5

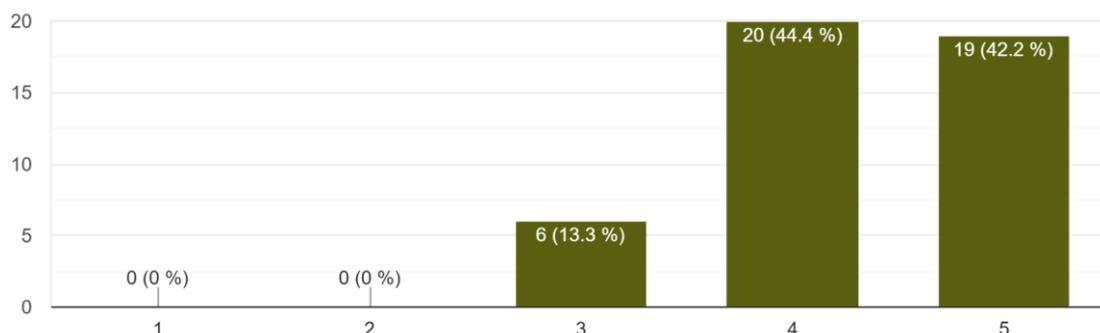
¿Qué tan importante es que el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce cuente con sectores donde la iluminación se da con luz natural?

Respuesta	f	Fr	%	F
1	0	0.00	0	0
2	0	0.00	0.00	0
3	6	0.13	13.33	6
4	20	0.44	44.44	26
5	19	0.42	42.22	45
TOTALES	45	1.00	100	

Nota: La tabla muestra la calificación de los huéspedes en cuanto a la importancia de contar con sectores de iluminación con luz natural dentro del hotel.

Gráfico 3

Importancia de contar con iluminación con luz natural



Los encuestados indican que para ellos es importante contar con espacios con iluminación, se destaca que el 43.33% de ellos consideran muy importante contar con entradas de luz 100% natural para poder realizar diversas actividades dentro del hotel, seguir disfrutando de su estadía y estar bajo el concepto de naturalidad y sostenibilidad. Hay que considerar que la iluminación natural beneficia en gran medida a mejorar la salud visual, ayuda a disminuir la presión ocular y aporta una sensación de bienestar y confort que combate la ansiedad y estrés.

Tabla 6

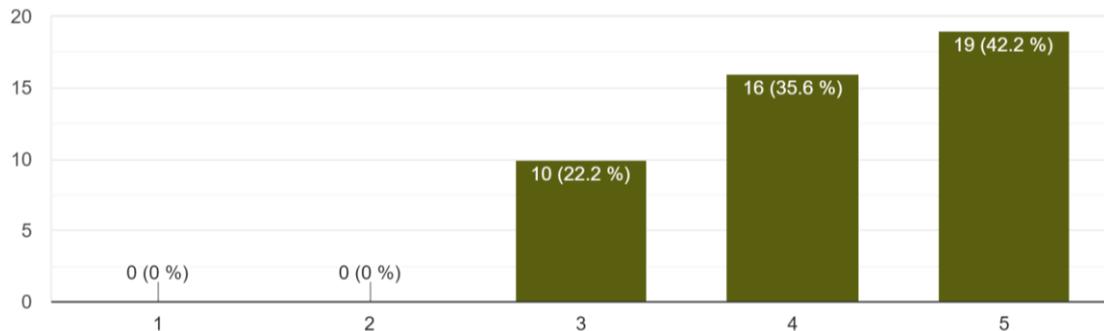
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso de ventilación natural en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?

Respuesta	f	Fr	%	F
1	0	0.00	0	0
2	0	0.00	0.00	0
3	10	0.22	22.22	10
4	16	0.36	35.56	26
5	19	0.42	42.22	45
TOTALES	45	1.00	100	

Nota: La tabla muestra la satisfacción de los huéspedes con respecto a la ventilación natural del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce a sus amigos o familiares.

Gráfico 4

Calificación en el uso de ventilación natural



De las 45 encuestas realizadas, podemos identificar que los huéspedes en su gran mayoría se encuentran satisfechos con la ventilación del Hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce. Esto se interpreta que, a pesar de las altas temperaturas del lugar, no fue necesario el uso de un ventilador o aire acondicionado adicional para contrarrestar el calor, que en ciertos momentos del día puede llegar a ser sofocante. Lo cual demuestra que el diseño de las habitaciones permite tener una experiencia agradable en la estancia, sin la necesidad de aparatos eléctricos para combatir las altas temperaturas.

Tabla 7

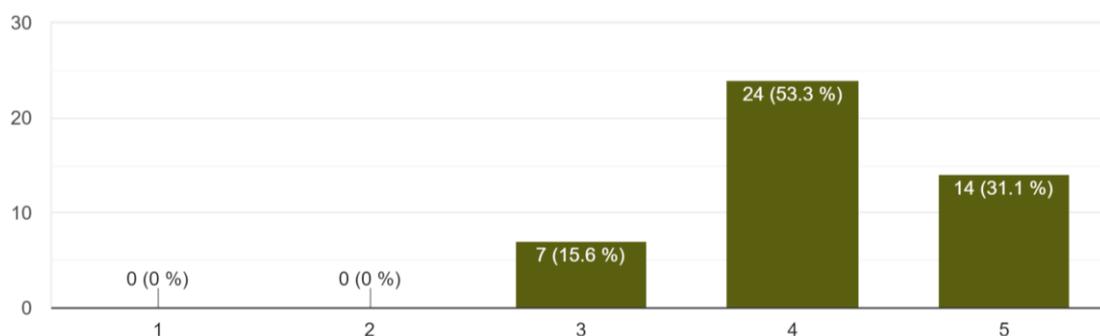
¿Qué tan importante considera la venta de comida y/o productos orgánicos, en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?

Respuesta	f	Fr	%	F
1	0	0.00	0	0
2	3	0.06	6.25	3
3	7	0.15	14.58	10
4	24	0.50	50.00	34
5	14	0.29	29.17	48
TOTALES	48	1.00	100	

Nota: La tabla muestra la calificación de los huéspedes sobre la importancia de adquirir comida y/o productos orgánicos en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce

Gráfico 5

Importancia de comida y/o productos orgánicos



En base a la encuesta, el 36.67% indican que es muy importante contar con productos orgánicos dentro del hotel y el 33.33% refuerzan la premisa indicando que para ellos es importante. Hay que considerar que la venta de comida y productos orgánicos en el hotel es beneficioso porque aporta un gran valor agregado a sus comidas con ingredientes 100% naturales que tienen dentro de sus instalaciones, fomenta la protección del medio ambiente y genera una experiencia sana invitando a los huéspedes a reconectarse con las raíces de la naturaleza.

Tabla 8

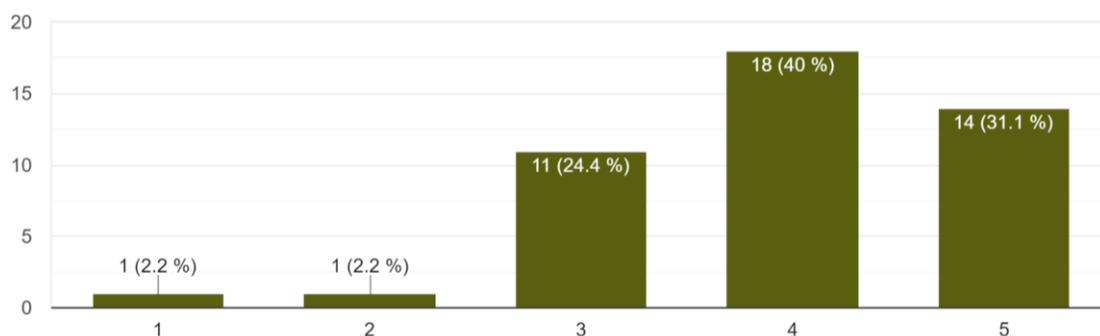
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la variedad de platos orgánicos, en el restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?

Respuesta	f	Fr	%	F
1	1	0.02	2.22	1
2	1	0.02	2.22	2
3	11	0.24	24.44	13
4	18	0.40	40.00	31
5	14	0.31	31.11	45
TOTALES	45	1.00	100.00	

Nota: La tabla muestra qué tan satisfechos se encuentran los huéspedes con la variedad de platos orgánicos en el restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce.

Gráfico 6

Variedad de platos orgánicos



De las 45 encuestas realizadas, se observa que la mayoría se encuentra satisfecho con la variedad de platos orgánicos, en el restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce. Lo cual demuestra que el servicio del restaurante es muy bueno, especialmente en la preparación de alimentos orgánicos, con la finalidad que los clientes se encuentren satisfechos y puedan disfrutar de alimentos nutritivos.

Resaltando que solo el 4.44% no encontraron una variedad amplia en la carta del restaurante, dejando cortas sus expectativas de disfrutar otros platillos propios del hotel o de la zona.

Tabla 9

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio turístico del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce? ¿Por qué?

Respuesta	f	Fr	%	F
Satisfecho	22	0.49	48.89	22
Muy satisfecho	23	0.51	51.11	45
TOTALES	45	1	100	

Nota: La tabla muestra el nivel de satisfacción de los huéspedes con respecto al servicio turístico del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce

Gráfico 7

Satisfacción del servicio turístico

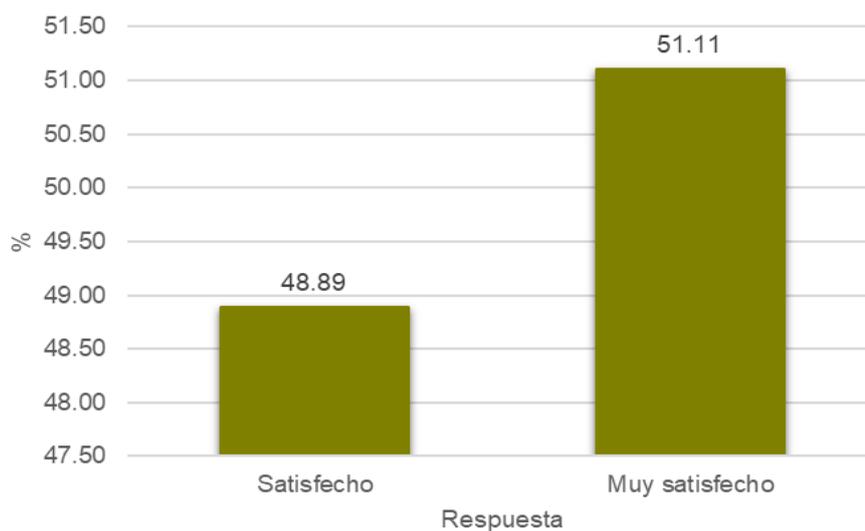


Tabla 9.1

¿Por qué?

Respuesta	f	Fr	%	F
Agradable	1	0.03	3.33	1
Buena experiencia	1	0.03	3.33	2
Elegante	1	0.03	3.33	3
Variedad de alimentos	1	0.03	3.33	4
Higiene	2	0.07	6.67	6
Puntualidad	2	0.07	6.67	8
Variedad actividad turística	2	0.07	6.67	10
Comodidad	3	0.10	10.00	13
Sostenibilidad	3	0.10	10.00	16
Interacción con la naturaleza	4	0.13	13.33	20
Calidad de atención	10	0.33	33.33	30
TOTALES	30	1	100	

Nota: La tabla muestra el nivel de satisfacción de los huéspedes con respecto al servicio turístico del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce

Gráfico 7.1

Indica ítems de satisfacción del huésped respecto al servicio turístico



El 46.67% de los encuestados indican que se encuentran muy satisfechos con el servicio turístico, ya que el personal brinda un buen trato y una excelente atención a todos los huéspedes durante la estancia en el hotel. Muchos de ellos indican que al estar en contacto con la naturaleza se sienten cómodos y en un constante estado de relajación, la comida natural y las actividades turísticas suman para que el nivel de satisfacción sea alto y el hotel siga mejorando para brindar una buena calidad de atención.

La constante interacción con la naturaleza, la sostenibilidad y la comodidad que ofrece el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce son los puntos más importantes que los huéspedes consideran para recomendar el lugar a sus amigos y familiares más cercanos. Contar con excelente variedad de actividades y con ambientes higiénicos también suman para que el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce sea recomendado como un excelente lugar para desconectarse de todo y estar rodeado de toda una nueva experiencia de relajación y de comodidad cerca de la selva peruana.

Tabla 10

¿Usted recomendaría al hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce a sus amigos o familiares?

Respuesta	f	Fr	%	F
No	1	0.02	2.22	1
Si	44	0.98	97.78	45
TOTALES	45	1.00	100	

Nota: La tabla muestra si el huésped recomendaría el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce a sus amigos o familiares

Gráfico 8

Recomendación del hotel a amigos o familiares

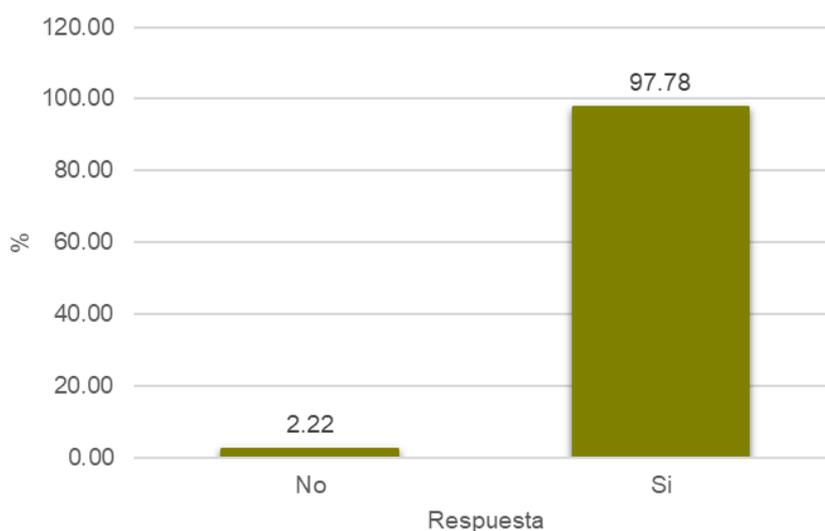


Tabla 10.1

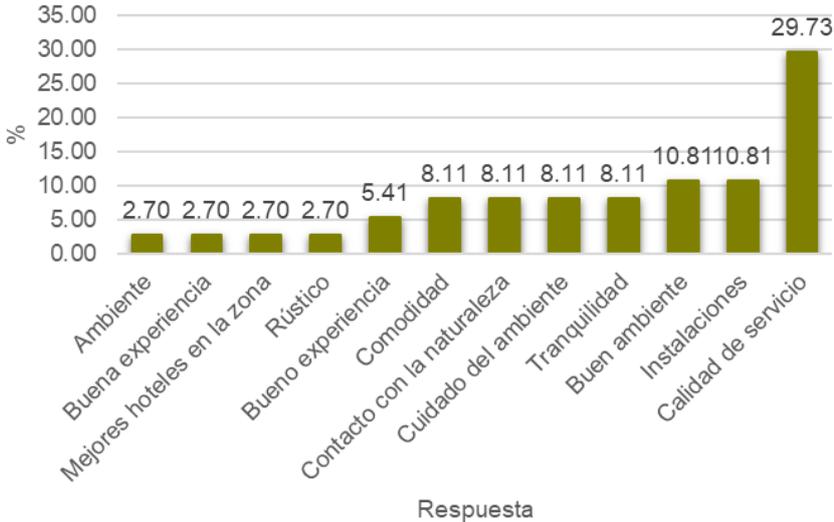
¿Por qué?

Respuesta	f	Fr	%	F
Ambiente	1	0.03	2.70	1
Buena experiencia	1	0.03	2.70	2
Mejores hoteles en la zona	1	0.03	2.70	3
Rústico	1	0.03	2.70	4
Buena experiencia	2	0.05	5.41	6
Comodidad	3	0.08	8.11	9
Contacto con la naturaleza	3	0.08	8.11	12
Cuidado del ambiente	3	0.08	8.11	15
Tranquilidad	3	0.08	8.11	18
Buen ambiente	4	0.11	10.81	22
Instalaciones	4	0.11	10.81	26
Calidad de servicio	11	0.30	29.73	37
TOTALES	37	1	100	

Nota: La tabla muestra las consideraciones que los huéspedes valoran para recomendar el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce

Gráfico 8.1

Indica ítems de recomendación del huésped respecto al hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce



De las respuestas abiertas realizadas, podemos identificar que los huéspedes se encuentran en su gran mayoría si recomiendan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce a sus familiares y amigos puesto que consideran aspectos como: calidad de servicio, instalaciones y un buen ambiente. Adicional a ello, se puede considerar un factor relevante tranquilidad, cuidado del ambiente y el contacto con la naturaleza, ya que, los huéspedes podrán desconectarse del bullicio de la ciudad y tener una mejor conexión con ellos mismo, disfrutando del maravilloso paisaje que ofrece la selva peruana. Todo esto generará comodidad y buena experiencia con las actividades que puedan realizarse como: kayak, botes con pedales, moto acuática, entre otros.

Tabla 11

¿Qué tan importante considera que el diseño armónico del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce tiene relación con los propósitos de la sostenibilidad?

Respuesta	f	Fr	%	F
Importante	24	0.53	53.33	24
Muy importante	21	0.47	46.67	45
TOTALES	45	1	100	

Nota: La tabla muestra el nivel de importancia para los huéspedes sobre el diseño armónico del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en relación al propósito de sostenibilidad.

Gráfico 9

Importancia de diseño armónico con propósitos de sostenibilidad

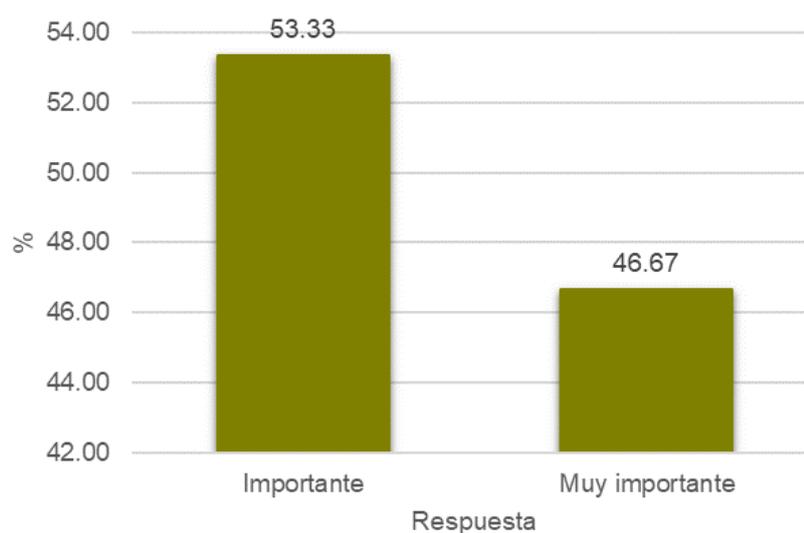


Tabla 11.1

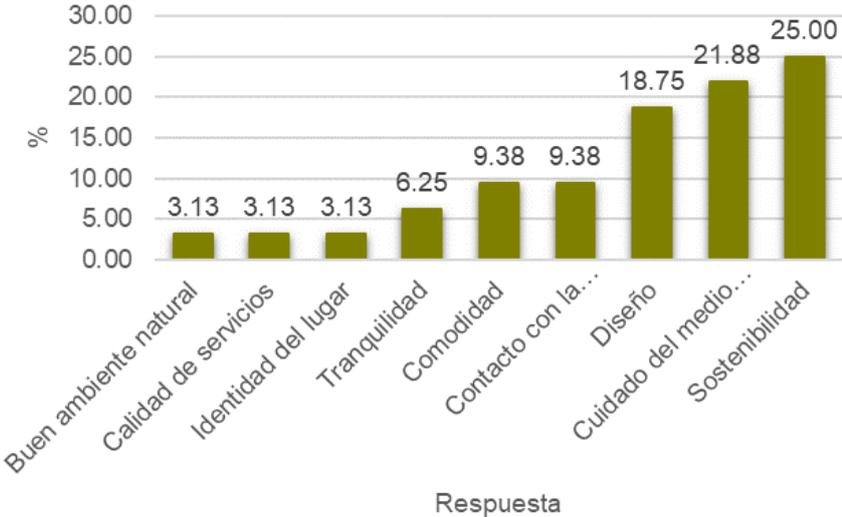
¿Por qué?

Respuesta	f	Fr	%	F
Buen ambiente natural	1	0.03	3.13	1
Calidad de servicios	1	0.03	3.13	2
Identidad del lugar	1	0.03	3.13	3
Tranquilidad	2	0.06	6.25	5
Comodidad	3	0.09	9.38	8
Contacto con la naturaleza	3	0.09	9.38	11
Diseño	6	0.19	18.75	17
Cuidado del medio ambiente	7	0.22	21.88	24
Sostenibilidad	8	0.25	25.00	32
TOTALES	32	1	100	

Nota: La tabla muestra la importancia que tienen ciertos elementos con el propósito de sostenibilidad.

Gráfico 9.1

Indica ítems de valoración del huésped respecto al diseño armónico en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce



El 60% de los encuestados consideran importante contar con un diseño armónico bajo el concepto de la naturaleza y que este sea sostenible. Al considerar importante la relación entre diseño armónico y sostenibilidad, los encuestados indican que para ellos el contacto con la naturaleza y el cuidado del medio ambiente son importantes para respirar un ambiente de tranquilidad y hacer su estadía más placentera. Es importante tener en cuenta que la combinación entre orden y armonía como parte de la composición de elementos es importante para crear un efecto visual agradable y resaltar texturas que permitan dar la sensación de relajación y bienestar.

Tabla 12

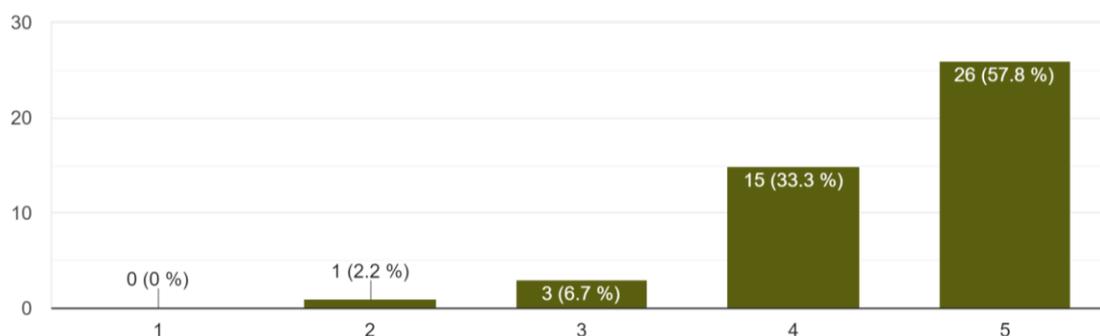
Durante el tiempo de estancia ¿qué tan satisfecho se siente con todo el servicio brindado en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?

Respuesta	f	Fr	%	F
1	0	0.00	0	0
2	1	0.02	2.22	1
3	3	0.07	6.67	4
4	15	0.33	33.33	19
5	26	0.58	57.78	45
TOTALES	45	1	100	

Nota: La tabla muestra la calificación de los huéspedes respecto a la satisfacción del servicio en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce.

Gráfico 10

Satisfacción del servicio en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce



De las 45 encuestas realizadas, se observa que la gran mayoría está satisfecha con todo el servicio brindado en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce. Con los datos obtenidos, se interpreta que el talento humano de servicio genera una atención de calidad en cada uno del servicio desplegados en el Hotel, lo que se demuestra que su labor es integral, es decir cumple diferentes actividades, por lo tanto, se determina que sus funciones están acorde a los conocimientos en la atención y servicio al cliente.

Resaltando que solo el 2.2% no pudo sentirse satisfecho durante su estancia, lo cual determina que la expectativa del servicio era mucho mayor a la brindada por el hotel, ya que por el precio se esperaba un mejor servicio o comodidades.

Tabla 13

¿Cómo calificaría en general el servicio de restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?

Respuesta	f	Fr	%	F
Bueno	14	0.31	31.11	14
Excelente	7	0.16	15.56	21
Muy bueno	24	0.53	53.33	45
TOTALES	45	1	100	

Nota: La tabla muestra la calificación de los huéspedes sobre el servicio de restaurantes del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce.

Gráfico 11

Calificación del servicio del restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce

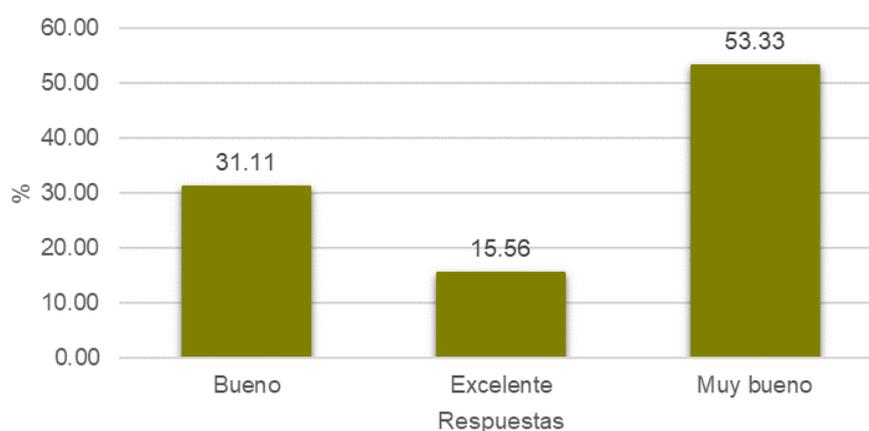


Tabla 13.1

Indique lo qué le gustó del restaurante en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce

Respuesta	f	Fr	%	F
Elegancia	1	0.03	3.23	1
Establecimiento de calidad	1	0.03	3.23	1
Higiene	1	0.03	3.23	1
La comida	1	0.03	3.23	1
Rapidez	1	0.03	3.23	1
Sabor de la comida	1	0.03	3.23	1
Servicio de restaurante	1	0.03	3.23	1
Sistema de recolección de agua	1	0.03	3.23	1
Sostenibilidad	1	0.03	3.23	1
Uso de ingredientes la región	1	0.03	3.23	1
Variedad de comida	1	0.03	3.23	1
Amabilidad	2	0.06	6.45	2
Variedad de platos	4	0.13	12.90	6
Calidad de atención	7	0.23	22.58	13
Instalaciones	7	0.23	22.58	20
TOTALES	31	1	100	

Nota: La tabla muestra las consideraciones de los huéspedes sobre lo que les gustó del servicio de restaurantes en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce.

Gráfico 11.1

Indica ítems de preferencias del restaurante en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce

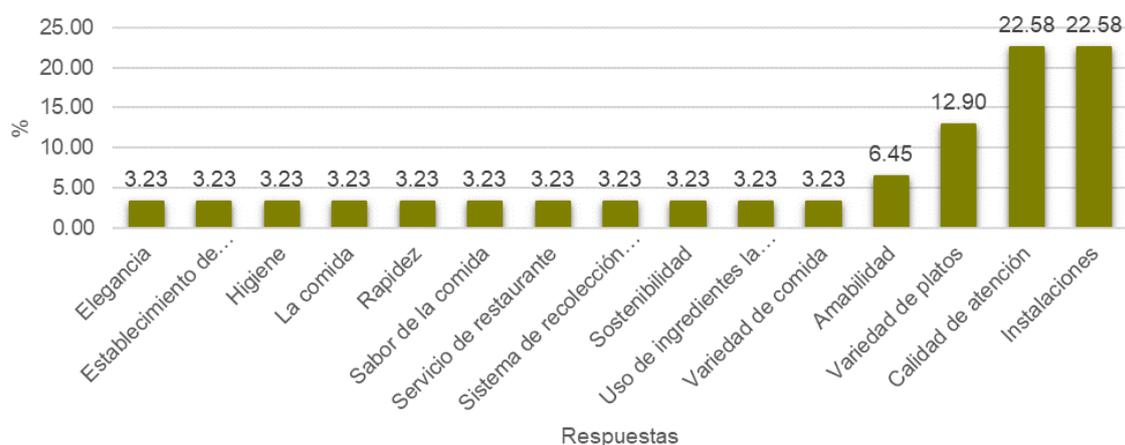


Tabla 13.2

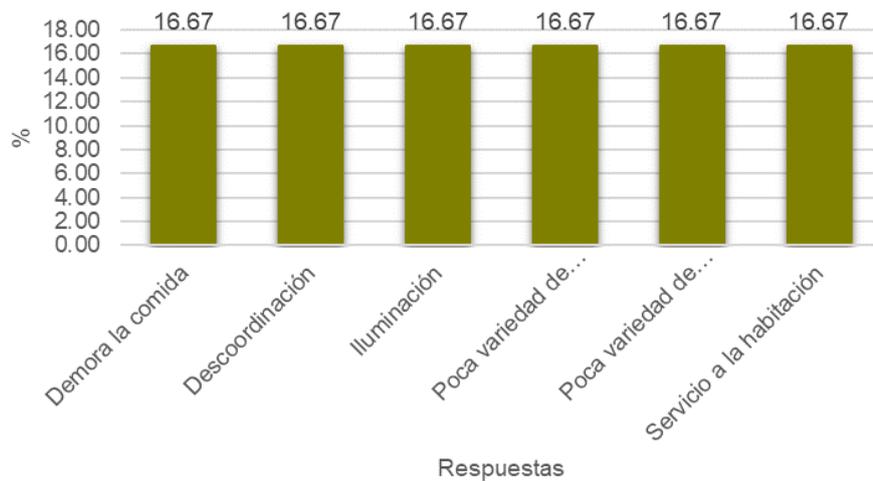
Indique lo que no le gustó del restaurante en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce

Respuesta	f	Fr	%	F
Demora la comida	1	0.17	16.67	1
Descoordinación	1	0.17	16.67	1
Iluminación	1	0.17	16.67	1
Poca variedad de comida vegana	1	0.17	16.67	1
Poca variedad de platos a la carta	1	0.17	16.67	1
Servicio a la habitación	1	0.17	16.67	1
TOTALES	6	1	100	

Nota: La tabla muestra la percepción de los huéspedes sobre el servicio de restaurantes del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce.

Gráfico 11.2

Indica ítems de mejora del restaurante en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce



En base a los resultados de esta pregunta, se obtiene que los encuestados califican el servicio de restaurantes como “muy bueno”, enfatizan que las instalaciones, el servicio y la extensa variedad de platos son lo más destacable del hotel. Asimismo, consideran que la amabilidad y la buena calidad de atención de su personal hacen que el momento de la comida sea mucho más placentero y cómodo.

En cuanto a la percepción negativa que los huéspedes podrían tener sobre el servicio de restaurantes del hotel, algunos de ellos bajo sus experiencias personales, comentan que hay demoras del personal para entrega de los platos a la mesa, se evidencia una ligera descoordinación entre los meseros para tomar el pedido, hay poca iluminación en algunas áreas del restaurante y pocas o casi nulas opciones de comida vegana y platos a la carta dentro del menú del hotel.

Tabla 14

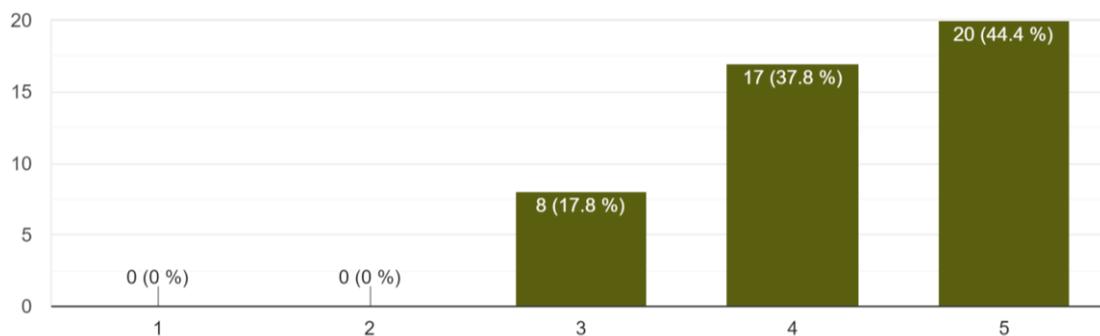
¿Qué calificación le da al tiempo de atención en el restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?

Respuesta	f	Fr	%	F
1	0	0.00	0	0
2	0	0.00	0.00	0
3	8	0.18	17.78	8
4	17	0.38	37.78	25
5	20	0.44	44.44	45
TOTALES	45	1	100	

Nota: La tabla muestra la calificación de los huéspedes al tiempo de atención en el restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce.

Gráfico 12

Calificación al tiempo de atención en el restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce



De las 45 encuestas realizadas, se observa que la gran mayoría le da una buena calificación al hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce. Esto se interpreta que el personal de servicio y cocina del hotel está capacitado para cumplir con los plazos determinados en la preparación y entrega de los platos y aperitivos. Estos resultados demuestran que la estrategia de atención de preguntar la hora que desean sus pedidos y cumplir con todo lo solicitado, hace que genere un servicio de calidad al cliente, lo que demuestra que el talento humano está capacitado en cada una de las áreas, haciendo sentir satisfechos a los clientes.

Tabla 15

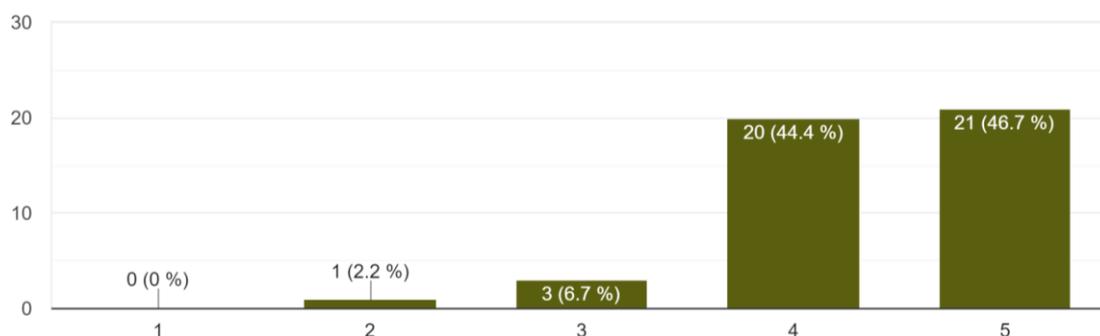
Considerando su estadía en el hotel, ¿qué tan probable es que recomiende el servicio turístico del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce a sus familiares y/o amistades?

Respuesta	f	Fr	%	F
1	0	0.00	0	0
2	1	0.02	2.22	1
3	3	0.07	6.67	4
4	20	0.44	44.44	24
5	21	0.47	46.67	45
TOTALES	45	1	100	

Nota: La tabla muestra el nivel de recomendación de los huéspedes en relación al servicio turístico del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce.

Gráfico 13

Nivel de recomendación de los huéspedes en relación al servicio turístico del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce



Se deduce que los servicios turísticos son importantes para los huéspedes porque el hotel cuenta con una gran variedad de opciones para visitar y realizar actividades recreativas para las parejas como las familias numerosas. La atención del personal turístico es profesional y están en todo momento con los huéspedes para hacer más llevadera su experiencia y puedan conocer centros o puntos importantes dentro del hotel, la información y acompañamiento del personal hacen el viaje mucho más ligero, cómodo e invita a todos los huéspedes a sentirse relajados en un ambiente favorable para ellos óptimo para invitar a más personas para que compartan dicho confort y comodidad.

Tabla 16

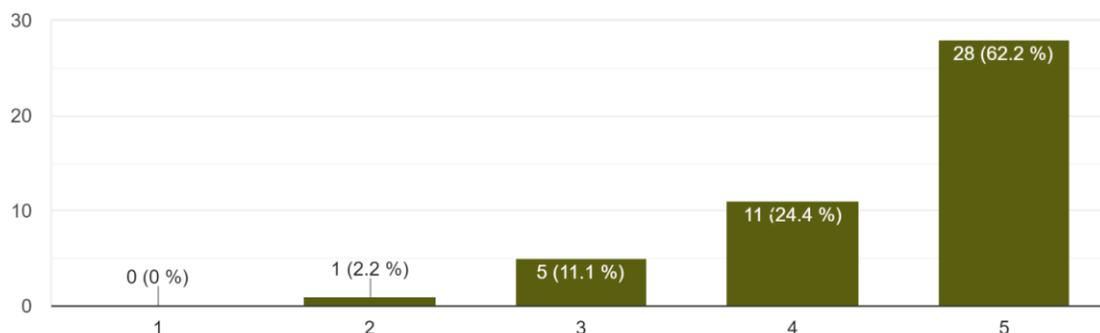
Según su opinión ¿qué tan importante es que en las áreas del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce cuenten con contenedores donde se promueve el reciclaje?

Respuesta	f	Fr	%	F
1	0	0.00	0	0
2	1	0.02	2.22	1
3	5	0.11	11.11	6
4	11	0.24	24.44	17
5	28	0.62	62.22	45
TOTALES	45	1	100	

Nota: La tabla muestra la importancia que los huéspedes le dan a contar con contenedores de reciclaje en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce.

Gráfico 14

Importancia de contar con contenedores de reciclaje



De las 45 encuestas realizadas, se observa que la gran mayoría de los huéspedes sienten que es muy importante que el hotel cuente con contenedores que promuevan el reciclaje, generando un ambiente de limpieza en las instalaciones, contribuyendo a reducir el impacto ambiental de su actividad, lo cual genera la disminución de la contaminación en la laguna, cuidando del medio ambiente y la fauna local.

Se resalta que solo 2.2% no considera importante usar los contenedores de reciclaje en los diferentes ambientes, lo cual demuestra que todavía hay personas quienes no consideran aspectos medioambientales básicos como la utilización de dichos contenedores y no les importa el impacto que esto causa al medio ambiente.

Tabla 17

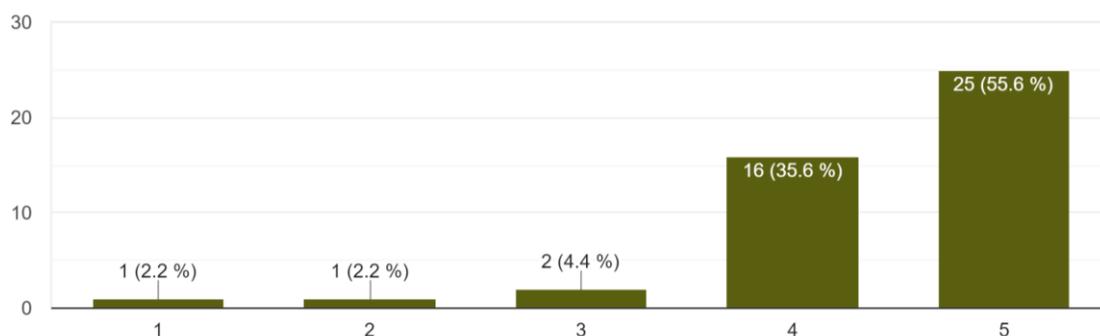
¿Qué tan importante considera la inclusión de los productos orgánicos cosechados en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en la carta del restaurante?

Respuesta	f	Fr	%	F
1	1	0.02	2.22	1
2	1	0.02	2.22	2
3	2	0.04	4.44	4
4	16	0.36	35.56	20
5	25	0.56	55.56	45
TOTALES	45	1	100	

Nota: La tabla muestra la importancia de incluir los alimentos orgánicos dentro de la carta del restaurante en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce.

Gráfico 15

Importancia de contar con alimentos orgánicos dentro de la carta del restaurante en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce



En base a los resultados obtenidos, se considera como importante la inclusión de productos orgánicos en el restaurante, ya que es una excelente forma de promover la conciencia ambiental, generar mayor contacto con la naturaleza y que los huéspedes puedan acceder a productos frescos, saludables y con mejor sabor. De igual manera al producir productos orgánicos dentro del hotel se puede invitar a los huéspedes para que sean parte de todo el proceso de recolección de alimentos de la huerta y estén presentes hasta que tengan sus alimentos servidos en el restaurante y que estos puedan vivir una nueva experiencia con respecto a los alimentos orgánicos.

Tabla 18

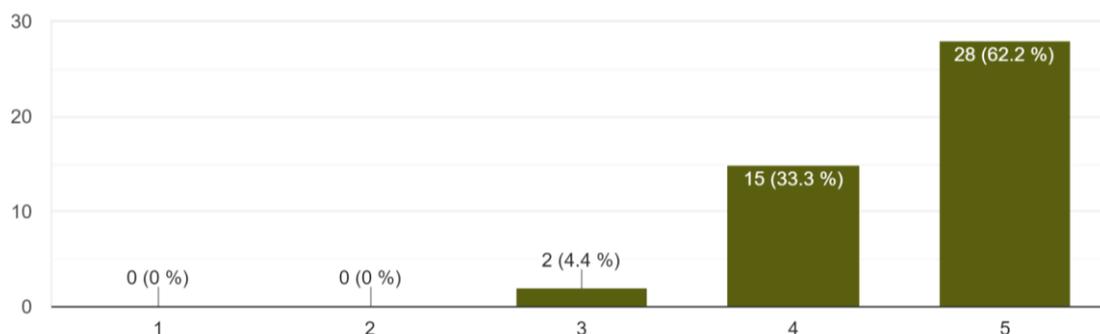
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la limpieza del comedor del restaurante en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?

Respuesta	f	Fr	%	F
1	0	0.00	0	0
2	0	0.00	0.00	0
3	2	0.04	4.44	2
4	15	0.33	33.33	17
5	28	0.62	62.22	45
TOTALES	45	1	100	

Nota: La tabla muestra la calificación de los huéspedes respecto a la limpieza del comedor en el restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce.

Gráfico 16

Calificación de la limpieza en el comedor del restaurante en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce



De las 45 encuestas realizadas, se observa que la gran mayoría de los huéspedes se sienten muy satisfechos con la limpieza del área del restaurante dentro del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce. Esto se interpreta, que el personal de servicio está capacitado en las necesidades de los clientes, ya que se encontraban atentos cuando los comensales terminaban sus platillos para retirarlos, sin generar incomodidad a los clientes. lo cual genera limpieza durante todo el tiempo, resaltando la limpieza y control de mosquitos en sus instalaciones, a pesar de la gran cantidad de insectos del lugar.

Tabla 19

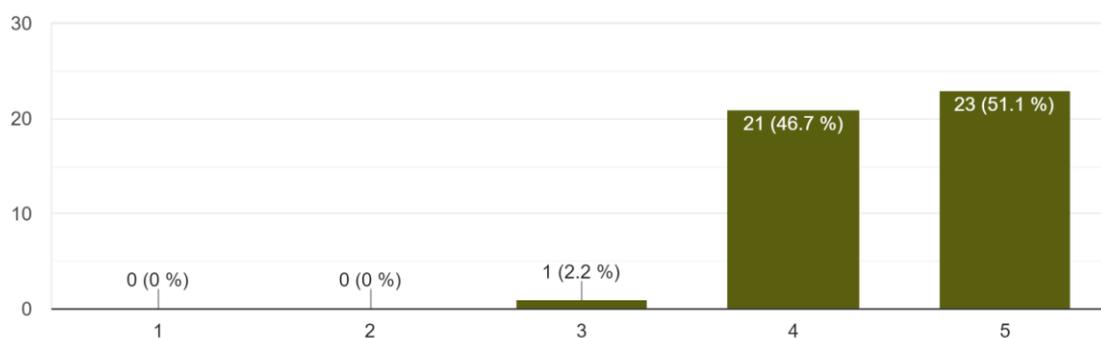
¿Qué tan satisfecho(a) se siente con los servicios eco amigables y sostenibles que brinda el restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?

Respuesta	f	Fr	%	F
1	0	0.00	0	0
2	0	0.00	0.00	0
3	1	0.02	2.22	1
4	21	0.47	46.67	22
5	23	0.51	51.11	45
TOTALES	45	1	100	

Nota: La tabla muestra el nivel de satisfacción que tienen los huéspedes con los servicios eco amigables y sostenibles que brinda el restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce.

Gráfico 17

Satisfacción con los servicios eco amigables del restaurante en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce



En base a los resultados los huéspedes se sienten bien satisfechos con los servicios, ya que les brindan una total experiencia del cuidado ambiental y generan conciencia sobre el impacto en el ambiente de la flora y fauna. Así mismo, al estar en un espacio sostenible, se genera una menor cantidad de residuos y hay una mejor calidad de aire, ya que al ser un lugar ecológico no se emanan sustancias tóxicas, el aire está limpio de sustancias orgánicas volátiles y eso ayuda a eliminar ácaros. Los espacios con diseño armónico y las entradas de luz natural ayudan como servicios eco amigables permiten regular la humedad de los diversos ambientes del hotel dando una atmósfera confortable y cómoda durante toda la estadía.

Tabla 20

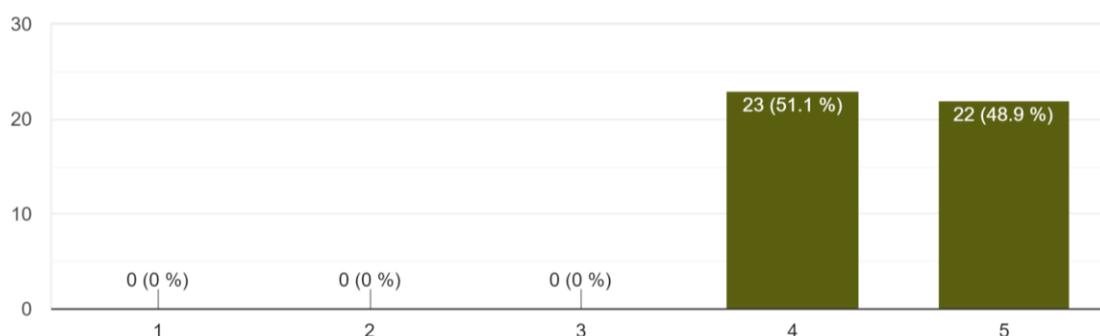
¿Considera usted que los servicios brindados del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce cumplen con sus expectativas?

Respuesta	f	Fr	%	F
1	0	0.00	0	0
2	0	0.00	0.00	0
3	0	0.00	0.00	0
4	23	0.51	51.11	23
5	22	0.49	48.89	45
TOTALES	45	1	100	

Nota: La tabla muestra la calificación de los huéspedes al restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce.

Gráfico 18

Calificación de los servicios brindados versus las expectativas del huésped.



De las 45 encuestas realizadas, se observa que la gran mayoría de los huéspedes se sienten muy satisfechos con los servicios brindados del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce. Se interpreta que el hotel ofrece al huésped un servicio ecológico sostenible de calidad acorde a la tendencia del ecoturismo. tomando en cuenta la alimentación, hospedaje, sala de diversiones, transporte, uso de instalaciones y transporte. cubriendo las expectativas de los clientes, quienes pudieron descubrir algo más de lo habitual y sorprendiéndose por la calidad de su servicio e instalaciones del hotel.

Tabla 21

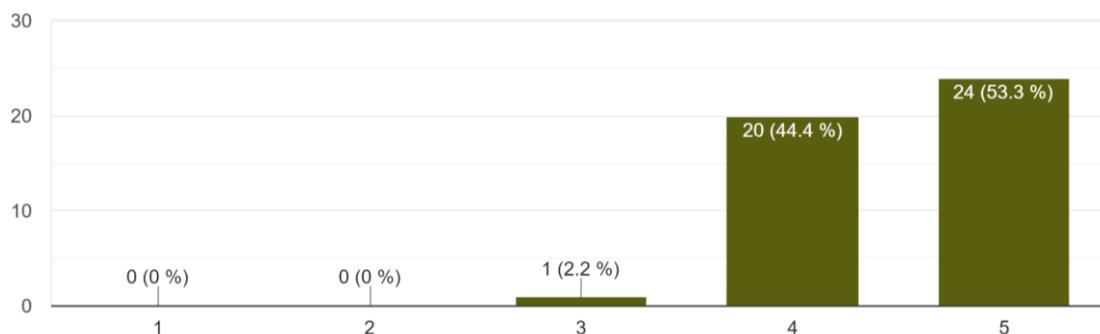
En una escala del 1 al 5 ¿cómo calificaría usted el servicio brindado por parte de los empleados del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?

Respuesta	f	Fr	%	F
1	0	0.00	0	0
2	0	0.00	0.00	0
3	1	0.02	2.22	1
4	20	0.44	44.44	21
5	24	0.53	53.33	45
TOTALES	45	1	100	

Nota: La tabla muestra la calificación de los huéspedes con respecto al servicio brindado por parte de los empleados del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce

Gráfico 19

Calificación sobre la atención del personal del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce



De los resultados se destaca que el servicio brindado es muy bueno y se entiende que el personal de servicio tiene capacidad para diversas situaciones que se presenten durante la estancia de los huéspedes. Es decir, sabes cómo gestionar diversos niveles de quejas, ya que todo el tema relacionado a los clientes se debe solucionar rápidamente y con la gestión adecuada; asimismo saben cómo brindar mayor comodidad a los huéspedes estando pendiente de todas las necesidades, siendo amables y estando preocupados por las comodidades de los huéspedes. Se entiende también que el personal está capacitado para solucionar problemas, cuentan con herramientas y el entrenamiento necesario para ayudar a minimizar y controlar una crisis que se presente en cualquier momento escuchando y generando empatía con los huéspedes.

Tabla 22

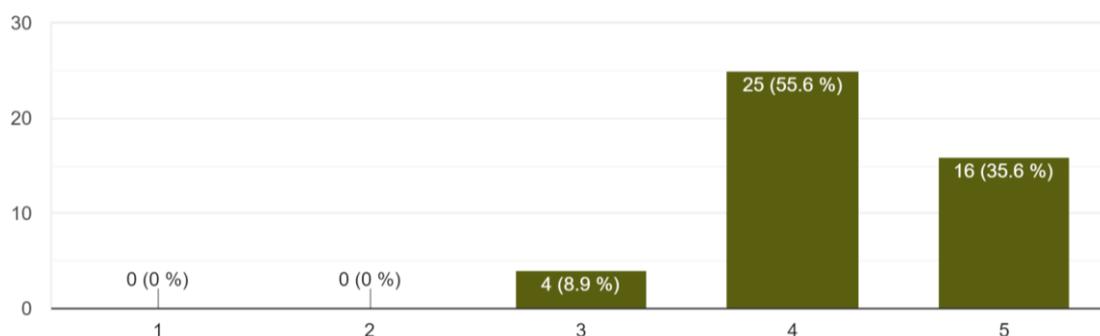
En una escala del 1 al 5 ¿cómo calificaría los precios de las actividades y servicios que ofrece el Sumaj Lagoon Lodge Sauce?

Respuesta	f	Fr	%	F
1	0	0.00	0	0
2	0	0.00	0.00	0
3	4	0.09	8.89	4
4	25	0.56	55.56	29
5	16	0.36	35.56	45
TOTALES	45	1.00	100	

Nota: La tabla muestra la calificación de los huéspedes al restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce.

Gráfico 20

Calificación sobre los precios de las actividades y servicios que ofrece el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce



Con los datos obtenidos, podemos deducir que la mayoría de los clientes encuestados, informa que la calidad de los servicios y las actividades que ofrece el hotel como: kayak, botes con pedales, juegos de mesa, entre otros. Incluidos de forma gratuita en la tarifa del hotel, se encuentran satisfechos. Por lo tanto, el precio está relacionado en base a lo que desee experimentar el cliente, logrando sorprenderlo por darle más de lo que esperaba, lo cual hace que el tiempo en la estancia sea entretenido y muy dinámico. logrando una satisfacción en la experiencia vivida.

Resaltando que solo el 8.9% se encuentra en una posición neutral, ya que por el precio es equivalente a un hotel de 3 a 4 estrellas en la misma ciudad de Tarapoto.

5.7.1.1.1 Análisis ligados a las hipótesis

Hipótesis Principal

La gestión de servicios sostenibles influye en la aceptación del servicio turístico para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto. Esta hipótesis se puede validar debido a que los huéspedes del hotel objeto de estudio (64%), consideran en gran medida que es muy importante la existencia de un mobiliario que vaya orientado a la sostenibilidad y en armonía con la naturaleza.

Adicionalmente se puede considerar que, los huéspedes se encuentran muy satisfechos con el servicio turístico que brinda el hotel Sumaj Lagoon Lodge en un 51.1%, esto refleja gran aceptación con el mobiliario eco-sostenible y podemos agregar a los platos y/o comida orgánica que se brinda en este lugar.

Con respecto a la aceptación y cuan recomendable sería el Hotel Sumaj Lagoon Lodge, se puede mencionar que un 97.8% de los huéspedes, recomendaría el hotel. Un 29.73% considera la calidad de servicio como un factor relevante y finalmente un 10.81% consideró un buen ambiente para hospedarse durante su estadía.

Dicho esto, podemos concluir que la gente muy aparte de recomendar el lugar, se siente a gusto con el ambiente eco sostenible que hay y ese contacto con la naturaleza brindado en el servicio turístico del hotel Sumaj Lagoon Lodge.

Hipótesis Específicas

H1: La gestión de servicios sostenibles influye en la aceptación de alimentos orgánicos para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto.

Los resultados muestran que aproximadamente un 60% de los huéspedes se encuentra muy satisfecho con la venta de productos y/o comida orgánica en el lugar. Por lo que las evidencias estadísticas nos conducen a aceptar esta hipótesis específica en donde un mayor consumo de este tipo de alimentos aumentaría la aceptación de turistas.

Concluyendo con ello, existe gran aceptación de parte de los clientes referente a los alimentos que se brindan en el Hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce.

Podemos deducir que con 55.6% la mayoría de los clientes se encuentran satisfechos, con la calidad de los servicios y las actividades que ofrece el hotel como: kayak, botes con pedales, juegos de mesa, entre otros. Incluidos de forma gratuita en la tarifa del hotel. generando una atmósfera confortable y cómoda durante toda la estadía.

H2: La gestión de servicios sostenibles influye en la comodidad del servicio turístico para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto.

Se observa, a través de las encuestas, que la gran mayoría de los huéspedes se encuentran satisfechos con todo el servicio brindado en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce, asimismo se destaca que la gestión y capacidad de atención de servicio junto con la atención continua sobre las necesidades de los clientes favorecen a que los huéspedes se sientan cómodos con el servicio por la buena la atención brindada por el hotel.

En cuanto a los servicios sostenibles ligados al diseño armónico en relación a la naturaleza, los huéspedes lo consideran importante debido a que el contacto con la naturaleza es fundamental durante toda su estadía para poder estar en un espacio de tranquilidad y bienestar. Para ellos parte de la comodidad influye en estar en un espacio agradable con luz natural que fomenta un estado de confort y bienestar.

H3: La gestión de servicios sostenibles influye en los servicios del restaurante para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto.

Los resultados nos muestran que un 63.33% se encuentra muy satisfecho con los tiempos de atención que hay en el restaurante lo que afianza la gran relación que existe entre la calidad y servicio que brinda el Hotel. Adicional a ello podemos considerar un 63.33% de

los huéspedes que creen en la importancia de inclusión de productos orgánicos cosechados en el hotel y que forman parte de los insumos de la oferta gastronómica.

Por lo que las evidencias estadísticas nos conducen a aceptar esta hipótesis específica en donde sí se adapta el hotel con servicios sostenibles tendríamos mayores visitantes turísticos en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto.

CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

6.1 Alcance esperado

Con la propuesta de innovación se busca promover prácticas eco sostenibles y a la vez implementar experiencias sostenibles para los huéspedes. Esta mejora permite al hotel contar con una opción para ahorro de insumos tanto para el restaurante como también para mejorar la experiencia del cliente con las actividades sostenibles dentro del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce. La intención es beneficiar a los turistas que visitan al hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce que buscan refugiarse en un lugar donde la naturaleza es parte del día a día y desconectarse de la ciudad y el estrés.

6.2 Descripción de la propuesta de innovación

Nuestra propuesta de innovación se encuentra basada en los resultados obtenidos de la encuesta efectuada a los huéspedes, la evaluación realizada durante la visita a las distintas áreas del hotel Sumaj Lagoon Lodge y el impacto de los servicios en el medio ambiente. Por lo cual se ha elaborado un plan de rediseño y/o adaptación dentro del espacio que ya se cuenta. Las cuales se implementarán de la siguiente forma

Tabla 23

Propuesta de innovación

ÁREA DEL HOTEL	PROPUESTA DE INNOVACIÓN
Restaurante	Huerto orgánico hidropónico
Habitaciones	Sistema de desconector de energía y cerraduras inteligente Uso de productos de aseo ecológicos y recargables
Área de recreación	Sistema de desinfección ecológico
Áreas comunes	Instalación de sistema de ahorro de agua y dosificador de jabón ecológico

	Implementación de mini gimnasio sostenible
Sistemas de residuos	Sistema de contenedores de basura para reciclaje
	Implementación de plan de mantenimiento de equipos
	Implementación de reciclaje de residuos para traslado de huéspedes
	Mejora en capacitación respecto al mantenimiento y limpieza del hotel

Nota: Elaboración propia

6.3 Diagnóstico situacional

El hotel Sumaj Lagoon Lodge se encuentra ubicado en la Laguna Azul a 5km del distrito de Sauce (ver figura 15). El hotel Sumaj Lagoon Lodge nace con el compromiso de ofrecer un servicio de excelencia para sus huéspedes, manteniendo un diseño armónico con su entorno, prácticas orientadas a la optimización de los recursos energéticos, biológicos y orgánicos, para lo cual aplican dentro de sus operaciones modelos sostenibles con el medio ambiente (ver anexo 5, figura 16).

Para lo cual el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce cuenta con las siguientes prácticas:

- Uso de paneles solares, para lo cual cuentan con una sala de almacenaje de energía en baterías. (ver anexo 5, figura 17)
- Terma Solar (ver anexo 5, figura 18)
- Biodigestores para filtración de agua que luego se usa para todos los servicios dentro del hotel. (ver anexo 5, figura 19)
- Pozos percoladores para recolección de agua de la laguna (ver anexo 5, figura 20)
- Sistema de ventilación natural (ver anexo 5, figura 21)

Además, al realizar la reserva del se cuenta con diversos servicios que se encuentran incluidos dentro del precio y también servicios con costos adicionales como:

- Desayuno incluido dentro de tarifa. (ver anexo 5, figura 22)
- Atención en bar y restaurante para almuerzo y cena costo adicional (ver anexo 5, figura 23)
- Amenities (ver anexo 5, figura 24)
- Piscina al aire libre no temperada (ver anexo 5, figura 25)
- Actividades acuáticas no motorizadas como Kayak, pedalonas, padel, etc los cuales están incluidos dentro del tarifa (ver anexo 5, figura 26)
- Juegos de mesa: Cartas, ping pong, billar incluidos dentro del tarifa (ver figura 27)

- Traslado en bote del muelle de hotel al puerto embarcaderos exclusivo para check in / check out en los horarios 12:50 - 13:10 pm y 17:45 - 18:10 pm (ver figura 28)

6.3.1 Reseña del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce

Misión

Brindar la mejor calidad de servicio en hospedaje, promoviendo prácticas eco amigables dentro del distrito de Sauce - Tarapoto.

Visión

Ser reconocidos como el mejor hotel sostenible a nivel nacional.

Valores

- Preservación de los recursos disponibles y áreas protegidas.
- Respeto al medio ambiente.
- Responsabilidad social.
- Concientización medioambiental.
- Transparencia.
- Confianza.
- Sostenibilidad.
- Innovación

A continuación, se presentará el FODA elaborado para el hotel Sumaj Lagoon Lodge

Tabla 24

FODA del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce

FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Calidad de atención.	Concientización de los turistas y población local sobre el cuidado del medio ambiente.
Diseño e infraestructura eco amigable con el medio ambiente.	Genera prácticas laborales.
Optimización de los recursos energéticos, hídricos, biológicos y orgánicos para su consumo.	Crecimiento económico para la localidad.
Brindan amenities eco amigables como: jabón, shampoo, etc.	Incremento de inversión turística por parte del gobierno
Cumple con los protocolos correspondientes y las buenas prácticas sanitarias post-covid	Incorporación de servicios sostenibles

Crecer en un nuevo mercado de turismo sostenible

DEBILIDADES	AMENAZAS
No tiene variedad de comida en la carta	Informalidad de las empresas hoteleras.
Difícil acceso	Cambios climáticos que afectan a los cultivos.
Pocos botes para transporte de huéspedes	Surgimiento de un competidor directo
Horario limitado de transporte propio del hotel	Disminución del turismo por el COVID - 19
	Ingreso y aumento de nuevos competidores
	Inseguridad ciudadana

Nota: Elaboración propia

6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora

6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación

Fase 1: Investigación

- Revisión teórica: Revisión teórica de los conceptos, antecedentes nacionales e internacionales, limitaciones y viabilidad de la investigación, así como, la redacción de todo el trabajo de investigación.
- Diseño Metodológico: diseño muestral, elaboración de las encuestas, validación de la encuesta por jueces expertos y la aplicación de la encuesta a los turistas nacionales.
- Análisis de resultados: elaboración y análisis de los resultados obtenidos a través de las encuestas, presentación de conclusiones y recomendaciones.
- Para la edificación de un hotel eco amigable deben utilizar los materiales propios de la zona (madera) que sea estrechamente en armonía con el entorno natural.
- Para el recojo de los desperdicios el hotel debe de contar con tachos en puntos estratégicos
- Para los servicios el hotel debe de contar con un generador de electricidad y el uso de paneles solares y el uso de sistema de filtración de agua, extraída de manera directa de la Laguna Azul, una vez procesada y purificada en el tanque se podrá dar uso el consumo de manera general.

Fase 2: Diseño e implementación del espacio eco amigable

- **Adaptación del espacio en el restaurante del hotel**

Para la adaptación del espacio, se buscará crear un huerto orgánico hidropónico que cuente con un sistema de riego de lluvia y con sistema acuapónico usando el agua de la laguna la cual será filtrada para luego ser usada en el cultivo hidropónico de los vegetales, esto con el fin de aprovechar nutrientes que los peces dejan en la laguna ya que estos son considerados como fertilizantes naturales para las plantas.

Con esta adaptación se podrá crear experiencias dentro del hotel y restaurante donde los huéspedes aprenderán a seleccionar y recolectar sus verduras. Para ello, el hotel ofrecerá un paquete que incluye la experiencia culinaria sostenible donde el huésped pueda recoger insumos frescos las cuales serán usadas en la preparación del plato elegido en la carta del restaurante o realizar ellos mismos la preparación del plato con asistencia del chef en turno. Adicionalmente esta propuesta permite tener variedad de platos por temporada, ya que se contará con ciertos insumos por estaciones del año.



Figura 5: Sistema de huerto orgánico hidropónico



Figura 6: Recolección y preparación de alimentos orgánicos

- **Rediseño del espacio en las habitaciones**

Para el rediseño en las habitaciones se propone el uso de cerraduras eléctricas con tarjeta de proximidad MiFare con desconector de energía el cual es un dispositivo que se colocará dentro de las habitaciones para gestionar de manera eficiente los encendidos y apagados de las luces y activación de energía eléctrica de los enchufes en las habitaciones. Con esta propuesta se busca ahorrar hasta un 65% de consumo de luz y que el huésped tenga una estadía más cómoda ya que no existirá la preocupación de dejar algún aparato enchufado.



Figura 7: Sistema de desconector de energía y cerradura inteligente

También proponemos la instalación de dispensadores recargables de acondicionador, shampoo y body gel sostenibles elaborados con insumos de la región, en vez de ofrecer los tradicionales amenities personales los cuales generan un exceso de residuos, además la elaboración de jabones artesanales en vez de jabón de tocador tradicional. Con esta propuesta buscamos reducir el impacto de los químicos que se encuentran en los productos comerciales en el medio ambiente y además generar conciencia medioambiental en los huéspedes.



Figura 8: Productos orgánicos y sistema de dispensadores

- **Rediseño en sistemas del área de recreación y áreas comunes**

Dentro de las actividades a realizar dentro del hotel cuenta con una piscina la cual es de uso continuo por los huéspedes, por lo cual para su mantenimiento se propone el uso de nuevos equipos de desinfección como la hidrólisis, la cual se produce a través de ánodos de cobre-plata y con pequeñas descargas se purifica el agua. Con esta iniciativa se busca eliminar el uso de productos químicos como el cloro que afectan al medio ambiente.



Figura 9: Sistema de desinfección hidrólisis

Proponemos la instalación de caños con temporizador, sistemas de descarga parcial para el tanque del inodoro y dosificadores de jabón ecológico en los baños de áreas comunes. Con esta iniciativa se busca el ahorro en el consumo del agua para preservación del recurso de la laguna.



Figura 10: Sistema para ahorro de agua y dispensador de jabón ecológico

Además, se implementará un mini gimnasio al aire libre, con el cual se busca que los huéspedes realicen actividad física en contacto con la naturaleza promoviendo un estilo de vida saludable pero también que contribuyan con el bombeo de agua en el tanque de recolección.



Figura 11: Implementación de mini gimnasio

- **Rediseño de sistema de reciclaje y residuos**

Nuestra propuesta de mejora está enfocada en aplicar medidas de prevención, reutilización, reciclaje y valorización de los materiales, con el fin de evitar y minimizar la creación de residuos siempre que sea posible.

Como primera medida, se implementará contenedores para reciclaje en las áreas comunes (piscina de adultos, piscina de niños, recepción, sala de juegos, área de descanso en el muelle, etc.) los cuales luego permitirán realizar una adecuada distribución de los residuos, para poder ser entregados a los gestores autorizados para el reciclaje de los materiales.

También se propone implementar el mantenimiento periódico de los equipos que se usan dentro del hotel para así alargar su vida útil y una vez detectado que ya requiere una renovación el equipo sea entregado a las autoridades competentes para que puedan reutilizar las piezas que aún estén en buenas condiciones. Con esta medida se espera disminuir la generación de residuos por parte del hotel y ahorrar en costos de sustitución.



Figura 12: Implementación de sistema de reciclaje

Además, se propone el reciclaje de residuos como el aceite usado en la cocina el cual será almacenado correctamente en contenedores específicos para luego ser transformado a biodiésel aprovechando y dando continuidad a su ciclo de vida. Con esta mejora se espera reducir el impacto medio ambiental y a su vez usar este combustible de origen natural para el traslado del huésped desde el muelle principal al muelle del hotel.



Figura 13: Ciclo de elaboración de biodiésel

Adicionalmente respecto al mantenimiento y limpieza del hotel se propone el uso de productos inocuos, uso de detergentes biodegradables, sin fosfatos ni cloro y limpiadores no corrosivos. Implementando también métodos de limpieza para reducir el uso de agua como por ejemplo spray, aire comprimido, agua a alta presión.



Figura 14: Productos biodegradables

Fase 4: Medición de resultados

Diseñar estándares de medición respecto a la satisfacción del usuario final.

Luego del hospedaje se tomará una pequeña encuesta a los huéspedes en base a 3 preguntas:

- 1 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios brindados por parte del hotel Sumaj Lagoon Lodge?
- 2 ¿Consideras que los precios del hotel van de acuerdo a la calidad de nuestros servicios? Indique su respuesta.
- 3 Usted recomendaría el hotel Sumaj Lagoon Lodge a sus amistades y amigos?
- 4 ¿Cuáles son las cosas que te gustaría cambiar en el hotel? Indique su respuesta

Con la finalidad de determinar la aceptación de los turistas nacionales sobre los servicios sostenibles brindados. Para ello, se tomará en cuenta la satisfacción del huésped para ofrecer una mejor experiencia, ofreciendo un servicio de calidad. Gracias a la encuesta nos permitirá identificar qué áreas de mejora continua se debe aplicar para perfeccionar el servicio y/o producto que se ofrece, esto ayudará a incrementar la cartera de clientes y aumentar la confianza.

6.4.2 Presupuesto

Tabla 25

Presupuesto de la investigación

Objetivo	Detalle	Cantidad	Costo
Investigación del proyecto	Investigador	3	Proporcionado por el investigador
	Laptop	4	Proporcionado por el investigador
	Encuestas	45	Proporcionado por el investigador
	Lapiceros	3	2.20
	Hospedaje	3	1,038.00
	Alimentación	3	725.00
	Movilidad	3	1,376.00
	Internet	60	79.90
	Asesoría	1	Proporcionado por ISIL
	Total		3,221.10

Nota: Elaboración propia. Importes expresados en soles

Tabla 26

Presupuesto de la propuesta de innovación

Objetivo	Detalle	Cantidad	Unid	Servicio	Costo
Huerto Orgánico Hidropónico	Jardinero	8	horas	Especialista en hidropónica	480.00
	Sistema hidropónico de PVC con 72 agujeros	6	unidades	Para implementación del huerto orgánico	1,085.76
	Maceta Hidropónica 5.5 Resistente Canastilla X 50 Unidades	50	unidades	Implementación del huerto orgánico	11,250.00
	Soluciones Nutritivas Hidroponía A B C Nutrientes X 1000 Lt	1 pack	mensual	Mantenimiento y fortalecimiento de los cultivos	95.00
	Semillas	Kit de 8	unidades	Cultivo hidropónico	30.00
	Esponja hidropónica para cultivo de semillas	450	unidades	Cultivo hidropónico	900.00
Sistema de desconector de energía y cerraduras inteligente	Economizador de Energía para Hotel - Smart	16	unidades	Habitación	1,872.00
	Técnico para instalación de cerraduras	1	persona	instalación de cerraduras y economizador de energía	1,500.00
	Cerradura Electrónica con Bluetooth EVO	16	unidades	Habitación	11,200.00
Uso de productos de aseo ecológicos y recargables	Dispensadores recargables de acondicionador y champú sostenibles Pack De 6 Jabones	32	unidades	Habitación	2,745.60
	Artesanales Arroz Saponificación Al Frío	30	unidades	Habitación	545.00
Sistema de desinfección ecológico	Hidrólisis Aquascenic Sugar Valley	2	unitario	Mantenimiento de las piscinas	11,200.00
	Especialista en piscina	1	unitario	Mantenimiento de las piscinas	80.00

Instalación de sistema de ahorro de agua y ahorro de recursos	Ahorrador Caño Grifo Llave Temporizada De Bronce Pesado Baño	20	unitario	Habitación y baños de áreas comunes	2,580.00
	Válvula de descarga Dual Coflex para sanitario de dos piezas	24	unitario	Habitación y baños de áreas comunes	1,654.56
	Dosificador de jabón ecológico	4	unidades	Habitación y baños de áreas comunes	109.20
	Repuesto de jabón ecológico	4	unidades	Habitación y baños de áreas comunes	93.60
Implementación de mini gimnasio sostenible	Mini gimnasio al aire libre, incluye traslado a Tarapoto	4	unitario	Áreas comunes	10,000.00
Sistema de contenedores de basura para reciclaje	Contenedores de reciclaje	6	unitario	Áreas comunes	1,470.00
Implementación de plan de mantenimiento de equipos	Técnico para mantenimiento de equipos	1	mensual	Mantenimiento de equipos	1,050.00
Implementación de reciclaje de residuos para traslado de huéspedes	Empresa tercerizadora	12	litros	Reutilización de aceite vegetal para proceso de creación de biodiesel que será usado como combustible del bote para traslado de huéspedes	36.00
Mejora en capacitación respecto al mantenimiento y limpieza del hotel	Productos de limpieza biodegradables	1	unitario	Mantenimiento y limpieza del hotel	52.80
Total					60,029.52

Objetivo	Detalle	Cantidad	Unid	Servicio	Costo
Transporte para implementación de todas las mejoras	Encomienda de productos	3	unitario	traslado de todos los productos	96.00
	Cruce Tarapoto - Sauce en balsa cautiva	1	servicios	traslado de todos los materiales	200.00

Cruce pueblo de Sauce hacia el hotel	4	servicios	traslado de todos los materiales	640.00
Total				936.00
INVERSIÓN TOTAL				60,965.52

Nota: Elaboración propia. Importes expresados en soles

CONCLUSIONES

De acuerdo al desarrollo de la presente tesis, se tienen las siguientes conclusiones:

- Se puede afirmar que a los visitantes les agrada y les gusta un ambiente sostenible, con contenedores de reciclaje para mantener un ambiente sostenible ya que, a diferencia de otros establecimientos hoteleros, el Hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce se encuentran en una zona ideal en donde no existen servicios de señal telefónica e internet, donde generan su propia energía a través de paneles solares. realizando el tratamiento de otros recursos elementales como el agua de la laguna, que sirve para uso en las habitaciones. Solo se utiliza el agua embotellada para consumo y la preparación de los alimentos. Así mismo, tienen un menor impacto en su operación en el cuidado de los recursos naturales de la zona, que es su principal atractivo.
- Así mismo, se observa que uno de los beneficios más importantes para estos establecimientos de hospedaje, es la experiencia que implica ejecutar las prácticas eco-amigables ante los visitantes turísticos ya que existe un segmento que realiza turismo de naturaleza muy preocupado por el cuidado del medio ambiente, el turista aprecia este tipo de experiencia por lo que está dispuesto a pagar más por hospedarse en establecimientos de estas características, tal y como se observó en las encuestas realizadas. Adicionalmente el hotel brinda actividades libres como: kayak, botes con pedales, mesa de billar, futbolito, entre otros. permitiendo que los clientes puedan relacionarse y compartir experiencias alejado de las rutinas diarias y el bullicio de la ciudad.
- Las características de la infraestructura del hotel, según las encuestas realizadas, son muy recomendadas. Ya contribuye con el desarrollo del ecoturismo en la zona. Se destaca por la efectividad de la ventilación natural dentro de las habitaciones.

Porque a pesar de las altas temperaturas del lugar, que puede llegar a ser sofocante, no fue necesario conectar un ventilador o aire acondicionado, que haga malograr la experiencia durante la estancia. Otro punto resaltante es el uso de los paneles solares, siendo el único sustento que provee de energía eléctrica en todo el hotel, pudiendo ser sustentable hasta 3 días cuando hay poca iluminación solar.

- En base a la encuesta realizada, los clientes indican que es muy importante contar con productos orgánicos dentro de la carta del restaurante. así mismo resaltan la limpieza y el tiempo en la preparación de platillos. Esto refleja que el personal de servicio se encuentra capacitado en cada una de las áreas y ambientes del hotel. hay que considerar que la venta de comida y productos orgánicos en el hotel es beneficioso porque aporta un gran valor agregado a sus comida con ingredientes 100% naturales que tienen dentro de sus instalaciones, fomenta la protección del medio ambiente y genera una experiencia sana, invitando a los huéspedes a reconectarse con las raíces de la naturaleza.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda adaptar el área del restaurante para colocar un huerto orgánico hidropónico con su sistema de riego de lluvias y sistema acuapónico. Esto permitirá reutilizar el agua de las lagunas para los cultivos de vegetales y aprovechar los nutrientes de esta, de esta manera se estará proporcionando una fuente sostenible para el cuidado de todos los cultivos, se incrementa la posibilidad de una fuente de agua de mayor calidad y se vuelve una ventaja más económica en comparación de otros procesos para la extracción de agua.
- Teniendo como base los resultados de las encuestas, los huéspedes sienten que el servicio de restaurante es muy bueno; sin embargo, no se ofrece algún tipo de actividad recreativa y de experiencia dentro de esa área. Se recomienda incluir un “paquete culinario” como un servicio personalizado para que los huéspedes vayan al huerto orgánico y puedan vivir una experiencia que los reconecte con la naturaleza, aprendan a recolectar vegetales y diferentes tipos de hierbas para la preparación de sus platos con la asistencia del personal de cocina. Esto no solo permitirá a los huéspedes vivir una experiencia mucho más personalizada, sino que también permitirá al hotel tener un catálogo mucho más amplio de platos para las diferentes estaciones del año al alcance de todos los huéspedes.
- Se recomienda utilizar dentro de las habitaciones dispensador con productos de uso personal (jabones, shampoo & body gel) a base insumos naturales propios de la región. En el caso de los jabones artesanales se considera utilizar extractos botánicos y aceites esenciales para aprovechar las propiedades de las plantas y cuidar la piel. Para el caso de los demás insumos se recomienda utilizar ingredientes obtenidos de cultivos orgánicos y que sean sostenibles con el medio

ambiente, de igual manera, se considera el uso de envases reciclables para evitar la contaminación del medio ambiente.

- Reutilización de los insumos de diferentes áreas en beneficio de los turistas. Para este punto se recomienda, como propuesta de mejora en los servicios de atención a los huéspedes, convertir el aceite de cocina en biodiesel para reducir el impacto ambiental y usarlo como fuente de combustible natural para los transportes de traslado del muelle principal al muelle del hotel.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Adams, R. (2021, 23 de noviembre). *Innovación sostenible: La clave en una época de retrocesos*. ExpokNews. <https://www.expoknews.com/innovacion-sostenible-la-clave-en-un-epoca-de-retrocesos/>

Amaya, B & León, E. (2020). *La Responsabilidad social empresarial del hotel y hacienda El Carmelo categoría 3 estrellas de Ica, Perú*. [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56473>

Alcaldía Mayor de Bogotá (2017, 7 de noviembre). *¿Sabes que son bienes y servicios sostenibles?* Intranet | Orquesta Filarmónica de Bogotá. <https://intranet.ofb.gov.co/sabes-que-son-bienes-y-servicios-sostenibles/>

Antonietti, B. (s.f.) citando a Cavassa Ramirez (2006) *SERVICIOS TURÍSTICOS I*. Universidad Tecnológica Nacional <http://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%C3%ADsticos.pdf>

Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (2017, junio). *Gestión Sustentable en Hoteles: Requisitos, especificaciones y criterios de sustentabilidad (2a ed.)* [Archivo PDF] <http://www.hotelesmasverdes.com.ar/wp-content/uploads/2018/07/Gesti%C3%B3n-sustentable-en-hoteles.pdf>

Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (2022, abril). *Estándar de Gestión Sustentable en Hoteles: Requisitos, especificaciones y criterios de*

sustentabilidad (3a ed.). [Archivo PDF] <http://www.hotelesmasverdes.com.ar/wp-content/uploads/2022/05/Hoteles-mas-Verdes-Estandar-de-Gestion-Sustentable.pdf>

Azali A. & River P. (2009, 3 de agosto). *Inmuebles Comerciales: "Inversiones en verde"*. La Nación. <https://www.lanacion.com.ar/propiedades/inmuebles-comerciales/inversiones-en-verde-nid1157780/>

Barucci (1976) citando a Moreno Fuentes (2016) Aproximación teórica del objeto de estudio del turismo. *Siembra*, 3 (1),105–110. <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/SIEMBRA/article/view/270/261>

BEA - Bioconstrucción y Energía Alternativa (2017, 27 de mayo) *Certificación EDGE*. <https://bioconstruccion.com.mx/certificacion-edge/>

Blanco, T. A. (2022, 10 de junio) *Descarga el monográfico de BBVA "El viaje hacia la sostenibilidad del turismo."* BBVA. <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/descarga-el-monografico-de-bbva-el-viaje-hacia-la-sostenibilidad-del-turismo/>

Broche, Y. & Ramos, R (2015, mayo - agosto). Procedimiento para la gestión de los residuos sólidos generados en instalaciones hoteleras cubanas. *Ingeniería Industrial*, vol. XXXVI (2), 240- 252. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360441056011>

- Buhalis, D. et al., (2011, setiembre) *Introducción al turismo*. OMT.
<http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>
- Cámara de España (s.f.) *Ecodiseño: Diseño de Productos-Servicios Sostenibles*.
<https://www.camara.es/innovacion-y-competitividad/como-innovar/disenosostenible>
- Cambridge (s.f) *El Turismo* [Archivo PDF]
https://www.cambridge.org/cambridgespanish/files/6414/0906/1947/Sample_Chapter_--_Temas_de_Turismo.pdf
- CERIUM (2021, 20 de setiembre) *Hoteles sostenibles: claves para convertirte en uno de ellos*.
<https://cerium.es/hoteles-sostenibles/>
- Cesuma, A. (s.f) *¿Qué es el sistema de gestión de desechos?*
<https://www.cesuma.mx/blog/que-es-el-sistema-de-gestion-de-desechos.html>
- CEUPE (2018, 10 de marzo) *Certificaciones del turismo sostenible*.
<https://www.ceupe.com/blog/certificaciones-del-turismo-sostenible.html>
- Chávez,I. (2019) *Herramientas de gestión de la motivación y su influencia en la calidad de servicio del área de atención al cliente de la asociación deportiva y cultural de Lima*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres]

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6455/ch%c3%a1vez_dif.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Chumpitaz, I. (2020) *La calidad del servicio de alojamiento y el nivel de satisfacción de los clientes del hotel Camino Real de la ciudad de Tacna en el año 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Tacna]

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1641/Chumpitaz-Prada-Ibrahim.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Comisión Nacional de Productos Orgánicos- CONAPO (s.f.). *REGLAMENTO TÉCNICO PARA LOS PRODUCTOS ORGANICOS*.

<https://www.siicex.gob.pe/siicex/resources/sectoresproductivos/reglamentotecnicoOrganicos.pdf>

Concepto del turismo sostenible.

https://nmssanctuaries.blob.core.windows.net/sanctuaries-prod/media/archive/management/pdfs/day3_concepts_manual_esp.pdf

ConceptoDefinición.de, Redacción (2021, 13 de febrero) *Definición de Comodidad*.

<https://conceptodefinicion.de/comodidad/>

ConceptoDefinición.de, Redacción (2019, 25 de julio) *Definición de Alimentos Orgánicos*.

<https://conceptodefinicion.de/alimentos-organicos/>

Conexión ESAN (2016, 31 de marzo) *El servicio turístico: la marca, el diseño, las garantías y el servicio posventa*. ESAN Escuela de Graduados en Negocios. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/03/servicio-turistico-la-marca-diseno-garantias-servicio-posventa/>

Cotrina (2017, 6 de junio) Sumaj *Lagoon Lodge: hostelería sostenible en la Cuenca Amazónica de Perú*. Entorno turístico. <https://www.entornoturistico.com/nuevo-concepto-hosteleria-sostenible-abre-puertas-la-cuenca-amazonica-peru-sumaj-lagoon-lodge/>

Decreto Supremo N°018-2015–MINAGRI. Texto único ordenado de la ley que aprueba el Reglamento para la Gestión Forestal. 29 de setiembre del 2015. Diario Oficial el Peruano N° 13917.

Decreto 75/2020. Ley del turismo de Cataluña. 4 de agosto del 2020. Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya N° 8195.

Diaz, D. (2019) *Modelo de gestión para el turismo cultural sostenible en la ciudad de Manizales*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia] <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/69713/1053832486.2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Escobar, S & Milena, D (2019) *Turismo sostenible y desarrollo: análisis del desarrollo turístico sostenible colombiano mediante el estudio de la efectividad de los programas de asistencia al desarrollo como modelos de ayuda a la sostenibilidad*

local. [Tesis de Doctorado, Universitat de Girona].
<http://hdl.handle.net/10803/667297>

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

Food and Agriculture Organization of the United Nations (2020, 18 de junio). *¿Te apasiona la comida? ¿Te consideras un 'foodie'? Este artículo es para ti.* <https://www.fao.org/fao-stories/article/es/c/1198361/>

Francesch, A. (2004) *Los conceptos del turismo. Una revisión y una respuesta.* *Gazeta de Antropología* (20). https://www.ugr.es/~pwlac/G20_29Alfredo_Francesch.pdf

Gavilanes, J. , Ludeña, C. & Cassagne, Y (2019) *Practica Sostenibles en Hoteles de lujo y primera en Guayaquil, Ecuador.* *Rosa Dos Ventos - Turismo e Hospitalidades*, 11(2), 400–416. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=473559293011>

Gisolf, Marinus C (2014) *Motivación en el Turismo.* <https://www.tourismtheories.org/?p=329&lang=es>

Gómez, M. & Saavedra, E (2002) *Economía Social: Ejemplo privilegiado de Empresas Socialmente Responsables.* En Lobo, M. & Moreno, M. (Eds.), *Hotelería Sostenible, una aproximación a la economía social como factor de competitividad de destinos*

turísticos. Instituto Paulista de Ensino e Pesquisa
<https://www.redalyc.org/journal/4776/477658116005/html/>

Gonzales Cabanillas, L. M., Paniagua Portugal, E. D., Temoche Gonzales, C. I., & Zamalloa Nalvarte, C. E. (2016) *Estado de la gestión ecológica de empresas del sector hotelero en el Perú.* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/7657>

Hammond, M. (2021, 2 de julio) *¿Qué es la gestión de servicio y cuáles son sus componentes?* Hubspot. <https://blog.hubspot.es/service/gestion-de-servicios>

Icontec (2020, 5 de mayo) *Certificación de Turismo Sostenible*
https://www.icontec.org/eval_conformidad/certificacion-de-turismo-sostenible/

Instituto de Sostenibilidad Turística (s.f) *Guía de implantación del Modelo ITH de Sostenibilidad Turística.* <https://www.ithoteler.com/wp-content/uploads/2021/03/Guia-Implantacion-Modelo-ITH-Sostenibilidad-Turistica.pdf>

ISTur (2011, setiembre) *Qué es un Hotel Sostenible.* Hotelessostenibles
<http://hotelessostenibles.com/que-es-un-hotel-sostenible/>

Jara, C; Anita, L (2013) *Modelo de un manual de buenas prácticas, higiene y seguridad alimentaria para los bares comedores de las parroquias eclesiales del cantón*

Cuenca. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Cuenca]
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3300/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>

Lalangui, J., Espinoza Carrión, C. R., & Pérez Espinoza, M. J. (2017) Turismo Sostenible: Un aporte a la responsabilidad social empresarial; sus inicios, características y desarrollo. *Universidad y Sociedad [seriada en línea]*, 9 (1), 148-153
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus21117.pdf>

Leal, M. (2017, 19 de Junio) *Turismo ecológico y sostenible: perfiles y tendencias*. Informe Ostelea. (n.d.). <http://www.aept.org/ostelea-turismo-sostenible-informe>

Llupart et al., (2009) Modelos de gestión turística: mirada crítica desde diferentes perspectivas. *RECUS*, 4(1), 16-25.
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:pbfhrqPbdPYJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7001764.pdf&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

López, M; Daniela, C (2018) *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

López, A. & Solís, M (2014) La evaluación de la calidad en el servicio: caso de estudio "Restaurant Familiar Los Fresnos". *Acta Universitaria*, 24(3), 35-49.
<https://www.redalyc.org/pdf/416/41631291004.pdf>

López,C., Calderó. G & De Azalea,F (2011) *La industria hotelera y el medio ambiente. El caso de la Isla de Ciudad del Carmen, Campeche. México.*
https://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/SOCIALES_8/Turismo/CL%20Robles.pdf

López, C; Monica, I., Morales, G; Maria, A & Escalante, F; Jose, J (2008) Análisis de la calidad en los servicios en hoteles de 2 y 3 estrellas en el centro histórico de la ciudad de Mérida. *Raites*, 3(5), 123 - 145.
https://www.researchgate.net/publication/46531881_ANALISIS_DE_LA_CALIDAD_EN_LOS_SERVICIOS_EN_HOTELES_DE_2_Y_3_ESTRELLAS_EN_EL_CENTRO_HISTORICO_DE_LA_CIUADAD_DE_MERIDA

Marcano, J. S. (2020, 29 de diciembre) *Alimentos orgánicos: ¿cuáles son sus beneficios para la salud y el medioambiente?* Bioguia.
https://www.bioguia.com/alimentacion/que-es-el-alimento-organico-definicion-y-ejemplos_87401114.html

Medina (2017) Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola: Identificador inválido.
Repositorio Institucional USIL.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3418/3/2017_Medina-Nu%C3%B1ez

Millan, J y Paredes,J (2019) *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL HOTEL EL GOLF.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2115/1/TL_MillanVasquezJorge_ParedesMestanzaJose.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2021, 1 de julio) *Sello Internacional SAFE TRAVELS para destinos turísticos.*
<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/2001539-sello-internacional-safe-travels-para-destinos-turisticos>

Morales, C. (2016) *Gestión de la calidad del servicio al cliente en restaurantes de hoteles de 4 y 5 estrellas de la provincia de Trujillo.* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10089/Morales%20Garc%20Cynthia%20Estefany.pdf?sequence=8&isAllowed=y>

Morán, M (2015, 14 de enero) *Consumo y producción sostenibles.* Desarrollo Sostenible.
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-consumption-production/>

Obispo, M; Tapia D. (2020) *Percepción de los responsables de la gestión de residuos sólidos en hoteles de Lima sobre las políticas empresariales en el campo.* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio del Loyola]
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/648b2bcb-c5ad-4e97-9ea6-f07029fc94ed/content>

Orgaz, F (2014) Turismo y cooperación al desarrollo: Un análisis de los beneficios del ecoturismo para los destinos. *El Periplo Sustentable*, (26), 47-66.
<https://www.redalyc.org/pdf/1934/193432638002.pdf>

Ostelea Tourism Management School (2015, 10 de octubre) *El turismo sostenible y sus comodidades*. <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/el-turismo-sostenible-y-sus-comodidades>

Ostelea Tourism Management School (2020, 9 de diciembre) *Hoteles sostenibles, realidad y tendencia*. <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/sostenibilidad/hoteles-sostenibles-realidad-y-tendencia>

Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Editorial ESIC.
<https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Peláez , R. C. (2017) *Investigación sobre el concepto de turismo de experiencias y sensaciones aplicación a un caso concreto*. [Tesis de doctorado, Universidad de Alcalá].
<https://ebuah.uah.es/dspace/bitstream/handle/10017/41948/Tesis%20Rosa%20Carmen%20Pelaez%20Velasco.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Perea, B. (2014, 22 de setiembre) *¿Qué aspectos marcan la diferencia en el confort de un alojamiento turístico?* Andalucía Lab. <https://www.andalucialab.org/blog/confort-alojamiento-turistico/>

Pérez, J; Gardey, A (2014, 26 de agosto) *Definición de servicios turísticos - Qué es, Significado y Concepto*. Definición. De. <https://definicion.de/servicios-turisticos/>

PNUD (2020, 15 de abril) *El turismo que queremos tras esta pandemia*. <https://www.pe.undp.org/content/peru/es/home/presscenter/articles/2020/el-turismo-que-queremos-tras-esta-pandemia.html>

Pololikashvili (2020) *Turismo y COVID-19: Guiar la recuperación turística*. UNWTO. <https://www.unwto.org/es/turismo-covid-19>

PromPeru (2013) *Perfil del Observador de Aves 2013*. [https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/Uploads/temp/loads_publicaciones_2039_Perfil del Observador de Aves 2013.pdf](https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/Uploads/temp/loads_publicaciones_2039_Perfil%20del%20Observador%20de%20Aves%202013.pdf)

PWC (2013) *Impuestos en Línea*. <https://www.pwcimpuestosonline.co/Repositorio%20PwC/PDF/Jurisprudencia/Consejo%20de%20Estado/Secci%C3%B3n%204/Sentencias/2013/Sen-19638-13-D.pdf>

Sánchez, E. (2021, 19 de noviembre) *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>

Sánchez, G. , Garrido, A. , Casarigoe, M. & Encinas, R. (2015) *Calidad del Sector de Restaurantes en Lima Metropolitana*. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú] <https://core.ac.uk/download/pdf/196542811.pdf>

SENAMHI (s.f.) *Pronóstico del tiempo para TARAPOTO (San Martín)*. <https://www.senamhi.gob.pe/?p=pronostico-detalle-turistico&localidad=0023>

SINIA. *Reciclaje y disposición final segura de RESIDUOS SÓLIDOS*. <https://sinia.minam.gob.pe/download/file/fid/39052#:~:text=Esta%20gesti%C3%B3n%20implica%20considerar%20todas,de%20manera%20mucho%20m%C3%A1s%20eficiente.&text=El%20paso%20siguiente%20es%20la,volver%20a%20usar%20los%20residuos.>

Stevens,P., Knutson, B y Patton, M (1995) DINESERV: a tool for measuring service quality in restaurants. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 36(2), 55-60. [https://doi.org/10.1016/0010-8804\(95\)93844-K](https://doi.org/10.1016/0010-8804(95)93844-K)

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

The Fork Manager (2018, 4 de febrero) *Los restaurantes orgánicos y la captación de clientes saludables.* <https://www.theforkmanager.com/es-es/blog/captacion-clientes-restaurantes-organicos>

Ramon Iglesias Tovar, J., Talón, P., & García-Viana, R. (2007). *Comercialización de productos y servicios turísticos (2a ed.)*. Editorial Síntesis. <https://www.sintesis.com/data/indices/9788497565080.pdf>

Ramón, R. (2020) *Ecolodge en Lunahuaná*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/4800>

UNWTO (2002). *Ecoturismo y áreas protegidas.* <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible/ecoturismo-areas-protegidas>

UNWTO (s.f) *Glosario de términos de turismo.* <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>

Vergara (2021, 31 de julio) *¡Buena noticia! Hoteles y restaurantes de Tarapoto reciben el sello Safe Travels.* Andina. <https://andina.pe/agencia/seccion-economia-2.aspx/www.iso.org/standard/Gobierno%20transferir%C3%A1%20S/noticia-buena-noticia-hoteles-y-restaurantes-tarapoto-reciben-sello-safe-travels-855634.aspx>

Wishna, V. (2000) Great expectations: The tastes of customers will become more diverse, more sophisticated-and harder to satisfy-than ever before. *Restaurant Business*, 9(1), 27-37.

Youkhadar (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>

Zambrano, Q., & Elizabeth J. (2020) *La importancia de la conciencia turística en la comunidad*. [Tesis de bachiller, Universidad de San Martín de Porres].
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/7665>

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Influencia de la gestión de los servicios sostenibles en la aceptación de turistas nacionales del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce. Tarapoto-2022						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			VARIABLE 1: Gestión de servicios sostenibles			
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	Item
¿De qué manera influye la gestión de servicios sostenibles en la aceptación del servicio turístico para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto?	Determinar de qué manera influye la gestión de servicios sostenibles en la aceptación del servicio turístico para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto	La gestión de servicios sostenibles influye en la aceptación del servicio turístico para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto	Gestión de servicio de reciclaje	Disponibilidad de lugares de reciclaje	¿Con qué frecuencia durante su estadía usó los contenedores de reciclaje que se encuentran dentro del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	2
					Según su opinión ¿qué tan importante es que en las áreas del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce cuenten con contenedores donde se promueve el reciclaje?	14
				Disponibilidad de mobiliario eco-sostenible	¿Qué tan importante consideras que el hotel Sumaj Lagoon	1

		Lodge Sauce cuente con mobiliario (sillas, mesas, etc.) eco sostenible?	
Sistema ecológico en servicios básicos	Disponibilidad de áreas con Luz natural para la iluminación	¿Qué tan importante es que el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce cuente con sectores donde la iluminación se da con luz natural?	3
	Disponibilidad de áreas con ventilación natural inducida	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso de ventilación natural en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	4
Disponibilidad de alimentos orgánicos	Disponibilidad de venta de comida y/o productos orgánicos	¿Qué tan importante considera la venta de comida y/o productos orgánicos, en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	5
		¿Qué tan importante considera la inclusión de los productos orgánicos cosechados en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en la carta del restaurante?	15
	Determinar la variedad de platos orgánicos	¿Qué tan satisfecho se encuentra con la variedad de platos orgánicos, en el	6

					restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	
Problema específicos	Objetivos Específicos:	Hipótesis específicas:	VARIABLES E INDICADORES			
			VARIABLE 2: Aceptación del servicio turístico			
			Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	Item
P1: ¿De qué manera influye la gestión de servicios sostenibles en la aceptación de alimentos orgánicos para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto?	O1: Determinar de qué manera influye la gestión de servicios sostenibles en la aceptación de alimentos orgánicos para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto	H1: La gestión de servicios sostenibles influye en la aceptación de alimentos orgánicos para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto	Comodidad del servicio turístico	Satisfacción del cliente	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio turístico del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce? ¿Por qué?	7
					¿Qué tan satisfecho(a) se siente con los servicios eco amigables y sostenibles que brinda el restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	17
					¿Considera usted que los servicios brindados del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce cumplen con sus expectativas?	18
					En una escala del 1 al 5 ¿cómo calificaría usted el servicio brindado por parte de los empleados del hotel	19

					Sumaj Lagoon Lodge Sauce?		
					En una escala del 1 al 5 ¿cómo calificaría los precios de las actividades y servicios que ofrece el Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	20	
					Nivel de recomendación	¿Usted recomendaría al hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce a sus amigos o familiares? ¿Por qué?	8
						Considerando su estadía en el hotel, ¿qué tan probable es que recomiende el servicio turístico del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce a sus familiares y/o amistades?	13
P2: ¿De qué manera influye la gestión de servicios sostenibles en la comodidad del servicio turístico	O2: Determinar de qué manera influye la gestión de servicios sostenibles en la comodidad	H2: La gestión de servicios sostenibles influye en la comodidad del servicio turístico para turistas nacionales		Diseño de habitaciones	Satisfacción del diseño o servicio de la habitación	¿Qué tan importante considera que el diseño armónico del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce tiene relación con los propósitos de la sostenibilidad?	9
					Duración de la estancia	Durante el tiempo de estancia ¿qué tan satisfecho se siente con todo el servicio	10

para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto?	del servicio turístico para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto	que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto			brindado en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	
P3: ¿De qué manera influye la gestión de servicios sostenibles en los servicios del restaurante para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto?	O3: Determinar de qué manera influye la gestión de servicios sostenibles en los servicios del restaurante para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto	H3: La gestión de servicios sostenibles influye en los servicios del restaurante para turistas nacionales que visitan el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Tarapoto	Servicios de restaurante	Satisfacción del servicio del restaurante	¿Cómo calificaría en general el servicio de restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	11
					¿Qué tan satisfecho se encuentra con la limpieza del comedor del restaurante en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	16
					¿Qué calificación le da al tiempo de atención en el restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	12

Anexo 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ITEMS	INST	ESCALAS				
								1	2	3	4	5
VI: Gestión de servicios sostenibles	Se define como la aplicación hacia la práctica del turismo de una manera social, ambiental económica y con una alta calidad	Hace referencia a la aplicación de una práctica turística respetando el medio ambiente y se define operativamente por 3 variables: gestión del reciclaje, sistemas ecológicos en servicios básicos y disponibilidad de contar con alimentos orgánicos	Gestión de reciclaje	¿Con qué frecuencia durante su estadía usó los contenedores de reciclaje que se encuentran dentro del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	Opción múltiple	2	CUESTIONARIO	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
				Según su opinión ¿qué tan importante es que en las áreas del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce cuenten con contenedores donde se promueve el reciclaje?		14						
				¿Qué tan importante consideras que el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce cuente con mobiliario (sillas, mesas, etc.) eco sostenible?		1						
			Sistema ecológicos en servicios básicos	¿Qué tan importante es que el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce cuente con sectores donde la iluminación se da con luz natural?		3						
				¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso de ventilación natural en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?		4						
				Disponibilidad de contar con alimentos orgánicos		¿Qué tan importante considera la venta de comida y/o productos orgánicos, en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?						
			¿Qué tan importante considera la inclusión de los productos orgánicos cosechados en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en la carta del restaurante?			15						
			¿Qué tan satisfecho se encuentra con la variedad de platos orgánicos, en el restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?			6						
			V2: Aceptaci	Es aquel diseño que respeta el		Hace referencia al diseño que						

ón del servicio turístico	medio ambiente y su funcionamiento o no tiene un impacto negativo en el lugar donde está construido.	respeto el medio en donde se construye y se define operacionalmente con 3 variables: comodidad en el servicio turístico, el diseño de habitaciones y servicio de restaurantes	¿Qué tan satisfecho(a) se siente con los servicios eco amigables y sostenibles que brinda el restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	17							
			¿Considera usted que los servicios brindados del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce cumplen con sus expectativas?	18							
			En una escala del 1 al 5 ¿cómo calificaría usted el servicio brindado por parte de los empleados del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	19							
			En una escala del 1 al 5 ¿cómo calificaría los precios de las actividades y servicios que ofrece el Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	20							
			¿Usted recomendaría al hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce a sus amigos o familiares? ¿Por qué?	8							
			Considerando su estadía en el hotel, ¿qué tan probable es que recomiende el servicio turístico del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce a sus familiares y/o amistades?	13							
			Diseño de habitaciones	¿Qué tan importante considera que el diseño armónico del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce tiene relación con los propósitos de la sostenibilidad?	9						
				Durante el tiempo de estancia ¿qué tan satisfecho se siente con todo el servicio brindado en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	10						
			Servicios de restaurante	¿Cómo calificaría en general el servicio de restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	11						
				¿Qué tan satisfecho se encuentra con la limpieza del comedor del restaurante en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	16						
				¿Qué calificación le da al tiempo de atención en el restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?	12						

Anexo 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE EL SERVICIO EN EL HOTEL SUMAJ LAGOON LODGE-| 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 el nivel de servicio sostenible del hotel Sumaj Lagoon Lodge de la ciudad de Tarapoto de sus instalaciones.

Marque con una X aquella respuesta que considere conveniente de acuerdo a la siguiente escala, donde 1 es el valor más bajo y 5 es el valor más alto

ÍTEMS	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Qué tan importante consideras que el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce cuente con mobiliario (sillas, mesas, etc.) eco sostenible?					
2	¿Con qué frecuencia durante su estadía usó los contenedores de reciclaje que se encuentran dentro del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?					
3	¿Qué tan importante es que el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce cuente con sectores donde la iluminación se da con luz natural?					
4	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el uso de ventilación natural en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?					
5	¿Qué tan importante considera la venta de comida y/o productos orgánicos, en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?					
6	¿Qué tan satisfecho se encuentra con la variedad de platos orgánicos, en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?					
7	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio turístico del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce? ¿Por qué?					
	Justifique su respuesta					
8	¿Usted recomendaría al hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce a sus amigos o familiares? ¿Por qué?					
	Justifique su respuesta					
9	¿Qué tan importante considera que el diseño armónico del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce tiene relación con los propósitos de la sostenibilidad? ¿Por qué?					
	Justifique su respuesta					
10	Durante el tiempo de estancia ¿qué tan satisfecho se siente con todo el servicio brindado en el Hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?					
11	¿Cómo calificaría en general el servicio de restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?					
	Indique qué le gustó más y qué no le gustó					
12	¿Qué calificación le da al tiempo de atención en el restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?					
13	Considerando su estadía en el hotel, ¿qué tan probable es que recomiende el servicio turístico del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce a sus familiares y/o amistades?					
14	Según su opinión ¿qué tan importante es que en las áreas del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce cuenten con contenedores donde se promueve el reciclaje?					
15	¿Qué tan importante considera la inclusión de los productos orgánicos cosechados en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en la carta del restaurante?					
16	¿Qué tan satisfecho se encuentra con la limpieza del comedor del restaurante en el hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?					
17	¿Qué tan satisfecho(a) se siente con los servicios eco amigables y sostenibles que brinda el restaurante del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?					
18	¿Considera usted que los servicios brindados del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce cumplen con sus expectativas?					
19	En una escala del 1 al 5 ¿cómo calificaría usted el servicio brindado por parte de los empleados del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce?					
20	En una escala del 1 al 5 ¿cómo calificaría los precios de las actividades y servicios que ofrece el Sumaj Lagoon Lodge Sauce?					

Anexo 4: VALIDACIÓN DE EXPERTOS

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Mg. Jorge Alberto Cerna Hernández
 1.2. Cargo e institución del experto: Docente – ISIL
 1.3. Nombre del instrumento: Encuestas
 1.4. Autor del instrumento: Lurdes García, Flavia Gamarra, Moises Cussi y Pilar Balvin
 1.5. Título de la investigación: Influencia de la gestión de los servicios sostenibles en la aceptación de turistas nacionales del hotel Sumaj Lagoon Lodge, Sauce, Tarapoto-2022

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. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					x
PROMEDIO DE VALIDACION						90%

INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del experto: Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio
 1.2. Cargo e institución del experto: Docente – ISIL - UNMSM
 1.3. Nombre del instrumento: Encuesta
 1.4. Autor del instrumento: Balvin María del Pilar, Cussi Moises, Gamarra Flavia Niccey, García Lurdes
 1.5. Título de la investigación: Influencia de la gestión de los servicios sostenibles en la aceptación de turistas nacionales del hotel Sumaj Lagoon Lodge, Sauce, Tarapoto - 2022

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. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					x
PROMEDIO DE VALIDACION						85%

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	x		
Item 2	x		
Item 3	x		
Item 4	x		
Item 5	x		
Item 6	x		
Item 7	x		
Item 8	x		
Item 9	x		
Item 10	x		
Item 11	x		
Item 12	x		
Item 13	x		
Item 14	x		
Item 15	x		
Item 16	x		
Item 17	x		
Item 18	x		
Item 19	x		
Item 20	x		

III. PROMEDIO DE VALORACION:

IV. 90 % 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: 14.11.2022

Firma del experto
 DNI N°: 06868042
 Mg. Jorge Alberto Cerna Hernández

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	X		
Item 2	X		
Item 3	X		
Item 4	X		
Item 5	X		
Item 6	X		
Item 7	X		
Item 8	X		
Item 9	X		
Item 10	X		
Item 11	X		
Item 12	X		
Item 13	X		
Item 14	X		
Item 15	X		
Item 16	X		
Item 17	X		
Item 18	X		
Item 19	X		
Item 20	X		

III. PROMEDIO DE VALORACION:

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: Lima, 25/11/2022

Firma del experto

DNI N° 41981490

Anexo 5: FOTOS DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

Figura 15

Ubicación del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce en Google Maps



Figura 16

Vista del hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce desde laguna azul



Figura 17

Paneles solares instalados en el hotel y sala de almacenaje de energía.

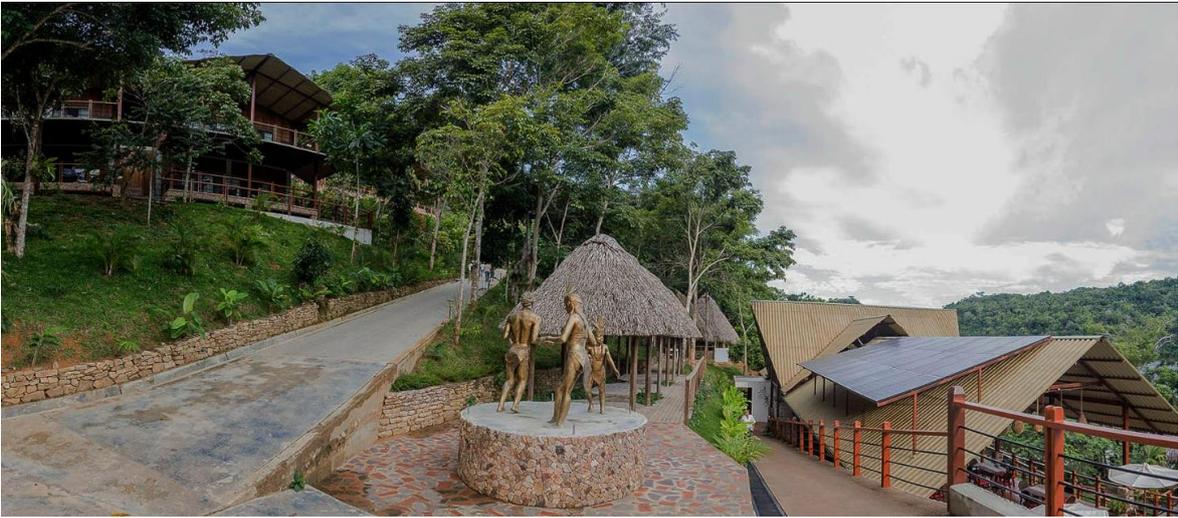


Figura 18

Termas solares

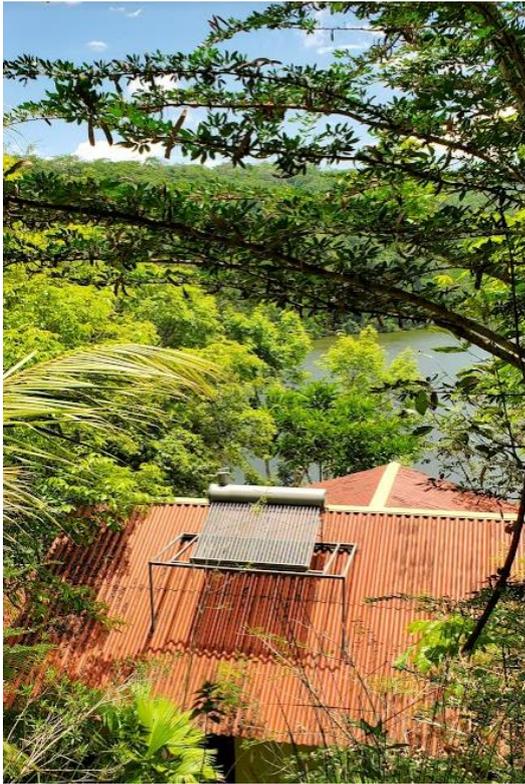


Figura 19

Biodigestores



Figura 20
Pozos percoladores



Figura 21
Sistema de ventilación natural en habitaciones

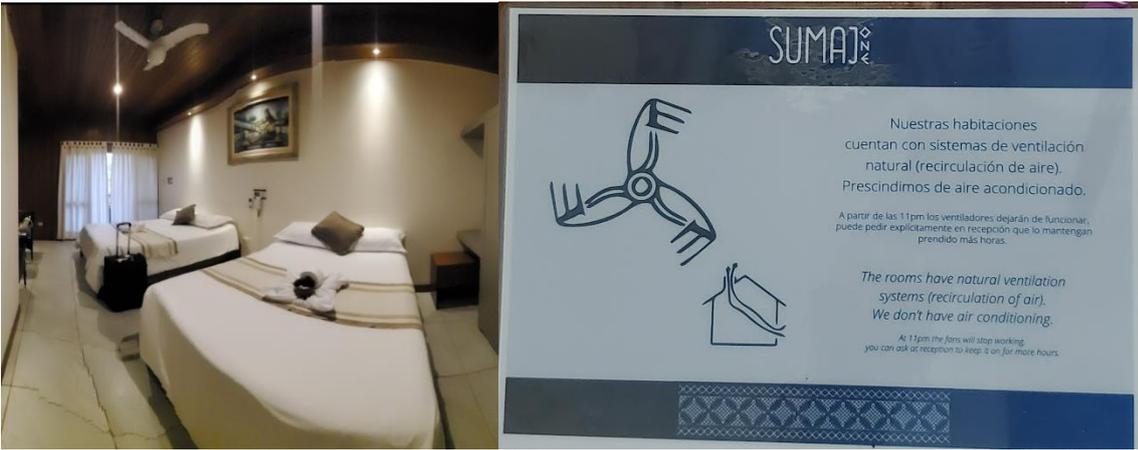


Figura 22

Desayuno



Figura 23

Atención bar y restaurante, servicio de almuerzo y cena





Figura 24
Amenities



Figura 25
Piscina al aire libre



Figura 26

Actividades acuáticas no motorizadas



Figura 27
Juegos de mesa



Figura 28

Traslado en bote



Figura 29

Vista desde el Hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce

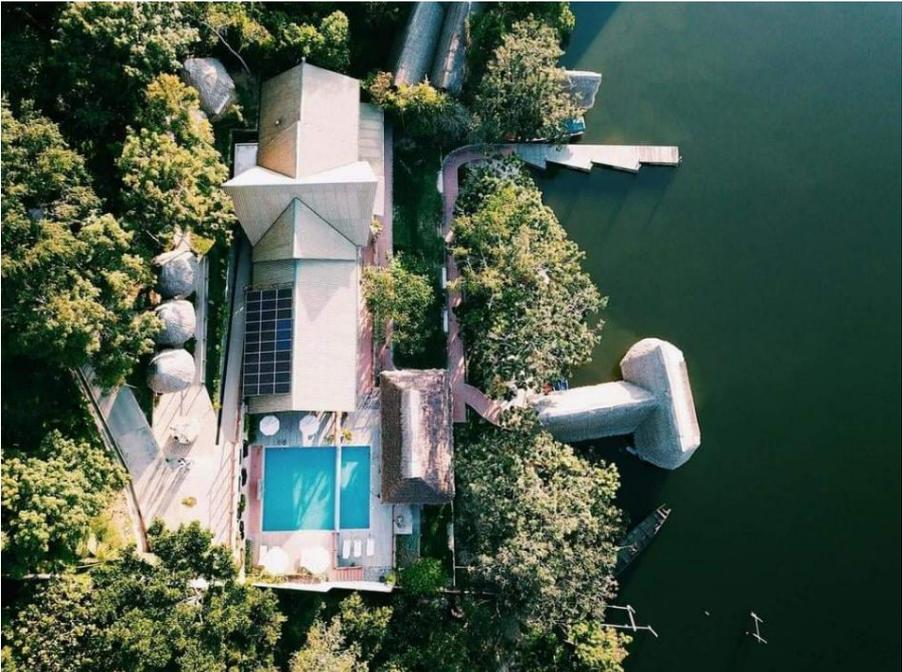


Figura 30

Evidencia de visita al hotel Sumaj Lagoon Lodge Sauce y entrevista al administrador

