



**MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE**

PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN

**Propuesta para el rediseño del  
Albergue Turístico Plaza del Bosque  
en un hotel sostenible**

PRESENTADO POR:  
TATIANA CHERVELLINI ORBEGOZO

PROYECTO FINAL DE GRADUACION  
PRESENTADO COMO REQUISITO  
PARCIAL PARA OPTAR POR EL TITULO DE  
MASTER EN GESTIÓN DEL TURISMO  
SOSTENIBLE

SAN JOSÉ, COSTA RICA  
ABRIL, 2018

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL  
SOSTENIBLE**



Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por la Universidad como Requisito parcial para optar al grado de Máster en GESTIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE

---

Ismael M. Rodríguez Herrera  
PROFESOR TUTOR

---

Carlos Hernández Hernández  
LECTOR No. 1

---

Laura Arguedas  
LECTOR No. 2

---

Tatiana Chervellini Orbegozo  
SUSTENTANTE

## **DEDICATORIA**

A mi familia, por ser mi más grande inspiración, por su amor y apoyo incondicional.

A Rafael, por ser mi soporte y demostrarme que trabajando en equipo y con amor, todo es posible.

## **AGRADECIMIENTOS**

A cada una de las personas que colaboraron de manera directa o indirecta en la realización de este trabajo, a los colaboradores del Albergue Turístico Plaza del Bosque, por su compromiso; a los profesores de UCI por su guía constante y a mi familia, que sin ellos, nada sería posible.

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN  
HOTEL SOSTENIBLE**

**ÍNDICE**

|   |    |
|---|----|
| HOJA DE APROBACIÓN  | 02 |
| DEDICATORIA   | 03 |
| AGRADECIMIENTO  | 04 |
| ÍNDICE  | 05 |
| ÍNDICE DE ILUSTRACIONES                                     | 07 |
| ÍNDICE DE CUADROS   | 08 |
| LISTA DE ACRÓNIMOS  | 09 |
| RESUMEN EJECUTIVO   | 10 |
| <br><b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>                         |    |
| 1.1 Antecedentes  | 12 |
| 1.2 Problemática del Albergue Turístico Plaza del Bosque    | 19 |
| 1.3 Justificación   | 22 |
| 1.4 Objetivos de la investigación                           | 23 |
| 1.5 Limitaciones de la investigación                        | 24 |
| 1.6 Viabilidad del estudio                                  | 24 |
| <br><b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>           |    |
| 2.1 Desarrollo Sostenible y Turismo                         | 26 |
| 2.2 Política de Sostenibilidad en el Sector Turismo         | 29 |
| 2.3 Certificación de Turismo Sostenible                     | 30 |
| 2.4 Criterios de Sostenibilidad del GSTC                    | 36 |
| 2.5 Sostenibilidad en Hotelería                             | 43 |
| 2.6 Categorización de un Hotel de tres estrellas en el Perú | 44 |
| <br><b>CAPÍTULO III: ANÁLISIS CONTEXTUAL</b>                |    |
| 3.1 Descripción de la realidad problemática del turismo     | 47 |
| 3.2 Panorama y Proyección del Turismo                       | 49 |
| 3.3 Sostenibilidad Hotelera en Latinoamérica                | 51 |
| 3.4 Turismo Sostenible en el Departamento de San Martín     | 56 |

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

**CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO**

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 4.1 Fuentes de información        | 59 |
| 4.2 Modalidad de la investigación | 59 |
| 4.3 Método de la investigación    | 60 |

**CAPÍTULO V: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

|   |    |
|---|----|
| 5.1 Características de Infraestructura        | 62 |
| 5.2 Servicios                                 | 62 |
| 5.3 Diagnóstico de categorización             | 63 |
| 5.4 Análisis de percepción actual del cliente | 68 |
| 5.5 Diagnóstico de Sostenibilidad             | 70 |
| 5.6 Procesos administrativos actuales         | 75 |
| 5.7 Mapeo de Actores                          | 78 |

**CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

|  |     |
|--|-----|
| 6.1 Mercado Meta                           | 81  |
| 6.2 Categorización tres estrellas          | 82  |
| 6.3 Guía de Categorización                 | 83  |
| 6.4 Gestión de la Sostenibilidad           | 85  |
| 6.5 Generación de Experiencias Sostenibles | 101 |

|              |     |
|--------------|-----|
| CONCLUSIONES | 106 |
|--------------|-----|

|                 |     |
|-----------------|-----|
| RECOMENDACIONES | 108 |
|-----------------|-----|

|              |     |
|--------------|-----|
| BIBLIOGRAFÍA | 110 |
|--------------|-----|

|        |     |
|--------|-----|
| ANEXOS | 112 |
|--------|-----|

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

|   |    |
|---|----|
| <b>Imagen 1:</b> Ubicación de Tarapoto en el Perú | 12 |
| <b>Imagen 2:</b> Vista aérea de Tarapoto          | 13 |
| <b>Imagen 3:</b> Foto del ACRCE                   | 14 |
| <b>Imagen 4:</b> Catarata de Carpishuyacu         | 16 |
| <b>Imagen 5:</b> Catarata de Huacamaillo          | 16 |
| <b>Imagen 6:</b> Catarata de Puyacaquillo         | 16 |
| <b>Imagen 7:</b> Catarata de Ahuashiyacu          | 16 |
| <b>Imagen 8:</b> Catarata del Breo                | 16 |
| <b>Imagen 9:</b> Laguna Azul, Sauce               | 17 |
| <b>Imagen 10:</b> Castillo de Lamas               | 18 |

## ÍNDICE DE CUADROS

|   |     |
|---|-----|
| <b>Cuadro 1:</b> Áreas Naturales Protegidas en San Martín               | 15  |
| <b>Cuadro 2:</b> Principales cataratas de la zona                       | 16  |
| <b>Cuadro 3:</b> Diferenciación de categoría de Albergue y Hotel        | 45  |
| <b>Cuadro 4:</b> FODA. Turismo en Perú                                  | 48  |
| <b>Cuadro 5:</b> Evolución del Turismo                                  | 49  |
| <b>Cuadro 6:</b> Requisitos mínimos de infraestructura                  | 64  |
| <b>Cuadro 7:</b> Requisitos mínimos de equipamiento                     | 65  |
| <b>Cuadro 8:</b> Requisitos mínimos de servicio                         | 67  |
| <b>Cuadro 9:</b> Requisitos mínimos de personal                         | 67  |
| <b>Cuadro 10:</b> Categorías de calificación en Booking                 | 68  |
| <b>Cuadro 11:</b> Categorías adicionales de calificación en Booking     | 70  |
| <b>Cuadro 12:</b> Mapeo de Actores                                      | 78  |
| <b>Cuadro 13:</b> Mercado Meta 1  | 81  |
| <b>Cuadro 14:</b> Mercado Meta 2  | 81  |
| <b>Cuadro 15:</b> Implementación de Infraestructura para categorización | 82  |
| <b>Cuadro 16:</b> Base de la Personalidad de marca de la empresa        | 86  |
| <b>Cuadro 17:</b> Ámbito Ambiental e Infraestructura                    | 88  |
| <b>Cuadro 18:</b> Ámbito Social   | 94  |
| <b>Cuadro 19:</b> Ámbito Económico                                      | 100 |
| <b>Cuadro 20:</b> Experiencias Sostenibles                              | 102 |

## LISTA DE ACRÓNIMOS

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>ACRCE</b>    | Área de Conservación Regional Cordillera Escalera   |
| <b>ANP</b>      | Áreas Naturales Protegidas  |
| <b>CESD</b>     | Center for Ecotourism and Sustainable Development   |
| <b>CO2</b>      | Dióxido de carbono  |
| <b>CST</b>      | Certificación de Sostenibilidad Turística   |
| <b>DIRCETUR</b> | Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo   |
| <b>ESCNNA</b>   | Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes                                       |
| <b>GSTC</b>     | Global Sustainable Tourism Council  |
| <b>ICT</b>      | Instituto Costarricense de Turismo  |
| <b>INDECOPI</b> | Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la<br>Protección de la Propiedad Intelectual |
| <b>ITH</b>      | Instituto Tecnológico Hotelero  |
| <b>ITR</b>      | Instituto de Turismo Responsable  |
| <b>MINAM</b>    | Ministerio del Ambiente   |
| <b>MINCETUR</b> | Ministerio de Comercio Exterior y Turismo   |
| <b>OMT</b>      | Organización Mundial de Turismo   |
| <b>ONG</b>      | Organización No Gubernamental   |
| <b>OTA</b>      | Online Travel Agencies  |
| <b>OTP</b>      | Observatorio Turístico del Perú   |
| <b>SUNAT</b>    | Superintendencia Nacional de Administración Tributaria  |
| <b>PNUMA</b>    | Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente  |

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo tiene como objetivo principal elaborar un plan para el rediseño del Albergue Turístico Plaza del Bosque para convertirlo en un hotel sostenible que contribuya con el desarrollo del sector turístico en la región San Martín, la misma que pertenece a la Amazonía del Perú.

En primer lugar, se presentará el panorama del turismo sostenible en la región y una descripción de la historia del Albergue Turístico Plaza del Bosque, esto a través de la descripción de la realidad problemática, en base a la cual se formularán los objetivos específicos, así como la justificación del tema en cuestión.

Teniendo en cuenta que el principal objetivo de la empresa es convertirse en un hotel sostenible con miras a conseguir una certificación internacional, se hizo un análisis de los beneficios de obtener una certificación de este tipo.

Así mismo, se desarrolló una evaluación de los requisitos con los que cumple el Albergue para la obtención de la categoría de Hotel de Tres Estrellas, en base a la cual se propondrá una guía para obtener dicha categorización.

Por último, se presentará la propuesta para el Plan de rediseño del Albergue Turístico Plaza del Bosque, la misma que comprende: Rediseño de servicios, propuesta de cambios y mejoras en infraestructura en base al diseño de experiencias sostenibles para los principales públicos de la empresa.

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN  
HOTEL SOSTENIBLE**

**CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**



# PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

## 1.1 ANTECEDENTES

### 1.1.1. Ubicación

El Albergue Turístico Plaza del Bosque está ubicado en Tarapoto (356msnm), una de las principales ciudades de la selva peruana, en la Región San Martín, al norte del Perú, de hecho la única ciudad de la región que cuenta con aeropuerto de vuelos comerciales y por consiguiente, la de mayor afluencia de turistas (tercera ciudad más visitada en el Perú).

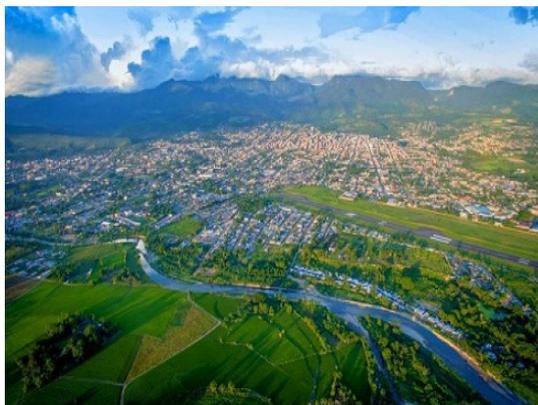
**Imagen 1:** Ubicación de Tarapoto en el Perú.



Fuente: Google Maps

Tarapoto es conocida como la Ciudad de las Palmeras, debido a que se caracteriza por contar con amplios bosques nubosos amazónicos y gran variedad de palmeras. Su mayor atractivo es su paisaje, la ciudad está rodeada de inmensas montañas y el acceso a cataratas y conexión con la selva es casi inmediata.

**Imagen 2:** Vista aérea de Tarapoto



Fuente: Municipalidad Provincial de San Martín

Debido a su ubicación y geografía, Tarapoto goza de un clima tropical que varía entre los 21 y los 34 grados centígrados.

Por su parte, el Albergue Turístico Plaza del Bosque se encuentra en la zona de Partido Alto, en la Avenida circunvalación, a solo 5 minutos en mototaxi del centro de la ciudad y a 15 minutos del ingreso del Área de Conservación Regional Cordillera Escalera (Ingreso Alto Shilcayo, el de mejor acceso). Otros sitios de interés cercanos al Albergue son: Chocolatería la Orquídea a 5 minutos caminando, Centro de Rescate Animal URKU a 10 minutos en mototaxi, Orquidiario de Tarapoto a 7 minutos en mototaxi.

### **1.1.2. Atractivos**

Tarapoto cuenta con múltiples atractivos turísticos que van desde experiencias vivenciales con comunidades nativas hasta impresionantes caídas de agua.

Como se ha señalado, Tarapoto es la ciudad donde convergen los turistas, es decir, el punto de partida para el turismo en la región San Martín, a continuación se describirán los principales atractivos de la zona.

### A) ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS (ANP)

Dentro de la ciudad de Tarapoto, a solo 15 minutos del centro, encontramos el Área de Conservación Regional Cordillera Escalera (ACRCE).

La Cordillera Escalera comprende un área de 149, 870 hectáreas y fue declarada como Área de Conservación el 25 de diciembre de 2005. En ella se puede observar parte de la cadena montañosa conocida como Cahuapayas que representan a las más jóvenes que se encuentran en los andes orientales peruanos. El sitio también es importante gracias a que alberga una importante muestra de los bosques nubosos montanos tropicales que abarcan más del 50% de su territorio. El Área de Conservación Regional Cordillera Escalera resulta valiosa además a causa de su capacidad de ser productora de una importante cantidad de agua que abastece a los más de 150 mil habitantes de los pueblos aledaños<sup>1</sup>.

**Imagen 3:** Foto del ACRCE



Fuente: ACRCE

---

<sup>1</sup> TurismoI (s/f). Turismo en Área de Conservación Regional Cordillera Escalera. Extraído el 20 de diciembre de 2018 de <https://turismoI.pe/naturaleza/area-de-conservacion-regional/area-de-conservacion-regional-cordillera-escalera.htm>

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

Otras áreas de interés son:

**Cuadro 1:** ANP en San Martín

| <b>Parque Nacional Río Abiseo - El Gran Pajatén</b>   | <b>Parque Nacional Cordillera Azul</b>   | <b>Bosque de Protección del Alto Mayo</b>  |
|---|--|--|
| <i>Ubicación:</i> Departamento de San Martín, provincia de Mariscal Cáceres.<br><i>Área:</i> 274,520 hectáreas.<br><i>Creación:</i> Año 1983. | <i>Ubicación:</i> Departamentos de San Martín, Loreto, Ucayali y Huánuco.<br><i>Área:</i> 1'353,190 hectáreas.<br><i>Creación:</i> Año 2001. | <i>Ubicación:</i> Moyobamba y Rioja.<br><i>Área:</i> 182,000 hectáreas.<br><i>Creación:</i> Año 1987 |

Fuente: Elaboración propia

Las ANP son un enorme atractivo debido a su belleza y proximidad, y el grueso de la demanda de ecoturismo en estas zonas proviene del turismo receptivo.

En cuanto a infraestructura turística, el ecoturismo en San Martín no ha alcanzado todavía su pico más alto en términos de servicio y planificación.

Por un lado, se presenta el grave problema de centralización de la oferta, durante muchos años los tours más vendidos vienen siendo Laguna Azul, Lamas y Cataratas de Ahuashiyacu, sin haber hecho un estudio de la capacidad de carga de estos tres atractivos, lo que ha llevado a una marcada saturación.

Por otro lado, en las ANP existe una lucha constante contra la deforestación ilegal y la apropiación de tierras, lo que dificulta el desarrollo de una oferta sostenible de ecoturismo. Sin embargo y debido a la demanda, cada vez son más los proyectos, públicos y privados, que se desarrollan para diseñar nuevas rutas de ecoturismo en estas áreas.

### **B) CATARATAS**

Debido a su ubicación, entre la selva alta y baja del país, Tarapoto cuenta con gran variedad de caídas de agua. Existen cataratas para todo tipo de turistas, debido a su accesibilidad, por ejemplo, quien visita la ciudad con familia y niños pequeños o turistas amantes de la aventura y largas caminatas en la selva.

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

A continuación, se enlistará en el **Cuadro 2** las cuatro principales:

| <b>Catarata de Carpishuyacu</b>  | <b>Catarata de Huacamaillo</b>  |
|--|---|
|  A photograph of a waterfall cascading into a circular pool of clear, light blue water, surrounded by lush green vegetation and rocks.    |  A photograph of a waterfall cascading down a rocky cliff face into a pool of water, surrounded by dense green forest.  |
| <b>Catarata de Puyacaquillo</b>  | <b>Catarata de Ahuashiyacu</b>  |
|  A photograph of a waterfall cascading down a rocky cliff face into a pool of water, with a person standing in the foreground for scale. |  A photograph of a waterfall cascading down a rocky cliff face into a pool of water, surrounded by dense green forest. |

Fuente: Tours Tierra Verde

Otra catarata importante es la Catarata del Breo, es también la más alejada de Tarapoto, ya que para llegar a ella, es necesario tomar un bus hasta la localidad de Juanjui (a 2 horas) y luego una travesía en bote que implica pernoctar en las orillas del Río Abiseo. Esta catarata es la más alta de San Martín.

**Imagen 8:** Catarata del Breo



Fuente: Tours Tierra Verde

### C) ATRACTIVOS TRADICIONALES

Entre los tours tradicionales que se ofrecen en Tarapoto se encuentra la Laguna Azul en el distrito de Sauce, a 2 horas de Tarapoto, es uno de los lugares más concurridos, sin embargo el acceso al destino es bastante inseguro ya que se traslada tanto a huéspedes como a vehículos en balsas cautivas a través del Río Huallaga para entrar a un camino de trocha de 30 minutos, esta característica es a veces atractiva para los turistas por lo rústico y la experiencia, y otras veces la percepción es de miedo e inseguridad. Sin embargo, el destino como tal es sumamente atractivo por la majestuosidad de la laguna y también por la posibilidad de que los turistas pueden tomarse fotos con animales salvajes como boas y osos perezosos. Esta práctica es sumamente irresponsable pero lamentablemente el grueso de los turistas lo consideran como un atractivo debido a la falta de información y empatía.

**Imagen 9:** Laguna Azul, Sauce



Fuente: ElComercio.pe

Otro destino clásico para el visitante a Tarapoto es la ciudad de Lamas, conocida como la Capital Folclórica de San Martín, a sólo 30 minutos de distancia, Lamas ofrece la posibilidad de convivir con la comunidad nativa Los Huaycus, comunidad que preserva muchas de sus costumbres pese a la constante cercanía con los turistas y la modernidad en general. Y como atractivo principal, el Castillo de Lamas, una edificación privada hecha por el empresario italiano Nicola Felice en 2005.

**Imagen 10:** Castillo de Lamas



Fuente: Tours Tierra Verde

### 1.1.3. Transporte

Como ya se ha mencionado, en Tarapoto converge la llegada de los turistas a la región San Martín, con siete llegadas de vuelos diarios procedentes desde Lima, capital del Perú, de esta manera, es la quinta ciudad con mayor tráfico de pasajeros desembarcados en aeropuertos del país<sup>2</sup>.

Por otro lado, cabe señalar que el medio de transporte oficial dentro de la ciudad es el mototaxi, esta característica también forma parte del atractivo de la ciudad ya que el grueso de turistas que visitan Tarapoto vienen de ciudades más cosmopolitas con sistemas de transporte mucho más desarrollado, pero para Tarapoto, al ser una ciudad relativamente pequeña y sobre todo por su clima, el mototaxi y las motos (para las personas locales) son los medios de transporte más prácticos y económicos.

---

<sup>2</sup> Portal de Turismo Perú (2019). Extraído en enero de 2019 de <http://www.portaldeturismo.pe/noticia/trafico-de-pasajeros-en-vuelos-domesticos-crecio-8-5-en-2017-%28ranking-de-aerolineas-nacionales%29>

## 1.2 PROBLEMÁTICA – ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE

El Albergue Turístico Plaza del Bosque es un negocio familiar creado hace 17 años. Fundado en el 2002 por el Ingeniero Agrónomo Marco Vitteri Marina, bajo el concepto inicial de alquilar, por temporadas largas, habitaciones a profesionales que venían a trabajar a Tarapoto desde otras ciudades del país, a modo de una pensión. Cabe señalar que por esos años, Tarapoto iniciaba su despegue en ámbitos de conservación y turismo y la afluencia de profesionales que venían a trabajar era bastante alta.

Ya que inicialmente no fue pensado como un hotel, su construcción estuvo a cargo de albañiles y maestros de obra, más no de profesionales como Ingenieros Civiles, Arquitectos, Ingenieros Eléctricos entre otros. Por lo que el nivel de acabados fue bastante básico, y así también el nivel de seguridad en cuanto a instalaciones de energía eléctrica y agua.

En cuanto a la administración, la gestión de los primeros 14 años fue empírica y carente de planificación y estrategia lo que llevó a problemas en las diferentes áreas constituidas del alojamiento:

### **A) Front Desk:**

El área de recepción no contaba con personal debidamente calificado. Por otro lado, no se contaba con ningún sistema de reservas ni de control de caja, lo que generaba desorden y flujo de efectivo.

### **B) Alimentos y Bebidas:**

La carta del restaurante era excesivamente extensa y al no contar con planificación de las compras ni control de estas, el desorden de efectivo era desmedido por lo que el restaurante no registraba ganancias al hotel, sino más bien, significaba otra carga económica.

**C) Housekeeping:**

Esta área no contaba con directrices en cuanto a las funciones y procesos, sin embargo, en la práctica, resultaba positiva más por intuición que por conocimiento.

**D) Mantenimiento:**

El área de mantenimiento estaba compuesta por una sola persona, quien también hacía las veces de botones y chofer, motivo por el cual, hoy en día, las instalaciones se encuentran deterioradas y las renovaciones que se efectuaron durante los primeros catorce años, fueron hechas por gente empírica sin planificación ni control, por lo que también en esta área se registró un gasto desmedido sin valoración.

**E) Contabilidad:**

Todo el control de la contabilidad se manejaba de forma externa, internamente solo se cuadraba caja en 2 turnos, mañana y tarde, la documentación salía en bruto al contador y el trabajo se resumía en presentar los balances anuales y hacer la declaración mensual a la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT).

**F) Marketing:**

La estrategia del albergue en ese entonces se centraba en fidelizar a las agencias de viaje locales con tarifas mínimas para grupos, generalmente de estudiantes y adultos mayores, este detalle limitó los ingresos del alojamiento ya que el margen de ganancia era mínimo y por otro lado, encasilló a la empresa como un "alojamiento para grupos", y así se generó la dependencia de agencias de viajes debido a la falta de presencia en canales de Online Travel Agencies (OTA), como Booking, Expedia, Despegar; y otros medios de captación y marketing.

Por todo lo expuesto, en los primeros 14 años, el Alojamiento Turístico Plaza del Bosque, no mostró índices relevantes de crecimiento y al cambio de gestión, la empresa se encontraba con el estado de cuenta en negativo y una importante

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

deuda con el banco que bordeaba el millón de soles (\$303,000 dólares americanos).

La gerencia de la empresa pasó a manos de Rafael Vitteri Marina, hijo menor de la familia, en setiembre del 2016.

El tiempo de reordenamiento y formulación de la estrategia fue aproximadamente de un año, año en el que a base de mecanismos de control, se logró estabilizar económicamente la empresa y recopilar los fondos necesarios para iniciar con el proceso de mejoras y remodelación.

La planificación de la nueva gestión se dividió en 02 claras etapas: La primera etapa consistió en ordenar los procesos administrativos de la empresa y en la formación de un equipo de trabajo preparado y con el perfil adecuado, así como de establecer una estrategia de captación acorde con las nuevas tecnologías.

De esta manera se logró estabilizar económicamente a la empresa aumentando el flujo mensual de turistas, rompiendo la dependencia con las agencias de viaje y ampliando los servicios dentro del alojamiento. Durante esta primera etapa también se ha iniciado un proceso de remodelación de habitaciones y áreas comunes y también el cambio de nombre, lo que conlleva también a un cambio de categoría: de Albergue Turístico Plaza del Bosque a Hotel CasaBosque<sup>3</sup>.

La segunda etapa consiste en la evolución del Albergue, y aquí es donde entra a tallar el presente proyecto, la proyección de la nueva gerencia es pasar de ser una opción común de alojamiento en Tarapoto, a ser un referente de Turismo Sostenible para el sector en la región San Martín. Este potencial se identificó debido a la infraestructura del Albergue: media hectárea de terreno y 34 habitaciones tipo bungalow construidas con material de la zona como madera y ladrillo caravista, piscina, y múltiples áreas de jardines y principalmente a la visión de la nueva gerencia.

---

<sup>3</sup> El cambio de nombre fue realizado en enero de 2019 durante el desarrollo del presente trabajo.

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

Al cambio de gerencia, ya se tenía clara la necesidad de cambiar el nombre por 02 motivos: en primer lugar, el objetivo es elaborar paulatinamente una reingeniería del alojamiento, desde nuevos diseños en las habitaciones hasta una nueva filosofía de servicio y gestión con firmes bases en la sostenibilidad; y por otro lado, la gestión anterior nunca registró el nombre en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y hace 07 años, en Lima, se fundó el Hotel Plaza del Bosque con un servicio de 5 estrellas en una de las zonas más exquisitas de la capital.

### 1.2. JUSTIFICACIÓN

El enfoque de este proyecto trasciende al crecimiento de la empresa, ya que busca también orientar el alcance a un desarrollo conjunto con las comunidades involucradas, el equipo de colaboradores y el sector turístico en general.

Convertirse en un referente en el rubro implica la responsabilidad de guiar y consolidar aprendizajes de servicios sostenibles en la región. De esta manera, se asumirá un rol educador tanto con los turistas como con la competencia directa, las comunidades, los colaboradores, y hasta con los proveedores.

Para lo cual este Proyecto Final de Graduación será una herramienta trascendental en este contexto.

Cabe destacar que el turismo en la región San Martín ha presentado un importante crecimiento en los últimos años, sin embargo, la importancia de la sostenibilidad en el sector no ha sido una de las características de este crecimiento.

Es por esto, que el desarrollo de una propuesta que permita transformar los procesos de gestión de una empresa del rubro de alojamiento, para convertirla en una empresa sostenible, tiene el potencial de inspirar tanto a otras empresas del mismo rubro como a organizaciones involucradas en el turismo, llámese agencias de viaje, operadores turísticos, restaurantes, entre otros.

## **PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

De esta manera, esta propuesta de rediseño ha sido desarrollada desde una concepción general del sector, teniendo en cuenta una marcada aspiración de sostenibilidad en el turismo.

Por otro lado, es preciso destacar el enfoque comercial de la propuesta, ya que el rediseño del Albergue Turístico Plaza del Bosque en un Hotel Sostenible implica también una diferenciación con respecto a la competencia y un posicionamiento en el mercado hotelero que hasta el momento la empresa no ha logrado. Así, la aplicación de la presente propuesta tiene el potencial de influir en el crecimiento a nivel económico de la empresa, usando como herramienta principal, una gestión sostenible.

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.4.1 Objetivo General:**

Elaborar un plan para el rediseño de los servicios e infraestructura del Albergue Turístico Plaza del Bosque para convertirlo en un hotel sostenible, con categoría de 3 estrellas, que contribuya con el desarrollo del sector turístico en la región San Martín.

#### **1.4.2 Objetivos específicos:**

- A)** Elaborar un diagnóstico general del contexto de turismo sostenible, destacando las certificaciones en esta materia y los casos de éxito y buenas prácticas en la región.
- B)** Desarrollar una evaluación del estado actual de servicios y equipamiento con los que cuenta actualmente el Albergue Turístico Plaza del Bosque, así como su estatus de prácticas sostenibles.
- C)** Elaborar una guía que facilite el proceso para la categorización de Hotel Tres (03) Estrellas.
- D)** Proponer la implementación de servicios innovadores y cambios necesarios en la infraestructura y servicios del albergue a partir del público real y potencial de la empresa.

## **1.5 LIMITACIONES**

- La implementación de turismo sostenible en la región no cuenta con bases sólidas, lo que complica el acceso a información relevante que sirva de guía, ya que muchas veces dicha información es propiedad de las empresas privadas que se han posicionado ya como referentes en el tema.
- Limitado acceso a información sobre turismo sostenible en la región, ya que los estudios realizados son mínimos.
- Falta de interés y colaboración de los actores identificados.
- El tiempo de desarrollo del PFG puede significar una restricción en cuanto a la profundización del tema, ya que contó con solo 3 meses para la elaboración de este.

## **1.6 VIABILIDAD**

La viabilidad de este proyecto radica en el acceso total a la información de la empresa, así como al conocimiento del contexto de su realidad problemática.

De la misma manera, los objetivos de la empresa han sido desarrollados por la gerencia de la empresa en conjunto con la autora del presente trabajo, los mismos que han sido la base para el sustento de este Proyecto Final de Graduación.

Así mismo, la colaboración y compromiso de la gerencia para el desarrollo de este proyecto con intención de incluirlo en su plan de desarrollo empresarial lo convierte en una herramienta para el logro de los objetivos de la empresa, lo cual garantiza la ejecución de lo propuesto en el presente trabajo.

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

**CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**



## 2.1 DESARROLLO SOSTENIBLE Y TURISMO

Actualmente el turismo representa una de las principales actividades económicas en muchos países a nivel mundial y en casos específicos, se ha convertido en una potencial herramienta de desarrollo a nivel general. De hecho, en la publicación *Por un Turismo más Sostenible*, desarrollada por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), se manifiesta que el turismo es “una actividad que implica una relación especial entre los consumidores (visitantes), la industria, el entorno y las comunidades locales”; afirmación que registra y señala su relación con la sostenibilidad y el desarrollo.

De la misma manera, se señalan tres aspectos importantes y únicos de la relación entre el turismo con el desarrollo sostenible<sup>4</sup>:

- A) Interacción:** La naturaleza del turismo, como industria de servicios que se basa en suministrar una experiencia de nuevos lugares, implica una cantidad considerable de interacción, tanto directa como indirecta, entre los visitantes, las comunidades anfitrionas y sus entornos locales.
- B) Sensibilización:** El turismo hace que las personas (visitantes y anfitriones) lleguen a ser mucho más conscientes de los problemas medioambientales y de las diferencias entre naciones y culturas, lo que puede afectar a las actitudes y preocupaciones por las cuestiones de sostenibilidad, no solo durante el viaje sino durante toda la vida de las personas.
- C) Dependencia:** La mayor parte del turismo se basa en que los visitantes buscan experimentar entornos intactos y limpios, zonas naturales atractivas, tradiciones históricas y culturales auténticas y gentes acogedoras con las que

---

<sup>4</sup> PNUMA y la Organización Mundial del Turismo (2006). *Por un Turismo más Sostenible*.

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

puedan tener una buena relación. La industria depende de que existan estos atributos.

Esta relación implica la figura ambivalente del turismo sobre el desarrollo sostenible, es decir que este sector puede ser muy dañino y así también muy positivo para el desarrollo, dependiendo de la gestión y concepción de su implementación.

Así, en términos positivos, el turismo es capaz de significar una alternativa de crecimiento y desarrollo como un agente generador de empleo y estímulo de inversiones y también valorizar económicamente atractivos tanto naturales como culturales, lo que puede desencadenar la dinamización de economías locales y nuevas fuentes de ingresos para el cuidado y conservación de los atractivos. En el mejor de los casos, el turismo es capaz de potenciar la empatía, el respeto y entendimiento entre culturas.

Por otro lado, en términos negativos, el turismo es también capaz de degradar ecosistemas lo que involucra la destrucción de vida silvestre, poner en peligro la preservación de prácticas culturales tradicionales, contribuir con alto impacto a la contaminación local y mundial por una mala gestión de residuos de los turistas y también puede contribuir con la ampliación de brechas sociales y económicas.

En este sentido, las políticas públicas que adopten los gobiernos serán las encargadas de dar frente al cumplimiento de un turismo responsable por parte de las empresas del sector, sin embargo, es preciso que a la par con estas políticas, se desarrollen planes y estrategias de monitoreo y control que garanticen su cumplimiento.

De acuerdo a lo planteado por el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) en el marco del planteamiento de la Certificación de Sostenibilidad Turística (CST): "El desarrollo del país no puede basarse en una explotación desmedida de los recursos (naturales, culturales, sociales, etc.) para cubrir las carencias de la población (alimentación, vivienda, salud, empleo,...), porque estos recursos son la única

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

plataforma, con la que cuentan las futuras generaciones de este país para poder satisfacer sus propias necesidades”.

Así, dicha certificación garantiza que una empresa turísticamente responsable, cumple con los siguientes indicadores<sup>5</sup>:

- La empresa evita las emisiones de gases y daños causados al ambiente por polución u otros químicos.
- La empresa realiza acciones de manejo y conservación de la naturaleza. Siempre protegiéndola.
- La empresa maneja los desechos que produce de forma que no creen un impacto negativo al medio ambiente.
- La empresa consume productos naturales, biodegradables y recicla todos aquellos que se puedan reutilizar.
- La empresa cuenta con un programa para el ahorro del agua y energía eléctrica en todos los locales que posea.
- La empresa le está invitando a conocer la riqueza natural del país y lo insta a cuidarla y protegerla.

Estos principios son aplicables a iniciativas empresariales orientadas al turismo como hoteles, agencias de viaje, tour operadores, entre otros.

Siendo Costa Rica, un referente del Turismo Sostenible en la región, su modelo de gestión de la sostenibilidad merece atención y a la vez es posible tomarlo como guía para la implementación y desarrollo de políticas sostenibles empresariales en países que no cuentan con este tipo de certificación, como es el caso del Perú.

---

<sup>5</sup> Instituto Costarricense de Turismo (s/f). Certificación para la Sostenibilidad Turística de Costa Rica. Extraído el 14 de enero , 2019 de <https://www.ict.go.cr/es/sostenibilidad/cst.html>

## 2.2 POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR TURISMO

La Política de sostenibilidad del Sector Turismo en el Perú tiene principios y lineamientos<sup>6</sup> que deben ser adoptados por todos los entes involucrados del sector, entre estos destacan los siguientes:

- A)** Promover el uso adecuado de los recursos turísticos y el incremento de la competitividad, calidad y conciencia turística en armonía con el ambiente.
- B)** El Sector Turismo se compromete a promover e implementar las medidas que contribuyen al control y prevención de la contaminación ambiental y la conservación de la biodiversidad.
- C)** El Sector Turismo se compromete a priorizar el Principio de Prevención, como la alternativa con mayor rentabilidad económica, ecológica y social.
- D)** El Sector Turismo se compromete a implementar, mantener y evaluar constantemente sus acciones de control de la contaminación ambiental.

### 2.2.1 Políticas Empresariales de Sostenibilidad

Las políticas empresariales son herramientas que ordenan y estructuran los procesos y funcionamiento de la empresa planteando pautas y criterios para la gestión corporativa, los mismos que son de cumplimiento obligatorio para estandarizar procesos que permitan lograr los objetivos económicos, sociales y ambientales de cada organización.

Rainforest Alliance (2008), recomienda la implementación de 05 políticas orientadas a la gestión sostenible de una empresa:

---

<sup>6</sup> Mincetur (s/f). Principios y Lineamientos de la Política Ambiental del Sector Turismo.

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

### **A) Política de Servicio:**

Establece el compromiso de la empresa en satisfacer las necesidades, requerimientos y deseos de los clientes.

### **B) Política Ambiental:**

Determina las acciones, comportamientos y compromiso de la empresa y sus trabajadores, por medio de la protección del medio ambiente.

**C) Política Social:** Son reglas y normas de comportamiento de la empresa y sus trabajadores, con la sociedad y con la comunidad en donde se encuentra.

**D) Política de Gestión Humana:** Determina cómo se administrará a los trabajadores, el desarrollo que tendrán en la empresa y los objetivos que la empresa espera de ellos.

**E) Política de Seguridad:** En la empresa se proponen acciones concretas de seguridad y salubridad, cuidado del personal, equipo, herramientas, recursos, seguridad en la gestión de servicios, entre otros.

## **2.3 CERTIFICACIÓN EN TURISMO SOSTENIBLE**

La certificación ambiental de servicios turísticos empezó en Europa con la Campaña de Bandera Azul para las playas de Dinamarca, en 1987 (ahora a nivel global). El año siguiente Austria estableció la etiqueta “Silberdistel” para hospedajes y restaurantes en Kleinwalsertal.

Según la Guía Para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo desarrollada por el Center for Ecotourism and Sustainable Development (CESD) conjuntamente con Rainforest Alliance y The International Ecotourism Society, realizado para la Organización Mundial del Turismo (OMT), en la década entre la “Cumbre de la Tierra” celebrada en 1992 y el Año Internacional del Ecoturismo celebrado en el 2002, se desarrollaron más de 60 programas de certificación de turismo ambiental. La mayoría estaban radicados en Europa,

pocos tomaban en cuenta factores socioculturales y todos eran voluntarios. Solo tres de los programas del estudio certificaban el ecoturismo.

La gran mayoría de los programas evaluaban solamente el alojamiento, aunque algunos certificaban todos los sectores y aspectos del turismo.

Las certificaciones establecen estándares de calidad que ayudan a distinguir a las empresas que los cumplen genuinamente y a cabalidad, de otras que muestran esta filosofía como una estrategia de marketing más no como una directriz de funcionamiento y control.

### **2.3.1 Beneficios de la certificación**

A continuación, se detallarán los beneficios de la certificación de turismo sostenible, tanto para las empresas como para los consumidores, así como para los gobiernos, el ambiente y las comunidades locales<sup>7</sup>.

#### **- Beneficios para las empresas:**

- A)** La certificación ayuda a las empresas a mejorar; experimentar un proceso de certificación es formativo. Muchas empresas certificadas han manifestado que uno de los mayores beneficios del proceso de certificación fue que les enseñó los elementos de sostenibilidad en sus operaciones y a centrar su atención en los cambios que necesitaban hacer en sus empresas. Una empresa que funciona mejor tiende a ser más eficiente y atraer más clientes.
- B)** La certificación tiende a reducir los costos de operación. En el turismo, se ha demostrado que reduce dramáticamente los costos en agua, electricidad y combustibles fósiles, sin reducir la calidad del servicio.
- C)** El proceso de implementar la certificación en turismo sostenible con frecuencia está acompañado de un acceso más fácil a asistencia técnica y financiación para que las empresas implementen nuevas tecnologías: se educa a las empresas sobre estas tecnologías, a la vez que se hace más

---

<sup>7</sup> Center for Ecotourism and Sustainable Development [CESD], Rainforest Alliance y The International Ecotourism Society, s/f. Guía Para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo [Versión electrónica]. Washington DC: Universidad de Stanford.

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

probable que los donantes e instituciones financieras ofrezcan mantenimiento a bajo costo.

**D)** Potencialmente, la certificación puede proporcionar una ventaja de mercadeo para las empresas certificadas, ya que los consumidores aprenden a reconocer marcas de certificación creíbles. Esto ha ocurrido en otras industrias tales como alimentos orgánicos, productos de madera, ropa, vino, etc.

### - **Beneficios para los consumidores:**

**A)** La certificación ayuda a los consumidores a saber qué empresas son verdaderamente responsables tanto social como ambientalmente, lo que puede producir beneficios tangibles en la reputación de una empresa.

**B)** La certificación aumenta la conciencia pública sobre las prácticas empresariales responsables.

**C)** Las certificaciones son capaces de informar a los turistas sobre las cuestiones ambientales y sociales de un área y de esta manera, se estimula y promueve en dichos turistas la conciencia y activa participación en la solución.

**D)** Las empresas certificadas tienden a ofrecer servicios de mejor calidad a los turistas y con esto se mejora la experiencia en cada viaje.

### - **Beneficios para los gobiernos:**

**A)** La certificación ayuda a los gobiernos a poner en valor y proteger los nichos de mercado que se vuelven atractivos potentes para el turismo local, sobre todo cuando la credibilidad del destino tiene factores negativos de índole política y económica.

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

- B) La certificación tiene la capacidad de abarcar el crecimiento de los estándares de la industria en los ámbitos de salud, seguridad, ambiente y estabilidad social.
  - C) Puede disminuir los costos públicos de protección ambiental.
  - D) Tiene la capacidad de contribuir con la reducción de la pobreza, especialmente en áreas rurales al traer beneficios económicos directos para la comunidad.
- **Beneficios para el ambiente y las comunidades locales:**
- A) La certificación protege el ambiente, reduciendo al mínimo y en el mejor de los casos, eliminando el daño causado por las empresas certificadas.
  - B) Requiere que las empresas respeten la cultura local y le den valor propiciando beneficios económicos y sociales tangibles.
  - C) Al tratarse de una empresa económicamente sostenible, los beneficios de sus operaciones son a largo plazo.

### 2.3.2 Tipos de Certificación

#### A) Sistemas basados en procesos o en el desempeño

El tipo de certificación más común en todas las industrias es el ISO 9000 para Sistemas de Gestión de Calidad y el ISO 14001 para Sistemas de Gestión Ambiental. Estos mismos son sistemas genéricos basados en los procesos internos de la empresa, más no en el producto final de cara al consumidor, que en un hotel u hospedaje, significa: habitación, menú de restaurante, un tour, el servicio de transporte, entre otros.

En otras palabras, este tipo de certificaciones son un reconocimiento a los procesos internos de cada empresa, más no a su desempeño real. Por lo tanto,

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

no garantiza al consumidor que el producto final que recibe cumple con los estándares que espera al contratarlos.

De esta manera, la aplicación al ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental es una certificación basada en el proceso, es decir, controla y monitorea ciertos aspectos ambientales significativos como el uso del agua, requiriendo para esto contratar a consultores externos que para empresas pequeñas y medianas, resulta un recurso muy costoso.

Del mismo modo, si bien es cierto, esta certificación hace énfasis en el ahorro de costos internos y control de impacto ambiental, no cuenta con estándares universales, por lo tanto no se pueden hacer comparaciones entre negocios del mismo rubro, cerrando así, el estudio a la comparación de la eficiencia del año en el que se postula a la certificación o renovación de la misma, con respecto a los resultados del año anterior de gestión.

Por otro lado, los sistemas basados en el desempeño certifican si una empresa cumple con criterio externos objetivos y de esta manera sí existe posibilidad de comparación de resultados entre dos empresas para mostrar cuál tiene mejor desempeño ambiental.

Los sistemas de certificación basados en el desempeño son más fáciles y económicos de implementar para las empresas pequeñas y medianas, frente a la implementación del ISO 14001 por ejemplo.

La principal característica de estos sistemas es que se puede decir que miden logros, no intenciones. Por otro lado, pueden incluir listas de verificación de fácil entendimiento tanto para empresas como para consumidores e incluir criterios ambientales y socioeconómicos dentro y fuera de las empresas.

Por lo señalado anteriormente, cabe destacar, que ambas certificaciones son favorables, ya que pese a que los sistemas basados en procesos pueden no garantizar el desempeño y producto final, estos sí garantizan que cada empresa

documento cada uno de sus procesos y de esta manera, hace más fácil su sistema de gestión orientado a resultados.

De esta manera podemos señalar que en el sector turismo, los sistemas de certificación de turismo sostenible deben incorporar elementos tanto de proceso como de desempeño, haciendo énfasis en este último.

### **B) Certificación Ambiental**

La certificación ambiental se otorga a aquellas empresas o actividades que cumplen totalmente con un conjunto de estándares.

Cualquier cantidad de empresas, o todas las empresas de un sector, pueden recibir la certificación, siempre que cumplan. La certificación recompensa el cumplimiento con un conjunto de estándares básicos o mínimos, que en general requieren más de lo requerido según las regulaciones legales<sup>8</sup>.

### **C) Ecoetiquetas**

Una “ecoetiqueta” es un premio que se otorga a una empresa o actividad que tiene significativamente mejor desempeño en comparación con las otras empresas del sector. Solo las que se desempeñan mejor, las que muestran un desempeño ejemplar, de acuerdo con los criterios establecidos, reciben la etiqueta ecológica.

Conforme la industria cambia y cada vez más negocios adoptan las buenas prácticas, suben los requisitos para recibir la etiqueta ecológica, de modo que una vez más, solo se premia el desempeño ambiental que evidentemente es mejor. Las etiquetas ecológicas se basan en la comparación con el mejor desempeño (benchmarking), más que con el cumplimiento con estándares básicos.

---

<sup>8</sup> CESD (s/f). Guía Para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo [Versión electrónica]. Washington DC: Universidad de Stanford.

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

Muchos sistemas de certificación de turismo sostenible incorporan aspectos tanto de la certificación para estándares mínimos, como los requisitos comparativos de una etiqueta ecológica<sup>9</sup>.

### 2.4 CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD DEL CONSEJO GLOBAL DE TURISMO SOSTENIBLE (GSTC)

El Consejo Global de Turismo Sostenible (conocido como el GSTC por sus siglas en inglés) establece y gestiona los estándares mundiales de sostenibilidad, conocidos como los Criterios GSTC.

Hay dos conjuntos de Criterios: Criterios GSTC para Destinos dirigidos a los responsables de las políticas públicas y los administradores de destinos, y los Criterios GSTC para la Industria Turística dirigidos a hoteles y operadores turísticos. Ambos Criterios son los principios rectores y los requisitos mínimos que cualquier empresa o destino turístico debe aspirar a alcanzar para proteger y mantener los recursos naturales y culturales del mundo, garantizando al mismo tiempo que el turismo alcance su potencial como una herramienta para la conservación y la mitigación de la pobreza<sup>10</sup>.

Los Criterios GSTC son la base del rol del GSTC como Organismo de Acreditación global para Programas de Certificación que certifican que los hoteles / alojamientos, operadores turísticos y destinos cuentan con políticas y prácticas sostenibles. El GSTC no certifica directamente ningún producto o servicio; pero acredita a los que sí lo hacen.

Para aclarar este último párrafo, basta señalar que el GSTC es un organismo independiente registrado en los Estados Unidos como una organización sin fines de lucro que comprende a entidades de categoría mundial como agencias de las Naciones Unidas, Organización No Gubernamental (ONG), gobiernos

---

<sup>9</sup> CESD (s/f). Guía Para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo [Versión electrónica]. Washington DC: Universidad de Stanford.

<sup>10</sup> Global Sustainable Tourism Council [GSTC] (2018). Extraído el 14 de enero , 2019 de <https://www.gstccouncil.org/acerca-del-gstc/?lang=es>

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

nacionales y empresas privadas, todos comprometidos con el desarrollo sustentable del sector.

En el Anexo II se especifican los organismos de certificación acreditados por la GSTC para Hoteles y Alojamientos, entre los cuales se destaca para el desarrollo del presente trabajo a Control Union con su Certificación Green Choice para Turismo Sostenible, la misma que será tomada en cuenta para el desarrollo de la propuesta de rediseño del Albergue Turístico Plaza del Bosque en un Hotel Sostenible.

### **2.4.1 Control Union – Green Choice**

Control Union Certifications ofrece una ventanilla única global para una amplia gama de programas de certificación.

En 2016, Control Union Certifications se convirtió en el primer CAB acreditado para los Criterios GSTC para Hoteles y Operadores Turísticos, que brinda el más alto nivel en términos de credibilidad dentro del programa de Integridad GSTC. Esto significa que Control Union Certifications puede certificar hoteles y operadores turísticos directamente según los Criterios GSTC.

La Certificación Green Choice nace como un Estándar de Certificación de Turismo Sustentable. Este sello o garantía puede respaldar la aplicación de los conceptos de sostenibilidad, el uso de buenas prácticas, la conservación de la biodiversidad y la contribución a las comunidades locales en el desarrollo de las operaciones turísticas.

En este contexto, la certificación de la actividad turística sostenible es un elemento clave que permitirá la comercialización y reconocimiento en este rubro. (Control Union, 2010)

### **2.4.2 Criterios globales de Turismo Sostenible según GSTC**

La visión de la empresa es convertirse en una oferta sostenible y para ello es necesario conocer los procesos y prácticas adecuadas en el rubro hotelería según los criterios internacionales de gestión de Turismo Sostenible.

Dichos criterios engloban cuatro campos de acción<sup>11</sup>:

**A) Demostrar una gestión sostenible eficaz.**

A.1. La organización ha implementado un sistema de gestión de la sostenibilidad en el largo plazo que se adecúa a su realidad y escala y que considera temas ambientales, sociales, culturales, de calidad, salubridad y seguridad.

A.2. La organización cumple con toda la legislación y los reglamentos pertinentes, locales a internacionales (entre ellos, los aspectos laborales, ambientales, de salubridad y de seguridad).

A.3. Todo el personal recibe capacitación periódica relacionada con su función en la gestión de las prácticas ambientales, sociales, culturales, de salud y de seguridad.

A.4. Se mide la satisfacción de los clientes, incluso sobre aspectos de sostenibilidad, y se toman las medidas correctivas cuando es apropiado.

A.5. Los materiales promocionales son precisos y completos con respecto a la organización y sus productos y servicios, incluso sobre aspectos de sostenibilidad. No prometen más de lo que la organización puede brindar.

A.6. La planificación, diseño, construcción, renovación, operación y demolición de edificios e infraestructura...

A.6.1. ...cumplen con los requisitos de zonificación y con legislación sobre áreas protegidas y de patrimonio;

A.6.2. ...respetan el entorno natural o cultural en la planificación, selección del sitio, el diseño y la evaluación de impactos;

A.6.3 ...utilizan principios y materiales localmente apropiados para la construcción sostenible;

---

<sup>11</sup> Resumen rescatado de: GSTC (2012). Criterios Globales de Turismo Sostenible para Hoteles y Tour Operadores.

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

A.6.4 ...ofrecen acceso a personas que tienen necesidades especiales, donde es apropiado.

A.7. Los derechos sobre terreno y agua, así como la adquisición de la propiedad, son legales, cumplen con los derechos comunitarios e indígenas, incluyendo consentimiento previo, libre e informado, y no requieren desplazamiento involuntario.

A.8. A los clientes se les brinda información e interpretación sobre los alrededores naturales, la cultura local y el patrimonio cultural, además de explicarles el comportamiento adecuado mientras visitan áreas naturales, culturas vivas y sitios de patrimonio cultural.

### **B) Maximizar los beneficios sociales y económicos a la comunidad local y minimizar los impactos negativos.**

B.1. La organización apoya activamente las iniciativas en pro del desarrollo comunitario social y de infraestructura, lo que entre otras cosas incluye educación, capacitación, salud y saneamiento.

B.2. Se brinda igualdad de oportunidad de empleo a los residentes locales, incluso en puestos gerenciales. Se ofrece capacitación periódica, experiencia y oportunidades para subir de puesto a todos los empleados.

B.3. La organización compra y ofrece bienes y servicios locales, siguiendo los principios de comercio justo.

B.4. La organización ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos sostenibles, basados en la naturaleza, la historia y la cultura de la zona (lo que incluye alimentos y bebidas, artesanías, artes dramáticas, productos agrícolas, etc.)

B.5. Se ha elaborado e implementado un código de conducta documentado para las actividades que tienen lugar en comunidades indígenas y locales, en colaboración con y con el consentimiento de la comunidad afectada.

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

B.6. La organización ha instaurado políticas contra la explotación y acoso comercial, sexual o de cualquier otra forma, especialmente de niños, adolescentes, mujeres y minorías.

B.7. La organización ofrece igualdad de oportunidad de empleo para mujeres, minorías locales y otros, incluso para puestos gerenciales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil.

B.8. Se respeta la protección legal internacional o nacional de los empleados, y ellos reciben un salario que les permite vivir.

B.9. Las actividades de la organización no ponen en peligro la provisión de servicios básicos, tales como agua, energía o saneamiento, a las comunidades vecinas.

B.10. Las actividades del turismo no afectan adversamente el acceso local a formas de ganar la vida, incluyendo el uso de recursos en tierra o acuáticos, servidumbres de paso, transporte y vivienda.

### **C) Maximizar los beneficios para el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos.**

C.1. La organización sigue directrices establecidas o un código de comportamiento para las visitas a sitios que son cultural o históricamente sensibles, a fin de minimizar el impacto causado por los visitantes y maximizar su disfrute.

C.2. No se venden, negocian o exhiben artefactos históricos y arqueológicos, excepto cuando sea permitido por la legislación local a internacional.

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

C.3. La organización ayuda a proteger las propiedades y sitios locales que son históricamente, arqueológica, cultural o espiritualmente importantes, y no impide el acceso de los residentes locales a ellos.

C.4 La organización utiliza elementos locales del arte, la arquitectura o el patrimonio cultural en sus operaciones, diseño, decoración, alimentos o tiendas, al mismo tiempo que respeta los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.

### **D) Maximizar los beneficios para el ambiente y minimizar los impactos negativos.**

D.1. Conservar los recursos: La empresa se hace responsable de los recursos que usa e implementa un sistema de control del uso de recursos como agua y energía.

D.2. Reducir la contaminación: La organización se compromete con la reducción de la contaminación que puedan generar sus operaciones, aplicando medidas de reciclaje y reducción de residuos.

D.3. Conservar la biodiversidad, los ecosistemas y los paisajes: Contribuye a reducir el impacto negativo al medio ambiente, a través de educación, acciones conjuntas con la comunidad y el constante compromiso y concientización de todo el equipo para estos fines.

### **2.4.3 Gestión de la Sostenibilidad**

Toda empresa necesita lineamientos para cumplir sus objetivos de corte económico, social y ambiental, los mismos que están alineados a reducir los impactos negativos y maximizar los impactos positivos de cada parte de su gestión.

Cada uno de estos lineamientos deben encontrarse en una política de sostenibilidad propia de cada empresa.

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

En este sentido, existen nueve acciones recomendadas para que una empresa pueda alcanzar la sostenibilidad<sup>12</sup>:

- No usar más recursos que los que tiene la empresa.
- No utilizar los recursos económicos, sociales y ambientales sin pensar en los demás y/o en el futuro de todos.
- Administrar la empresa, por medio de un balanceo de los recursos económicos, sociales y ambientales.
- Proteger el medio ambiente en que se desarrolla el personal y la empresa.
- Comprender que la sostenibilidad es el resultado de la integración y balance entre el dinero, el ambiente y los aspectos sociales de las personas que integran la empresa.
- Está comprobado que las empresas que logran ver sus acciones desde diferentes perspectivas y unifican distintos puntos de vista, tienen mayores posibilidades de sobrevivir, crecer y triunfar en mercados competitivos y difíciles.
- Las empresas que mantienen ideas rígidas desarrollan mayores riesgos de carácter empresariales.
- Cuando el ambiente se ve afectado, positiva o negativamente, por las acciones de una empresa, la economía y las personas mismas sentirán las consecuencias. De manera que podremos asegurar mejores resultados empresariales, sociales y ambientales, si el uso de los recursos de la empresa es racional, equitativo, medido y eficiente.

---

<sup>12</sup> Rainforest Alliance (2008). Buenas Practicas de Turismo Sostenible.

- La rentabilidad real de la empresa sólo se encuentra en el balance y en el uso adecuado de los elementos económicos, sociales y ambientales para producir servicios y productos sostenibles, como los requieren los clientes.

La Gestión de Calidad permite organizar y administrar los recursos de forma responsable, lo mismo que permitirá gestionar cada proceso de acuerdo con sus objetivos de alcance, tiempo y costos. Todo esto teniendo como base la calidad y la sostenibilidad.

## **2.5 SOSTENIBILIDAD EN HOTELERÍA**

Un estudio realizado por el Global Sustainable Tourism Council (GSTC) y el Instituto Tecnológico Hotelero (ITH), el 90% de los viajeros elige un hotel sostenible y el 34% está dispuesto a pagar por alojarse en establecimientos con tales criterios<sup>13</sup>.

Sobre este aspecto, Anna Jiménez, directora de Marketing & Business Development de Hotels Combined en España y Portugal afirma que las prácticas de turismo responsable en hotelería benefician tanto a la empresa como al turista.

El ITH afirma: *“Hay un interés creciente por la conservación ambiental y por determinar el impacto del turismo en un destino concreto. Con la ayuda de los hoteleros, los turistas pueden vivir experiencias increíbles durante sus vacaciones apreciando los espacios naturales y las culturas, a la vez que conservan y minimizan su efecto sobre el entorno”*.

Actualmente la gestión sostenible en hotelería, no se trata solo de un tema de responsabilidad, sino también, desde el punto de vista netamente empresarial, de un tema de competitividad, en un mercado en el que los turistas cada vez se interesan más por las prácticas sostenibles de las empresas y lugares que forman parte de su viaje.

---

<sup>13</sup> Instituto Tecnológico Hotelero (s/f). Turismo Verde. Extraído el 13 de marzo de 2019 de <https://www.ithotelero.com/noticias/turismo-verde-los-diez-hoteles-mas-eco-friendly-del-mundo/>

## **PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

Un hotel sostenible tiene la concepción de integrar responsablemente su impacto ambiental, económico y social. La responsabilidad corporativa de un hotel, en materia de sostenibilidad medioambiental, deberá contribuir a la protección y mejora de su entorno.

Para esto deben ejecutarse las mejores prácticas disponibles y la innovación tecnológica para minimizar los impactos negativos de sus actividades con actuaciones orientadas a reducir las emisiones de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), optimizar los consumos de agua y energía, mejorar la calidad de los vertidos, y gestionar los residuos de forma eficaz.

Su compromiso con el entorno sociocultural deberá contribuir al desarrollo económico sostenible de las comunidades locales. Respetando y fomentando la cultura, tradiciones y valores. Además, deberá fomentar la conciencia de sostenibilidad entre sus empleados, clientes y proveedores para lograr su cooperación<sup>14</sup>.

### **2.6 CATEGORIZACIÓN DE UN HOTEL DE TRES ESTRELLAS EN PERÚ**

Uno de los objetivos de la organización es elevar el Albergue a categoría de Hotel de 3 estrellas en el 2019 para lo que es preciso tener en cuenta cada uno de los requisitos mínimos para dicha categorización según el Proyecto de Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, expedido por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) a través del Decreto Supremo N°001-2015-MINCETUR, 09.06.2015.

La norma establece requisitos mínimos de cumplimiento en términos de Infraestructura, Equipamiento, Servicio y Personal con los que debe cumplir una empresa para obtener la categorización de una, dos, tres, cuatro, o cinco estrellas, según sea el caso.

En el apartado de Diagnóstico Situacional se muestran los requisitos mínimos para la categoría de tres estrellas y a la par, un estatus de cumplimiento actual

---

<sup>14</sup> Turismo Sostenible Media (2015). Hoteles Love Green.

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

de la empresa, con el propósito de evaluar su estado actual y proponer una guía práctica que permita la categorización.

En este sentido, se presenta la diferenciación señalada por la norma<sup>15</sup>, entre la categoría de Albergue y la categoría de Hotel:

**Cuadro 3:** Diferenciación de categoría de Albergue y Hotel

| <b>ALBERGUE</b>   | <b>HOTEL</b>  |
|---|---|
| Establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines. Su ubicación y/o los intereses y las actividades de sus huéspedes, determinarán la modalidad del mismo. | Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hoteles de Una a Cinco Estrellas, deben cumplir con los requisitos que se señalan en el Anexo 1 que forma parte integrante del reglamento. |

<sup>15</sup> MINCETUR (2015). Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

**CAPÍTULO III: ANÁLISIS CONTEXTUAL**



### 3.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA DEL TURISMO

El turismo se ha consolidado en el mundo como una de las principales fuentes de desarrollo, y cada vez más gobiernos e instituciones consideran que el camino del Turismo Sostenible es la mejor forma de desarrollarse en este rubro, no solo por la rentabilidad, sino también por la fuerte crisis ambiental que atraviesa el mundo actualmente.

El crecimiento del turismo no se ha detenido a lo largo del tiempo, pese a las crisis sucedidas en el mundo de diferentes índoles. Las cifras del turismo han ido en aumento: la llegada de turistas internacionales a escala mundial ha pasado de 25 millones en 1950 a 278 millones en 1980, 674 millones en 2000 y 1.186 millones en 2015. (OMT, 2016)

En el caso particular de Perú, uno de los principales atractivos para el turista es que este país es uno de los 17 considerados megadiversos debido a que posee más del 70% de la biodiversidad del planeta, lo que corresponde a su posición geográfica, su diversidad de paisajes, de flora y de fauna, así como su historia milenaria, que dio lugar a trece culturas cuyas costumbres y tradiciones son preservados en muchos lugares del país.

Actualmente se vienen trabajando nuevas propuestas de desarrollo turístico en diferentes áreas y regiones, en su mayoría impulsadas más que nada por el sector privado.

El Observatorio Turístico del Perú<sup>16</sup> manifiesta que el crecimiento hasta el 2020 se mantendrá en un índice de 7% anual (OTP, 2016). Mientras que el Ministerio de Turismo (MINCETUR) proyecta que para el 2020 llegarán al Perú 4.36 millones de turistas, cabe resaltar que la meta de este Ministerio es llegar a los 7 millones de turistas en el 2021 (El Comercio, 2016).

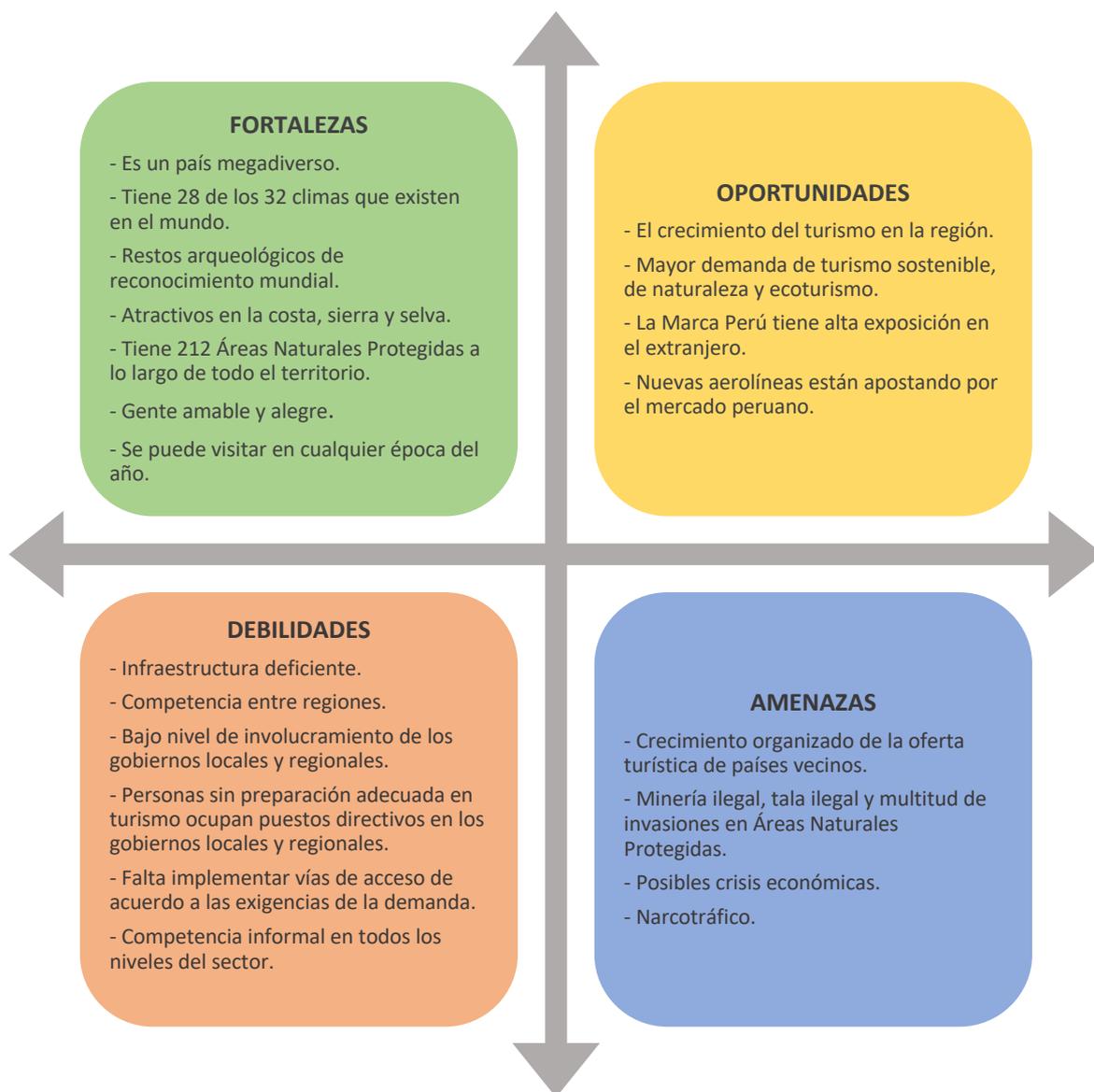
---

<sup>16</sup> Iniciativa de la Universidad San Martín de Porres, dedicada a la investigación científica y orientación profesional del sector turismo (OTP, 2016).

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

Con el objetivo de analizar el contexto del turismo en el Perú, se presentará un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de la situación actual del sector en el país.

**Cuadro 4:** FODA. Fuente: Elaboración propia.



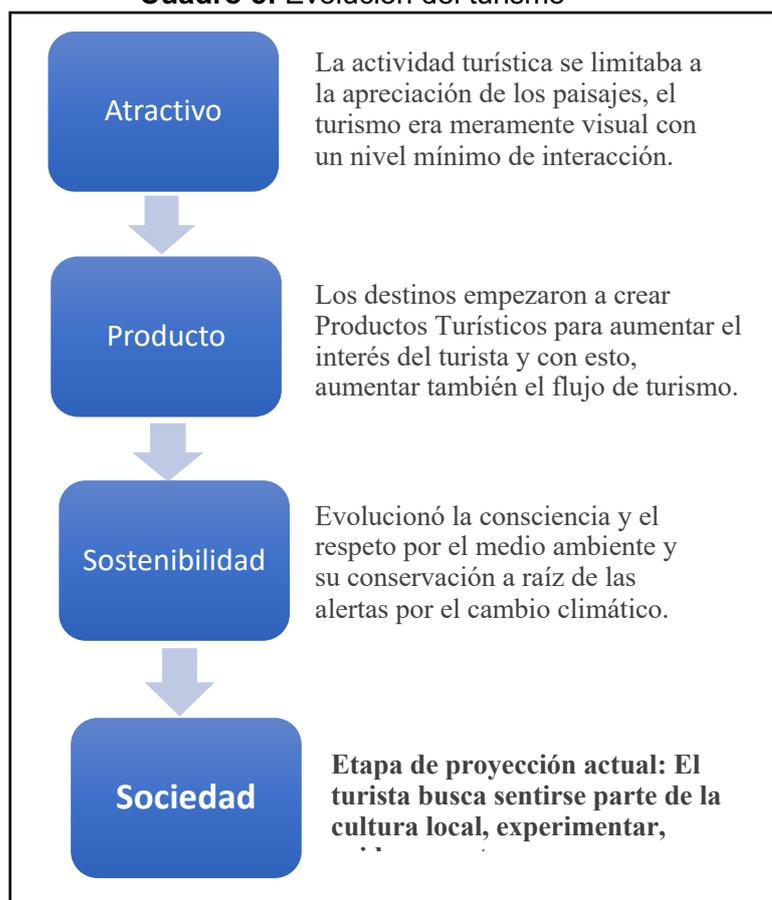
### 3.2 PANORAMA Y PROYECCIÓN DEL TURISMO

El turismo representa el sector de mayor crecimiento y evolución a nivel mundial, superior aún al crecimiento del comercio mundial, habiendo aumentado un punto porcentual entre el 2014 y el 2016 en cuanto a las exportaciones mundiales que origina, de 6% al 7% respectivamente<sup>17</sup>.

En lo que se refiere a exportación, el turismo ocupa el tercer puesto, detrás de combustibles y productos químicos, y en varios países en desarrollo, este sector representa el factor más importante de exportación.

Por otro lado, según la forma en la que ha evolucionado el interés del turista, el turismo ha pasado por varias etapas, entre las que destacan las siguientes:

**Cuadro 5:** Evolución del turismo<sup>18</sup>



<sup>17</sup> Organización Mundial de Turismo [OMT] (2016). Panorama OMT del Turismo Internacional

<sup>18</sup> Síntesis rescatada de la exposición de Alberto López, representante del ITM (2017). Conferencia "Promoviendo un Turismo Sostenible. Feria Expo Amazónica 2017, Tarapoto, Perú.

El Cuadro 5 muestra una síntesis de la evolución del turismo, la misma que señala que nos encontramos con el objetivo de desarrollar la etapa "Sociedad", en este sentido, la oferta necesita estar alineada a las nuevas necesidades del turista, tener un atractivo interesante ya no es suficiente, ahora es absolutamente necesario crear identidad y hacer partícipe a las poblaciones locales en el desarrollo del sector, es decir, a llevar una gestión sostenible.

La Organización Mundial de Turismo (OMT) desarrolló una proyección del turismo mundial al 2030 en el informe "Tourism Towards 2030". El informe señala que el turismo tendrá un crecimiento de 3.3% anual entre el 2010 y el 2030 y en términos absolutos el tráfico de turistas internacionales aumentará aproximadamente en 43 millones al año (frente al crecimiento promedio de 28 millones entre 1995 y 2010). De acuerdo con este ritmo de crecimiento, el tráfico de turistas internacionales en el mundo superará la cifra de 1.400 millones en 2020 y 1.800 millones en 2030.

Sobre esto, la OMT resume que tanto Asia como el Pacífico aumentarían en un 8% su cuota de turismo mundial, del 22% en 2010 al 30% en 2030, para el mismo periodo, Oriente Medio aumentará del 6% al 8%, África del 5% al 7%; por otra parte, Europa del 51% al 41% y las Américas del 16% al 14%, ambas regiones experimentarán una disminución en su cuota de turismo, debido fundamentalmente al menor crecimiento que se presume tendrán los destinos comparativamente más veteranos de América del Norte, Europa del Norte y Europa Occidental<sup>19</sup>.

Sobre América del Sur, en el 2015 se registró un crecimiento del 6% en llegadas internacionales, sin embargo, dicho crecimiento fue bastante heterogéneo. Por ejemplo, Chile y Colombia aumentaron en 22% y 16% respectivamente, mientras que Perú y Uruguay mostraron un crecimiento de 7% y 3%.

---

<sup>19</sup> OMT (2016). Panorama OMT del Turismo Internacional

### 3.3 SOSTENIBILIDAD HOTELERA EN LATINOAMÉRICA

En la región existen cada vez más emprendimientos sostenibles, ya sea en nuevas empresas o, como es el caso de Plaza del Bosque (ahora CasaBosque), en empresas con más años de experiencia que empiezan a adoptar las normas sostenibles de gestión como el nuevo pilar de su funcionamiento.

A continuación, se revisarán algunos casos de éxito en la región sobre prácticas sostenibles en el sector hotelero:

#### 3.3.1 Cayuga Sustainable Hospitality

Si bien es cierto no es un hotel propiamente dicho, la empresa costarricense Cayuga Sustainable Hospitality se dedican desde 1999 a la administración y desarrollo de pequeños y lujosos hoteles, resorts y eco Lodges con un enfoque predominantemente sostenible.

El principal enfoque de gestión de esta empresa es armonizar y redefinir la simbiosis entre lujo y sostenibilidad mediante su filosofía de “Experiencia, Aprendizaje, Conexión y Relajación (ELCR)”, brindando a sus huéspedes nuevas y auténticas experiencias preservando el medio ambiente, respetando las comunidades locales y manteniendo los estándares de lujo y comodidad que buscan en sus viajes.

Este concepto deriva de los siguientes pilares<sup>20</sup>:

- **Experiencia:** Por medio de la interacción con la naturaleza e inmersión en los hábitats naturales en los que se encuentran los hoteles.
- **Aprendizaje:** Sobre la cultura local por medio de clases de cocina típica, lecciones de español, de baile, aprendizaje sobre la zona, etc.
- **Conectar:** Con las comunidades, realizar actividades junto a gente local, visita de escuelas

---

<sup>20</sup> Cayuga Sustainable Hospitality (2017). Who we are. Extraído el 28 de marzo de 2019 de <http://www.cayugaonline.com/who-we-are/>

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

- **Relajación:** No se debe olvidar que son vacaciones y lo más importante es desconectarse y disfrutar<sup>21</sup>

La red de Hoteles que administra la empresa está bajo la denominación de “Cayuga Collection of Sustainable Luxury Hotels and Lodges”, la red comprende Hoteles en Costa Rica, Nicaragua y Panamá.

Cabe destacar que, en 2017, la empresa ganó el galardón Earth Changers del World Legacy Awards de National Geographic. Premio que reconoce el liderazgo de vanguardia en las prácticas comerciales amigables con el medio ambiente y la tecnología verde, desde las energías renovables y la conservación del agua hasta los sistemas de cero residuos y la reducción de las emisiones de carbono.

Cada Hotel es propiedad de dueños distintos, por lo que cada uno conserva su estilo y personalidad y conjugan en la filosofía sostenible y procedimientos operativos.

### 3.3.2 Los Cauquenes – Argentina

Hotel ubicado en Ushuaia, Tierra del Fuego. Fundado en el 2005, inició el ordenamiento de su gestión sostenible en el 2010 y dos años después consiguió la Biosphere Hotel en 2012, esta certificación es otorgada por el Instituto de Turismo Responsable (ITR), organismo independiente creado en 1995 con el objetivo de impulsar acciones y programas de desarrollo sostenible en destinos y empresas turísticas<sup>22</sup>.

Desde mayo del 2015 forma parte de Green Leader By Trip Advisor siendo EcoLíderes Nivel Plata, reconocimiento otorgado a aquellos hoteles y Bed & Breakfast que aplican prácticas de protección ambiental, lo que facilita que los viajeros encuentren y reserven un alojamiento más ecológico.

---

<sup>21</sup> National Geographic (2017). World Legacy Awards.

<sup>22</sup> Biosphere Tourism (s/f). Ayúdanos a cambiar el mundo. Extraído en marzo de 2019 de <https://www.biospheretourism.com/es/ayudanos-a-cambiar-el-mundo/79>

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

Este Hotel maneja una política inclusiva en la gestión de su sostenibilidad, donde cada uno de sus colaboradores participa y conoce cada ítem de la gestión responsable de sostenibilidad.

Su filosofía de trabajo se basa en:

*“Trabajamos permanentemente para asegurar el máximo confort, calidad en el servicio y atención durante la estadía de cada uno de nuestros huéspedes, con el compromiso de proteger el ambiente, contribuir con la preservación de los atractivos naturales e históricos del destino Ushuaia, y realizando siempre nuestras acciones de forma responsable, no sólo con nuestros visitantes, sino con nuestra comunidad”.* (Los Cauquenes, 2018)

### 3.3.3 Caso Inkaterra - Perú

Es preciso analizar este caso de éxito, ya que es el principal referente del sector para la actual gestión del Albergue Turístico Plaza del Bosque.

La cadena de Hoteles Inkaterra, empresa peruana que desde 1975 viene desarrollándose en el sector hotelero con fuertes bases en la conservación de la biodiversidad, sostenibilidad e impacto ambiental, todo esto gracias a los esfuerzos de investigación de su propia ONG Inkaterra Asociación, la misma que comprende:

- Inkaterra Canopy Walkway, sistema de puentes colgantes a 30 metros sobre el suelo, diseñado para estudiar la vida silvestre.
- El Centro de Rescate del Oso Andino en Inkaterra Machu Picchu Pueblo Hotel, a beneficio de la única especie de oso nativa de Sudamérica.
- La colección de orquídeas nativas más grande del mundo (372 especies), halladas en su hábitat natural.

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

- World Birding Rally, una competencia internacional única por su modalidad non-stop, que ha hecho del Perú, uno de los principales destinos en el mundo para la observación de aves<sup>23</sup>.

José Koechlin, fundador de Inkaterra, inauguró en 1975 "Cusco Amazónico", el primer lodge en el Perú con cultura sostenible situado en la reserva Tambopata, región de Madre de Dios, al sureste del Perú. En la actualidad y con su nuevo nombre "Inkaterra Reserva Amazónica", es el referente más importante de modelo sostenible en el rubro de hoteles que tenemos en el Perú e ícono de categoría mundial en servicio de turismo, excelencia hotelera y sostenibilidad ambiental, siendo la primera empresa peruana carbono neutro (balance entre la cuantificación de las emisiones y las acciones de reducción y remoción/compensación de gases de efecto invernadero de una organización en un periodo verificable).

Su visión desde el principio fue combinar la investigación científica para la conservación y la sostenibilidad con el servicio al turista. En el 2012 Inkaterra se convirtió en la primera empresa hotelera del mundo en ser reconocida con el Certificado Internacional de Turismo Sostenible otorgado por Control Union Green Choice Sustainable Tourism Standard.

De esta manera ha ganado reconocimientos mundiales, entre los que destacan:

- Es miembro de National Geographic Unique Lodges of the World
- Premio PURE 2015 en la categoría "Contribución al Turismo Vivencial".
- El Relais & Châteaux Environment Trophy (2013)
- El WTTC Tourism for Tomorrow en la categoría de Conservación (2012)
- Travel+Leisure Global Vision Award (2011)

Como ya se ha señalado, la cadena de Hoteles Inkaterra tiene como principio fundamental un enfoque ecosistémico de conservación, el que no solo se centra

---

<sup>23</sup> MINAM (2015). La Cultura Conservacionista de Inkaterra

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

en el área propia de sus hoteles, sino que busca crear espacios externos de interacción turista – naturaleza bajo un sistema sostenible y altamente especializado.

Entre sus principales características diferenciales tenemos:

- Inkaterra promueve un programa de voluntariado en actividades como: Monitoreo de fauna silvestre, apoyo en trabajo de campo para proyectos de investigación y conservación, apoyo en los proyectos de educación ambiental en comunidades, apoyo en la producción orgánica y agroforestería, apoyo en la recuperación de áreas deforestadas y trabajos en biohuertos.
- Por otro lado, Inkaterra ha creado también talleres de capacitación para niños en temas de conservación, biodiversidad y la importancia de crecer en forma sostenible. Estos talleres se realizan en comunidades de Machu Picchu, Tambopata y Cabo Blanco.
- Inkaterra también ha desarrollado proyectos agroforestales para producir cacao y castaña de manera sostenible y ha capacitado a las comunidades locales con el objetivo de formar consciencia medioambiental.
- La cadena de hoteles Inkaterra maneja un programa intenso de capacitación para sus guías llamado Inkaterra Guides Field Station, el principal objetivo es formar líderes en ecoturismo, capaces de liderar proyectos ecológicos y con conocimientos específicos sobre los ecosistemas de las tres regiones de nuestro país.
- Del mismo modo, capacita al personal de los hoteles, no solo en el área del servicio al cliente, sino también en temas de sostenibilidad medioambiental y de conservación.

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

- Los proyectos de investigación de Inkaterra comprenden un monitoreo constante de cada una de sus áreas naturales. Por ejemplo, se detectó en el hotel de Machu Picchu Pueblo, que la población de colibríes había disminuido y se determinó la relación directa con la presencia de gatos en el área.

Las medidas fueron radicales, todos estos especímenes fueron capturados y erradicados del área del hotel, de esta manera la población de colibríes volvió a la normalidad.

- Su infraestructura presenta características sostenibles como el uso de paneles solares, materiales de construcción locales, biohuertos, entre otros.

### 3.4 TURISMO SOSTENIBLE EN EL DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN

El turismo en la Región San Martín atraviesa por un periodo de lento aprendizaje, ya que no alcanza a mostrar mayores referentes de turismo sostenible, sino más bien que, más allá de las políticas, las iniciativas privadas del rubro son las más resaltantes.

Por ejemplo, la empresa de turismo de aventura Amazon Mountain Bikers (Tarapoto), formuló un proyecto de turismo bastante atractivo que consistía en implementar ciclovías en la planificación de nuevas carreteras por construirse en los alrededores de la ciudad.

Estas rutas en bicicleta cumplirían la función de hacer más sostenible el turismo en esta parte de la selva y significarían un mayor atractivo para el turista.

Sin embargo, dicho proyecto fue rechazado por organismos públicos como la Municipalidad y el Gobierno Regional; y ahora, con las carreteras mencionadas ya construidas, se puede apreciar un trecho desperdiciado en donde bien hubiera existido la tan esperada ciclovía. Así como ésta, hay muchas otras iniciativas privadas que han sido rechazadas por los organismos gestores.

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

En términos generales, a continuación, se mencionan las principales referencias del sector en San Martín:

- La Región San Martín tiene estatutos de cero tolerancia contra el tráfico animal, pese a esto, en la Laguna Azul, uno de los principales atractivos de la zona, se usan animales salvajes como boas y osos perezosos para comercio de fotografías. En mi última investigación presencial, descubrí que una sola familia de la zona tenía una población de 7 osos perezosos sin ningún permiso ni supervisión del ente regulador.
- Existe en Tarapoto un centro de rescate animal llamado URKU, el 80% de las especies de fauna de este centro son rescatadas del tráfico animal, principalmente provenientes de la frontera entre la Región San Martín y la Región Loreto, en la carretera de Yurimaguas a Tarapoto.
- No existen rutas de tráfico sostenible para los turistas como ciclovías, el principal medio de transporte es el mototaxi.
- Las rutas de observación de aves y animales silvestres son cada vez más amplias y diversas, sin embargo, el control no ha aumentado en sentido de la prevención de la biodiversidad.

La oferta turística del sector hotelero no contempla hasta el momento un hotel 100% ecoamigable y sostenible dentro de la ciudad de Tarapoto, sin embargo en el distrito de Sauce, se encuentra el hotel Sumaj Lagoon Lodge ubicado a orillas de la Laguna Azul, uno de los principales atractivos de esta parte de la selva a dos horas y media de Tarapoto. Este hotel es considerado como la primera iniciativa sostenible en el rubro hotelero en la Región.

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN  
HOTEL SOSTENIBLE**

**CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO**



## 4.1 FUENTES DE INFORMACIÓN

### 4.1.1 Fuentes primarias

Para la realización de esta propuesta se utilizará la observación y experiencia in situ del autor como parte de la administración del Albergue Turístico Plaza del Bosque.

Se usarán también los resultados de gestión facilitados por las principales OTA`s que la empresa utiliza.

### 4.1.2 Fuentes secundarias

Para esta propuesta, las fuentes de información secundarias utilizadas fueron publicaciones electrónicas de nivel nacional e internacional.

## 4.2 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

### 4.2.1 Investigación de campo

La investigación de campo radica en la experiencia y el aprendizaje obtenido durante los dos años y siete meses de trabajo (hasta el momento) en el área administrativa, de reservas y ventas de la autora del presente trabajo. Lo que ha permitido conocer a profundidad el contexto organizativo, filosófico y de gestión del Albergue Turístico Plaza del Bosque. Tiempo durante el cual se han registrado las buenas y malas prácticas de trabajo, sobre las que se han venido tomando decisiones que han permitido articular los objetivos de la empresa en mención.

### 4.2.2 Investigación bibliográfica

Durante el desarrollo de la propuesta se trabajó una constante consulta de textos bibliográficos virtuales referentes a temas de sostenibilidad, desarrollo del turismo sostenible, proyección del turismo y contexto de turismo sostenible en la región.

#### **4.2.3 Investigación en base a OTA's**

Se han consultado también los resultados de gestión que brindan las principales OTAs empleadas por la empresa para la captación de turistas como Booking y Expedia.

#### **4.2.4 Investigación en base a Certificaciones y Criterios Globales de Turismo Sostenible**

Se han consultado las bases de las certificaciones consideradas las más importantes, así como los Criterios Globales de Turismo Sostenible según GSTC, de esta manera es posible proponer una guía de buenas prácticas y diseño de experiencias que garanticen el nuevo enfoque sostenible de la gestión. La propuesta de rediseño de servicios se presentará en base a las normativas de Control Union - Green Choice.

### **4.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

#### **4.3.1 Método Inductivo**

Teniendo como base el contexto y los objetivos particulares de la empresa, se podrá formular una propuesta acorde con sus necesidades.

#### **4.3.2 Método Deductivo**

El análisis y estudio previo parte de lo general a lo particular, es decir, se ha revisado el material teórico en términos de desarrollo, sostenibilidad y turismo desde el ámbito internacional hasta llegar a la propuesta específica de la transformación del Albergue Turístico Plaza del Bosque en un hotel sostenible.

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN  
HOTEL SOSTENIBLE**

**CAPÍTULO V: DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**



## 5.1 CARACTERÍSTICAS DE INFRAESTRUCTURA

### 5.1.1 Dimensión y distribución

- El albergue tiene un área de 5,000 m<sup>2</sup>, de los cuales, 4,000 m<sup>2</sup> corresponden a área construida y los 1,000 m<sup>2</sup> restantes corresponden a un amplio espacio verde que aún no tiene uso definido.
- En los 4,000 m<sup>2</sup> construidos el hotel tiene 34 habitaciones independientes de tipo bungalow, 1 restaurante con capacidad para 100 personas, 1 auditorio con capacidad para 50 personas, 1 auditorio con capacidad para 100 personas, un amplio espacio de recepción, una lavandería, 2 oficinas, una piscina, un almacén y un área de estacionamiento.
- El estacionamiento del hotel tiene capacidad para 7 autos y 10 motos.

### 5.1.2 Materiales de construcción

- El cerco del hotel, así como las habitaciones, están hechas de ladrillo caravista y ladrillo común, techos de madera, y pisos de cerámica.
- En los ambientes exteriores se usó piedra de río para el piso.
- Todas las habitaciones cuentan con jardines exteriores.

### 5.1.3 Capacidad habitacional

El hotel cuenta con 34 habitaciones independientes de tipo bungalow, de las cuales se usan 33 para el servicio de alojamiento y una como almacén. Según la necesidad, las habitaciones se adaptan para ser individuales, dobles, triples o cuádruples. La capacidad máxima es de 132 huéspedes. Actualmente se tiene un promedio del 35% de ocupabilidad mensual.

## 5.2 SERVICIOS

- El albergue ofrece una piscina para niños y adultos, terraza y jardines en todas las habitaciones, agua fría y agua caliente en baños con ducha, 10 habitaciones cuentan con aire acondicionado y frigobar, 24 habitaciones con ventilador.

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

- Las habitaciones cuentan con cama (de 1 a 4 camas dependiendo del tipo de habitación), veladores, ropero de madera empotrado, escritorio, sillón y un baño privado con ducha.
- Servicio a la habitación de 9:30am a 11pm.
- Servicio de restaurante de 7:30am a 11pm.
- Guarda equipaje y caja fuerte en el área de recepción.
- Los espacios de estacionamiento se ponen a disposición de los huéspedes de forma gratuita con reserva previa.
- Traslado aeropuerto – albergue y viceversa incluidos en el precio de alojamiento.
- El área de lavandería ofrece el servicio de pago por lavado y planchado de prendas de vestir a los huéspedes del hotel.
- En los jardines del hotel se cultivan flores diversas y especies nativas como la Heliconia y cuatro tipos de Palmeras. El albergue cuenta con árboles frutales de carambola y mango.

### 5.3 DIAGNÓSTICO DE CATEGORIZACIÓN

A continuación, se presentarán los requisitos mínimos de infraestructura, equipamiento, servicios y personal para obtener la categorización de hotel de tres estrellas<sup>24</sup>.

Se presentará también un análisis referencial de cumplimiento del Albergue Turístico Plaza de Bosque, ahora CasaBosque. Dentro de este apartado, se incluyen también los requisitos mínimos propuestos en el Proyecto de Reglamento de Establecimientos de hospedaje autorizado según Resolución Ministerial N° 492-2018-MINCETUR.

---

<sup>24</sup> MINCETUR (2015). Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

**5.3.1 Condiciones mínimas de Infraestructura**

Requisitos mínimos establecidos en la Norma Técnica A.030 Hospedaje del Reglamento Nacional de Edificaciones<sup>25</sup>:

**Cuadro 6:** Requisitos de Infraestructura para la categorización de 3 estrellas

| <b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>  | <b>3 estrellas</b>                               | <b>CASABOSQUE</b> |
|--|--|-------------------|
| <b>Ingreso para huéspedes separado del personal de servicio.</b>   | Obligatorio                                      | Sí cumple         |
| <b>Recepción (1) y/o Conserjería (2)</b>   | Obligatorio (1) y (2)                            | Sí cumple         |
| <b>Cocina</b>  | Obligatorio                                      | Sí cumple         |
| <b>Comedor</b>   | Obligatorio                                      | Sí cumple         |
| <b>Cafetería</b>   | No requiere                                      | -                 |
| <b>Bar</b>   | No requiere                                      | -                 |
| <b>Habitaciones Número mínimo</b>  | 20   | Sí cumple (34)    |
| <b>Habitación (Área mínima en m2</b><br>-Simples (m2)  | 11m2   | Sí cumple         |
| -Dobles (m2)   | 14m2   | Sí cumple         |
| -Suites (m2 mínimo, sala está integrada a la habitación)   | 24m2   | No cumple         |
| -Suites (m2 mínimo, sala separada de la habitación)  | 26m2   | No cumple         |
| <b>Closet o guardarropa (dentro de la habitación)</b>  | Obligatorio                                      | Sí cumple         |
| <b>Servicios Higiénicos (dentro de la habitación)</b><br><br>Tipo  | 1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha). | Sí cumple         |
| Área mínima (m2)   | 3.00   | Sí cumple         |
| <b>Servicios y equipos para todas las habitaciones:</b><br><br>- Sistema de ventilación y/o de climatización | Obligatorio                                      | Sí cumple         |
| - Sistema de agua (fría y caliente) y desagüe  | Obligatorio para duchas y lavatorios             | No cumple         |
| - Sistema de comunicación telefónica   | En habitación                                    | Sí cumple         |
| <b>Sistema de video vigilancia</b>   | Obligatorio                                      | Sí cumple         |
| <b>Electricidad</b>  | Obligatorio                                      | Sí cumple         |
| <b>Ascensores</b><br><br>Ascensor de uso público   | Obligatorio de cuatro (04) a más pisos           | No requiere       |

<sup>25</sup> El Peruano (2019). Resolución Ministerial N° 005-2019-VIVIENDA

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
| Ascensor de servicio distinto a los de uso público (con parada en todos los pisos e incluyendo paradas en sótanos o semisótano) | Obligatorio de cuatro (04) a más pisos  | No requiere      |
| <b>Estacionamientos (porcentaje por el número de habitaciones)</b>  | 15%   | Sí cumple        |
| Estacionamientos para vehículos en tránsito   | No requiere   | -                |
| <b>Servicios básicos de emergencia</b>  |   |                  |
| Ambientes separados para equipos de generación de energía eléctrica y almacenamiento de agua potable (ix)                       | Obligatorio   | <b>No cumple</b> |
| <b>Servicios higiénicos de uso público</b>  | Obligatorio Diferenciados por sexo. Cuenta como mínimo con 1 lavatorio y 1 inodoro. | Sí cumple        |
| <b>Sistema o proceso de recolección, almacenamiento y eliminación de residuos sólidos</b>                                       | Obligatorio   | Sí cumple        |
| <b>Servicio de teléfono para uso público</b>  | Obligatorio   | Sí cumple        |
| <b>Depósito</b>   | Obligatorio   | Sí cumple        |
| <b>Oficio (s)</b>   | Obligatorio   | Sí cumple        |

### 5.3.2 Condiciones mínimas de Equipamiento

En este apartado se señalan las condiciones mínimas de equipamiento en habitaciones y servicios higiénicos del establecimiento.

**Cuadro 7.** Requisitos mínimos de Equipamiento

| REQUISITOS MÍNIMOS  | 3 estrellas | CASABOSQUE        |
|---|-------------|-------------------|
| <b>GENERALES</b>  |             |                   |
| Custodia de valores (individual en la habitación o caja fuerte común) | Obligatorio | Caja fuerte común |
| Conexión a internet   | Obligatorio | Sí cumple         |
| <b>EN HABITACIONES</b>  |             |                   |
| Escritorio o mesa de trabajo  | -           | Sí                |
| Frigobar  | -           | Sí, en el 20%     |
| Silla para el escritorio o mesa de trabajo                            | -           | Sí                |
| Televisor   | Obligatorio | Sí cumple         |
| Teléfono con comunicación nacional e internacional                    | Obligatorio | <b>No cumple</b>  |

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

|  |             |           |
|--|-------------|-----------|
| Tomacorriente  | Obligatorio | Sí cumple |
| Útiles de escritorio                                   | -           | -         |
| <b>EN LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DE LAS HABITACIONES</b> |             |           |
| Bata de baño   | -           | -         |
| Champú   | Obligatorio | Sí cumple |
| Espejo   | Obligatorio | Sí cumple |
| Jabón  | Obligatorio | Sí cumple |
| Pantuflos de baño                                      | -           | -         |
| Pañitos faciales                                       | -           | -         |
| Papelera   | Obligatorio | Sí cumple |
| Papel higiénico  | Obligatorio | Sí cumple |
| Secadora de cabello                                    | -           | -         |
| Teléfono con comunicación nacional e internacional     | -           | -         |
| Toalla de baño   | Obligatorio | Sí cumple |
| Toalla de cara   | Obligatorio | Sí cumple |
| Toalla de mano   | -           | -         |
| Toalla de pie  | -           | -         |
| Tomacorriente  | Obligatorio | Sí cumple |
| <b>EN LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS DE USO PÚBLICO</b>      |             |           |
| Espejo   | Obligatorio | Sí cumple |
| Jabón  | Obligatorio | Sí cumple |
| Medios higiénicos para secarse las manos               | Obligatorio | Sí cumple |
| Papelera   | Obligatorio | Sí cumple |
| Papel higiénico  | Obligatorio | Sí cumple |
| Tomacorriente  | -           | -         |

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

**5.3.3 Condiciones Mínimas de Servicio**

En este apartado se señalan los servicios mínimos con los que debe contar un hotel de tres estrellas.

**Cuadro 8.** Requisitos mínimos de servicios

| <b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>  | <b>3 estrellas</b>   | <b>CASABOSQUE</b> |
|--|----------------------|-------------------|
| <b>GENERALES</b>   |                      |                   |
| Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del hotel | Obligatorio          | Sí cumple         |
| Servicio de lavado y planchado                                     | Obligatorio          | Sí cumple         |
| Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis    | Obligatorio          | Sí cumple         |
| Servicio de custodia de equipaje                                   | Obligatorio          | Sí cumple         |
| Primeros auxilios  | Botiquin             | Sí cumple         |
| Brindar el servicio de alimentación                                | Desayuno como mínimo | Sí cumple         |
| <b>EN HABITACIÓN</b>   |                      |                   |
| Atención en habitación (room service)                              | -                    | Sí cumple         |
| Cambio diario de sábanas y toallas y en cada cambio de huésped     | Obligatorio          | Sí cumple         |

**5.3.4 Condiciones mínimas de personal**

La norma también indica los requisitos de personal en términos de sus capacidades y presentación.

**Cuadro 9.** Requisitos mínimos de personal

| <b>REQUISITOS MÍNIMOS</b>  | <b>3 estrellas</b> | <b>CASABOSQUE</b> |
|--|--------------------|-------------------|
| Con formación en hotelería, turismo o carreras afines; o experiencia en actividades turísticas | Obligatorio        | Sí cumple         |
| Conocimiento de al menos un idioma extranjero distinto al español                              | Obligatorio        | Sí cumple         |
| Conocimiento de técnicas de atención al cliente  | Obligatorio        | <b>No cumple</b>  |
| Personal uniformado las 24 horas   | Obligatorio        | Sí cumple         |

De los 48 Requisitos mínimos que dicta la regla en términos de infraestructura, equipamiento, servicios y personal, CasaBosque, cumple a

la fecha con el 85% de los mismos, siendo el ítem de Infraestructura el que demanda mayor trabajo y presupuesto ya que la empresa no cuenta con habitaciones tipo suite, sin embargo, éstas se encuentran dentro del planeamiento de remodelación de la actual gestión.

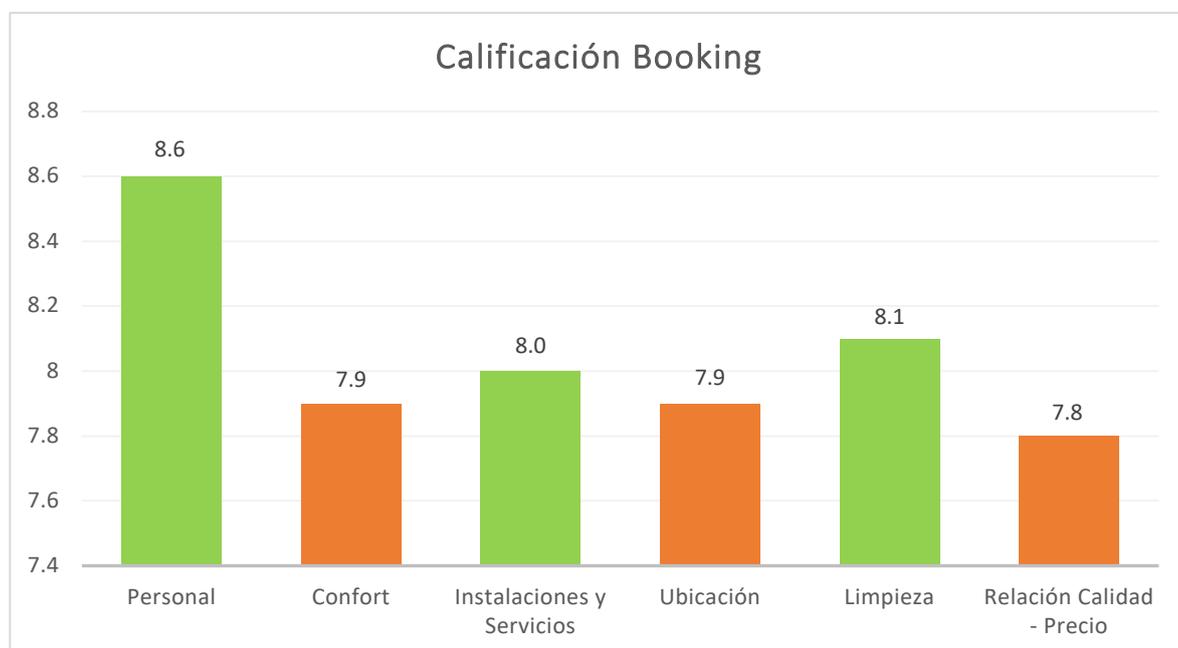
#### 5.4 ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN ACTUAL DEL CLIENTE

El análisis de percepción actual del cliente se centrará, en primer lugar, en la información suministrada por la plataforma de Administración de Booking.com ya que esta representa la OTA de mayor impacto en términos de ventas desde la nueva gestión.

**A) Booking.com:** El universo total es de 273 comentarios, que representan 273 reservas entre setiembre del 2017 y abril de 2019.

La puntuación actual del establecimiento en esta plataforma es de **8.00** (de acuerdo con escala del 1 al 10), calificación obtenida de acuerdo con el promedio de puntaje de las siguientes categorías:

**Cuadro 10:** Categorías de calificación en Booking.



## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

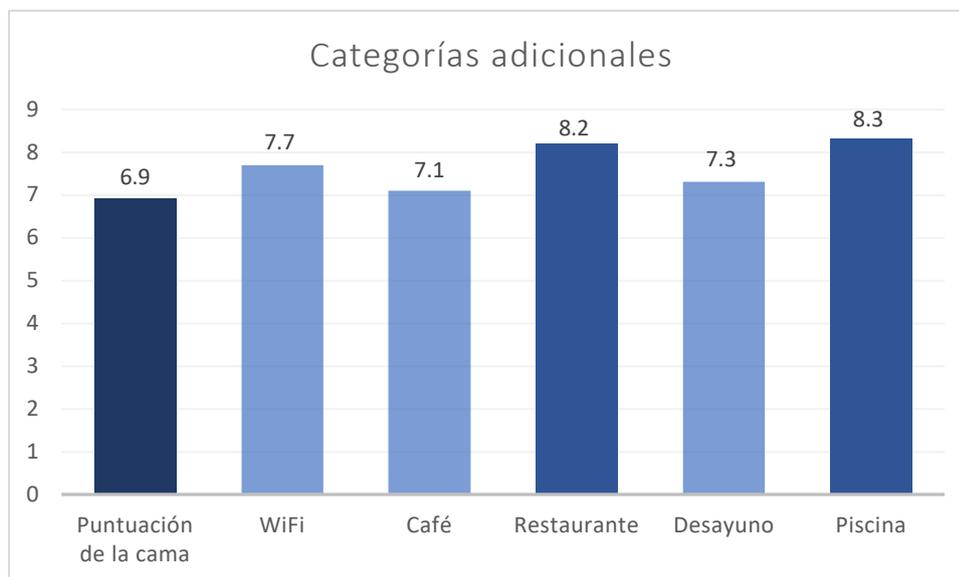
Del cuadro mostrado podemos sacar las siguientes conclusiones:

- Pese a la rotación del personal, el equipo de trabajo responde a las necesidades de los huéspedes, lo que se puede atribuir tanto a la capacitación interna como a las características culturales del trabajador local. Sin embargo, una calificación de 8,6 no responde al objetivo de excelencia en el servicio, lo que implica una mayor dedicación y trabajo en este aspecto.
- La falta de mantenimiento del establecimiento a lo largo de los años implica una percepción negativa del cliente en términos de confort y relación calidad – precio. Se espera que el proceso de remodelaciones que ya ha iniciado mejore esta calificación y percepción del cliente.
- Es preciso desarrollar un estándar de servicio con un plan anual que garantice su cumplimiento, tomando en cuenta la aplicación de herramientas, como capacitaciones mensuales, sistemas de control y evaluaciones de desempeño. Esta medida permitirá atender los puntos flojos del servicio y así fomentar comentarios positivos en la plataforma.

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

Por otro lado, Booking también califica categorías adicionales de percepción del cliente que no entran en el promedio de calificación general:

**Cuadro 11:** Categorías adicionales de calificación en Booking.



Como se muestra, tanto la piscina como el servicio de restaurante son dos atractivos que los clientes aceptan y perciben de manera positiva. Como punto negativo a destacar, es la puntuación de la cama, nuevamente la falta de mantenimiento se deja notar en la percepción de los clientes y cabe resaltar que hace dos años, a esto, se le unía también la mala calidad de los televisores, factor que fue priorizado y renovado al 100%.

### 5.5 DIAGNÓSTICO DE SOSTENIBILIDAD

Para elaborar el diagnóstico de la situación actual en términos de sostenibilidad, se ha elegido realizar un análisis de cumplimiento de la política de sostenibilidad de acuerdo a lo establecido por Control Union Green Choice, certificación de Turismo Sostenible emitida por Control Union Perú.

Con el fin de evaluar el estado de sostenibilidad que presenta actualmente la empresa en mención, a continuación se enlistarán los principios por los que

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

se rige la política de sostenibilidad recomendada para el Albergue Turístico Plaza del Bosque incluyendo el status de implementación actual (Implementado, Parcialmente Implementado y No Implementado) así como el detalle de dicha implementación:

### **A) Gestión responsable de recursos clave como el agua y la energía; y la gestión adecuada de residuos. Parcialmente Implementado.**

- El albergue actualmente tiene un elevado consumo mensual de agua potable y luz eléctrica, cabe resaltar que no cuenta con ningún sistema de uso de energías renovables. Sin embargo, se aplican medidas de control como monitoreo de medidores y supervisión de fugas de agua y uso energético no justificado en habitaciones.
- Desechos: El hotel cuenta con un contenedor de desechos donde se acumulan a diario los residuos sólidos del restaurante, las habitaciones y áreas comunes del establecimiento. La cocina cuenta con una “Trampa de Grasa” para evitar que los residuos contaminantes como la grasa se mezclen con las aguas residuales.
- Aguas residuales: Existe instalación de desagüe en todo el establecimiento.
- Aguas pluviales: El área del hotel tiene una pendiente que permite que las aguas pluviales corran a través de un sistema de canaletas que alimentan los jardines del establecimiento, sin embargo aún no se ha implementado un sistema de recolección de las aguas pluviales.
- Contaminación atmosférica: El hotel cuenta con una minivan de 12 pasajeros para brindar el servicio de traslado al aeropuerto. Por otro lado, las compras al mercado son inter-diarias, para lo que se usa el moto-taxi como medio de transporte.

### **B) Cumplimiento de los requisitos de clasificación para establecimientos de alojamiento y demás normas técnicas sectoriales existentes e imperantes tanto a nivel nacional, como regional y local. Parcialmente Implementado.**

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

- Actualmente Plaza del Bosque tiene la denominación de Albergue Turístico, dentro del plan de desarrollo que se contempla para el presente año, se encuentra el objetivo de calificar para la clasificación de Hotel de 3 Estrellas, cumpliendo con los requisitos necesarios, para lo cual, se ha efectuado el cambio de nombre de Plaza del Bosque a Casa Bosque en marzo de 2019.

### **C) Motivación y capacitación de todo el personal en acciones técnicas, de calidad y de concientización sobre los principios del turismo sostenible. No Implementado.**

- Actualmente se participa en talleres que organiza el gobierno nacional o local, en dichos talleres participan los colaboradores más sobresalientes de la empresa y luego comparten su experiencia y los conocimientos obtenidos. De manera In house, la capacitación se ha centrado hasta el momento en el área de gestión administrativa.

### **D) Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA), así como el trabajo infantil; su difusión y colaboración con las autoridades competentes en todo lo que sea posible para erradicar este flagelo. No Implementado.**

### **E) Protección de las especies de flora y fauna existente en la región y en los principales destinos que visitan nuestros turistas. Parcialmente Implementado.**

- No existe un programa específicamente desarrollado para este fin, sin embargo, como políticas internas se establece, denunciar inmediatamente los actos de posible tráfico animal, así como dar información al turista sobre estos temas en la recepción del hotel, al momento de vender los paquetes turísticos, cabe destacar que el personal de recepción se encuentra capacitado para este fin.

**F) Promoción de buenas prácticas medioambientales enfocadas al manejo de residuos, ahorro de agua y ahorro de energía, así como la utilización de productos biodegradables y la seguridad y salud en el trabajo. Parcialmente Implementado.**

- Algunas de las habitaciones cuentan con papelería informativa de concientización acerca de la importancia de consumir responsablemente los recursos de agua y energía.
- El área de housekeeping (o ama de llaves o mucamas) realiza la recolección y separación de botellas de plástico y otros artículos de este material.
- Las áreas comunes cuentan con puntos de reciclaje diferenciados por colores según el material de residuo (plásticos, papel o cartón, metales, residuos orgánicos).
- Todas las áreas del albergue turístico cuentan con instrumentos de seguridad y medios para resguardar la salud en el trabajo, Cada área cuenta con diferentes accesorios de protección, según la labor que realizan, por ejemplo, guantes quirúrgicos y mascarillas, para los encargados de housekeeping; máscaras y lentes, para el equipo de mantenimiento y construcción.

**G) Promoción de la riqueza cultura local y la adquisición de artesanías de la región en los diferentes sitios que visitan. Parcialmente implementado.**

- No existe un programa específicamente desarrollado para este fin, pero se promueve verbalmente a los turistas nuestra riqueza cultural y el apoyo a los artistas locales, sin embargo, aún no se ha aplicado una capacitación específica sobre este aspecto.

**H) Promoción entre los turistas del consumo y disfrute de la gastronomía local del municipio de Tarapoto y la región de San Martín para incentivar su reconocimiento. Implementado.**

- El restaurante del albergue ofrece platos típicos locales.

**I) Gestión financiera efectiva y sostenible del establecimiento. Implementado.**

- La gestión actual de la empresa se enfocó en la gestión efectiva y sostenible de los ingresos y egresos, lo que ha permitido que en los 2 primeros años de la nueva gestión, se recaude una bolsa de presupuesto que permite invertir en las mejoras necesarias para acceder a una certificación de sostenibilidad.

**J) Cumplimiento de los compromisos y políticas de sostenibilidad adoptadas por el albergue mediante seguimiento, monitoreo y control de las acciones propuestas en todos los niveles de la organización. Parcialmente implementado.**

- No existe un programa específicamente desarrollado para este fin, sin embargo, la administración tiene entre sus funciones, el monitoreo y control de la adecuada operatividad de la empresa, haciendo énfasis en las prácticas de sostenibilidad.

Según el status mostrado, el Albergue Turístico Plaza del Bosque, ahora Casabosque, hasta el momento ha implementado sólo el 20% de las políticas de sostenibilidad de Green Choice, teniendo un 60% de políticas parcialmente implementadas y el 20% restante, corresponde a las políticas que aún no han sido implementadas.

En términos generales, la labor de cumplimiento de la sostenibilidad empresarial ha iniciado, sin embargo, no se han concretado hasta ahora herramientas y procesos que demuestren la sostenibilidad de la empresa.

## 5.6 PROCESOS ADMINISTRATIVOS ACTUALES

Antes de iniciar con el diagnóstico sobre los avances que se han obtenido hasta ahora en términos de procesos administrativos, es preciso resaltar que en la ciudad de Tarapoto existe un fenómeno complicado, la rotación de personal es bastante alta debido a diferentes razones, entre las se pueden señalar las siguientes: no existe una línea de carrera concreta en el sector turismo, informalidad de muchas empresas en términos de no contratar a su personal para evitar el pago de impuestos, personal joven que ha tomado como patrón el cambio constante de trabajo.

**5.6.1 Gerencia:** Actualmente esta área está formalmente constituida y se encarga de definir los procesos, así como de gestionar y diseñar las estrategias de planificación y crecimiento de la empresa. Y en términos más generales, de la administración y control del albergue.

**5.6.2 Área de Reservas y Eventos:** Área encargada de la gestión de la estrategia de marketing y relaciones públicas de la empresa. Es preciso señalar que hasta el momento no se han definido una estrategia de ventas, sin embargo, se vienen realizando acciones que benefician el mercadeo de la empresa. Las acciones realizadas hasta el momento han sido: la creación de redes sociales y gestión de estas como medio de reservas, gestión y monitoreo de OTA's, monitoreo y supervisión del sistema de reservas de la empresa, monitoreo de buenas prácticas de servicio dentro del albergue, resolución de conflictos y problemas con huéspedes, captación de clientes corporativos para la realización de eventos y relaciones con medios para hospedar personas mediáticas en el albergue. Del mismo modo, se viene trabajando una estrategia de relación con agencias de viaje mayoristas y minoristas, aprovechando para esto el relanzamiento del albergue con nuevo nombre y el primer bloque de habitaciones remodeladas.

**5.6.3 Front Desk:** Actualmente el área de recepción es la que tiene una mayor carga de responsabilidades debido a que se han implementado dos sistemas, el primero de control y cierre de caja y el segundo, un sistema de gestión de reservas. Ambos sistemas han permitido lograr un mayor control de los ingresos y egresos, así como orden en la gestión de las reservas. Sin embargo, el proceso es muy tedioso debido a que el cierre de caja debe hacerse en ambos sistemas. Actualmente se está trabajando en un sistema que permita unificar el proceso para hacerlo aún más eficiente.

El personal de recepción recibe una capacitación inicial de seis días por parte de la Administración del albergue. Durante este período de capacitación se alinea al nuevo personal en temas de procesos, sistemas y todo lo relacionado con su área de trabajo.

Se incluyó también un recepcionista turno noche, ya que antes el turno de la noche era cubierto solo por una persona de seguridad.

**5.6.4 Alimentos y Bebidas:** Una de las primeras acciones de la nueva gestión fue el diseño de una carta nueva, con una estructura más llamativa y platos más atractivos para el cliente, se mantuvo la oferta culinaria regional, pero se agregaron también platos fusión, es decir, platos de otras regiones con insumos de la selva, de esta manera no se perdió la esencia del restaurante, pero se le dio un toque de innovación que ha tenido mucha acogida entre los huéspedes.

Actualmente la carta se encuentra en proceso la renovación, con una propuesta de platos diferentes, pero siguiendo la misma línea de insumos locales. La nueva propuesta implica una carta para el restaurante en sí y otra exclusiva para room service.

**5.6.5 Housekeeping:** Se han establecido procesos de control y gestión de esta área y a la par se implementó una papelería específica que le permitiera al huésped dejar sugerencias y comentarios. Por otro lado, esta área es la encargada del reciclaje de botellas y otros materiales plásticos dentro del albergue.

**5.6.6 Mantenimiento:** Actualmente el área es ocupada por 3 personas en los diferentes turnos, mañana, tarde y noche. Durante el turno de mañana y tarde, el personal de mantenimiento es el encargado también de los traslados al aeropuerto y a la par participan también de los trabajos de mejora y remodelaciones.

**5.6.7 Infraestructura y remodelación:** Esta área fue incluida dentro del proceso de gestión debido a la necesidad de efectuar remodelaciones a bajo costo y de calidad, cabe señalar que la mano de obra en Tarapoto es muy cara y deficiente en términos de acabados y cumplimiento de períodos de tiempo. Esta área se dedica exclusivamente a estas funciones bajo la supervisión de gerencia y con el apoyo del área de mantenimiento. Es preciso señalar también que todos los diseños de remodelación<sup>26</sup> han estado a cargo del área de gerencia, así como del área de reservas y eventos, en un trabajo conjunto de mucha creatividad y enfoque. Hasta el momento se han remodelado cuatro habitaciones y la proyección es llegar al 70% de las habitaciones remodeladas para fines del 2019.

**5.6.8 Contabilidad:** La empresa siempre contó con un contador externo que realizaba los estados de cuenta y demás temas financieros frente a la SUNAT.

La nueva gestión implementó un área contable in house encargada de monitorear los cierres de caja, controlar el gasto, administrar el almacén y coordinar las compras con proveedores.

Como se muestra, la nueva administración implementó nuevas áreas en el proceso de gestión, lo que ha permitido ordenar el trabajo y enfocar los objetivos de la empresa, siendo el mayor obstáculo, la rotación del personal, principalmente en el área de Front Desk.

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

**5.7 MAPEO DE ACTORES**

Para el desarrollo de la propuesta y su posterior ejecución es necesario tener claros los stakeholders relacionados con el proyecto así como su respectivo rol, nivel de interés y posibles acciones tanto negativas como positivas que puedan tener impacto en este.

**Cuadro 12:** Mapeo de Stakeholders (elaboración propia)

| Stakeholders                   | Rol - Organización   | Rol - Proyecto   | Nivel de Interés | Nivel de Influencia | Acciones Posibles   |   |
|--------------------------------|--|--|------------------|---------------------|---|---|
|                                |  |  |                  |                     | De impacto positivo   | De impacto negativo   |
| Inversionista - CasaBosque     | Gerencia.  | Identifica la necesidad / Interesado en que se cumpla con los objetivos.       | Alto             | Alta                | Entregar toda la información y herramientas necesarias al para la realización del proyecto / Alinear al personal acerca del proyecto, sus objetivos y beneficios. | Proporcionar información errónea / No cumplir con el cronograma de pago / No gestionar adecuadamente las finanzas de la empresa / No priorizar los objetivos de la empresa  |
| Proveedores                    | Complementa la estructura logística                              | Facilitadores de información.  | Bajo             | Bajo                | Facilitar información solicitada en el tiempo estimado / Cumplimiento con lo pactado / Excelente calidad de productos y servicios                                 | Proporcionar información errónea / Falta de transparencia / Mala calidad de sus productos y/o servicios   |
| Empleados                      | Equipo de trabajo, fundamental para el éxito de la organización. | Facilitadores de información.  | Alto             | Medio               | Facilitar la información solicitada en el tiempo estimado / Contribuir con las necesidades del proyecto   | Proporcionar información errónea / Entorpecer adrede el proyecto / Crear situaciones de conflicto dentro de la organización / Paralización de sus funciones por reclamos o estar en contra de los objetivos del proyecto. |
| Clientes Finales y potenciales | Consumidores / huéspedes   | No presenta  | Alto             | Alto                | Mostrar interés y entusiasmo por el desarrollo del proyecto   | Generar especulaciones negativas.   |
| Comunidades Locales            | Posibles proveedores de productos y servicios                    | Facilitadores de información.  | Bajo             | Bajo                | Facilitar información solicitada en el tiempo estimado.   | Proporcionar información errónea / No cumple con lo acordado  |
| Gobierno y entes reguladores   | Dictan las regulaciones de funcionamiento.                       | Permisos de funcionamiento, control de calidad.                                | Bajo             | Alta                | Brindar las herramientas necesarias y los permisos requeridos.  | Poner trabas para los permisos o el acceso a información histórica de otros proyectos similares.  |
| Competidores                   | Puntos comparativos de acción.                                   | No presenta  | Alto             | Bajo                | Mostrar interés por el desarrollo del proyecto / Investigar objetivamente   | Generar especulaciones negativas / Buscar influir en la percepción de los consumidores y entes reguladores.   |
| Equipo del Proyecto            | No presenta  | Recursos humanos necesarios para el cumplimiento de los objetivos del proyecto | Alto             | Alto                | Participar en forma entusiasta del proyecto / Conocer los objetivos y cada una de sus funciones dentro del mismo / Ser eficientes en tiempo y resultados.         | Desconocer los objetivos del proyecto y sus responsabilidades / Actitud negativa en el trabajo  |

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

El Cuadro 12 muestra una aproximación de los stakeholders identificados en la puesta en marcha de la presente propuesta, teniendo en cuenta tanto su Nivel de Interés e Influencia como sus Posibles Acciones (negativas y positivas), sobre la misma.

Según el mapeo de actores mostrado, se está proponiendo la formación de un Equipo del Proyecto conformado por los recursos humanos necesarios para el cumplimiento de esta propuesta, que en este caso lo conformaría el área de Administración y Gerencia.

Por otro lado, es necesario identificar también al segmento de mercado al que nos dirigimos, debido a que tanto su nivel de influencia como de interés con la propuesta es Alto, según el Mapeo de Actores.

Cabe destacar que el éxito de esta propuesta, será medido en el largo plazo de acuerdo al aumento en la ocupación del establecimiento, así como en la percepción del cliente y la acogida con la nueva filosofía de carácter sostenible que la empresa pondrá en práctica de forma sustancial.

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN  
HOTEL SOSTENIBLE**

**CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA**



## 6.1 MERCADO META

Para el desarrollo de esta propuesta se pensó en el segmento de turistas al que queremos impactar, un segmento que genere valor y fomente el crecimiento sostenible de la empresa. Este segmento está dividido en dos subgrupos que se diferencian por su procedencia principalmente:

### A) Mercado Meta 1

**Cuadro 13:** Mercado Meta 1

| Procedencia                | Turista Interno  |
|----------------------------|--|
| <b>Perfil Demográfico</b>  | Hombres y Mujeres entre 20 y 40 años   |
| <b>Perfil Psicográfico</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buscan descanso</li> <li>- Interesados en el turismo de naturaleza</li> <li>- Son conscientes del impacto de su viaje</li> <li>- Viajan en grupos de amigos, parejas y solos</li> <li>- Buscan romper la rutina, son espontáneos</li> <li>- Hacen viajes cortos pero son viajeros frecuentes</li> </ul> |
| <b>Intereses</b>           | Selva, experiencias de naturaleza, diversión, biodiversidad, ríos, cataratas, aventura.  |

Fuente: Elaboración propia

### B) Mercado Meta 2

**Cuadro 14:** Mercado Meta 2

| Procedencia                | Turista Extranjero  |
|----------------------------|---|
| <b>Perfil Demográfico</b>  | Hombres y Mujeres entre 18 y 35 años  |
| <b>Perfil Psicográfico</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quiere hacer, no solo ver</li> <li>- Buscan vivencias, viajes con sentido profundo</li> <li>- Son conscientes del impacto de su viaje</li> <li>- Gastan en la medida de la asignación de valor</li> <li>- Busca romper la rutina, son espontáneos                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Exigen atención personalizada</li> </ul> </li> <li>- Viajan en grupos de amigos, parejas o solos</li> </ul> |
| <b>Intereses</b>           | Selva, naturaleza, diversión, biodiversidad, ríos, cataratas, aventura, conocimiento, experiencia holística, crecimiento personal.  |

Fuente: Elaboración propia

## 6.2 CATEGORIZACIÓN TRES ESTRELLAS

Para el desarrollo de la propuesta de mejora para la transformación del Albergue Turístico Plaza del Bosque, ahora CasaBosque, en un Hotel Sostenible se deberá tener en cuenta en primer lugar, los requisitos presentados para elevar la empresa a categoría de Hotel de Tres Estrellas, siendo las implementaciones obligatorias, las que se señalan a continuación:

**6.2.1 Infraestructura:** En términos de infraestructura se deberán implementar los siguientes ítems para cumplir con lo establecido en la Norma (en el caso de Infraestructura, la Norma responde a la resolución Ministerial R.M N° 005-2019-VIVIENDA)

**Cuadro 15:** Implementación de Infraestructura para categorización

| IMPLEMENTACIÓN OBLIGATORIA   | 3 estrellas                          | CASABOSQUE  |
|--|--------------------------------------|---|
| 02 habitaciones tipo Suite   | No obligatorio                       | Según la actualización de la Norma, no es requisito indispensable pero este punto se encuentra dentro de la planificación de remodelación de la empresa.  |
| Sistema de agua fría y caliente en lavatorios                        | Obligatorio para duchas y lavatorios | La instalación en lavatorios es únicamente de agua fría.  |
| Ambientes separados para equipos de generación de energía eléctrica. | Obligatorio                          | Actualmente no hay un área específica destinada a los equipos y sistema de generación de energía eléctrica, originado por el desorden e improvisación en la instalación, lo mismo que significa un riesgo para la empresa y sus clientes. |

Fuente: Elaboración propia

**6.1.2 Equipamiento:** En este apartado, es necesaria la implementación de telefonía con conexión nacional e internacional.

**6.1.3 Servicio:** CasaBosque cumple con todos los requisitos mínimos de servicio.

**6.1.4 Personal:** De acuerdo a la Norma establecida según el Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, 09.06.2015, CasaBosque cumple con la totalidad de los requisitos mínimos, sin embargo, de acuerdo al Proyecto de Reglamento de Establecimientos de Hospedaje (MINCETUR - DIRECCIÓN DE CALIDAD Y NORMATIVIDAD TURÍSTICA, 2018), es preciso validar las capacidades de servicio al cliente mediante certificados de estudio que así lo acrediten.

### 6.3 GUÍA DE CATEGORIZACIÓN

A continuación se presentará una guía paso a paso del procedimiento requerido para obtener la categoría de Hotel de Tres Estrellas en el Perú, de acuerdo a lo estipulado por MINCETUR<sup>27</sup>.

**Paso 1:** El titular del establecimiento deberá solicitar el Certificado de Clasificación y/o categorización, cumpliendo con los requisitos mínimos de categoría.

**Paso 2:** El titular del establecimiento que solicite el Certificado deberá presentar una solicitud consignando la información señalada en el Art. 113 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo, adjuntando:

- a) Formato de clasificación y/o categorización, según modelo aprobado por el Viceministro de Turismo, en el que se indicará en detalle, el cumplimiento de los requisitos y condiciones mínimas exigidos para ostentar la clase y/o categoría solicitada.
- b) Recibo de pago por derecho de trámite.

---

<sup>27</sup> MINCETUR (2015). Decreto Supremo N. 001-2015-MINCETUR. Capítulo IV EXPEDICIÓN DEL CERTIFICADO DE CLASIFICACIÓN Y/O CATEGORIZACIÓN

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

\*El titular del establecimiento podrá también solicitar el Certificado de Clasificación y/o Categorización, adjuntando a su solicitud un Informe Técnico expedido por un Calificador de Establecimientos de Hospedaje.

**Paso 3:** El órgano competente realizará una visita al establecimiento para verificar la información suministrada en el Paso 2, los resultados de la visita serán objeto de un Informe Fundamentado por lo que la empresa deberá estar debidamente preparada y se deberá asignar a un responsable que atienda dicha visita, el mismo que deberá conocer al detalle cada uno de los requisitos mínimos exigidos por la Norma y su status de cumplimiento.

\*Si se ha presentado el Informe Técnico expedido por un Calificador de Establecimientos de Hospedaje, el Órgano Competente podrá prescindir de la realización de la inspección previa, siempre que el Informe Técnico del Calificador acredite el cumplimiento de los requisitos y condiciones mínimas para la clase y/o categoría solicitada y no presente contradicciones en su forma y contenido.

**Paso 4:** El plazo para la atención de solicitudes es de máximo treinta (30) días calendario según lo establecido en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

### Otras especificaciones:

- La vigencia del Certificado tiene validez indeterminada, sin embargo, el titular del establecimiento está en la obligación de presentar anualmente, ante el Órgano Competente, en este caso, la Oficina de la Dirección Regional de Turismo (DIRCETUR) de San Martín, una Declaración Jurada de cumplimiento de requisitos mínimos establecidos, de esta manera se dejará constancia que la empresa continúa con el cumplimiento de dichos requisitos que sustentaron la clase y/o categoría otorgada.
- En el cumplimiento de los requisitos de Infraestructura, para los establecimientos de hospedaje en funcionamiento antes de la entrada en vigor de la Norma analizada (antes del 2015), se aplicará un margen de

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

tolerancia que no podrá exceder en diez por ciento (10%) de las medidas mínimas exigidas para cada categoría, o del veinte por ciento (20%), si las áreas que son menores están compensadas con otras áreas de uso de los huéspedes. Estos porcentajes de tolerancia y compensación no son acumulables.

- La excepción mencionada debe ser aprobada por la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico o una dirección para estos fines en MINCETUR, para esto se debe presentar una solicitud adjuntando el sustento técnico respectivo.
- La categorización recae sobre el inmueble, equipamiento y servicios del establecimiento, independientemente del titular que haya gestionado el Certificado correspondiente.

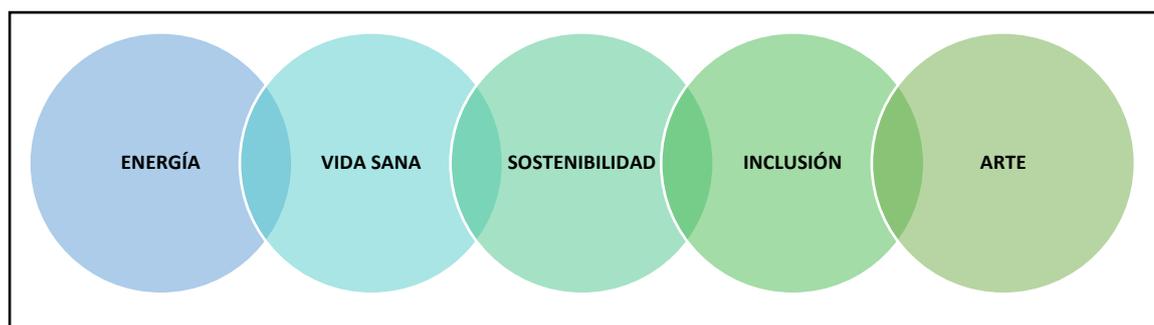
### 6.4 GESTIÓN DE SOSTENIBILIDAD

En adelante se presenta la propuesta de Sostenibilidad de acuerdo a todo lo expuesto, tomando como referencia el aspecto social, ambiental, económico y también el de gestión humana de la sostenibilidad.

La Gestión de Sostenibilidad que se propone bien puede ser tratada como una guía que permita el diseño de la Política de Sostenibilidad de la empresa, ya que esta propuesta pretende formalizar y dirigir el compromiso de la organización hacia el Desarrollo Sostenible en todo aspecto.

En términos de construcción de marca y teniendo en cuenta el mercado meta identificado, se trabajó con la Gerencia de la empresa, la base de la personalidad de la marca, la misma que se define en función de las siguientes características:

**Cuadro 16:** Base de la Personalidad de Marca de la empresa



Fuente: Gerencia CasaBosque

Es preciso tener en cuenta la concepción de imagen que está adoptando la empresa para proponer un sistema de gestión sostenible que siga los mismos parámetros, por ejemplo, en el desarrollo de experiencias o en la aplicación de las acciones recomendadas y hasta en la forma en la que éstas serán comunicadas.

A continuación, se propondrán las acciones recomendadas de gestión de la sostenibilidad y con el propósito de identificarlas en el tiempo según su estimación de ejecución, se colocará una clave al final de cada acción recomendada de la siguiente manera: de uno a tres meses, CORTO PLAZO (CP), de cuatro a seis meses, MEDIANO PLAZO (MP), de siete a doce meses, LARGO PLAZO (LP).

#### 6.4.1 Directrices primarias

Como directrices primarias de gestión de la sostenibilidad dentro de la empresa se propone:

- Creación del área de **Gerencia de Experiencias y Sostenibilidad**: Esta área será la encargada de coordinar, monitorear y ejecutar la implementación y mantenimiento de la Gestión de Sostenibilidad de la empresa, trabajando de la mano con la Gerencia. Aquí hablamos también de **Experiencias** porque al adoptar una personalidad de marca, se rompe la barrera de simplemente vender un servicio que es sostenible, el mercado

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

meta espera mucho más, las emociones que consigamos generar hablarán de la eficiencia de la gestión. **(CP)**

- La **Gerencia de Experiencias y Sostenibilidad** deberá crear una estrategia holística de su gestión, es decir, la responsabilidad no puede recaer ni depender de una sola persona o los miembros de este equipo, sino que se deben asignar responsables en cada una de las áreas, los mismos que deben participar activamente de la ejecución y evaluar periódicamente los resultados para fomentar la toma de decisiones y reajustes necesarios. En general, el más grande reto será lograr que toda la empresa, cada uno de los procesos y hasta los huéspedes, respiren la concepción del área. **(CP)**
- Será responsabilidad de la **Gerencia de Experiencias y Sostenibilidad** evaluar la presente propuesta y desarrollar un plan de acción de acuerdo con la capacidad de inversión de la empresa. **(CP)**
- Usar esta propuesta como base para desarrollar formalmente la **Política de Sostenibilidad** de la empresa, la misma que deberá ser adoptada como norma de gestión en cada una de las áreas, para lo cual, cada miembro del equipo deberá conocer al pie de la letra cada proceso de la Política. **(MP)**
- Definir un plan de acción con objetivos claros en el corto, mediano y largo plazo, teniendo en cuenta la aplicación del presupuesto adecuado en las medidas de las posibilidades de la empresa. La transformación hacia una gestión sostenible toma tiempo y presupuesto, es preciso trabajar en base a un cronograma realista y sustentable en el tiempo. **(MP)**
- Implantar un sistema de gestión de la calidad teniendo en cuenta la normativa ISO 9001. Apuntar a esta certificación permite integrar los registros y documentación de la empresa en un solo sistema, lo que facilita la gestión y la comunicación entre los distintos departamentos y niveles de jerarquía. También facilita la implantación de otros sistemas adicionales, como el sistema de gestión de la energía ISO 5001 y el sistema de gestión

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

ambiental ISO 14001. Para que este sistema de gestión sea eficiente y óptimo todos los empleados deben de conocerla e involucrarse en su mantenimiento y mejora. **(LP)**

- Implantar un sistema de gestión ambiental y gestión de la energía apuntando a obtener una certificación de esta índole. **(LP)**
- En su conjunto, todos los esfuerzos y procedimientos a implementar deben conjugarse con el objetivo a futuro de obtener una certificación internacional de gestión sostenible. **(LP)**
- La página web de la empresa debe contemplar un apartado de Sostenibilidad en donde se comunique las acciones más importantes de la gestión. **(MP)**

### 6.4.2 Ámbito Ambiental e infraestructura

En este apartado se desarrollará la propuesta de mejoras según los factores como energía, agua, residuos, biodiversidad e infraestructura; para cada uno de ellos se enlistará una serie de acciones recomendadas para lograr una gestión sostenible eficaz.

En este punto es necesario aclarar que, como primera etapa de implementación de la Gestión de Sostenibilidad, no se aplicará el cálculo de la huella de carbono de la empresa, sin embargo, debemos tener en cuenta que la reducción de las emisiones, significarán una importante contribución tanto en el ahorro económico de la empresa como en el impacto de su gestión sobre el medio ambiente.

**Cuadro 17:** Ámbito Ambiental e Infraestructura

| <b>Factor</b>  | <b>Acciones Recomendadas</b>  |
|----------------|---|
| <b>Energía</b> | - Reconfigurar la conexión eléctrica en todo el establecimiento, cada bloque de habitaciones debe tener un panel de control |

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

|  |  |
|--|--|
|  | <p>de energía y se debe construir un área específica en donde converja la generación de energía de todo el albergue. <b>(MP)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Reemplazar las termas eléctricas por paneles solares para suministrar agua caliente a las habitaciones. Estos paneles solares deberán contar también con una fuente de gas para garantizar siempre el servicio. <b>(LP)</b></li><li>- Implementar paneles solares exclusivamente para la generación de la iluminación nocturna en exteriores. <b>(LP)</b></li><li>- Implementar, en el proceso actual de remodelación, equipos electrónicos eficientes en el consumo de energía como frigobares y aires acondicionados teniendo en cuenta la etiqueta energética del producto. <b>(MP)</b></li><li>- Proyectar el cambio, en la medida de las posibilidades económicas, de los equipos electrónicos de refrigeración y oficina. <b>(MP)</b></li><li>- Instalar sensores de movimiento para el encendido y apagado de las luces exteriores de cada habitación. <b>(MP)</b></li><li>- Iluminación de tipo LED en todo el establecimiento. <b>(CP)</b></li><li>- Implementar tecnología que regule el apagado de los artefactos electrónicos y luces dentro de las habitaciones cuando el huésped no se encuentra en ella, esta tecnología puede ser aplicada con termostatos y sensores de movimiento, así también existen tarjetas inteligentes que al ser colocadas en al ingreso de la habitación, funcionan como un interruptor de la alimentación de energía. <b>(LP)</b></li><li>- Reducir el uso de secadores eléctricos de ropa y priorizar el secado al sol, teniendo en cuenta el clima de la ciudad. <b>(CP)</b></li><li>- Implementar un proceso de monitoreo de buen uso de la electricidad en habitaciones, por ejemplo, revisar si los huéspedes dejaron las luces y/o TV prendidas al salir. <b>(CP)</b></li><li>- Implementar en las habitaciones papelería educativa sobre la importancia de usar los recursos energéticos de manera responsable. <b>(CP)</b></li></ul> |
|--|--|

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

|             |  |
|-------------|--|
|             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar un mapeo mensual de consumo e implementación. <b>(CP)</b></li> <li>- Priorizar en el diseño de nuevos ambientes y en el proceso de remodelación actual, el uso efectivo de la luz natural para reducir el consumo de luces artificiales durante el día. <b>(MP)</b></li> <li>- Realizar mantenimiento constante y preventivo de los artefactos electrónicos. <b>(CP)</b></li> <li>- Evaluar la implementación de techos verdes ya que aparte del atractivo visual, los techos verdes sirven como aislante natural de calor, lo que reduciría el gasto energético en aires acondicionados o ventiladores. <b>(LP)</b></li> <li>- Brindar capacitaciones y refrescamientos periódicos al personal. <b>(CP)</b></li> </ul>  |
| <b>Agua</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar, en el proceso actual de remodelación, inodoros eficientes en el consumo de agua por descarga, así como sistemas de ahorro de agua en lavamanos y duchas. <b>(MP)</b></li> <li>- Realizar auditorías mensuales de agua mediante los recibos de consumo. <b>(CP)</b></li> <li>- Implementar un sistema de monitoreo nocturno para detectar posibles fugas. <b>(CP)</b></li> <li>- Implementar un proceso de monitoreo de buen uso del agua en habitaciones, por ejemplo, revisar si los huéspedes dejaron la ducha o el lavamanos abiertos al salir. <b>(CP)</b></li> <li>- Implementar en las habitaciones papelería educativa sobre la importancia de usar los recursos hídricos de manera responsable. <b>(CP)</b></li> <li>- Realizar mantenimiento constante y preventivo de tuberías, grifos, cisternas. <b>(CP)</b></li> <li>- Instalar medidores de caudal y contadores que faciliten el monitoreo y la aplicación de acciones para minimizar el consumo. <b>(MP)</b></li> </ul> |

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

|                 |  |
|-----------------|--|
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalar sistemas de reducción de caudal de las cisternas. Estos sistemas de doble descarga permiten seleccionar si descargar el depósito entero o solo la mitad según la necesidad. El correcto uso del dispositivo, en conjunto con las buenas prácticas, puede llegar a ahorrar unos 20.000 litros anuales en una habitación doble<sup>28</sup>. <b>(MP)</b></li> <li>- Implantar y promover hábitos de ahorro de agua con el personal del albergue. <b>(CP)</b></li> <li>- Lavar sábanas y toallas únicamente cuando el cliente lo solicite. La papelería educativa en habitaciones deberá incluir un apartado como: Por favor dejar las toallas y sábanas que desea que le cambiemos sobre el piso. <b>(CP)</b></li> <li>- Mejoramiento y mantenimiento del sistema de canaletas. <b>(MP)</b></li> <li>- Aprovechar la inclinación del terreno y el sistema de canaletas para la captación y uso de aguas de lluvias. <b>(LP)</b></li> <li>- Brindar capacitaciones y refrescamientos periódicos al personal. <b>(MP)</b></li> </ul> |
| <b>Residuos</b> | <p><b>Reciclaje:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar puntos de reciclaje en pasillos y áreas comunes. <b>(CP)</b></li> <li>- Documentar los procesos de reciclaje y reutilización de residuos. <b>(CP)</b></li> <li>- Fomentar entre todo el personal la gestión de los residuos generados. <b>(CP)</b></li> <li>- Llevar un control semanal del pesaje de residuos como metales, plásticos, papel, orgánicos. Esto permitirá tomar medidas de reducción y control. <b>(CP)</b></li> <li>- Almacenar los residuos reciclados en lugares seguros y en contenedores etiquetados según el tipo de residuo. <b>(CP)</b></li> </ul>  |

<sup>28</sup> Instituto Tecnológico (2017). Modelo de Sostenibilidad Hotelera.

PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Crear relaciones estratégicas con gestores autorizados para el reciclamiento de residuos como plásticos y metales. <b>(CP)</b></li><li>- Usar papel reciclado o con certificado de gestión forestal responsable. <b>(CP)</b></li><li>- Brindar capacitaciones y refrescamientos periódicos al personal. <b>(MP)</b></li></ul> <p><b>Optimización de insumos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Reducir el consumo de plástico, por ejemplo: eliminar el uso de sorbetes en tragos y refrescos, cambiar las bebidas gaseosas en botellas de plástico por una presentación en vidrio. <b>(CP)</b></li><li>- Digitalizar los procesos para reducir el nivel de impresiones de papel y reutilizar el papel impreso a una cara. <b>(CP)</b></li><li>- Emplear la madera rescatada de la remodelación de las habitaciones para producir mobiliario nuevo. <b>(MP)</b></li><li>- Reemplazar los insumos químicos de la piscina por cloradores salinos, material que aporta ahorro a la empresa y reduce el factor agresivo para los bañistas. <b>(MP)</b></li><li>- Sustituir productos de limpieza tóxicos por productos eco amigables con el medio ambiente. <b>(MP)</b></li><li>- Emplear métodos de limpieza que reduzcan el consumo de agua como spray, aire comprimido, agua a alta presión, entre otras. <b>(CP)</b></li></ul> <p><b>Transformación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Instalar una trampa de grasa en la cocina para evitar la contaminación del agua de lavado. <b>(MP)</b></li><li>- Con el aceite reciclado en la trampa de grasa, generar biodiesel para suministrar la podadora y dar mantenimiento a las áreas verdes del establecimiento. <b>(LP)</b></li><li>- Generar dos tipos de compost con los residuos orgánicos del restaurante: con los residuos ácidos generar compost</li></ul> |
|--|--|

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

|  |  |
|--|--|
|  | <p>tradicional y con el resto, generar compost con lombrices. <b>(LP)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No eliminar los residuos de ningún tipo por incineración o de otra forma incontrolada. <b>(CP)</b></li> <li>- Emplear las cáscaras de huevo como fertilizante natural para biohuerto y jardines en general. <b>(LP)</b></li> </ul>  |
| <p align="center"><b>Biodiversidad</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuidar las áreas verdes y mejorar el acceso a ellas eliminando los cercos en los jardines. <b>(CP)</b></li> <li>- Fomentar la biodiversidad de especies de mariposas incluyendo en la oferta paisajística, variadas especies de flores en los jardines del Albergue. <b>(MP)</b></li> <li>- Reducir la incidencia de mosquitos y zancudos usando plantas que funcionan como insecticidas naturales, como la hierbaluisa y el tabaco. <b>(MP)</b></li> <li>- Creación de un biohuerto, esto puede hacerse por etapas iniciando con un piloto de minihuerto que contenga las especies de hierbas y condimentos más utilizados en el restaurante según la carta. <b>(LP)</b></li> <li>- Creación de un jardín de plantas medicinales. <b>(LP)</b></li> </ul>                               |
| <p align="center"><b>Infraestructura</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- El proceso de renovación de habitaciones ya ha iniciado y en éste se están empleando materiales reciclados y la mano de obra es in house, lo que reduce los reprocesos y hace más fácil la gestión y cumplimiento de cronograma de ejecución. Se recomienda continuar con la priorización del factor ambiental en la renovación de los espacios como el aprovechamiento de la luz natural y el uso de materiales reciclados, así como la implementación de sistemas que contribuyan con la reducción y eficacia en el uso de recursos dentro de las habitaciones. <b>(CP)</b></li> <li>- El exterior del albergue es quizás el mayor problema visual ya que no es atractivo ni cuenta con un diseño sostenible (paredón de ladrillos en toda la extensión y se dejan ver los</li> </ul> |

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

|  |   |
|--|---|
|  | <p>04 aires acondicionados de los auditorios). Se recomienda emplear materiales locales en la renovación de este espacio y darle un atractivo ecoamigable como el empleo de maderas recicladas o un jardín vertical. <b>(LP)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todas las habitaciones cuentan con jardines exteriores, sin embargo, estos tienen cercos vivos que delimitan muy rígidamente los espacios. Para corregir esto ya se ha evaluado la posibilidad de ampliar los jardines por encima de los canales de agua y de esta manera se ampliarían aún más las áreas verdes dándoles una mejor fluidez. <b>(MP)</b></li> <li>- El albergue cuenta con una plaza como una de las áreas comunes, esta no ha tenido mantenimiento hasta el momento y es un espacio con un potencial sumamente atractivo para los turistas si se enfoca adecuadamente. Se recomienda remodelar las estructuras de las bancas como espacios privados que promuevan la interacción, así mismo se recomienda colocar mensajes de conservación que desarrollen el sentido de reflexión en los huéspedes, siendo también un espacio atractivo que incite la toma de fotografías. <b>(MP)</b></li> </ul> |
|--|---|

Fuente: Elaboración propia.

### 6.4.3 **Ámbito Social**

El aspecto social de la sostenibilidad es un pilar que genera grandes beneficios sin la necesidad de invertir altos presupuestos.

**Cuadro 18:** Ámbito Social

| <b>Factor</b>            | <b>Acciones Recomendadas</b>  |
|--------------------------|---|
| <b>Desarrollo Social</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar comunidades locales que tengan repercusión en la gestión de la empresa como, por ejemplo, comunidades que se encuentren en zonas cercanas a sitios turísticos de interés. <b>(MP)</b></li> </ul> |

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

|                               |   |
|-------------------------------|---|
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar las principales necesidades de la comunidad priorizando la calidad de vida y educación de los niños. Implementar planes de acción que apoyen y den soporte de desarrollo a las necesidades identificadas. <b>(LP)</b></li> <li>- Desarrollar un Plan Anual de Apoyo a Comunidades y Desarrollo Social. <b>(MP)</b></li> <li>- Gestionar la relación de colaboración con el encargado de la institución y comunidad identificada. <b>(LP)</b></li> <li>- Organizar días de limpieza de ríos e invitar a la comunidad local a participar de esta iniciativa. <b>(MP)</b></li> <li>- Organizar conferencias de educación ambiental para los colegios locales. <b>(MP)</b></li> <li>- Participación en festividades locales y eventos deportivos y culturales. <b>(CP)</b></li> <li>- Implementar intervenciones de educación ambiental en puntos estratégicos de la ciudad y comunidades aledañas como, por ejemplo, puntos ecológicos de reciclaje, puntos de recolección de botellas de plástico, entre otros. <b>(LP)</b></li> <li>- Implementar una tienda de souvenirs donde se vendan artículos de artistas locales identificados. <b>(MP)</b></li> <li>- Se deberá promover el respeto por la cultura y las costumbres locales. <b>(CP)</b></li> </ul> |
| <p><b>Cliente Interno</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar y replantear los Manuales de Procesos de cada área, implementando un enfoque de gestión sostenible, así como directrices específicas de gestión para cada área. <b>(CP)</b></li> <li>- Implementar capacitaciones de asistencia obligatoria en materia de educación sostenible, para todo el equipo de trabajo. La empresa debe formar a todos los empleados específicamente en materia de sostenibilidad de acuerdo</li> </ul>  |

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

|  |   |
|--|---|
|  | <p>con la labor que desempeñan y a sus funciones en el desarrollo sostenible de la empresa. <b>(CP)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Capacitaciones de servicio al cliente y técnicas de venta para todo el personal de la empresa. <b>(CP)</b></li><li>- Incentivar la participación de los trabajadores en actividades de desarrollo social. <b>(MP)</b></li><li>- Plantear una línea clara de crecimiento profesional dentro de la empresa. <b>(MP)</b></li><li>- Implementar un sistema de incentivos que premien tanto el buen desempeño laboral como la participación de los trabajadores en las actividades de sostenibilidad. <b>(MP)</b></li><li>- Ofrecer salarios acordes a la labor desempeñada e ingreso directo a planilla. La empresa debe velar por la seguridad de sus empleados en todo momento. <b>(CP)</b></li><li>- Implementar un buzón de sugerencias exclusivo para los empleados, es importante conocer sus dudas, recomendaciones y percepción sobre la nueva gestión de sostenibilidad y gestión en general. <b>(CP)</b></li><li>- Crear consciencia en los trabajadores sobre la necesidad de participar en los nuevos hábitos de uso responsable del material y equipos de la empresa. <b>(CP)</b></li><li>- En las reuniones mensuales, la gerencia debe comunicar los avances de la gestión y alinear al personal con las directrices necesarias para continuar con el proceso de desarrollo sostenible. <b>(MP)</b></li><li>- Fomentar la participación de los empleados a través de lluvias de ideas, las mismas que pueden ser desarrolladas en las reuniones mensuales. <b>(MP)</b></li><li>- Crear un comité de Medio Ambiente que involucre tanto a la gerencia como a parte del equipo de trabajo, a manera de supervisar y coordinar las acciones de gestión. <b>(MP)</b></li></ul> |
|--|---|

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

|                               |   |
|-------------------------------|---|
|                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitar a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de los equipos de la empresa con el objetivo de alargar su vida útil. <b>(CP)</b></li> <li>- Se deberá crear un protocolo de Seguridad y Salud Ocupacional dentro de la empresa para garantizar la seguridad de los trabajadores en el ejercicio de sus funciones. <b>(MP)</b></li> <li>- Promover la igualdad de género en términos de salarios y proporción de trabajadores de ambos sexos. <b>(CP)</b></li> <li>- Priorizar la contratación de trabajadores locales. <b>(CP)</b></li> <li>- Abrir plazas de trabajo para personas con discapacidad. <b>(MP)</b></li> <li>- Como política de empresa, no deberá permitirse ningún tipo de discriminación sexual, racial y/o religiosa al momento de evaluar la contratación de nuevo personal. <b>(CP)</b></li> </ul>   |
| <p><b>Cliente Externo</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentar el plan estratégico de comunicación e inclusión del cliente en la gestión de la sostenibilidad dentro de la Política Sostenible de la empresa. <b>(MP)</b></li> <li>- Realizar una labor constante de información y educación ambiental para con los huéspedes, cada una de las acciones que permitirán comunicar y hacer parte a los clientes de la gestión sostenible, deberá estar correctamente documentada y será ejecutada por los responsables en el proceso de implementación de la política de sostenibilidad. <b>(MP)</b></li> <li>- Incentivar a los clientes a participar de las acciones de responsabilidad tanto ambiental como social. Desde el uso de los puntos de reciclaje hasta la participación en limpieza de ríos, conferencias medioambientales, entre otras acciones externas que deberán ser comunicadas en la pizarra de eventos de la recepción. <b>(MP)</b></li> </ul> |

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear experiencias de sostenibilidad en cada parte y proceso de los servicios ofrecidos, el objetivo es que el turista respire la gestión sostenible de la empresa y se sienta inspirado a formar parte de ella. <b>(MP)</b></li> <li>- Implementar un buzón de sugerencias para los clientes. <b>(CP)</b></li> <li>- Realizar talleres y actividades relacionadas con la conservación del medio ambiente como talleres de reciclaje, talleres de reutilización de materiales reciclados, fabricación de compost casero, huertos ecológicos, entre otros. <b>(MP)</b></li> <li>- Comunicar las actividades sociales en comunidades locales para aumentar el interés de los turistas en estas zonas y fomentar el desarrollo de la economía local. <b>(MP)</b></li> <li>- Crear experiencias de ayuda social que involucren la colaboración de los turistas y comunicarlas adecuadamente con el objetivo de que se sientan parte de la gestión. <b>(LP)</b></li> <li>- Adaptación de un porcentaje de habitaciones y áreas comunes del establecimiento para personas con movilidad reducida y discapacidad. <b>(CP)</b></li> <li>- Como política de empresa, no deberá permitirse ningún tipo de discriminación sexual, racial y/o religiosa. Se deberá promover el respeto entre los clientes. <b>(CP)</b></li> </ul> |
| <p align="center"><b>Proveedores</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajar preferentemente con proveedores locales. <b>(CP)</b></li> <li>- Es necesario realizar un trabajo de investigación y elegir a proveedores que cumplan con todas las normas estipuladas por ley y salubridad e igual de importante debe ser la gestión interna de trabajo en materia de respeto por el medio ambiente y la sociedad. <b>(MP)</b></li> </ul>  |

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar un documento donde se especifique las medidas ambientales básicas con las que deberá contar el proveedor para poder ser contratado por la empresa. <b>(MP)</b></li> <li>- Realizar reuniones de alineamiento e información sobre la nueva gestión ambiental de la empresa y la importancia de contar con procesos ambientales en la relación empresa – proveedor. <b>(MP)</b></li> </ul>  |
| <p align="center"><b>Gobierno y entes reguladores</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La empresa debe estar al tanto y cumplir con la normativa ambiental aplicable a su gestión a nivel nacional, regional y local. <b>(CP)</b></li> <li>- Cumplir con todas las normas estipuladas para empresas del sector hotelero por el gobierno y los entes reguladores. <b>(MP)</b></li> <li>- Participar activamente en los comités y asociaciones de turismo con el propósito de influir en la toma de decisiones y mejorar las prácticas del sector en términos de sostenibilidad. <b>(MP)</b></li> </ul> |
| <p align="center"><b>Competidores</b></p>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover una competencia sana que contribuya con el desarrollo sostenible del sector. <b>(CP)</b></li> <li>- Promover reuniones con los empresarios hoteleros a manera de conversatorios donde primen los temas de prácticas sostenibles en la comunidad local y la contribución que cada empresa es capaz de realizar en su área de gestión como fomentar el reciclaje entre los vecinos, la gestión de los residuos y basura, entre otros. <b>(MP)</b></li> </ul>  |
| <p align="center"><b>Equipo del Proyecto</b></p>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformado por el Comité de Medio Ambiente, la Gerencia y la Gerencia de Experiencias y Sostenibilidad. Este equipo será el encargado de llevar a cabo la</li> </ul>   |

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

|  |   |
|--|---|
|  | Política de Sostenibilidad como uno de los pilares de la gestión de la empresa. <b>(CP)</b> |
|--|---|

Fuente: Elaboración propia.

#### **6.4.4 Ámbito Económico**

Otro pilar del desarrollo sostenible es el manejo adecuado de la economía de la empresa, a continuación, se detallarán las acciones recomendadas en términos de la Planificación, control y Transparencia de los recursos económicos de la empresa.

**Cuadro 19: Ámbito Económico**

| <b>Factor</b>        | <b>Acciones Recomendadas</b>  |
|----------------------|---|
| <b>Planificación</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cada inversión de la empresa deberá estar correctamente planificada en base al riesgo e impacto sobre su economía. <b>(MP)</b></li> <li>- Dentro de la planificación económica anual de la empresa se deberá tener en cuenta el presupuesto para la gestión de la sostenibilidad. <b>(MP)</b></li> <li>- Desarrollar investigación constante en materia de reducción de uso de recursos, generación de residuos y emisiones de gases de efecto invernadero. <b>(LP)</b></li> <li>- Fomentar el criterio medioambiental en el diseño de nuevos productos con el objetivo de reducir el impacto tanto económico como ambiental. <b>(LP)</b></li> </ul> |
| <b>Control</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- El área de contabilidad de la empresa deberá mantener un control de los ingresos y egresos diarios, así como del manejo de los insumos de almacén con el objetivo de optimizar los recursos de la empresa. <b>(CP)</b></li> <li>- Todas las compras deberán estar supervisadas por el área de contabilidad y administración. <b>(CP)</b></li> <li>- Se deberá supervisar la gestión con los proveedores y el cumplimiento de la norma de sostenibilidad de la</li> </ul>   |

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

|                      |  |
|----------------------|--|
|                      | <p>empresa en el marco de requisitos para proveedores.<br/><b>(MP)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se deberá supervisar el cumplimiento de la Política de Sostenibilidad y tener la capacidad para tomar decisiones de mejora de la aplicación de dicha Política.<br/><b>(LP)</b></li><li>- Se deberá supervisar el cumplimiento de la planificación económica y evaluar las pérdidas y ganancias obtenidas.<br/><b>(MP)</b></li></ul>           |
| <b>Transparencia</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- En términos de impacto social, se deberá publicar en la página web un apartado de transparencia para comunicar la gestión de los recursos provenientes de los clientes en el desarrollo de actividades orientadas al desarrollo. <b>(LP)</b></li><li>- El área de Gerencia de Experiencias y Sostenibilidad deberá entregar un informe mensual sobre los ingresos a su área y la gestión de estos. <b>(MP)</b></li></ul> |

Fuente: Elaboración propia.

## **6.5 GENERACIÓN DE EXPERIENCIAS SOSTENIBLES**

La implementación de la Gestión de la Sostenibilidad deberá incluir el diseño de Experiencias enfocadas en los diferentes stakeholders identificados con el objetivo de fidelizarlos y hacerlos parte de la filosofía sostenible de empresa. Para esto se tendrán en cuenta las acciones recomendadas líneas arriba en el presente documento.

Las experiencias propuestas cuentan con nombres propios, los mismos que deberán ser visibles según su implementación con el objetivo de que los huéspedes y el personal se identifiquen con ellos en su experiencia dentro de CasaBosque.

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

Con el propósito de tener en cuenta también los tiempos de ejecución, se colocará la clave al final de cada acción recomendada: CORTO PLAZO (**CP**), MEDIANO PLAZO (**MP**), LARGO PLAZO (**LP**).

**Cuadro 20:** Generación de Experiencias Sostenibles

| <b>Experiencia</b>                            | <b>Descripción</b>  |
|---|---|
| <p align="center"><b>IMPACTA<br/>(LP)</b></p> | <p>En la elección de instituciones y comunidades locales y dentro del Plan Anual de Apoyo a Comunidades y Desarrollo Social, se recomienda la implementación de acciones tales como: Desayunos Saludables en escuelas, implementación de materiales de lectura y aprendizaje, clases maestras de artes y/o idiomas, implementación de puntos ecológicos de reciclaje.</p> <p><b>El financiamiento:</b></p> <p>El tarifario de la empresa se divide entre tarifas publicadas, que señalan el monto real por noche de alojamiento sin ningún tipo de descuento y tarifas corporativas, que incluyen descuentos del 10%, 15% y 20% según la negociación. Las ventas directas con tarifas publicadas son las que originan un mayor margen de ganancia por habitación a la empresa, se recomienda fomentar las ventas directas con este tipo de tarifas a través de un beneficio adicional al huésped: la empresa destinará S/ 5.00 por cada noche de alojamiento a tarifa publicada a la ejecución del Plan Anual de Apoyo a Comunidades y Desarrollo Social.</p> <p><b>La mecánica:</b></p> <p>En primer lugar se deberá gestionar una relación de colaboración con las instituciones y comunidades identificadas y seleccionadas para conocer sus principales necesidades y decidir la acción a implementar.</p> <p>El huésped que se hospede a tarifa publicada será reconocido en el momento del Check In con un distintivo, que puede ser una pulsera con el nombre CasaBosque impreso y</p> |

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

|  |  |
|--|--|
|  | <p>el nombre de la comunidad a la que se destinarán los fondos. La recepcionista le agradecerá su contribución y lo invitará a conocer la institución y/o comunidad a la que está apoyando con su donación (esta información deberá estar presente también en la página web de la empresa).</p> <p>En el marco de la gestión con el contacto directo en la institución y/o comunidad se deberá acordar el envío de mensajes de video (siempre y cuando exista cobertura de internet en la comunidad beneficiada), por parte de los beneficiados agradeciendo la colaboración del huésped por nombre y apellido. En el caso de que esto no sea posible, se deberá manejar una base de datos de los huéspedes que participen de la iniciativa y enviarles periódicamente a través del correo electrónico, una actualización del trabajo social al que apoyaron en su visita a Tarapoto.</p> <p>En el caso de los huéspedes que llegan a través de agencias de viaje o plataformas de reservas como Booking.com o Expedia, se les dará, al momento de su Check In, la posibilidad de “empadronarse” en la labor social de la empresa a través de una colaboración voluntaria.</p> <p>Se recomienda la implementación de un área dentro de la recepción en donde el huésped pueda visualizar y enterarse sobre la mecánica del Plan Anual de Apoyo a Comunidades y Desarrollo Social, esto puede hacerse a través de un periódico mural con fotos, o en el mejor de los casos, de una pantalla con audífonos instalados donde se transmita un video informativo.</p> |
| <p align="center"><b>LOCAL<br/>SIEMPRE ES<br/>MEJOR<br/>(CP)</b></p> | <p>Priorizar el trabajo con proveedores locales para todos los insumos que requiera la empresa y sus diferentes áreas de gestión.</p>  |

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

|  |   |
|--|---|
| <p align="center"><b>NUESTRO ARTE (MP)</b></p>     | <p>Se recomienda la implementación de un área de venta de souvenirs y una mini galería de arte donde se apoyará el desarrollo del talento artístico local.</p> <p>Para esto deberán identificarse artistas de la zona y proponerles ser un canal para la venta de su arte. Así, los huéspedes podrán saber exactamente quién y en dónde se hizo el souvenir o la pieza de arte que se llevan a casa.</p> <p>Cada artista o grupo de artistas tendrán un espacio y en el mismo, se colocará una libreta o cuadro en blanco para que los turistas les dejen un mensaje de valoración.</p> |
| <p align="center"><b>TODO EN SU LUGAR (CP)</b></p> | <p>Se recomienda ese nombre para los puntos de reciclaje en las áreas comunes del establecimiento con el objetivo de educar a los huéspedes y personal del hotel y generar consciencia sobre la importancia de poner cada residuo en su lugar.</p>  |
| <p align="center"><b>TIERRA MÍA (MP)</b></p>       | <p>Se recomienda potenciar las múltiples áreas verdes del establecimiento etiquetando las especies de flora para que los huéspedes puedan identificarlas y reconocerlas.</p>  |
| <p align="center"><b>MEDICINAL GARDEN (LP)</b></p> | <p>El nombre en inglés teniendo en cuenta que el turista extranjero es el más interesado en la medicina alternativa y natural, por esto, se recomienda la implementación de un conjunto de jardines con especies de medicina natural que se emplea en la selva del Perú.</p> <p>Este conjunto de jardines pueden tener lugar en el espacio verde entre los bungalows lo que beneficiará la creación de un Mini Tour de plantas medicinales dentro de las instalaciones de CasaBosque.</p>   |
| <p align="center"><b>DALE VUELTA (LP)</b></p>      | <p>Se refiere a la reutilización y transformación de residuos orgánicos como generación de compost, la transformación del aceite en biodiesel, la utilización de las cáscaras de huevo como fertilizante natural, entre otros.</p>  |
| <p align="center"><b>MERCADO NATURAL (LP)</b></p>  | <p>La creación de una mini huerta con las especierías y hierbas más utilizadas en la carta del restaurante, cada planta deberá estar correctamente etiquetada.</p>  |

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

|  |   |
|--|---|
|  | <p>La mini Huerta deberá estar un lugar estratégico cercano al restaurante y al tránsito de los huéspedes para darle naturalidad al simple hecho de caminar hacia el restaurante y sentirse en un lugar que cuida el medio ambiente y crea sus propios insumos.</p> |
|--|---|

Fuente: Elaboración propia.

## **CONCLUSIONES**

- El acceso a la información, así como la experiencia diaria in situ por más de dos años, permitieron el desarrollo de esta propuesta que fue trabajada siguiendo los lineamientos técnicos, así como los objetivos y la visión de la gerencia de la empresa.
- La empresa en mención ya ha iniciado su proceso de transformación desde el cambio de nombre, de Plaza del Bosque a Casa Bosque, con una gerencia mucho más abierta al cambio y con el objetivo de convertirse en un referente en el sector en términos de sostenibilidad.
- Los cambios implementados hasta el momento, en términos de gestión, ya tienen en cuenta el factor sostenible, sin embargo, es necesaria una planificación consistente en este tema y la implementación de una Política que permita hacer efectiva la filosofía de la empresa y contribuya con el logro de sus objetivos.
- La infraestructura de la empresa permite y hace más fácil la implementación de acciones que contribuyan con su desarrollo sostenible y la comunicación de este a huéspedes y trabajadores.
- El análisis del estado actual de la empresa en función de su objetivo de categorización demuestra que los mayores esfuerzos deberán desarrollarse en la infraestructura y teniendo en cuenta el proceso actual de remodelación, la guía propuesta para la categorización puede significar una importante herramienta para el logro de este objetivo.
- La creación de un área dedicada a la gestión de la sostenibilidad permitirá cumplir los objetivos de la actual gestión apuntando a una certificación de sostenibilidad en el largo plazo.

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

- La competencia en el rubro es cada vez mayor y la implementación de un modelo de gestión sostenible tiene la capacidad de significar también una oportunidad de diferenciación y posicionamiento en el mercado.
- Uno de los principales problemas del sector es la rotación del personal, lo que afecta significativamente los procesos de gestión de la empresa, así como la continuidad de su calidad en el tiempo. Las experiencias propuestas en términos de sostenibilidad que involucran a los colaboradores internos tienen la intención también de reducir el nivel de rotación y de esta manera fidelizar a los trabajadores y generar una identidad y pertenencia con la gestión sostenible y la propia empresa.
- La propuesta de diferenciación de la empresa con respecto a la competencia, a partir de su gestión sostenible, tiene la intención de generar posicionamiento en el mercado y captar a un turista más interesado en la conservación y la responsabilidad con el medio ambiente y social. De esta manera se genera valor a partir de buenas prácticas favoreciendo comercialmente a la empresa y creando una oferta de turismo sostenible a un costo accesible (teniendo en cuenta la categoría de tres estrellas).
- El análisis de percepción del cliente muestra que el enfoque principal actualmente es la infraestructura y comodidades, por un lado, y por otro, la atención del personal. Sobre el primer punto, ya se ha iniciado un proceso de remodelación y mejoramiento de la infraestructura y servicios, y sobre el segundo punto, pese a la rotación del personal, las capacitaciones internas demuestran el buen nivel de atención que se ha alcanzado hasta el momento. Sin embargo, al sumarle el enfoque sostenible a la gestión, se espera también ampliar la percepción del cliente y atraer su atención también hacia estas prácticas, dejando de ofrecer solo un alojamiento que se basa en infraestructura y atención sino ofrecer experiencias que perduren en el tiempo.

## RECOMENDACIONES

- La guía desarrollada para la categorización de hotel de tres estrellas deberá ser la primera herramienta tomada en cuenta para llevar a cabo este objetivo ya que dicha guía presenta los pasos a seguir, así como las acciones que deben implementarse para conseguir la categoría en mención.
- Se deberá trabajar un cronograma de procesos bien definidos con el área de remodelaciones para evitar reprocesos y orientando cada trabajo según la guía de categorización y los requisitos mínimos que dicta la norma analizada.
- Se recomienda tomar esta propuesta de rediseño como una guía y punto de partida para la realización de la Política de Sostenibilidad de la empresa.
- En la implementación de la política se deberá tener en cuenta el posible margen de error teniendo los objetivos y la visión clara. Es la primera vez en la historia de la empresa que se iniciará el proceso de una gestión sostenible, esta labor demandará paciencia, tiempo y presupuesto, la base para el éxito de esta implementación será trabajar con orden y mucha comunicación entre las partes interesadas, así como no perder de vista el objetivo pese a los conflictos e impedimentos que puedan aparecer en la puesta en marcha.
- La investigación constante será parte fundamental del rediseño del albergue, es necesario estar al tanto de las políticas de sostenibilidad, nuevas prácticas sostenibles y demás información relevante.
- La participación de la empresa en asociaciones y organizaciones del sector que influyan en la toma de decisiones a nivel local y regional será un gran aporte para fomentar las prácticas sostenibles de turismo.

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

- Apuntar a una certificación internacional es un punto que abrirá las puertas a un mercado más global, la empresa debe tener en cuenta que su competencia no es solo local, es necesario tener una visión de competitividad global para elevar los estándares por encima del mercado local y de esta manera convertirse en un referente de gestión en la región.
- Es preciso tener en cuenta la importancia de involucrar a todos los colaboradores en la gestión de la sostenibilidad, esto permitirá generar una experiencia holística sostenible en cada una de las áreas de la empresa y al mismo tiempo, generar identidad y compromiso de parte de los trabajadores.
- En el proceso de diseño y creación de la Política de Sostenibilidad de la empresa se recomienda tener en cuenta un plan de contingencia para posibles amenazas que pongan en riesgo la continuidad de la gestión. Como, por ejemplo, la rotación del personal, los pasos a seguir luego de cumplir un objetivo, entre otros.
- Una vez conseguida la categorización, creada el área de Gestión de la Sostenibilidad y diseñada la Política de Sostenibilidad, el principal objetivo es que cada una de las acciones propuestas y la propia metodología de gestión sea consecuente en el tiempo y logre identificarse como la columna vertebral de la empresa.

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

### BIBLIOGRAFÍA

- Biosphere Tourism. (s.f.). <https://www.biospheretourism.com/>. Obtenido de Ayúdanos a cambiar el mundo: <https://www.biospheretourism.com/es/ayudanos-a-cambiar-el-mundo/79>
- Cayuga Sustainable Hospitality. (2017). Obtenido de Cayuga Collection: <http://www.cayugaonline.com/who-we-are/>
- Center for Ecotourism and Sustainable Development. (s.f.). UNA GUÍA SIMPLE PARA LA CERTIFICACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE Y EL ECOTURISMO. Washington DC, EEUU.
- Comisión Permanente del Congreso de la República. (21 de 03 de 2001). LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENER. Lima, Lima, Perú.
- CU Green Choice. (2012). Estándar de Turismo Sostenible Green Choice para la certificación de empresas hoteleras. Perú.
- El Comercio. (25 de 11 de 2016). *El Comercio*. Recuperado el 11 de 08 de 2017, de Mincetur: El 2017 llegarán 4.36 millones de turistas al Perú.
- El Peruano. (12 de 01 de 2019). RESOLUCIÓN MINISTERIAL QUE MODIFICA LA NORMA TÉCNICA A.030 “HOSPEDAJE” DEL REGLAMENTO NACIONAL DE EDIFICACIONES. Lima, Lima, Perú.
- Go2Perú. (s.f.). Obtenido de Áreas Naturales Protegidas en San Martín : [https://www.go2peru.com/spa/guia\\_viajes/tarapoto/areas\\_protegidas.htm](https://www.go2peru.com/spa/guia_viajes/tarapoto/areas_protegidas.htm)
- GSCT. (11 de 09 de 2018). *Global Sustainable Tourism Council*. Obtenido de <https://www.gstcouncil.org/acerca-del-gstc/?lang=es>
- ICT. (s.f.). *Sostenibilidad Turística CST*. Obtenido de <https://www.ict.go.cr/es/sostenibilidad/cst.html>
- Instituto Tecnológico Hotelero. (s.f.). <https://www.ithotelero.com/>. Obtenido de Turismo Verde: <https://www.ithotelero.com/noticias/turismo-verde-los-diez-hoteles-mas-eco-friendly-del-mundo/>
- ITH. (s.f.). Modelo de Sostenibilidad Hotelera. España.
- Los Cauquenes. (2018). *LOS CAUQUENES Y LA RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE*. Obtenido de Política de Turismo Sustentable: <http://www.loscauquenes.com/politica-de-sustentabilidad/>
- MINCETUR. (09 de 06 de 2015). Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR. Lima, Lima, Perú.
- MINCETUR - DIRECCIÓN DE CALIDAD Y NORMATIVIDAD TURÍSTICA. (2018). Proyecto de Reglamento de Establecimientos de Hospedaje. Lima, Lima, Perú.
- National Geographic. (2017). <https://www.nationalgeographic.com/>. Obtenido de World Legacy Awards: <https://www.nationalgeographic.com/worldlegacyawards/>

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

OMT. (2016). Panorama OMT del Turismo Internacional.

OTP. (2016). tURISMO rECEPTOR DEL pERÚ 2017 - 2020. Lima.

OTP. (2016). *OBSERVATORIO TURÍSTICO DEL PERÚ*. Obtenido de <http://www.observatorioturisticodelperu.com/>

PNUMA y la Organización Mundial del Turismo. (2006). *Por un Turismo más Sostenible*.

Portal de Turismo Perú. (26 de 03 de 2019). Obtenido de <http://www.portaldeturismo.pe/noticia/trafico-de-pasajeros-en-vuelos-domesticos-crecio-8-5-en-2017-%28ranking-de-aerolineas-nacionales%29>

Rainforest Alliance. (2008). Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. Guatemala.

Rainforest Alliance. (2018). *Servicios de Certificación para Servicios de Turismo*. Obtenido de <https://www.rainforest-alliance.org/business/es/solutions/certification/tourism/>

TripAdvisor. (2019). Obtenido de EcoLíderes: <https://www.tripadvisor.com/hc/es-419/articles/200614147--Qu%C3%A9-es-el-programa-EcoL%C3%ADderes-de-TripAdvisor->

TurismoI. (s.f.). *Turismo en Área de Conservación Regional Cordillera Escalera*. Obtenido de <https://turismoI.pe/naturaleza/area-de-conservacion-regional/area-de-conservacion-regional-cordillera-escalera.htm>

Turismo Sostenible Media. (2015). Obtenido de TSMEDIA: <http://turismososteniblemedia.com/hoteles-love-green/>

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN  
HOTEL SOSTENIBLE**

**ANEXOS**

PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

ANEXO I  
CHÁRTER DEL PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN (PFG)

**Nombre y apellidos:** Tatiana Chervellini Orbegozo

**Lugar de residencia:** Perú

**Institución:** Albergue Turístico Plaza del Bosque

**Cargo / puesto:** Administradora de Servicios

| <b>Información Principal y autorización del PFG</b>   |  |
|---|--|
| <b>Fecha:</b> 14 de diciembre de 2018   | <b>Nombre del Proyecto:</b> Propuesta para la transformación del Albergue Turístico Plaza del Bosque en un hotel sostenible. |
| <b>Fecha de inicio del proyecto:</b> 17 de diciembre de 2018  | <b>Fecha tentativa de finalización:</b> 15 de mayo de 2019   |
| <b>Tipo de PFG:</b> Tesina  |  |
| a) Elaborar un diagnóstico general del contexto de turismo sostenible, destacando las certificaciones en esta materia y los casos de éxito y buenas prácticas en la región.<br>b) Desarrollar una evaluación del estado actual de servicios y equipamiento con los que cuenta actualmente el Albergue Turístico Plaza del Bosque, así como su estatus de prácticas sostenibles.<br>c) Elaborar una guía que facilite el proceso para la categorización de Hotel Tres (03) Estrellas.<br>d) Proponer la implementación de servicios innovadores y cambios necesarios en la infraestructura y servicios del albergue a partir de un diagnóstico de los actores internos y externos de la empresa. |  |
| <b>Descripción del producto:</b><br>A partir del diagnóstico, el Proyecto Final de Graduación (PFG) permitirá identificar las áreas de oportunidad en las que el Albergue Turístico Plaza del Bosque deberá enfocar su rediseño, como por ejemplo, cambios en infraestructura e implementación de nuevos servicios.   |  |

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

Así, el PFG, se convertirá en una herramienta que marcará la pauta necesaria para lograr los objetivos del hotel como el de convertirse en un referente del turismo sostenible en la región, brindando servicios social y ambientalmente responsables y contribuyendo con la concientización sobre el impacto del turismo y sus oportunidades para el desarrollo.

### **Necesidad del proyecto:**

El hotel se encuentra ubicado en la ciudad de Tarapoto, una de las principales ciudades de la selva del Perú, con una geografía y potencial turístico muy similar a la ciudad de Baños en Ecuador, pero que no posee la infraestructura necesaria de turismo, ni cuenta con una garantía de servicios básicos permanentes (marcadas deficiencias con el servicio de agua potable y electricidad). Por otro lado, no existen propuestas que generen un valor sustancial en turismo sostenible, y además de esto, la oferta de alojamientos sostenibles que existe está dirigida a turistas extranjeros o nacionales con alto poder adquisitivo, razón por la cual su alcance e impacto son mínimos para la región.

Sin embargo, este proyecto busca que el gasto originado por dichos turistas se permee en la comunidad local y de esta manera convertir la propuesta en un motor de cambio que aumente el alcance e impacto del turismo sostenible en la región.

### **Justificación de impacto del proyecto:**

El enfoque de este proyecto trasciende al crecimiento de la empresa, ya que busca también orientar el alcance a un desarrollo conjunto con las comunidades involucradas, el equipo de colaboradores y el sector turístico en general.

Convertirse en un referente en el rubro implica la responsabilidad de guiar y consolidar aprendizajes de servicios sostenibles en la región. De esta manera, se asumirá un rol educador tanto con los turistas como con la competencia directa y las comunidades. Para lo cual el PFG será una herramienta trascendental en este contexto.

### **Restricciones:**

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

- La implementación de turismo sostenible en la región no cuenta con bases sólidas, lo que complica el acceso a información relevante que sirva de guía, ya que muchas veces dicha información es propiedad de las empresas privadas que se han posicionado ya como referentes en el tema.
- Limitado acceso a información sobre turismo sostenible en la región, ya que los estudios realizados son mínimos.
- Falta de interés y colaboración en los actores identificados.
- El tiempo de desarrollo del PFG puede significar una restricción en cuanto a la profundización del tema, ya que se cuenta con solo 3 meses para la elaboración del mismo.

### **Entregables:**

#### Plan de rediseño del Albergue Turístico Plaza del Bosque

- Análisis general del desarrollo e implementación del turismo sostenible en el Perú con foco en la región San Martín.
- Análisis general de certificaciones en Turismo Sostenible
- Guía para la categorización de hotel de tres estrellas
- Apartado de la propuesta de cambios y mejoras en servicios e infraestructura

**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

|   |  |
|---|--|
| <b>Identificación de grupos de interés</b>                  |  |
| <i>Beneficiarios directos:</i>                              |  |
| Propietarios del hotel                                      |  |
| Equipo de colaboradores.                                    |  |
| Huéspedes del hotel   |  |
| <i>Beneficiarios indirectos:</i>                            |  |
| Operadores turísticos locales                               |  |
| Empresas de transporte local                                |  |
| Alojamientos locales (competencia)                          |  |
| Agencias de viajes  |  |
| Aerolíneas con vuelos a Tarapoto                            |  |
| CARETUR (Cámara Regional de Turismo)                        |  |
| Comunidad local   |  |
| Gobierno regional   |  |
| Turistas en Tarapoto  |  |
| <b>Aprobado por (Tutor):</b> Ismael M. Rodríguez<br>Herrera | <b>Firma:</b><br> |
| <b>Estudiante:</b> Tatiana Chervellini Orbegozo             | <b>Firma:</b><br>  |

## ANEXO II

### Principales Certificaciones de Turismo Sostenible<sup>29</sup>

**Control Union. EarthCheck.** Es un grupo líder de referencia científica, certificación y asesoría para viajes y turismo. Desde 1987, hemos ayudado a empresas, comunidades y gobiernos a ofrecer destinos limpios, seguros, prósperos y saludables para que los viajeros los visiten, vivan, trabajen y disfruten. El programa EarthCheck se basa en los principios del Programa 21 y actualmente se utiliza en más de 70 países de todo el mundo en seis idiomas. El software y los sistemas patentados de EarthCheck han establecido un punto de referencia para los informes de sostenibilidad para la industria de viajes y turismo.



**Ecotourism Australia.** Es una organización sin fines de lucro que se centra en inspirar un turismo ambientalmente sostenible y culturalmente responsable. Ecotourism Australia se formó en 1991 y es el organismo industrial más importante para el ecoturismo en Australia, y gestiona cuatro programas de certificación para operadores turísticos. Su herramienta principal de desarrollo de productos, la certificación ECO, es un programa reconocido mundialmente con un Memorando de Entendimiento del Centro del Patrimonio Mundial de la UNESCO y está aprobado por el Consejo Mundial de Turismo Sostenible. Trabajan y representan a operadores de ecoturismo, gerentes de áreas protegidas,



---

<sup>29</sup> Rescatado textualmente de (GSCT, 2018)

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

organizaciones estatales y regionales de turismo, agencias gubernamentales y otras partes interesadas.

**Rainforest Alliance.** Trabaja con hoteles, restaurantes y otras empresas turísticas para ayudarlos a mejorar sus prácticas ambientales, sociales y económicas. A través de capacitación y asistencia técnica, les enseñamos cómo operar de manera sostenible y verificar su progreso hacia esta meta. Aquellas empresas que cumplan con nuestros requisitos son elegibles para recibir beneficios promocionales, incluido el uso de la marca Rainforest Alliance Verified™.



El 1ero de octubre del 2018, Rainforest Alliance realizó la transición de sus estándares y actividades de certificación de turismo sostenible, incluyendo todos los servicios, el personal y los clientes relacionados, a la organización sin fines de lucro Nature Economy and People Connected (NEPCon), socia de Rainforest Alliance desde 1999. NEPCON tiene una sólida red de trabajo global, con sede en Copenhague, Dinamarca, y ha trabajado en el campo de la certificación y auditoría de procesos de sostenibilidad desde 1996. (Rainforest Alliance, 2018)

NEPCon asume todas las Normas de turismo sostenible para hoteles<sup>30</sup>, servicios de hospedaje y operadores de turismo receptivos. Estas normas abarcan todos los elementos de los Criterios Globales de Turismo Sostenible para Hoteles y Tour Operadores del Consejo Global de Turismo. (Rainforest Alliance, 2018)

---

<sup>30</sup> El estándar de certificación NEPCon puede ser descargado en el siguiente enlace [https://www.gstcouncil.org/wp-content/uploads/Spanish-Espa%C3%B1ol-GSTC-Industry\\_Criteria\\_with\\_hotel\\_indicators\\_Dec2016.pdf](https://www.gstcouncil.org/wp-content/uploads/Spanish-Espa%C3%B1ol-GSTC-Industry_Criteria_with_hotel_indicators_Dec2016.pdf)

## PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE

**Vireo Srl.** Es una empresa de certificación cuyas actividades comerciales consisten en proporcionar a empresas italianas y extranjeras servicios de certificación ambiental. Vireo ofrece esquemas de certificación ambiental reconocidos a nivel mundial, como FSC, MSC y GSTC, como un organismo de certificación Acreditado por GSTC. El enfoque profesional y el profundo conocimiento de los estándares son los elementos clave que marcan los servicios de Vireo. Con sede en Padua, Italia, Vireo tiene experiencia internacional y trabaja con auditores profesionales y altamente calificados.



**PROPUESTA PARA EL REDISEÑO DEL ALBERGUE TURÍSTICO PLAZA DEL BOSQUE EN UN HOTEL SOSTENIBLE**

**ANEXO III**

**Requisitos mínimos para la categoría de hotel**

| REQUISITOS MINIMOS  | 5****   | 4****   | 3***  | 2**  | 1*   |
|---|---|---|---|--|--|
| Nº de Ingresos de uso exclusivo de los Huéspedes (separado de servicios)  | 1   | 1   | 1   | -  | -  |
| <b>Nº de habitaciones</b><br>El número mínimo de suites debe ser igual al 5% del número total de habitaciones. (*)  | 40<br>(-)   | 30  | 20  | 20   | 20   |
| Salones (m2 por número total de habitaciones)<br>El área techada útil en conjunto no debe ser menor a:  | 3 m2  | 2.5 m2  | 1.5 m2  | -  | -  |
| Bar independiente   | Obligatorio   | Obligatorio   | -   | -  | -  |
| Comedor - Cafetería (m2. por Nº total de habitaciones)<br>Deben estar techados y en conjunto no debe ser menor a:   | 1.5 m2<br>(separados)   | 1.25 m2   | 1 m2  | -  | -  |
| Todas las habitaciones deben tener un closet o guardarropa de un mínimo de: m2  | 1.5 x 0.7   | 1.5 x0.7  | 1.2 x 0.7   | Debe tener   | Debe tener   |
| -Simples (m2)   | 13 m2   | 12 m2   | 11 m2   | 9 m2   | 8 m2   |
| -Dobles (m2)  | 18 m2   | 16 m2   | 14 m2   | 12 m2  | 11m2   |
| -Suites (m2 mínimo, si la sala está integrada al dormitorio)  | 28 m2   | 26 m2   | 24 m2   | -  | -  |
| -Suites (m2 mínimo, si la sala está separada del dormitorio)  | 32 m2   | 28 m2   | 26 m2   | -  | -  |
| -Cantidad de servicios higiénicos por habitación (tipo de baño)   | 1 baño privado con tina   | 1 baño privado con tina   | 1 baño privado con ducha  | 1 cada 2 hab. con ducha                              | 1 cada 4 hab. Con ducha                              |
| -Área mínima  | 5.5 m2  | 4.5 m2  | 4m2   | 3 m2   | 3 m2   |
| -Todas las paredes deben estar revestidas con material impermeable de calidad comprobada (metros)   | altura 2.10   | altura 2.10   | altura 1.80   | altura 1.80  | altura 1.80  |
| Servicios y equipos para las habitaciones:<br>- Aire acondicionado frío (tomándose en cuenta la temperatura promedio de la zona)<br>- Calefacción (tomándose en cuenta la temperatura promedio de la zona)<br>- Agua fría y caliente las 24 horas (no se aceptan sistemas activados por el huésped)<br>- Alarma, detector y extintor de incendios<br>- Tensión 110 y 220 v.<br>- Teléfono con comunicación nacional e internacional (en el dormitorio y en el baño) | Obligatorio<br><br>Obligatorio<br><br>Obligatorio en ducha y lavatorio<br>Obligatorio<br>Obligatorio<br>Obligatorio | Obligatorio<br><br>Obligatorio<br><br>Obligatorio en ducha y lavatorio<br>Obligatorio<br>Obligatorio<br>Obligatorio | -<br><br>-<br><br>Obligatorio<br><br>-<br><br>Obligatorio (solo en el dormitorio) | -<br><br>-<br><br>Obligatorio<br><br>-<br><br>-      | -<br><br>-<br><br>Obligatorio<br><br>-<br><br>-      |
| - Ascensor de uso público (excluyendo sótano o semi-sótano)<br>- Ascensor de servicio distintos a los de uso público (con parada en todos los pisos y incluyendo sótano o semi-sótano).<br><br>- Alimentación eléctrica de emergencia para los ascensores   | Obligatorio a partir de 4 plantas.<br>Obligatorio a partir de 4 plantas<br><br>Obligatorio                          | Obligatorio a partir de 4 plantas.<br>Obligatorio a partir de 4 plantas<br><br>Obligatorio                          | Obligatorio a partir de 5 plantas.<br><br>-<br><br>Obligatorio                    | Obligatorio a partir de 5 plantas.<br><br>-<br><br>- | Obligatorio a partir de 5 plantas.<br><br>-<br><br>- |
| - Estacionamiento privado y cerrado (porcentaje por el Nº de habitaciones)<br>- Estacionamiento frontal para vehículos en tránsito<br>- Generación de energía eléctrica para emergencia   | 30 %<br><br>Obligatorio<br><br>Obligatorio  | 25 %<br><br>Obligatorio<br><br>Obligatorio  | 20 %<br><br>-<br><br>Obligatorio  | -<br><br>-<br><br>-                                  | -<br><br>-<br><br>-                                  |
| -Recepción y Conserjería  | Obligatorio-separados   | Obligatorio-separados   | Obligatorio   | Obligatorio  | Obligatorio  |
| -Sauna, Baños turcos o hidromasajes   | Obligatorio   | -   | -   | -  | -  |
| -Servicios higiénicos públicos  | Obligatorio diferenciados por sexo  | Obligatorio diferenciados por sexo  | Obligatorio diferenciados por sexo  | Obligatorio  | Obligatorio  |
| -Teléfono de uso publico  | Obligatorio   | Obligatorio   | Obligatorio   | Obligatorio  | Obligatorio  |
| -Cocina (porcentaje del comedor)  | 60%   | 50%   | 40%   | -  | -  |
| -Zona de manteniendo  | Obligatorio   | Obligatorio   | -   | -  | -  |
| -Oficio(s) de piso  | Obligatorio   | Obligatorio   | Obligatorio sin teléfono  | -  | -  |