



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN HOTELERA Y EL IMPACTO DE LAS  
NUEVAS TENDENCIAS SOSTENIBLES EN EL DISTRITO DE  
TAMBOPATA, MADRE DE DIOS, 2019**

**PRESENTADA POR  
DJANIRA NICOLLE URBINA NUÑEZ**

**ASESORA  
BARBARA PONCE**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER  
EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**LIMA – PERÚ**

**2019**



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada**  
**CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y  
PSICOLOGÍA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN HOTELERA Y EL IMPACTO DE  
LAS NUEVAS TENDENCIAS SOSTENIBLES EN EL  
DISTRITO DE TAMBOPATA, MADRE DE DIOS, 2019”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE  
BACHILLER EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**PRESENTADO POR:**

**DJANIRA NICOLLE URBINA NUÑEZ**

**ASESOR(A):**

**MAG. BARBARA PONCE**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

*Al apoyo incondicional de mis seres queridos y a Dios, por ser mí guía.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A la universidad San Martin de Porres y a  
mi profesora del curso de Tesis.*

# ÍNDICE

	<b>Páginas</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>viii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>ix</b>
Descripción de la realidad problemática .....	x
Formulación del problema.....	xi
Pregunta general.....	xi
Preguntas específicas.....	xi
Objetivos de la investigación.....	xii
Justificación de la investigación .....	xii
Importancia de la investigación .....	xii
Viabilidad de la investigación .....	xiii
Delimitaciones del estudio .....	xiii
<b>CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>14</b>
1.1 Antecedentes de la investigación.....	14
1.2 Bases teóricas.....	17
1.2.1 Teorías sobre la gestión.....	17
1.2.2 Teorías sobre el proceso administrativo .....	19
1.2.3 Teorías sobre la sostenibilidad en el sector turístico.....	20
1.2.3.1 Desarrollo de nuevos productos turísticos.....	22
1.2.3.2 Nuevas tendencias hoteleras.....	24

1.3 Definición de términos básicos.....	25
1.4 Matriz de consistencia.....	29
<b>CAPÍTULO II METODOLOGÍA.....</b>	<b>30</b>
2.1 Diseño Metodológico.....	30
2.1.1 Enfoque de la investigación .....	31
2.1.2 Tipo de investigación .....	31
2.1.3 Nivel de investigación .....	31
2.2 Procedimiento de muestreo .....	32
2.3 Técnicas de recolección de datos .....	44
2.3.1 Entrevistas .....	44
2.3.2 Observación .....	44
2.3.3 Análisis documental .....	45
2.4 Técnicas para el procesamiento de la información .....	45
2.5 Aspectos éticos .....	45
<b>CAPÍTULO II RESULTADOS Y DISCUSIÓN I .....</b>	<b>46</b>
3.1 Análisis descriptivo de los resultados.....	46
3.2 Discusión de la investigación .....	60
<b>CAPÍTULO IV PROPUESTA: PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN .....</b>	<b>66</b>
4.1 Presentación .....	66
4.1.1 Flujograma .....	67
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>68</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>70</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.72</b>

<b>ANEXOS .....</b>	<b>77</b>
ANEXO N°01. Guía de entrevista .....	77
ANEXO N° 02. Guía de observación .....	78
ANEXO N°03: Ficha de Análisis Documental .....	79
ANEXO N°04: Matriz de Operacionalización de variables .....	80
ANEXO N°05: Validación por juicio de expertos .....	81



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Consistencia .....	29
Tabla 2. Establecimientos obligados a presentar declaración mensual de turismo...	33
Tabla 3. Establecimientos que realizan prácticas responsables y temas de investigación.....	43
Tabla 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	44
Tabla 5. Observación .....	46
Tabla 6. Análisis para el diseño de la guía de entrevista .....	50
Tabla 7. Guía de entrevista – Experto 1 .....	50
Tabla 8. Guía de entrevista – Experto 2 .....	53
Tabla 9. Matriz de Triangulación .....	55
Tabla 10. Validación por juicio de expertos .....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cuadro del concepto de Gestión .....	18
Figura 2. Cuadro del proceso administrativo según Fayol .....	19
Figura 3. Enfoques de la sostenibilidad.....	21
Figura 4. Ubicación de la Reserva Nacional Tambopata (2004-2013).....	59
Figura 5. Flujograma del programa de sensibilización .....	67

## INTRODUCCIÓN

El presente plan de tesis titulado “Análisis de la gestión hotelera y el impacto de las nuevas tendencias sostenibles en el distrito de Tambopata, Madre de Dios, 2019” tiene como finalidad estudiar y analizar los impactos de las prácticas sostenibles en la gestión hotelera de Madre de Dios, uno de los principales destinos turísticos de mayor diversidad biológica y una de las zonas del país con más problemas ambientales.

La investigación está constituida de diversas partes, entre las cuales tenemos:

La primera parte aborda temas como la descripción de la realidad problemática con las formulaciones y objetivos, la importancia y viabilidad de la investigación.

El primer capítulo se compone por el desarrollo del marco teórico, el cual abarca los antecedentes y bases teóricas, en los cuales se hace mención a diversas fuentes de información como revistas, libros, páginas online, etc.

En el segundo capítulo se desarrolla el diseño metodológico de la investigación, la selección de la muestra, las principales técnicas de recolección de datos para aplicar y las técnicas para procesar la información. Además se hace mención de los aspectos éticos que se rige la presente tesis.

En el tercer capítulo se desarrolla los resultados de la información obtenida mediante los instrumentos utilizados como la entrevista y guía de observación.

Finalmente se expone la posición y propuesta del tesista frente al tema estudiado.

## **Descripción de la realidad problemática**

En el siglo XXI, se tiene una tendencia cada vez más creciente respecto a las empresas hoteleras que aplican y orientan sus prácticas a favor de la conservación del medio ambiente y el adecuado manejo de sus recursos. Este hecho ocurre porque existe una preocupación por mantener el equilibrio entre la sostenibilidad ambiental, social y económica en el desarrollo de la actividad hotelera.

Su nivel de impacto dependerá del diseño de sus instalaciones, la cantidad de recursos naturales como agua y energía que requiere en sus procesos, los productos que maneja para la limpieza, el método de recolección, procesamiento y almacenamiento de residuos sólidos, entre otros; que puede ocasionar problemas al medio ambiente y a las poblaciones locales si no son debidamente responsables.

Si no se realizara ninguna acción sostenible, las actividades del hombre podrían ocasionar daños irreversibles tanto en la actividad turística como en el medio ambiente, que en consecuencia afectaría directamente la calidad de vida de las personas.

El Diario El Comercio (2018, 29 de agosto) publicó un artículo sobre el estudio de la ONG canadiense Artisanal Gold Council realizado en más de 80 países del mundo sobre el uso y consumo de mercurio en la minería de oro. La toxicidad de este metal se encuentra en la atmósfera y diariamente afecta a las comunidades lo cual lleva a desarrollar diferentes tipos de enfermedades; finalmente los resultados estimaron que en Madre de Dios se arrojan 181 toneladas anualmente al medio ambiente.

Asimismo, ese mismo año se registra que el avance de la minería informal y la expansión de la deforestación a lo largo de la selva tropical ha superado las 20 mil hectáreas en Madre de Dios (Rescatado de Monitoring of the Andean Amazon Project - MAAP).

Para poder cambiar esta situación, diversos establecimientos de hospedaje ubicados en el distrito de Tambopata aplican prácticas sostenibles desde hace algunos años con el fin de promover la conservación de la zona, ser una herramienta de desarrollo sostenible y obtener beneficios para la organización en muchos aspectos.

Finalmente, la presente investigación busca analizar los impactos dichas tendencias en la gestión hotelera para saber si existen problemas en su aplicación o si es necesario proponer mejoras.

## **Formulación del problema**

### **Pregunta general**

¿Cuáles son los impactos generados por la aplicación de una gestión hotelera sostenible en distrito de Tambopata, Madre de Dios?

### **Preguntas específicas**

¿Qué iniciativas se llevan a cabo en beneficio del medio ambiente y/o las comunidades locales?

¿Cómo contribuye la gestión hotelera en relación a la creación de productos turísticos sostenibles?

¿Qué acciones sostenibles se proponen para el desarrollo de futuros proyectos hoteleros de la zona?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Analizar los impactos generados por la aplicación de una gestión hotelera sostenible en el distrito de Tambopata, Madre de Dios.

### **Objetivos específicos**

Determinar las iniciativas realizadas en beneficio del medio ambiente y/o las comunidades locales.

Evaluar el nivel de contribución de la gestión hotelera en relación a la creación de productos turísticos sostenibles.

Definir las acciones sostenibles propuestas para el desarrollo de futuros proyectos hoteleros.

## **Justificación de la investigación**

### **Importancia de la investigación**

La actividad turística en cualquiera de sus aspectos contribuye de manera significativa en la creación de divisas para la economía del país y mejora de la calidad de vida de sus comunidades locales, pero existen impactos negativos que trascienden y generan daños irreversibles al entorno y los recursos naturales. La aplicación de estas tendencias sostenibles en la gestión hotelera busca que los elementos mencionados no se vean afectados y que proporcionen beneficios a las empresas hoteleras involucradas.

Es importante tener en cuenta que estas acciones se realizan con el fin de preservar nuestro ecosistema para beneficiar a futuras comunidades y la

concientización de las personas mediante la diferenciación del producto hotelero; lo cual no sería posible sin el compromiso por parte del personal de la empresa y la estrategia adecuada para cubrir las necesidades de los huéspedes.

### **Viabilidad de la investigación**

Se considera viable el desarrollo del tema propuesto ya que se contó con recursos materiales, económicos, humanos, tiempo y de información.

### **Delimitaciones del estudio**

#### **Delimitación espacial**

La investigación se realizó en los establecimientos de hospedaje que aplican prácticas sostenibles en el distrito de Tambopata, Madre de Dios.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes de la investigación

#### Antecedentes Internacionales

**Aguilar, J. (2017).** Venezuela. Revista Digital SATHIRI: Sembrador. El tema que aborda es la propuesta de creación de indicadores sostenibles aplicados a los hoteles cinco estrellas de la ciudad de Caracas en base a la información dada por la ONU (2005) y el Consejo Global de Turismo Sostenible (2008) donde plantean criterios como tratamiento de aguas residuales y aguas potables, gestión de residuos sólidos y control de la capacidad de carga, entre otros.

Se utilizó el paradigma cuantitativo a través del diseño no experimental y de carácter descriptivo; aplicando una encuesta a la muestra a nivel de escala de Likert agrupándose por dimensiones sociales, políticas, culturales, ambientales y económicas para saber si los hoteles cumplen de acuerdo a lo propuesto en la investigación o deberían tomar acciones correctivas. Según los resultados de la investigación, las políticas de cada hotel son muy orientadas hacia la ley y no a la sociedad o el medio ambiente.



**Carbó, D. (2013)** de una tesis de Maestría realizado en España, se aborda el estudio del impacto ambiental del sector hotelero en el Caribe y el archipiélago de Malayo que han tenido un crecimiento económico debido al turismo. La metodología se ha basado en una revisión de documentaciones, entrevistas a expertos, valorización de los atractivos turísticos y potenciales productos turísticos.

La tesis llegó a la conclusión que a pesar del esfuerzo de las empresas hoteleras, los verdaderos cambios se dan mediante los organismos públicos y privados que deben crear programas para promover la conciencia en la comunidad a través del manejo de sus recursos y la certificación de empresas que realizan acciones sostenibles de acuerdo guía de protección ambiental propuesta.

**Samper, M. A. G., Guiliany, J. G., & Eras, J. C. (2017)** de la revista científica “De Gestão Social e Ambiental” de São Paulo, el objetivo es identificar los aportes por la implementación de la eficiencia en el uso de los recursos y producción más limpia (RECP) en el sector hotelero y que sea una herramienta que permita reducir el impacto ambiental (Severo et al., 2015).

Sánchez y Cebrián (2015) aplican los estudios de Porter (1991) para generar competitividad y diferenciación en el sector turístico – hotelero a través del destino y atributos del país. Se utilizó la metodología de tipo descriptivo que permite estudiar la situación del fenómeno en tiempo real (Hurtado, 2010) y de enfoque cuantitativo para generalización. En conclusión, la aplicación del RECP crea ventajas competitivas a

nivel empresarial y social. En la gestión hotelera busca la efectividad a nivel costos y operaciones siendo amigable con el medio ambiente.

**Velázquez-Castro, J., & Vargas-Martínez, E. (2015)** de la revista de investigación científica de México se presenta la forma de impulsar a las empresas hoteleras a través de la innovación desde el punto de vista tecnológico-ambiental. Para ello el autor se ha basado en el proceso de innovación propuesto por Hinojosa (2006) y plantea una serie de modelos de gestión de la innovación en servicios para obtener mejor operatividad e interacción con los clientes basados en los países con mayor nivel de innovación (EKOS Negocios, 2011:42).

La metodología usada es de tipo exploratorio de nivel descriptivo; y la investigación concluye que la eco innovación en los establecimientos de hospedaje se basa en la combinación de los procesos de gestión ambiental e innovación. Debido a su escasa existencia de investigaciones anteriores en relación al sector turístico, esta propuesta se considera significativa debido a las tendencias globales.

### **Antecedentes nacionales**

**Gonzales, L., Paniagua, E., Temoche, C., Zamalloa, C. (2016)** de la Pontificia Universidad Católica del Perú se ha presentado la tesis de magíster que busca conocer el estado de la gestión ecológica de empresas del sector hotelero en el Perú, la cual se delimitó a seis hoteles de cuatro y cinco estrellas. El paradigma fue cuantitativo de diseño no experimental y se usó como técnica a la encuesta para

conocer si las empresas participantes cumplían con la gestión ecológica mediante diferentes escalas.

En conclusión, los hoteles orientan sus prácticas ecológicas exclusivamente al uso limitado de recursos naturales como el agua y energía; se recomendó instalar bombas de calor, cauchos y baterías renovables, y promover uso de bicicletas en los huéspedes además de fomentar la participación de los colaboradores.

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1 Teorías sobre la gestión**

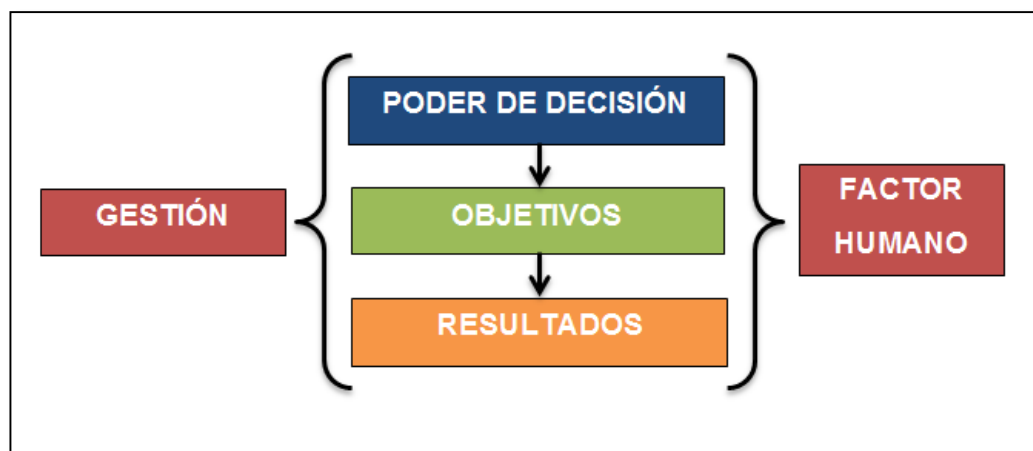
El concepto de gestión es presentado desde distintos puntos de vista y ha cambiado a lo largo del tiempo. Según DRAE (2018) nos dice que es “ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo”.

De acuerdo con Jordán, H. (1999) se refiere a la gestión como “las acciones que constituyen la puesta en marcha concreta de la política general de la empresa y tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos marcados”.

Por otro lado, la tesis de doctorado de Hernández, M. (1999) se refiere a gestión como el proceso donde se cumplen los objetivos propuestas y que al obtener los resultados se sugiera mejoras.

Chiavenato, I. (2007) menciona que gestión es “la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado”.

Según los autores mencionados y su postura acerca de la definición del termino gestión, se concluye que es un proceso involucrado con el poder de decisión en el rubro empresarial con el propósito de alcanzar los objetivos para verlos reflejados en los resultados y que el factor humano sea una herramienta indispensable. Es decir, no todo se ve enfocado a los procesos, sino a las relaciones dentro de la organización.



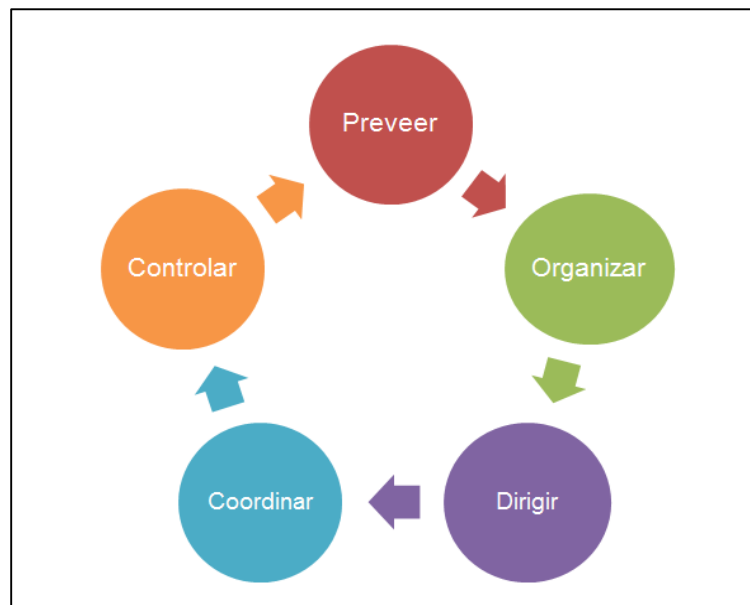
**Figura 1. Cuadro del concepto de Gestión**

*Fuente: Elaboración propia (2019)*

### 1.2.2 Teorías sobre el proceso administrativo

Según Stoner, J. (1996) el proceso administrativo es una manera de desarrollar los procesos de la administración: planificar, organizar, dirigir y controlar.

Para Fayol (citado en Hernández, M., 2001), representante y padre de la administración, el proceso administrativo es muy importante para la dirección de una empresa debido a que permite la solución de problemas a ocurrir en diferentes tiempos garantizando una adecuada gestión.



**Figura 2. Cuadro del proceso administrativo según Fayol**

*Fuente: Elaboración propia (2019)*

De acuerdo los autores mencionados, el proceso administrativo se enfoca en la organización total e involucra los cuatro aspectos propuestos para orientar el adecuado uso de los recursos materiales, humanos, de tiempo, etc., hacia el logro de objetivos en cualquier actividad.

### **1.2.3 Teorías sobre la sostenibilidad en el sector turístico**

El concepto de sostenibilidad es visto desde distintos aspectos a través de los años. Según los expertos e instituciones, se plantea que para referirse al concepto de sostenibilidad es necesario guiarse de lo mencionado por la UNESCO (2012), la cual se entiende como un proceso de equidad, preservación y conservación a largo plazo entre los diversos factores involucrados con los recursos naturales y el ser humano.

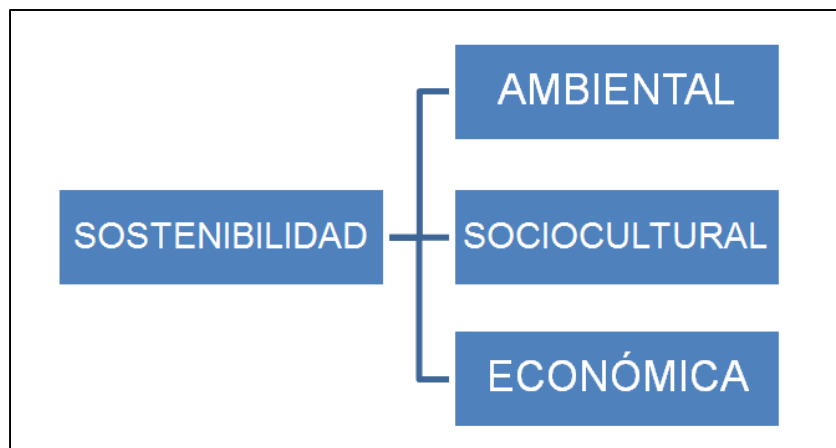
Por otro lado, otros autores (Hassan, 2000, Sancho et al., 2001:34 citado en Diéguez, I., Gueimonde, A., Sinde, A. y Blanco, L., 2011) plantean que el concepto de sostenibilidad en un destino turístico se extiende más allá de lo ambiental y social, en el cual debe incluirse lo económico, ya que sin esos tres aspectos no se podría lograr una competitividad.

Otro concepto que ha sido considerado es del Informe Brundtland de 1987 que tiene como compromiso la satisfacción de las necesidades actuales sin poner en riesgo las de las comunidades futuras.

Sánchez, Betancourt y Falcón (2012) sostienen que es un tema que implica el uso de los recursos para resolver problemas de las comunidades aledañas, y se

construye mediante un proceso continuo con la participación de los involucrados (citado en Martínez, J., 2017, p.4).

De acuerdo a lo analizado, cabe señalar que los conceptos presentados abarcan tres aspectos en lo que se basa la sostenibilidad: ambiental, sociocultural y económico.



**Figura 3. Enfoques de la sostenibilidad**

***Fuente: Elaboración propia (2019)***

En el aspecto ambiental se fomenta el cuidado del medio ambiente para que la actividad no genere impactos negativos, mientras que en el ámbito económico se refiere al aporte a la economía del destino turístico. Finalmente en el aspecto sociocultural, la relación entre el turista y la comunidad receptora debe ser vista como un “intercambio cultural” (Cardozo, 2006, p.13) para que las tradiciones prevalezcan.

### **1.2.3.1 Desarrollo de nuevos productos turísticos**

En el siglo XXI, la práctica del turismo es considerado desde un punto de vista económica, sociocultural y ambiental, una actividad que genera impactos en las etapas de su desarrollo e interacción. Una tipología de turismo que se ha vuelto insostenible es el turismo de masas o de playas que trae consecuencias negativas en los tres pilares de la sostenibilidad y se enfatiza más los beneficios económicos que la preservación.

Esto va en contra de lo mencionado por la OMT (2017) que define al turismo sostenible como las prácticas modernas para aprovechar las oportunidades sin dejar de seguir el concepto de la sostenibilidad; eso se incluye la planificación, control y dirección del producto turístico.

Los atractivos turísticos se han vulnerado debido al acelerado deterioro de su entorno ambiental y los efectos destructores del turismo, por ello, una de las opciones para evitar la capacidad de carga en los destinos es la promoción de la oferta turística en otras partes del país. Uno de los principales factores independientes que influye según los autores Ramís y Llinás (2014) es el clima en relación a la estacionalidad, el cual fue estudiado por Baron (1975) en términos de tiempo y espacio (citado por Leite, F., 2017).



Otra herramienta alternativa sostenible para diversificar la oferta de los productos turísticos es el ecoturismo, avistamiento de aves, turismo rural comunitario, entre otros. Sin embargo, Alison Johnston (2006) afirma que el ecoturismo u otro tipo de turismo alternativo es una práctica que ha generado la pérdida del patrimonio de las comunidades y sus derechos con prácticas vinculados a la moda y desplazamiento de masas fuera de su entorno social (citado por Pereiro, X., 2013).

Simão y Partidário (2012) apoyan a Johnston al sostener que sus efectos son inevitables e impredecibles; mientras que los autores (Gonzales, 2015; Mantilla, 2015) sostienen que el ecoturismo es una herramienta de desarrollo sostenible el cual involucra a varios agentes como las comunidades y operadores turísticos, además es visto como una alternativa que surge para mantener un equilibrio en la cadena de conservación.

Otra de las prácticas turísticas alternativas que generan mayor cantidad de emprendimientos en las comunidades del Perú es el turismo rural comunitario que para los autores como Ruiz (2008) solo se vincula con el turismo para la conservación de zonas naturales y las comunidades nativas desde una perspectiva antropológica. Para Monterrubio (2009) se define como las zonas donde los habitantes manifiestan sus aspectos culturales propios (citado por Orgaz, F., 2013).

### **1.2.3.2 Nuevas tendencias hoteleras**

El sector hotelero es una parte del sector turístico que genera mayor impacto tanto a las comunidades y al medio ambiente. El más grave impacto de la hotelería en el medio ambiente es la modificación del espacio para su beneficio que en consecuencia desencadena mayor demanda y generación de residuos.

Si se habla de la utilización de agua y energía, los establecimientos de hospedaje y restaurantes son aquellos que desechan grandes cantidades diariamente por el área operativa.

Es decir, el éxito de un establecimiento de hospedaje sostenible no solo depende de la implementación y cambios en los procesos operativos y de servicio, sino del sentido de compromiso a los trabajadores y el involucramiento de sus huéspedes (Castro, L., 2012).

En una reciente entrevista realizada por Javier Baz publicada en su blog Hotel Perú News (26 de septiembre del 2018), el gerente residente de Inkaterra Hacienda Concepción en el distrito de Tambopata, Braulio Puma, hizo énfasis al uso de los productos locales mediante su propia producción orgánica como el cacao, la cual preservan en las diversas plantaciones alrededor del establecimiento de hospedaje, y el trabajo de compra de insumos con las comunidades que son asesorados por

especialistas. Considera que la satisfacción de los clientes a través de los productos saludables es importante para la experiencia que ofrecen.

Además de su filosofía de reutilización de materiales para el desarrollo de la mayoría de sus infraestructuras, la prioridad de contratación a personas de la zona y el trabajo que realiza Inkaterra Asociación (ITA) junto con las comunidades locales, ha llevado a Inkaterra ser considerada una empresa muy respetada en la región.

### **1.3 Definición de términos básicos**

#### **1.3.1 Gestión**

“Las acciones que constituyen la puesta en marcha concreta de la política general de la empresa y tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos marcados” (Jordán, H., 1999).

#### **1.3.2 Políticas**

Según el diccionario de la Real Academia Española (DRAE) (2018) son las “orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado”.

#### **1.3.3 Establecimientos de hospedaje**

“Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de

incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento” (Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, 2015).

#### **1.3.4 Proceso**

Según el diccionario de la Real Academia Española (DRAE) (2018) es el “conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial”.

#### **1.3.5 Sostenibilidad**

Según Orgaz, F. (2013) “la sostenibilidad es aplicable a la totalidad de elementos presentes en el espacio turístico. No se centra sólo en la protección del medio ambiente, sino también en una eficiencia económica y una equidad social, y en la viabilidad a largo plazo de todas ellas”.

#### **1.3.6 Turismo sostenible**

“Forma de turismo que busca la satisfacción de las necesidades actuales de los turistas, la industria turística y las comunidades locales, sin comprometer la capacidad de satisfacer las necesidades de las generaciones futuras” (Orgaz, F., 2013, p.38).

#### **1.3.7 Recursos naturales**

“Son aquella parte de la naturaleza que tiene alguna utilidad actual o potencial para el hombre, es decir, son los elementos naturales que el ser humano aprovecha para satisfacer sus necesidades materiales o espirituales” (Andaluz, C., 2006, p.41).

### **1.3.8 Comunidades locales**

Según el diccionario de la Real Academia Española (DRAE) (2018) es el “conjunto de las personas de un pueblo, región o nación vinculadas por características o intereses comunes”.

### **1.3.9 Biodiversidad**

Según el diccionario de la Real Academia Española (DRAE) (2018) es la “variedad de especies animales y vegetales en su medio ambiente”.

### **1.3.10 Conservación**

Según el diccionario de la Real Academia Española (DRAE) (2018) “mantener vivo y sin daño a alguien o algo; cuidar su integridad y permanencia”.

### **1.3.11 Tendencia**

Según el diccionario de la Real Academia Española (DRAE) (2018) es la “propensión o inclinación en las personas y en las cosas hacia determinados fines”.

### **1.3.12 Producto turístico**

De acuerdo con MINCETUR (2014), “un producto turístico es un conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos o atractivos turísticos, infraestructura, actividades recreativas, imágenes y valores simbólicos para satisfacer motivaciones y expectativas, siendo percibidos como una experiencia turística”.

### **1.3.13 Proyectos hoteleros**

“Comprende un conjunto de protocolos y medidas a seguir para poder lanzar, consolidar el negocio, atraer el cliente y, en definitiva, para saber cómo nos podemos enfrentar a cualquier tipo de problema que se pueda presentar de cara al futuro” (IHCS - Hotel Consulting, 2018).

## 1.4 Matriz de consistencia

Tabla 1. Matriz de Consistencia

	<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>VARIABLE</b>
<b>GENERAL</b>	¿Cuáles son los impactos generados por la aplicación de una gestión hotelera sostenible en el distrito de Tambopata, Madre de Dios?	Analizar los impactos generados por la aplicación de una gestión hotelera sostenible en el distrito de Tambopata, Madre de Dios.	<b>GESTION HOTELERA</b>  <u>Dimensiones:</u>  <b>Planeación</b> Políticas y filosofía de los establecimientos de hospedaje. Futuros proyectos hoteleros  <b>Dirección</b> Conocimiento de los gerentes y trabajadores
<b>ESPECIFICOS</b>	¿Qué iniciativas se llevan a cabo en beneficio del medio ambiente y/o las comunidades locales?  ¿Cómo contribuye la gestión hotelera en relación a la creación de productos turísticos sostenibles?  ¿Qué acciones sostenibles se proponen para el desarrollo de futuros proyectos hoteleros de la zona?	Determinar las iniciativas realizadas en beneficio del medio ambiente y/o las comunidades locales.  Evaluar el nivel de contribución de la gestión hotelera en relación a la creación de productos turísticos sostenibles.  Definir las acciones sostenibles propuestas para el desarrollo de futuros proyectos hoteleros.	<b>Control</b> Auditorías internas Eficiencia de operaciones  <b>SOSTENIBILIDAD</b>  <u>Dimensiones:</u>  <b>Medio ambiente</b> Estudios de la actividad turística Prácticas responsables  <b>Aspectos socioculturales</b> Participación directa con las comunidades  <b>Economía</b> Nivel de calidad de vida de la región.

Fuente: Elaboración propia (2019)

## CAPÍTULO II

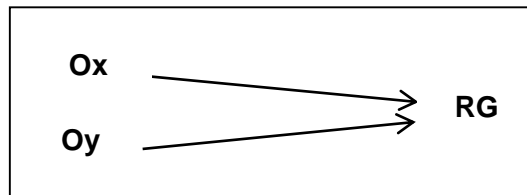
### METODOLOGÍA

#### 2.1 Diseño Metodológico

Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos dice que el diseño es un conjunto de acciones para obtener información. Sandín (citado por Hernández, et al., 2010) señala que el diseño de investigación-acción es “propiciar el cambio social, transformar la realidad y que las personas tomen conciencia de su papel en ese proceso de transformación”.

Tomando como referencia las tres fases propuestas por Stringer (1999) se llevará a cabo: la observación de los datos, su análisis e interpretación y la fase final de la propuesta de recomendaciones acerca de la sostenibilidad en la gestión hotelera como un instrumento de desarrollo responsable (Citado por Hernández et al., 2010).

#### Simbología del Modelo Correlacional



Leyenda:

Ox = Gestión Hotelera

Oy = Sostenibilidad

RG = Establecimientos de hospedaje en el distrito de Tambopata



### **2.1.1 Enfoque de la investigación**

Para la realización de la investigación se usó el paradigma cualitativo. Los autores (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) concuerdan que la investigación cualitativa es de carácter naturalista y utiliza técnicas de recolección como observación, focus group, experiencias, entre otros, que permiten construir la realidad sin manipularla.

“Las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo; explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas. Van de lo particular a lo general” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010, p. 9).

### **2.1.2 Tipo de investigación**

Es de tipo observacional debido a que se estudia y analiza el comportamiento de las variables de la investigación sin manipular ni intervenir en la realidad.

### **2.1.3 Nivel de investigación**

La presente tesis se elaboró a un nivel descriptivo correlacional debido a que se describe las variables y se mide el grado de relación o asociación existente dentro del entorno estudiado. Hernández, Fernández y Baptista (2010) afirman que “en primer lugar, son descriptivos de variables individuales, pero luego van más allá de las descripciones: establecen relaciones” (p.156).

## 2.2 Procedimiento de muestreo

La muestra se seleccionó de acuerdo a subgrupos de la población según las características de la investigación sin la necesidad de buscar representatividad sino profundidad hasta obtener los datos suficientes; la riqueza en los datos lo cual es lo más relevante de la investigación cualitativa.

Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2010) sugieren tres factores para calcular el número de casos en la muestra:

- La capacidad y recursos para manejar los casos.
- Cantidad necesaria que permite responder a las preguntas de la investigación.
- Accesibilidad y tiempo en la recolección de los datos.

Se empleó la muestra no probabilística por conveniencia conformado por expertos para el desarrollo del tema de investigación: especialista en temas hoteleros sostenibles y gerentes o encargados de operación de los establecimientos de hospedaje dispuestos a brindar información con el fin de conocer su gestión e impacto en la aplicación de dichas prácticas responsables.

Según la encuesta mensual de turismo 2018 aplicado a los establecimientos de hospedaje obligados a presentar declaración mensual, se tomó como población de la investigación a las 179 empresas hoteleras del distrito de Tambopata:

**Tabla 2. Establecimientos obligados a presentar declaración mensual de turismo**

**Fuente: MINCETUR (2018)**

RUC	Clase	Categoría	Razón Social	Nombre Comercial	Dirección
10448271558	No Clasificado	No Categorizado	Nina Vargas Erika	-	Av. León Velarde 565
10412579351	No Clasificado	No Categorizado	Camacho Díaz Tania Marleni	-	Mza. K Lote 18c.H. Fonavi (Frente Al Colegio Fitzcarrald)
10225071301	No Clasificado	No Categorizado	Illatopa Silva Alfredo	-	Car. Rompeolas Km 2.5 ( )
20490830848	No Clasificado	No Categorizado	Monte Amazónico Lodge Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada - S.R.L.	-	Pj. Obdulio Cordova Mza. F14 Lote. 14 (Barrio Magisterial)
10050610387	No Clasificado	No Categorizado	Nishida Tanaka Esner	-	Av. Madre De Dios 651
10048279746	No Clasificado	No Categorizado	Delgado Panduro Kelinda Livi	-	Clle Los Mangos Mza. B Lote. 6 (Frente A Terreno Del Tecnológico)
10295210716	No Clasificado	No Categorizado	Fernández Garate Patricia Leonor	-	Av. Dos De Mayo Mz. 7i Lote. 7b (Numero 1651-B)
10224988287	No Clasificado	No Categorizado	Ponce Guzmán Aníbal Domingo	-	Car. Rompeolas Km. Comunidad De Rompeolas
20491151723	No Clasificado	No Categorizado	Servicios Turísticos Chonta Empresa Individual De Responsabilidad Limitada	-	Jr. Ancashurb. Cercado ( ) 588
10048208695	No Clasificado	No Categorizado	Rivas García Gladys	-	Vía A-3 C.H. Enace (Entre Alameda Y Miraflores Casi Esquina)
10437615271	No Clasificado	No Categorizado	Vera Tito Miriam Elizabeth	-	Jr. Las Ponasa.H. San Juan (A Media Cdra De Polleria) S/N
10049634167	No Clasificado	No Categorizado	Capa Cotaluque Hermes Eleazar	-	Jr. Obdulio Cordova Mza. C Lote. 1 (Detras De Sementerio)
10246656211	No Clasificado	No Categorizado	Huilca Castelo Justina	-	Av. Fitzcarrald 1230
10174354508	No Clasificado	No Categorizado	Verona Mendoza María Fernanda	-	Car. Tambopata Km.Ba. Isuyama (Frente Al Puesto De Salud Bajo Tambopata) 3,30
10048011158	No Clasificado	No Categorizado	Pineda Pacci Juan Ernesto	-	Jr. Alejandro Humbolt Mz. 12 P Lote 18a.H
10804489717	No Clasificado	No Categorizado	Ramírez Mejía Yesenia	-	Pj. Las Palmasba. Nuevo (Esq. Con Jr. Libertad) C-1

10439196179	No Clasificado	No Categorizado	Rosales Romero Lourdes Georgina	-	Av. León Velarde Mza. C Lote 04ag. Cercado (Esq. Con Amazonas Cuadra 13)
10428549371	No Clasificado	No Categorizado	Romero Troncoso Alexander	-	Ba. La Pastora (Esq. Jr. Adolfo Motta Con Pje. Silverio Fer) S/N
10419354061	No Clasificado	No Categorizado	Sarka López Jimmy	-	Car. Interoceanica A Cuscokm 13 (Pie Carretera Margen Derecha-Ex-Conirsa)
10458780108	No Clasificado	No Categorizado	Huamán Peinado Bony	-	Av. 15 De Agostoa. H. Huerto Familiar
20542847647	No Clasificado	No Categorizado	Tambopata Jungle Tours Peru Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada	-	Av. Elmer Faucett Km. (Costado De Centro Recreo Bella Vista) 6,3
10437096291	No Clasificado	No Categorizado	Ramirez Gastelu Bruny	-	Clle Los Angeles Mza. E Lote 02a. H. Jardin Amazonico (Casa Anaranjada Por El Mariposaurio)
20600186834	No Clasificado	No Categorizado	Inversiones Amarumayo Empresa Individual De Responsabilidad Limitada	-	Av. Ernesto Rivero Mza. 04 V Lote
20600264703	No Clasificado	No Categorizado	Golden Inversiones Mdd. Empresa Individual De Responsabilidad Limitada-Golden Inversiones Mdd. Eirl	-	Av. Leon Velarde () 423
10450524340	No Clasificado	No Categorizado	Pantigoso Osorio Juan Manuel	Acuario	Av. Leon Velarde 729
20490106210	No Clasificado	No Categorizado	Amazon Planet Sociedad Anónima Cerrada	Amazon Planet	Rio Madre De Dios (28 Km. De Bajada - Margen Derecha) S/N
10065294210	No Clasificado	No Categorizado	Traeris Gindrat Donald Marcel	Anaconda Lodge	Av. Aeropuerto (A 600 Mts. Del Aeropuerto ) S/N
10238731386	No Clasificado	No Categorizado	Suni Soto Santusa Liboria	Botón De Oro	Av. Fitzcarrald 847
20508585293	Hotel	1 Estrella	Inversiones Recreativos Guerrero S.A.C	Brillo	Av. Fitzcarrald Cercado (Fte Al Mcdto Modelo Tambopata) 545
20542858410	Hotel	3 Estrellas	Inversiones Perez Alencart Sociedad Anónima Cerrada	Cabaña Quinta	Jr. Moqueguaurb. Cercado 422
20526904479	No Clasificado	No Categorizado	Inversiones Turísticas P & A S.R.L.	Cabaña Tropical	Car. Maldonado - Quincemilag. Comunidad La Pastora 6.5
20450664287	No Clasificado	No Categorizado	Hostal Ccahuata Empresa Individual De Responsabilidad Limitada	Cahuata	Av. Fitzcarrald 517

10408502107	No Clasificado	No Categorizado	Mullisaca Mullisaca Niria Urbita	Cahuata 1	Av. Fitzcarrald 802
20490440543	No Clasificado	No Categorizado	Paulina Inversiones & Representaciones E.I.R.L.	Candamo Inn	Jr. Gonzales Prada (Cdra. 13) C-13
10408737902	No Clasificado	No Categorizado	Ibarra Portocarrero Edith Valiska	Casa Andrea	Jr. Tacna/Esq.Jr.Moquegua Mza. 1u Lote. 1 (Al Costado Escuela De Karate Rejas Negra)
10457314201	No Clasificado	No Categorizado	Ramos Ramos Elena Esther	Cascada Azul	Jr. Ica 561
10403105304	No Clasificado	No Categorizado	Puerta Daza Olga	Catservis	Clj, J.C. Mariateguizma Dlote 12a ((Aa.Hh. Se¿Or De Los Milagros))
20542803356	Albergue	Albergue	Cayman Ecolodge Empresa Individual De Responsabilidad-Cayman Ecolodge E.I.R.L.	Cayman Lodge Amazonie	Margen Izquierda Surcando Rio Tambopatacas. Sachavacayoc
20491135523	Hotel	3 Estrellas	Inversiones Turisticas Centenario Empresa Individual De Responsabilidad Limitada - Inversiones Turis	Centenario	Av. Dos De Mayourb. Cercado 744
10048025922	No Clasificado	No Categorizado	Huaman Tito Margarita Cristina	Central	Av. Leon Velarde 657
10048128861	No Clasificado	No Categorizado	Chavez Rengifo Manuel Ernesto	Chavez	Av. Leon Velarde 444
10049638014	No Clasificado	No Categorizado	Inque Fernandez Rosa Adela	Chimucuas House	Jr. Las Chimucuas Mza. F Lote. 3
10048077159	No Clasificado	No Categorizado	Robles De Alva Victoria	Chison	Av. La Cultura Mza. 7-N Lote. 5a-2 361
10460982184	No Clasificado	No Categorizado	Huallpa Porras Samuel	Continental	Av. Lambayeque (Esq Con Fitzcarrald)
20602693105	No Clasificado	No Categorizado	Copasu Hotel E.I.R.L.	Copasu	Av. Ernesto Rivero 540
10050624809	No Clasificado	No Categorizado	Delgado Hurtado Armando	Delta Puerto	Jr. Jaime Troncoso 439
10024127686	No Clasificado	No Categorizado	Quiñones Chuquimia Justo Omar	Eco Maury	Jr. Junin (A Media Cdra De Grifo Qolloriti-Ecomauri) C-17
20490099922	Hostal	1 Estrella	Hospedaje El Aguajal E.I.R.L.	El Aguajal	Av. Fitzcarrald Mza. 3l; Lote. 7
10712589448	No Clasificado	No Categorizado	Ahumada Moron Illari Camila	El Fauno	Jr. Arequipa (En El Mismo Asadazo) 229
10402807038	No Clasificado	No Categorizado	Najarro Ramirez Maxima	El Huerto	Pj. Jose Carlos Mariategui Mza. 6-0 Lote. 4 (Altura Parque El Huerto Familiar)

20527461830	No Clasificado	No Categorizado	Hospedaje El Mirador E.I.R.L.	El Mirador	Av. Madre De Dios 635
20542821761	No Clasificado	No Categorizado	Hospedaje El Mirador Dos E.I.R.Ltda.	El Mirador Dos	Av. Andres Avelino Caceres Km. 4200 (Km 4.200)
10048189020	No Clasificado	No Categorizado	Moncada Racua Dagne Marizol	El Monte	Jr. Puno 532
10242964867	No Clasificado	No Categorizado	Queccaño Quispe Ascencion	El Obelisco	Av. Fitzcarrald 935
10048075288	No Clasificado	No Categorizado	Guillen De Quispe Marcelina	El Pueblo	Jr. Icaurb. Cercado (Hospedaje El Pueblo) 554
20527004692	No Clasificado	No Categorizado	Hostal El Solar Eirl	El Solar	Jr. Gonzales Prada 447
10080420591	No Clasificado	No Categorizado	Chipoco Valencia Teofilo Remigio	El Tigre	Jr. Moquegua 562
10238761862	No Clasificado	No Categorizado	Canal Baca Freddy	El Warike	Esq. Gonzales Prada Con Piura 700
10048010917	No Clasificado	No Categorizado	Orbes De Giraldo Vilma Isabel	Espanol	Jr. Gonzales Pradaci. Puerto Maldonado 670
20600448472	No Clasificado	No Categorizado	Mmm Servicios E.I.R.Ltda	Eterno Verano	Av. Francisco Bolognesi Mza. F Lote 07 (Con Francisco Bolog. Coleg.Santa Rosa)
20134994038	No Clasificado	No Categorizado	Peruvian Safaris S.A.	Explorer's Inn	Qb. Rio Tambopata-La Torre
20542835045	No Clasificado	No Categorizado	Hospedaje Fortuna Scrltda	Fortuna	Av. Circunvalacion Mza. L Lote 9 (Frente Al Grifo Papin)
10238749951	No Clasificado	No Categorizado	Muñoz Mejia Nestor Alfonso	Frances Y M	Jr. Gonzales Prada 1012
10048244497	No Clasificado	No Categorizado	Ccallo Quispe Martha	Geminis	Av. Universitaria Mza. A Lote 09
20490649850	No Clasificado	No Categorizado	Hospedaje Gran Sol E.I.R.L.	Gran Sol	Av. Ernesto Rivero 829
20542859815	No Clasificado	No Categorizado	Bom Crescer E.I.R.L.	Green Town	Jr. Gonzales Prada () 1126
20602203477	No Clasificado	No Categorizado	Inversiones Turisticas Guacamayo Empresa Individual De Responsabilidad Limitada	Guacamayo	Jr. Ica (Esq Con Ernesto Rivero) 385
20490293907	No Clasificado	No Categorizado	Inversiones Guzlay Empresa Individual De Responsabilidad Limitada- Inversiones Guzlay E.I.R.L.	Guzlay	Jr. Ica Mza. 1t Lote. 09 (Cdra. 2 - Casa.Fam.Guzman Lira) 250
10420399672	No Clasificado	No Categorizado	Medina Divivay Joel Christian	Happy Cat	Prlg Tacna (Esq Con Jose Maria Grain) C 15
10403105304	No Clasificado	No Categorizado	Puerta Daza Olga	Hospedaje Andrad'S	Jr. Maracana Mza Dlote 12a ((A Cdra Y Media Del Hospedaje Chimucuas))

10444626921	No Clasificado	No Categorizado	Vita Sullca Yyeymi Ruth	Hospedaje Andrea	Clle Abraham Mardini Mza. 12 T Lote 18a.H. 25 De Diciembre (A Espaldas Del Colegio Señor De Los Mila)
10048222973	No Clasificado	No Categorizado	Macutela Quispe Gloria Marlene	Hospedaje Don Macu	Maria Parado De Bellido Primero De Mayo (Cerca A Hostal Joya Inn)
20600720270	No Clasificado	No Categorizado	Invertumar S.R.L.	Hospedaje Don Marco	Jr. Puno (Esq. Jr. Amazonas) 1290
10048055121	No Clasificado	No Categorizado	Lopez Hinojosa Luci Maria	Hospedaje El Bambu	Jr. Puno 837
10438160693	No Clasificado	No Categorizado	Salcedo Huisa Lina	Hospedaje Eros	Jr. Piura Mza. 3 D Lote 7 A (Esq Av.Apurimac En Hostal Detras Electro)
10076811097	No Clasificado	No Categorizado	Huaman Tito Walter Abraham	Hospedaje Fabricio	Av. Leon Velarde 655
10048261880	No Clasificado	No Categorizado	Quispe Carlos Felicitas	Hospedaje Inambari	Pj. Pardo De Miguel Mza. 10c Lote. 5a.H. Padre Aldamiz (Fte.Al Mercado Padre Aldamiz)
10048052831	No Clasificado	No Categorizado	Huaman Lopez Ysabel	Hospedaje Jade'S	Jr. Piura (Costado De Oasis Inn) 820
10100487131	No Clasificado	No Categorizado	Quispe Mercado Carmen	Hospedaje Los Cedros	Jr. Marco Ruiz 922
10700148543	No Clasificado	No Categorizado	Paz Fernandez Adriana Patricia	Hospedaje Luz De Luna	Av. Aereopuertoa.H. La Joya (A 2 Cdras. Del Monumental) L 8
10418107320	No Clasificado	No Categorizado	Clemente Racua Percy Cesar	Hospedaje Maracana	Av. Andres Avelino Caceres Mza. G Lote 08a.H. Alberto Fujimori Fujimori (Es El Lote Numero 764)
10083843701	No Clasificado	No Categorizado	Chavez Conislla Santiago	Hospedaje Modelo li	Av. Fitzcarrald ((A 4 Casas De Supermercado Pacifico)) 935
10048098784	No Clasificado	No Categorizado	Paucar Argandoña De Ccahuana Lucrecia	Hospedaje Oasis Inn	Jr. Piura (Al Costado De Comercial Mirka) 820
10048250241	No Clasificado	No Categorizado	Cardenas Colque Basilides	Hospedaje Pardo De Miguel	Jr. Pardo De Miguel 937
10024187859	No Clasificado	No Categorizado	Masco Arestegui Lucio Peñafort	Hospedaje Peñafort	Jr. Jose María Arguedasa.H. 25 De Diciembre (A Espaldas Del Colegio Señor De Los Mila) 1302
20563830931	No Clasificado	No Categorizado	Inversiones Turisticas Fhs E.I.R.L.	Hospedaje Piura	Jr. Piura Mza. 3o Lote. 1a (Cdra.9-Esq. Con Fitzcarrald-Es Hospedaje) (Cdra.9-Esq. Con Fitzcarrald-Es Hospedaje)

10726641264	No Clasificado	No Categorizado	Cairo Perez Kelly Andrea	Hospedaje Puerto Don Carlos	Jr. Arequipa ( ) 619
10048110628	No Clasificado	No Categorizado	Rossel De Portocarrero Yolanda Mercedes	Hospedaje Rey Port	Av. Leon Velarde ( ) 457
10048237954	No Clasificado	No Categorizado	Turco Portillo Rossemary	Hospedaje Rossemill	Pj. 29 De Abril Mza. 16 Lote 14a.H. Fujimori (A 1 Cdra. Del Terminal Terrestre)
10484736869	No Clasificado	No Categorizado	Huamán Apaza Alex	Hospedaje Solo Para Parejas	Km.Ag. Comunidad La Pastora (Antes De Llegar A Chorrillos Lado Izqui) 7,5
10406478152	No Clasificado	No Categorizado	Quispe Villafuerte Willian	Hospedaje Vista Alegre	Jr. Icaag. Cercado ( ) 841
10469976586	No Clasificado	No Categorizado	Huilca León Yessenia Milagros	Hospedaje Yasumi	Jr. Los Palmitos Mza. A Lote. 04ag. Nuevo Milenio (Es El Hospedaje Yasumi-X Los Céticos)
10048248883	No Clasificado	No Categorizado	Saavedra Kurimoto Freddy Enilberto	Hostal Nuevo Amanecer	Car. Pto Maldonado - Cusco Km 7 ((A 150 Metros A La Izq De Cab A Tropical))
10231006112	No Clasificado	No Categorizado	Rodriguez Bueno Romulo	Hostal Sagitario	Av. Alameda Mza Alote 7 ((A Media Cdra De Circunvalación Casa Blan))
10733110959	No Clasificado	No Categorizado	Carbajal Conde Diego Sly	Hotel D'Milez	Pj. Túpac Amaru ((Frente A Essalud) E-6
20527349754	No Clasificado	No Categorizado	Inversiones Turísticas Altiplano Eirl	Huacamayo	Jr. Ica 385
20527640688	Hostal	2 Estrellas	Inversiones Y Servicios Turísticos Sancel Empresa Individual De Responsabilidad Limitada	Imperio	Jr. Jaime Troncosoag. Cercado 293
10048237261	No Clasificado	No Categorizado	Challco Huesembe Doris Marylu	Incas Amazon	Jr. Obdulio Cordova Mza. P Lote. 24ba. Magisterial
20309001037	Albergue	Albergue	Palma Real S.A.C.	Inkaterra Hacienda Concepción	Km. 7 Rio Bajo Madre De Dios (Margen Derecha De Rio Madre De Dios)
20309001037	Albergue	Albergue	Palma Real S.A.C.	Inkaterra Reserva Amazónica	Via Rio Madre De Diosag. Palma Real(De Bajada Margen Izquierda) 15
20485476564	No Clasificado	No Categorizado	Inotawa S.R.L.	Inotawa	Qb. Rio Tambopata Margen Derechaag. Baltimori S/N
10402981887	No Clasificado	No Categorizado	Herrera Novoa Rosa Marleni	Jardín Botánico El Refugio	Car. Bajo Tambopata Km.Cas. Tambopata ( ) 3,7
20491101548	Hotel	3 Estrellas	Inversiones Turísticas José Antonio Empresa Individual De Responsabilidad Limitada - Inversiones Tu	José Antonio'S Inn	Av. Madre De Dios 851



10048184681	No Clasificado	No Categorizado	Kross Pizango Luis Ghifredo	Kross	Av. León Velarde (A 1cdra De Serpost) 721
20450623416	No Clasificado	No Categorizado	La Colpa Empresa Individual De Responsabilidad Limitada	La Colpa E.I.R.L.	Jr. Maracanaa.H. Maracana Armugue 264
20490032348	Hotel	2 Estrellas	Inversiones Turísticas La Florida Sociedad Anónima Cerrada.- I.T. La Florida	La Florida	Jr. Lambayaque 866
10423330908	No Clasificado	No Categorizado	Vera Huamán Michael Jonnas	La Gran Integración	Jr. Piura Mz. 2-K Lote 9a.H. Barrio Lindo
10242829889	No Clasificado	No Categorizado	Torobeo Castro Rober	La Jhoya	Av. Miguel Grau Mza. 11-B Lote. 13 (Es El Hospedaje-Esq.Con Ricardo Bentin)A.H. 7 De Junio
10087546271	No Clasificado	No Categorizado	Pérez Cardenas Clarita Asusena	La Posada De Shajao	Jr. Jaime Troncoso/Jr.Heraud a.H. La Selva (Es En La Misma Esquina) S/N
20490650190	No Clasificado	No Categorizado	Eccoña Inversiones Turísticas E.I.R.L	La Posada Del Guerrero Chanka	Jr. Tacna 439
20563829681	No Clasificado	No Categorizado	Hostal La Torre Valsai - H.T.L.V. E.I.R.L.	La Torre De Valsai	Av. Alameda/Jr. Cajamarca.H. Andres Avelino Caceres (A 50 Metros De Makro Plaza)
20563838087	Hotel	2 Estrellas	Hostal La Torre Inn E.I.R.L.	La Torre Inn	Jr. Marco Ruiz Mza. 15j Lote. 22 A.H. Arte (Esq.Con Cajamarca-Hostal La Torre Inn)
10048250241	No Clasificado	No Categorizado	Cardenas Colque Basilides	Las Palmeras	Pj. Elvira García S/N
20527844097	No Clasificado	No Categorizado	Las Vegas Empresa Individual De Responsabilidad Limitada	Las Vegas Eirl	Av. Fitzcarraldag. Cercado 531
10429628348	No Clasificado	No Categorizado	Colque Jacinto Moisés Alexander	Leydi	Av. Andrés Avelino Mz. A Lote. 9a.H. 8 De Octubre
10050718846	No Clasificado	No Categorizado	Cóndor Cáceres Eduardo	Lucero	Av. Circunvalación Mza. 12 A Lote 5a.H. A.H. Miraflores (De La Alameda 5 Lotes Hacia La Junín)
10293405226	No Clasificado	No Categorizado	Bolívar Álvarez Juana Sofía América	Luciana	Jr. Cusco Cercado Madre De Dios 263
20490920081	Hostal	3 Estrellas	Hostal Madero Inn E.I.R.Ltda.	Madero Inn	Av. Ernesto Rivero 839
10465104487	No Clasificado	No Categorizado	Quispe Cruz Kleibert	Malibu	Av. Fitzcarralda.H. El Bosque (A Una Cdra De Mercado Padre Aldamiiz) 1928

10422954975	No Clasificado	No Categorizado	Díaz Ttito Cristina	Manaus Inn	Av. Andrés Avelino Caceres Mza. E Lote. 3aurb. Maracana (Fte A Caja Arequipa)
10048035774	No Clasificado	No Categorizado	Morón Olgado Julio	Manu	Av. Fitzcarrald Cercado (Al Frente De Distribuciones Pacifico) 970
10048203740	No Clasificado	No Categorizado	Barrientos Garrafa Martha	Martita	Jr. Tacna 452
10048050463	No Clasificado	No Categorizado	Mejía Cepa Wilding Gregorio	Mejía Lodge	Av. León Velarde (Establec. En Lago Sandoval) Ag. Cercado 487
10048058731	No Clasificado	No Categorizado	Salas De Mendoza Justina	Mendoza	Av. Fitzcarrald 1428
10048266946	No Clasificado	No Categorizado	Chavez Gosalvez Luis Alberto	Milagros	Jr. Piura 555
10404322040	No Clasificado	No Categorizado	Espinoza Quispe Toribio	Modelo	Jr. Piura (Piura Con Ficzarrald 2do Piso Nro 610) 674
10239921502	No Clasificado	No Categorizado	Aquise Honor Heyner Danilo	Moderno	Jr. Guillermo Billinghamurst ( ) 359
10456667193	No Clasificado	No Categorizado	Pedraza Huaman Wilmer	Monte Verde	Av. Andres Avelino Caceres Mza 17c-Lote 2a
10806304536	No Clasificado	No Categorizado	Guillen Lezama Juan Carlos	Motel Kantus Y Multiservicios	Av. La Joya Km 1 Ag. La Joya ((Costado Grifo La Joya))
20490433091	Hotel	1 Estrella	Hotel Ochoa Inn Empresa Individual De Responsabilidad Limitada	Ochoa Inn	Av. Ernesto Rivero 1172
15129318161	No Clasificado	No Categorizado	Sucesion Kaway Luis T	Oriental	Jr. Loreto. Puerto Maldonado 307
20527742928	Hostal	2 Estrellas	Inversiones Paititi Empresa Individual De Responsabilidad Limitada	Paititi	Jr. Gonzales Pradaag. Cercado 290
10468961488	No Clasificado	No Categorizado	Tejada Herrera Grecia Jeniffer	Paraiso	Av. Elmer Faucett (A La Altura De Av. Alameda) S/N
10001250332	No Clasificado	No Categorizado	Escudero Vega Carito Esther	Passiflora Camp	Car. Bajo Tambopata Km. 4,8
20527655529	No Clasificado	No Categorizado	Perú Amazónico E.I.R.L.	Peru Amazonico	Jr. Icaag. Cercado 269
20199904192	No Clasificado	No Categorizado	Rainforest Expeditions Sac	Posada Amazonas	Rio Tambopata Margen Izquierdo Comunidad Nativa Del Infierno S/N
20350472551	No Clasificado	No Categorizado	Corto Maltes Amazonia S.A.C.	Posada Corto Maltes	Rio Madre De Dios Margen Derecha Tambopata 0
20527516081	No Clasificado	No Categorizado	Hostal Príncipe I Empresa Individual De Responsabilidad Limitada	Príncipe	Jr. Gonzales Prada ( ) 355

20490574078	No Clasificado	No Categorizado	Hotel Puerto Amazónico Empresa Individual De Responsabilidad Limitada - Hotel Pu	Puerto Amazónico	Av. Leon Velarde (Frente Al Colegio Billingurts) 1080
20490869388	No Clasificado	No Categorizado	Inversiones Turísticas Real Alameda E.I.R.Ltda	Real Alameda	Av. Madre De Dios 555
20199904192	Albergue	Albergue	Rainforest Expeditions Sac	Refugio Amazonas	Rio Tambopata Margen Izquierdozn. Comunidad Nativa De Los Condenados S/N
20490527070	No Clasificado	No Categorizado	Hostal Rosfi E.I.R.Ltda	Rosfi	Av. 15 De Agosto 181
10253269664	No Clasificado	No Categorizado	Callañaupa Valenzuela Cirilo	Rosy	Jr. Puno 425
10065060073	No Clasificado	No Categorizado	Rivera Leon Pablo Alexander	Royal Inn	Av. Dos De Mayoag. Cercado 333
10048039125	Hotel	2 Estrellas	Nishizaka Vda De Diaz Flora	Rulman	Av. Leon Velarde 658 B
20136629591	No Clasificado	No Categorizado	Asociac Educacional Williamson Del Perú	Sachavacayoc Centre	Bajando Rio Tambopata Margen Derechafnd. Sachavacayoc
20527904928	No Clasificado	No Categorizado	Inversiones Surco E Hijos S.R.L.	San Francisco	Av. Fitzcarrald 593
20600456858	No Clasificado	No Categorizado	Cg Representaciones San Isidro Scrltda	San Isidro	Av. La Alamedaurb. San Isidro (Hospedj San Isidro, A 3 Casa De Feria Ag) S/N
20309104511	No Clasificado	No Categorizado	Sandoval Lake Lodge S.A	Sandoval Lake Lodge	Qb. Bayaco Sandoval Lago Sandoval
10048020581	No Clasificado	No Categorizado	Hanco Llerena Catalina	Santa Catalina	Av. León Velarde 445
10048020475	No Clasificado	No Categorizado	Vargas Racua Maritza Magdalena	Servicios Palma	Ag. Centro Poblado Mavila (Frente A La Plaza De Armas) 80
20490634232	Hostal	2 Estrellas	Hostal Sol De Tambopata E.I.R.Ltda.	Sol De Tambopata	Jr. Jaime Troncoso 737
20489993016	No Clasificado	No Categorizado	Inversiones Turísticas Su Majestad Empresa Individual De Responsabilidad Limitada.	Su Majestad	Av. 15 De Agosto 236
10048135663	No Clasificado	No Categorizado	Bocangel Ramírez Luis Alberto	Tambo Tres Chimbadas	Sector Tres Chimbadas-Río Tambopata
20542832968	No Clasificado	No Categorizado	Turismo Borja E.I.R.L.	Tambopata Adventure	Av. León Velardeag. (Oficina Tambopata Adventure) 216
20114878821	Albergue	Albergue	Inversiones Maldonado S.A.C.	Tambopata Ecolodge	Car. Puerto Maldonado Sobre Rio Tambopata Quebrada Callocunca - Comunidad De Condenados Km 78

20542859734	Hotel	2 Estrellas	Hostal Tambopata Inn S.A.C.	Tambopata Inn	Av. Tambopata 677
20199904192	No Clasificado	No Categorizado	Rainforest Expeditions Sac	Tambopata Research Center	Car. Rio Tambopata Margen Derecho Zona Tambopata Candamo (ZONA Reservada) S/N
10293075412	No Clasificado	No Categorizado	Quispe Bonifacio Emilia	Tambopata'S Inn	Av. Tambopata Mza. 9h Lote. 4 A.H. Las Palmeras (Casi Esq. Con Jr. Ica-2do. Lote)
20542836017	No Clasificado	No Categorizado	Killa Hunta Empresa Individual De Responsabilidad Limitada - Killa Hunta E.I.R.L.	Tres Fronteras	Jr. Arequipa 357
20542811880	Hostal	2 Estrellas	Hostal Tropical Inn Empresa Individual De Responsabilidad Limitada - Hostal Tropical Inn E.I.R.L.	Tropical Inn	Jr. Piuraurb. Cercado 447
20309112459	Albergue	Albergue	Inversiones Manu S.A.C.	Wasai Lodge & Expeditions	Via Margen Izquierdo Rio Tambopata (A 4 Horas De Puerto Maldonado)
20309112459	No Clasificado	No Categorizado	Inversiones Manu S.A.C.	Wasai Maldonado	Jr. Guillermo Billingham (Cdra. 2) Esq. Con Plaza Grau A Orillas Del Rio Tambopata
10239900050	No Clasificado	No Categorizado	Huachaca Sánchez Mery	-	Av. Circunvalación Mza. A Lote 4ag. Torrechayoc (A 150 Mtros. De La Av. Andrés A. Cáceres)
20602600662	No Clasificado	No Categorizado	Hospedaje Puerto Candela Empresa Individual De Responsabilidad Limitada	-	Tambopata Nro. C-5 (Cdra. 5-Entre Gonzales Prada Y Jaime Tro
10048183331	No Clasificado	No Categorizado	Zambrano Farfán Martha	-	Jr. Ica (A 1 Cdra De Mercado Modelo) 630
20601143535	No Clasificado	No Categorizado	Inversiones & Servicios Generales Marcelinos E.I.R.L.	-	Av. Andrés Avelino Cáceres Mza. A Lote 06 (Costado De Polleria Astoria)
20601411050	No Clasificado	No Categorizado	Negociaciones E Inversiones Juveti Empresa Individual De Responsabilidad Limitada	-	Av. 28 De Julio Mza. Iz Lote 04 (Primera Cdra De Av. 28 De Julio)
10403947976	No Clasificado	No Categorizado	Soto Collantes Aldo	-	Av. Circunvalacion Mza. 10 C Lote 2b
10454784800	No Clasificado	No Categorizado	Mamani Quispe Noemi	-	Av. Circunvalacion Mza 12alote 13 ((Mismo Hospedaje Maranoe))
20602019021	No Clasificado	No Categorizado	Oasis De Juan Tecsi S.A.C.	-	Jr. Jaime Troncoso Mza 2flote 7a3 ((Entre. Jr. Piura Y Av. Ernesto Rivero))
20602229557	No Clasificado	No Categorizado	Hospedaje Residencial Ceiba Sociedad Anónima Cerrada - Hospedaje Residencial Ceiba S.A.C	-	Av. Dos De Mayo (A Lado De Oficina Latam) V-4

20601961297	No Clasificado	No Categorizado	Servicios Turísticos Tambopata Hostel S.R.L.	-	Jr. Gonzales Prada Mza 1clote 2d
20601961297	No Clasificado	No Categorizado	Servicios Turísticos Tambopata Hostel S.R.L.	-	Av. León Velardemza 1clote 2d 0 () 160
10048227193	No Clasificado	No Categorizado	Cardenas Márquez Mario	-	Av. Fitzcarrald Urb. Puerto Maldonado ((A Media Cdra De Mercado Modelo)) 620
20602208070	No Clasificado	No Categorizado	Confort Inn Empresa Individual De Responsabilidad Limitada	-	Av. Madre De Diosurb. Cercado ((Esq Con Jr Junín)) 1087
20601845092	No Clasificado	No Categorizado	Samaniego Palomino E.I.R.L.	-	Jr. Lambayeque () 159
20600714792	No Clasificado	No Categorizado	Negociaciones E Inversiones Don Nino E.I.R.L.	-	Av. Madre De Dios Mza Dlote 8 (Costado De Ferreteria Interoceánica))

Para la aplicación de la investigación se tomó como muestra a las empresas hoteleras que cumplen con las características mencionadas anteriormente.

**Tabla 3. Establecimientos que realizan prácticas responsables y temas de investigación**

Cayman Lodge Amazonie
Inkaterra Reserva Amazónica
Inkaterra Hacienda Concepción
Rainforest Tambopata Research Center
Rainforest Refugio Amazonas
Rainforest Posada Amazonas
Inotawa
Explorer's Inn

**Fuente: Elaboración propia (2019)**

## 2.3 Técnicas de recolección de datos

Según Hernández et al. (2010) recolectar datos es “elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico”. Esta etapa de la investigación es importante para no solo medir sino obtener información relevante. Entre las principales técnicas y sus instrumentos se empleó:

**Tabla 4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Entrevista	Guía de entrevista
Observación	Guía de observación
Análisis Documental	Ficha de análisis documental

*Fuente: Elaboración propia (2019)*

### 2.3.1 Entrevistas

Se realizó una serie de preguntas abiertas a la muestra seleccionada de manera individual para lograr un diálogo oportuno e interacción entre ambas partes (entrevistador y entrevistados) pudiendo manejarse con flexibilidad y obtener información detallada de las perspectivas, acontecimientos, etc.

### 2.3.2 Observación

Se realizó durante el tiempo designado la identificación de las características de los procesos, el conocimiento del factor humano involucrado, eventos que afecten directa o indirectamente a las variables estudiadas.

### **2.3.3 Análisis documental**

Para plantear el tema de investigación se hizo uso de documentos de uso público y de fines científicos sobre la influencia de la actividad turística en el distrito de Tambopata, Madre de Dios.

### **2.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

En la investigación cualitativa dependerá del investigador y los datos del trabajo de campo proveniente de las técnicas utilizadas. Luego de procesar la información recopilada de los establecimientos de hospedaje, las entrevistas dadas por los expertos y los estudios de la actividad turística en el distrito de Tambopata, se procederá analizar el impacto de dichas actividades sostenibles aplicadas en la gestión hotelera.

### **2.5 Aspectos éticos**

La presente tesis se realiza según las normas éticas de la investigación y se respeta la privacidad de la información brindada por los establecimientos de hospedaje usándola solo por fines académicos así como los autores mencionados.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1 Análisis descriptivo de los resultados

##### 3.1.1 Observación

A continuación, se presentaran los resultados descriptivos obtenidos a través de la guía de observación aplicada en los establecimientos de hospedaje que realizan prácticas sostenibles en sus operaciones. (Ver anexo N° 02).

**Tabla 5. Observación**

CATEGORIA	INDICADORES	BUENO	REGULAR	MALO	LUGAR HORARIO
<b>GESTIÓN HOTELERA</b>	a. Conocimiento de los trabajadores	Personal servicial y profesional en todo momento, adecuado manejo de información.			Inkaterra Hacienda Concepción (08/2018)  Refugio Amazonas (04/2018)
	b. Eficiencia de operaciones		Alimentación no superó las expectativas, hay opciones especiales en la carta.  Mejor iluminación durante la noche		Explorer's Inn (07/2018)  Inkaterra Hacienda Concepción (08/2018)



<b>SOSTENIBILIDAD</b>	c. Practicas responsables orientadas a la conservación	<p>Preservación de biodiversidad mediante actividades como charlas y Wired Amazon.</p> <p>Techos de cabañas hechos de hojas de palmera, muebles reciclados.</p> <p>Oportunidades de investigación y voluntariado.</p>			<p>Refugio Amazonas (04/2018)</p> <p>Inkaterra Hacienda Concepción (08/2018)</p> <p>Explorer's Inn (07/2018)</p>
	d. Participación directa con las comunidades	<p>Guías son miembros de la comunidad, se ofrece una actividad con ellos Ese Eja Days.</p>			<p>Refugio Amazonas (04/2018)</p>
	e. Calidad de vida de la región	<p>Aprovechamiento de recursos naturales contribuye a la calidad de vida.</p>			<p>Inkaterra Hacienda Concepción (08/2018)</p> <p>Refugio Amazonas (04/2018)</p> <p>Explorer's Inn (07/2018)</p>

**Fuente: Elaboración propia (2019)**

Se realizó una observación no participativa la cual fue desarrollada de manera encubierta en los establecimientos de hospedaje: Rainforest Refugio Amazonas (Abril del 2018), Explorer's Inn (Julio del 2018) e Inkaterra Hacienda Concepción (Agosto del 2018). La participación y respuesta de los observadores se sustenta en base a su estadía y experiencia en dichos establecimientos con el fin de responder a cada uno de los indicadores propuestos de la guía de observación.

En cuanto al personal, se pudo observar que cada uno de ellos cuenta con un amplio conocimiento acerca de la zona y las actividades que se realiza en cada hospedaje. Sin embargo, durante los tours que se ofrecen, existe una preferencia hacia ciertos guías e incluso entre los huéspedes suele deslizarse el comentario que puede arruinarse la experiencia con un mal guiado.

Durante el desarrollo de sus operaciones, Explorer's Inn obtuvo una calificación regular debido a que el servicio de alimentación no superó las expectativas, pero lo resaltante es que hay opciones especiales en la carta como comida vegetariana. Mientras que en Inkaterra Hacienda Concepción, las quejas por la falta o poca iluminación durante la noche son más frecuentes.

De acuerdo a los observadores, lo más resaltante de los tres establecimientos de hospedaje visitados fueron las prácticas que realizan para no alterar el entorno ambiental. Refugio Amazonas fomenta bastante el tema de preservación de

biodiversidad que invita a los huéspedes a formar parte de actividades como charlas, interacción y participación con científicos en el tema de ambiental durante el mes de abril. Algo resaltante de Inkaterra es su infraestructura: los techos de cabañas hechos de hojas de palmera y muebles reciclados. Asimismo, Explorer's Inn ofrece oportunidades de investigación y voluntariado para generar mayor información científica sobre Tambopata.

Continuando con la dimensión de aspectos socioculturales a través del indicador de participación directa con las comunidades, Refugio Amazonas y la Comunidad Nativa del Infierno trabajan en conjunto para realizar una clase de turismo vivencial llamado Ese Eja Days, además que el guiado ofrecido es realizado por los mismos miembros de la comunidad.

Finalmente, el aprovechamiento de recursos naturales es muy destacado en la zona. Las plantaciones de cacao, maracuyá, castañas, plátano, así como huertos con productos orgánicos son muy comunes como parte de la alimentación. Afirman que esta clase de actividades contribuye a la calidad de vida mediante el comercio justo y así evitan que prácticas como la agricultura desaparezcan en el tiempo.

### 3.1.2 Entrevista

En la siguiente tabla, los resultados de las entrevistas realizadas a expertos en el tema de investigación han sido procesados a través de la matriz de triangulación.

**Tabla 6. Análisis para el diseño de la guía de entrevista**

<b>TÍTULO</b>	“Análisis de la gestión hotelera y el impacto de las nuevas tendencias sostenibles en el distrito de Tambopata, Madre de Dios, 2019”
<b>PROBLEMA CENTRAL</b>	¿Cuáles son los impactos generados por la aplicación de una gestión hotelera sostenible en el distrito de Tambopata, Madre de Dios?
<b>OBJETIVO CENTRAL</b>	Analizar los impactos generados por la aplicación de una gestión hotelera sostenible en el distrito de Tambopata, Madre de Dios.
<b>ACTOR</b>	Expertos en el tema

*Fuente: Elaboración propia (2019)*

**Tabla 7. Guía de entrevista – Experto 1**

Moyses Obando  
Especialista en Ecoturismo

CATEGORÍA	INDICADORES	RESULTADOS	CONCLUSIONES
<b>GESTIÓN HOTELERA</b>	I. ¿Considera usted que las políticas y filosofía del establecimiento de hospedaje deben estar alineadas hacia una gestión sostenible?	Es una necesidad. No existe otra opción para conservar nuestro hábitat y hacer uso de ello. Si no aplicamos el tema de sostenibilidad, nuestra operación tiene fecha límite.	La sostenibilidad ayuda a que la visión de la empresa.
	II. ¿Qué factores considera que debe tomar en cuenta para el desarrollo de futuros proyectos hoteleros?	Definitivamente los principios de la sostenibilidad. Una mala gestión hotelera puede repercutir gravemente, especialmente en espacios naturales.	Los hoteles deben tener en cuenta los impactos que puedan generar sus operaciones y el segmento elegido.
	III. ¿Es importante que el personal esté involucrado en las actividades o el desarrollo de herramientas sostenibles para reducir el impacto de sus operaciones?	Por supuesto. No sirve de nada que los gerentes manejen el tema de sostenibilidad si los trabajadores no aplican esas buenas prácticas para tener impactos a menor escala.	El cliente interno tiene que ser capacitado sobre cómo realizarlo y las herramientas a ser utilizadas.
	IV. ¿Cómo se realiza el seguimiento de la aplicación de las prácticas responsables en la operación?	Es un tema interno en cada empresa que se encarga de velar y garantizar el cumplimiento. Sin embargo, no existe un ente regulador a nivel nacional que brinde un sello de calidad, solo internacionalmente.	Empresas acuden a organismos externos para obtener certificación ambiental.
<b>SOSTENIBILIDAD</b>	V. ¿Cuáles son las prácticas responsables en la hotelería que usted considera relevante para la conservación del medio ambiente y/o recursos naturales?	El tema de reciclaje, compostaje, re uso de aguas grises, ahorro de energía limpia y de bajo impacto como LED, uso de sensores para no tener luces encendidas, concientización al huésped en a cambio incentivos, entre otros.	Reutilizar recursos naturales escasos y sensibilizar al huésped.

	<p>VI. ¿Es el involucramiento directo con las comunidades aledañas mediante actividades turísticas o proyectos sociales, un factor a tomar en cuenta en el desarrollo de la gestión hotelera?</p>	<p>El tema de la hotelería con las comunidades es delicado. Se exige una mano de obra calificada y la persona local no está preparada debido a sus principales actividades como la agricultura. Sin embargo, los hoteles brindan capacitaciones a los pobladores para después contratarlos.</p>	<p>La comunidad necesita ser capacitada y trabajar en conjunto con el establecimiento de hospedaje.</p>
	<p>VII. ¿Considera usted que la aplicación de estas prácticas tiene una repercusión directa en la calidad de vida de las personas en la región?</p>	<p>Si es bien llevado y se trabaja el tema de sostenibilidad, ambas partes serían beneficiadas como ha sucedido en la práctica del turismo rural comunitario.</p>	<p>Se necesita un buen enfoque para brindar beneficios a las partes.</p>

**Fuente: Elaboración propia (2019)**

**Tabla 8. Guía de entrevista – Experto 2**

Carlo Aguilar Pérez

Gerente Comercial de Explorer's Inn

CATEGORÍA	INDICADORES	RESULTADOS	CONCLUSIONES
<b>GESTIÓN HOTELERA</b>	I. ¿Considera usted que las políticas y filosofía del establecimiento de hospedaje deben estar alineadas hacia una gestión sostenible?	Sí. Lo considero importante para brindar perspectivas seguras para el desarrollo de la empresa en términos sociales, ambientales y económicos.	Es importante para el desarrollo de una empresa y lo que planea vender.
	II. ¿Qué factores considera que debe tomar en cuenta para el desarrollo de futuros proyectos hoteleros?	El impacto que tendremos en las comunidades cercanas y cómo podemos involucrarlos en proyectos de ecoturismo. Se debe proyectar cuidadosamente los efectos en el medio que se desarrolla, la provisión de recursos para la operación y los mantenimientos financieros que conlleva.	El presupuesto asignado para el proyecto hotelero así como el análisis del medio externo e interno que conlleva la operación.
	III. ¿Es importante que el personal esté involucrado en las actividades o el desarrollo de herramientas sostenibles para reducir el impacto de sus operaciones?	Es muy importante, ya que al involucrarlos, se construye en ellos una conciencia ambiental necesaria para que la adopten a nivel personal y profesional. Nuestros guías y trabajadores son una pieza importante de la cultura local.	La concientización de los trabajadores se da para que lo apliquen en el día a día.
	IV. ¿Cómo se realiza el seguimiento de la aplicación de las prácticas responsables en la operación?	Mediante supervisión programada y aleatoria con la ayuda de tecnologías de medición, como es el caso de la energía eléctrica o el agua, asegura la calidad.	Se emplea herramientas tecnológicas y de control humano.
<b>SOSTENIBILIDAD</b>	V. ¿Cuáles son las prácticas responsables en la hotelería que usted considera relevante para la conservación del medio ambiente y/o recursos naturales?	Medición del consumo de agua y energía eléctrica, reciclar residuos, uso de biodigestores para tratamiento de residuos orgánicos y aguas grises, programas de sensibilización a los huéspedes y uso de redes sociales sobre la investigación y prácticas ambientales desarrolladas.	Uso de los recursos de manera responsable, difusión de la investigación y sensibilización al huésped sobre la conservación.

	<p>VI. ¿Es el involucramiento directo con las comunidades aledañas mediante actividades turísticas o proyectos sociales, un factor a tomar en cuenta en el desarrollo de la gestión hotelera?</p>	<p>Si las comunidades aledañas se sienten extrañas a la gestión, se desarrolla un sentimiento negativo hacia la operación turística. Fracturar la relación entre ambos trae consecuencias negativas.</p>	<p>Es importante construir buenas relaciones con las comunidades para no afectar a las partes involucradas.</p>
	<p>VII. ¿Considera usted que la aplicación de estas prácticas tiene una repercusión directa en la calidad de vida de las personas en la región?</p>	<p>Implica el desarrollo de una cultura e estilo de vida saludable y consciente sobre lo limitado que son los recursos naturales. Ahora tenemos una completa disposición de ello pero es necesario desarrollar un uso racional en pro de un futuro con menos incertidumbres ambientales.</p>	<p>Aplicarlo conlleva a la preservación del entorno y el disfrute de las futuras generaciones.</p>

***Fuente: Elaboración propia (2019)***



**Tabla 9. Matriz de Triangulación**

EXPERTOS					
VARIABLE	INDICADORES	1	2	COMPARACIÓN	RESULTADOS
	¿Considera usted que las políticas y filosofía del establecimiento de hospedaje deben estar alineadas hacia una gestión sostenible?	Es una necesidad. No existe otra opción para conservar nuestro hábitat y hacer uso de ello. Si no aplicamos el tema de sostenibilidad, nuestra operación tiene fecha límite.	Sí. Lo considero importante para brindar perspectivas seguras para el desarrollo de la empresa en términos sociales, ambientales y económicos.	Los expertos coinciden que las políticas y filosofía del establecimiento de hospedaje deben estar orientadas hacia la sostenibilidad.	Aplicar políticas y una filosofía empresarial sostenible ayuda a desarrollar la operación a largo plazo.
			El impacto que tendremos en las		
<b>Fuente: Elaboración propia (2019)</b>					
<b>GESTIÓN HOTELERA</b>	¿Qué factores considera que debe tomar en cuenta para el desarrollo de futuros proyectos hoteleros?	Los principios de la sostenibilidad. Una mala gestión hotelera puede repercutir gravemente, especialmente en espacios naturales.	involucrarlos en proyectos de ecoturismo. Se debe proyectar cuidadosamente los efectos en el medio que se desarrolla, la provisión de recursos para la operación y los mantenimientos financieros que conlleva.	los impactos en las comunidades, el uso del espacio ambiental y los recursos necesarios que conlleva en el desarrollo del establecimiento de hospedaje.	Para el desarrollo de proyectos hoteleros en la zona se debe analizar y estudiar los impactos que causa la operación a corto y largo plazo.
	¿Es importante que el personal esté involucrado en las actividades o el desarrollo de herramientas sostenibles para reducir el impacto de sus operaciones?	Por supuesto. No sirve de nada que los gerentes manejen el tema de sostenibilidad si los trabajadores no aplican esas buenas prácticas para tener impactos a menor escala.	Es muy importante, ya que al involucrarlos, se construye en ellos una conciencia ambiental necesaria para que la adopten a nivel personal y profesional. Nuestros guías y trabajadores son una pieza importante de la cultura local.	Coinciden que el personal debe estar involucrado en el desarrollo y aplicación de las prácticas sostenibles.	Capacitar a los trabajadores constituye una herramienta a nivel empresarial que trasciende a su vida cotidiana.

	¿Cómo se realiza el seguimiento de la aplicación de las prácticas responsables en la operación?	Es un tema interno en cada empresa que se encarga de velar y garantizar el cumplimiento. Sin embargo, no existe un ente regulador a nivel nacional que brinde un sello de calidad, solo internacionalmente.	Mediante supervisión programada y aleatoria con la ayuda de tecnologías de medición, como es el caso de la energía eléctrica o el agua, asegura la calidad.	Coinciden que el control varía en cada establecimiento de hospedaje pero busca la calidad de las operaciones.	Los establecimientos de hospedaje enfocan sus controles de calidad hacia el cumplimiento de sus políticas y satisfacción del huésped.
<b>SOSTENIBILIDAD</b>	¿Cuáles son las prácticas responsables en la hotelería que usted considera relevante para la conservación del medio ambiente y/o recursos naturales?	El tema de reciclaje, compostaje, re uso de aguas grises, ahorro de energía limpia y de bajo impacto como LED, uso de sensores para no tener luces encendidas, concientización al huésped en a cambio incentivos, entre otros.	Medición del consumo de agua y energía eléctrica, reciclar residuos, uso de biodigestores para tratamiento de residuos orgánicos y aguas grises, programas de sensibilización a los huéspedes y uso de redes sociales sobre la investigación y prácticas ambientales desarrolladas.	Coinciden que las prácticas relevantes en la operación son: el uso responsable de recursos naturales, la disposición de sus residuos y el re uso y reciclaje de sus desechos.	Las prácticas sostenibles deben estar orientadas hacia el espacio natural haciendo uso de recursos tecnológicos.
	¿Es el involucramiento directo con las comunidades aledañas mediante actividades turísticas o proyectos sociales, un factor a tomar en cuenta en el desarrollo de la gestión hotelera?	El tema de la hotelería con las comunidades es delicado. Se exige una mano de obra calificada y la persona local no está preparada debido a sus principales actividades como la agricultura. Sin embargo, los hoteles brindan capacitaciones a los pobladores para después contratarlos.	Si las comunidades aledañas se sienten extrañas a la gestión, se desarrolla un sentimiento negativo hacia la operación turística. Fracturar la relación entre ambos trae consecuencias negativas.	Coinciden que la relación con las comunidades debe ser un proceso continuo; las partes no deben verse afectadas.	El involucramiento con las comunidades debe traer consigo beneficios.

	<p>¿Considera usted que la aplicación de estas prácticas tiene una repercusión directa en la calidad de vida de las personas en la región?</p>	<p>Si es bien llevado y se trabaja el tema de sostenibilidad, ambas partes serian beneficiadas como ha sucedido en la práctica del turismo rural comunitario.</p>	<p>Implica el desarrollo de una cultura e estilo de vida saludable y consciente sobre lo limitado que son los recursos naturales. Ahora tenemos una completa disposición de ello pero es necesario desarrollar un uso racional en pro de un futuro con menos incertidumbres ambientales.</p>	<p>Coinciden que si aplicamos correctamente el tema sostenibilidad podemos tener éxito en la actividad turística.</p>	<p>La conciencia turística se debe realizar tanto a los huéspedes como a las comunidades en pro del cuidado del destino.</p>
--	--	---	--	---	--

### 3.1.3 Análisis Documental

En el análisis documental de la presente investigación, cuya ficha se observa en el anexo N°03, se extrajo información del documento de trabajo científico “El turismo como estrategia para la conservación y el uso sostenible de los bosques” que forma parte del proyecto de “Desarrollo de un plan de implementación nacional de Crecimiento Verde en el sector forestal peruano”, llevado a cabo por el Instituto Global de Crecimiento Verde (Global Green Growth Institute - GGGI) en asociación con el Instituto Alemán de Desarrollo (German Development Institute).

Se concluye que el turismo de naturaleza y forestal ha demostrado un crecimiento en los últimos años pero no existe documentación ni la relación adecuada con otros tipos de turismo para desarrollarla. Podemos afirmar que solo es una herramienta en potencia en las áreas naturales protegidas, por ello es necesario que se generen datos de fuentes públicas como MINCETUR y los gobiernos regionales además de mecanismos de inversión del sector privado cuyo monitoreo y control sea vital para que las nuevas iniciativas basadas en la naturaleza fomenten el desarrollo local y así se pueda lograr una sostenibilidad de las comunidades en el tiempo.

Entre las iniciativas de desarrollo se ha considerado que la creación de circuitos brindaría mayores oportunidades de accesibilidad y conectividad entre zonas que cuenten con un potencial turístico; en consecuencia su financiamiento y promoción asegurarían el aporte a la economía local, minimización los efectos del turismo e incorporación al cuidado de SERNANP.

Asimismo, la creación de una guía de prácticas sostenibles en la Amazonía fortalecería al Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR) 2012 – 2021 y desarrollaría herramientas de conservación en todos los aspectos de la actividad turística.

El turismo en la Reserva Nacional de Tambopata, Madre de Dios ha crecido a través de actividades sostenibles como el ecoturismo. Considerada una actividad rentable que trajo consigo un impacto positivo tanto a la economía como las comunidades; un ejemplo de su puesta en marcha es el caso de la empresa hotelera Rainforest Expeditions que junto a la Comunidad Nativa de Infierno ha mejorado la calidad de vida de 180 familias pertenecientes a la comunidad.

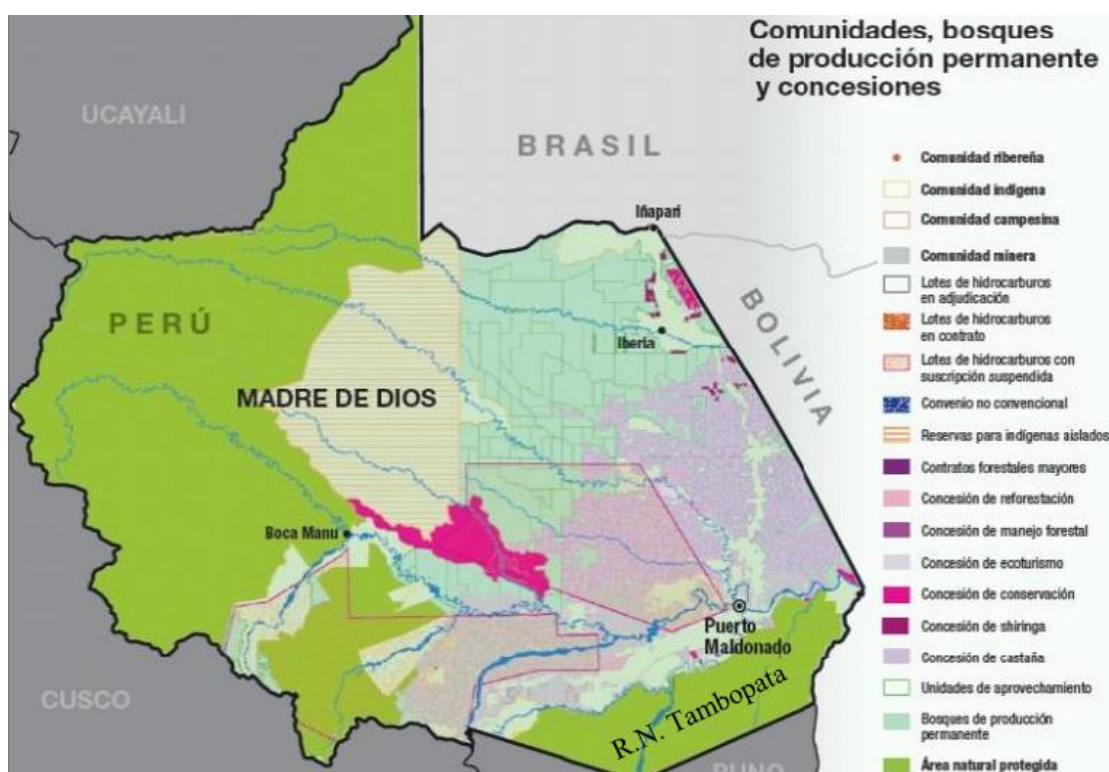


Figura 4. Ubicación de la Reserva Nacional Tambopata (2004-2013)

*Fuente: El turismo como estrategia para la conservación y el uso sostenible de los bosques*

### 3.2 Discusión de la investigación

Para el desarrollo de la investigación se realizó el análisis de confiabilidad de los instrumentos aplicados por expertos en el tema de investigación, los cuales brindaron los siguientes resultados:

**Tabla 10. Validación por juicio de expertos**

Nombre del experto	Lugar donde labora	Grado académico	Porcentaje
Bárbara Ponce Ponce	Universidad San Martín de Porres	Doctorado en educación	100%
Moyses Obando	Universidad San Martín de Porres	Magister en Ecoturismo	80%

***Fuente: Elaboración propia (2019)***

Luego de obtener los porcentajes dados por los expertos, se calcula un promedio de 90% de fiabilidad de los instrumentos para la presente tesis.

En el estudio se pudo observar que la variable gestión hotelera en relación al tema de investigación presenta escasos establecimientos de hospedaje donde se realiza y promueven el desarrollo de investigación científica alrededor de la aplicación de prácticas sostenibles. La falta de una entidad nacional que regule este tipo de actividades, hace que los establecimientos busquen asociaciones o certificaciones internacionales que cuentan con garantía ambiental.

En caso de la variable sostenibilidad; la investigación en el país no está completamente desarrollada y el involucramiento con el sector hotelero es escaso. Las comunidades optan por desarrollar actividades turísticas como emprendimientos en Turismo Rural Comunitario (TRC) que aseguren beneficios directos.

La variable gestión hotelera aplicada a la investigación es vista a través de las dimensiones mencionadas y abarca contextos como la administración. Mientras que la variable sostenibilidad es aplicada en diferentes contextos y áreas de estudios como las ciencias sociales, naturales, gestión administrativa, exportaciones, sector económico y político, entre otros.

En la búsqueda de resultados propuestos por otras investigaciones, Aguilar (2017) de la revista de investigación SATHIRI aborda a la variable gestión en hoteles cinco estrellas desde la aplicación de sus políticas a través las dimensiones social, cultural, ambiental, política y económica.

La presente investigación tiene semejanza en cuanto al estudio de las políticas del establecimiento de hospedaje en los aspectos ambientales, sociales y económicos; sin embargo se difiere que las políticas sean exclusivamente orientadas hacia la ley y no al medio ambiente debido a que se trata de realidades muy diferentes.

Por otro lado, de la tesis de maestría de Carbó (2013) en España, se estudia la variable sostenibilidad desde el impacto ambiental debido al crecimiento masivo del sector turismo en relación a la hotelería.

Las investigaciones concuerdan en el uso de análisis de documentos y entrevistas a expertos; además de cuan necesario es crear conciencia en las comunidades y la responsabilidad y participación de organismos públicos.

Asimismo, Velázquez y Vargas (2015) de la revista de investigación científica de México, estudia la variable gestión basado en el proceso de innovación de servicios de los países desarrollados en relación a la tecnología y el medio ambiente.

A diferencia de la presente tesis, la propuesta hace hincapié en los modelos relacionados al servicio propuesto por Hinojosa (2006), sin embargo se tiene semejanza al considerar a la propuesta tecnológica como parte del seguimiento de aplicación de dichas prácticas.

De la revista de investigación de São Paulo, los autores Samper, Guilianny y Eras (2017) abarcan a las variables gestión y sostenibilidad desde la creación de ventajas competitivas en gestión a nivel productividad minimizando los efectos ambientales. En la tesis de magister de Gonzales, Paniagua, Temoche y Zamalloa (2016) de la Pontificia Universidad Católica del Perú, basado en la situación ecológica en los hoteles de cuatro y cinco estrellas, identifica que el uso responsable de recursos es altamente aplicado pero es recomendable involucrar tanto a huéspedes como trabajadores.



La presente investigación tiene similitud en cuanto al estudio de la dimensión medio ambiente a través del uso adecuado de los recursos en la parte operativa y lo necesario que es considerar a los huéspedes y trabajadores en el proceso.

Con respecto al estudio teórico sobre la variable gestión, Jordán, H. (1999) menciona que comprende las políticas y toma de decisiones por parte de los altos directivos para lograr los objetivos propuestos, coincidiendo con Hernández, M. (1999), el cual agrega la importancia de dar recomendaciones para la mejora de los resultados obtenidos. Chiavenato, I. (2007) involucra en la teoría de gestión al factor humano para el desarrollo de una organización ordenada.

Stoner, J. (1996) resalta que el proceso administrativo involucra una serie de factores esenciales para las empresas: organización, dirección, control y planificación; asimismo Hernández, M. (2001) que cita a Fayol, hace hincapié en la importancia de su uso para el manejo de crisis y el éxito en el desarrollo de la gestión.

A través de los resultados obtenidos en la guía de observación y entrevista, la gestión es un término muy importante para la orientación y desarrollo de una organización tanto a corto como largo plazo. En el ámbito empresarial es necesario tener personal comprometido, una filosofía y políticas orientadas hacia los objetivos y acciones eficientes y eficaces que permitan desarrollar la operación. Podemos afirmar

que la teoría de gestión y procesos administrativos mencionadas anteriormente, se cumplen en el ámbito estudiado.

En relación a la teoría de sostenibilidad aplicado en el sector turístico, UNESCO (2012) y Sánchez, Betancourt y Falcón (2012) buscan el trabajo en conjunto de los factores involucrados para que no se vean perjudicados. Autores como Hassan (2000) y Sancho (2001) citado en Diéguez, I., Gueimonde, A., Sinde, A. y Blanco, L., (2011) consideran a la sostenibilidad en las dimensiones ambiental, social y económico para lograr una ventaja competitiva. Cabe resaltar que el Informe Brundtland (1987) menciona la importancia de salvaguardar la vida de las futuras generaciones.

Según los resultados obtenidos mediante los instrumentos, la aplicación de la sostenibilidad en empresas del sector hotelero es considerada factible solo si se aplica a nivel medioambiental, comunidad y económica. Las operaciones deben orientarse a la minimización del impacto turístico, mejoramiento de la calidad de vida mediante el involucramiento en actividades que preserven su cultura y enfatizen beneficios económicos.

Alison Johnston (2010) establece que cualquier tipología de turismo alternativo causa efectos negativos e irreversibles en las comunidades. En relación a los resultados obtenidos, se concluye que la teoría solo cumpliría si se da un mal enfoque

en la gestión turística, existen casos exitosos donde empresa y comunidad han mantenido un equilibrio de sus intereses.

La teoría de Castro, L. (2012) la cual involucra tanto a los huéspedes como a los trabajadores es comprobada exitosamente durante la investigación. Los expertos y gerentes encargados afirman la importancia de que los huéspedes sean partícipes de las prácticas que ellos realizan mediante actividades turísticas o incentivos durante su estadía. Que sepan que el establecimiento de hospedaje apoya en la conservación de la biodiversidad a través del turismo, hace que la experiencia vacacional se extienda, especialmente si hacen uso de herramientas tecnológicas para la difusión.

Finalmente, en futuros estudios se recomienda estudiar más a fondo los aspectos socioculturales de la dimensión sostenibilidad y la gestión hotelera vista desde la perspectiva de satisfacción del huésped.

## **CAPÍTULO IV**

### **PROPUESTA: PROGRAMA DE SENSIBILIZACIÓN**

#### **4.1 Presentación**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se propone la creación de un programa de sensibilización a nivel del distrito de Tambopata para los establecimientos de hospedaje en sus distintas clasificaciones o categorizaciones, en cooperación con las empresas que aplican prácticas responsables.

El objetivo del programa es crear concientización no solo a las empresas hoteleras, sino en los prestadores de servicios turísticos así como los agentes involucrados en la operación: huéspedes, trabajadores y comunidades.

Para poder poner en marcha la propuesta, es necesaria la participación del gobierno regional, las autoridades municipales del distrito de Tambopata, empresas y personas naturales en el sector hotelero que participen activamente y en conjunto con el propósito de generar un impacto positivo en la zona.

### 4.1.1 Flujograma

Según Chiavenato, I. (1993), un flujograma permite al analista asegurarse que ha desarrollado todos los procedimientos, siguiendo una estructura clara y lógica a lo propuesto.

El gráfico detallado a continuación es el conjunto de pasos a seguir para implementar un programa de sensibilización aplicado en la gestión hotelera sostenible del distrito de Tambopata ubicado en el departamento de Madre de Dios.

**Figura 5. Flujograma del programa de sensibilización**



**Fuente: Elaboración propia (2019)**

## CONCLUSIONES

- ✓ Se concluye que la aplicación de una gestión hotelera sostenible en el distrito de Tambopata trae como consecuencia impactos significativos, cuyos análisis son descritos y mencionados en las guía de observación y entrevista, además de la ficha de análisis documental. Dichas prácticas tienen un solo objetivo: disminuir el impacto ambiental y sociocultural de los efectos de la operación hotelera contribuyendo al cuidado de su principal atractivo.
- ✓ Las iniciativas realizadas en beneficio del medio ambiente y las comunidades locales son orientadas hacia la conservación. Cada establecimiento de hospedaje aplica de forma distinta el tema de sostenibilidad; desde sus instalaciones, actividades que promueven la investigación, ahorro de recursos, biodigestores para tratamiento de residuos orgánicos, reciclaje o compostaje, uso de productos naturales en biohuertos o plantaciones, capacitación con las comunidades, entre otros.
- ✓ La gestión hotelera contribuye de manera positiva en la creación de productos turísticos cada vez más sostenibles, dirigidos a un segmento de turismo de naturaleza y cuyos viajeros están dispuestos a hospedarse en esta clase de establecimientos de hospedaje. Al hacerlos partícipes de la experiencia de una cultura viva, se incrementa la percepción de satisfacción. Tomando como

ejemplo en la guía de observación, diversos establecimientos de hospedaje ofrecen actividades de carácter científico o de vivencia cultural en una comunidad, los cuales necesitan una capacitación constante para poder recibirlos. Además que a nivel administrativo es necesario que las políticas y filosofía sean coherentes con lo que la empresa pretende vender o dar a conocer.

- ✓ Las acciones sostenibles que se dan en la propuesta de futuros proyectos de la zona son estudios del micro y macro entorno del desarrollo de la operación hotelera en el lugar y los impactos que podría causar en el tiempo. El seguimiento constante a través de controles de calidad y herramientas tecnológicas, facilitan lo anteriormente mencionado.

## RECOMENDACIONES

- ✓ Tomando en consideración los resultados obtenidos, para que los impactos positivos generados por la aplicación de una gestión hotelera perduren en el tiempo, es fundamental tener un amplio conocimiento sobre áreas naturales, evaluaciones de calidad y principales problemas a lo que enfrentarán.
  
- ✓ A partir de los hallazgos, las iniciativas realizadas en beneficio del medio ambiente y/o comunidades locales implican una inversión de por medio, la cual se ve reflejada a largo plazo, y el análisis de las herramientas que harán uso (caso de los paneles solares, los cuales a pesar de ser una fuente de energía renovable apropiada para el clima de la región, el proceso de reciclaje luego de haber culminado su tiempo de vida no es aplicado aun por una empresa nacional). Además de ello, es necesario que capaciten a sus trabajadores y comunidades sobre la educación medioambiental que se requiere.
  
- ✓ El diseño de un adecuado sistema de abastecimiento de productos naturales y regionales para el área de alimentos y bebidas de los establecimientos de hospedaje, ayudaría a disminuir problemas de traslados desde zonas lejanas e involucraría a los agricultores sobre el manejo orgánico de sus tierras a través de asesoramiento.



- ✓ En pro al desarrollo de inversión en futuros proyectos hoteleros en la zona, se tiene que determinar en cada empresa: políticas, filosofía y visión orientadas a la sostenibilidad y que respalden las acciones de la organización. Es importante dar oportunidades laborales a la comunidad local a través de capacitaciones e involucrar a los huéspedes en ello. El uso de redes sociales ayudaría a promover nuevos hábitos medioambientales y atraer a un público interesado en desarrollar investigación y realizar turismo de naturaleza.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### 1. BIBLIOGRÁFICAS

Carbó, D. (2013). Impacto ambiental del sector hotelero en clima cálido-húmedo. Evaluación y propuestas de mejora. España: Universidad Politécnica de Cataluña, Barcelona Tech.

Cardoso Jiménez, C. (2006). Turismo Sostenible: una revisión conceptual aplicada. *El Periplo Sustentable*, (11), 5-21.

Chiavenato, I. (1993). Iniciación a la organización y control. México: Editorial Mc Graw Hill/Interamericana.

Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. (Octava edición) México: Mcgraw-hill Interamericana, p. 45-59.

González Mantilla, P., & Neri, L. (2015). El ecoturismo como alternativa sostenible para proteger el bosque seco tropical peruano: El caso de Proyecto Hualtaco, Tumbes. *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 13 (6), 1437-1449.

Hernández, M. (2001). El control de gestión empresarial. Criterios para la evaluación desempeño. La Habana: ed. del ISPJAE, p. 14-25.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Quinta edición. México D.F: McGraw Hill.

Jordán, H. (1999). Apuntes sobre el Control de Gestión. Material programa DEADE. Cuba. La Habana.

MINCETUR (2014). Manual para la planificación de productos turísticos. Lima, Perú: Swisscontact.

Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). Administración. (Sexta Edición). México, Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

## **2. HEMEROGRÁFICAS**

Diéguez, I., Gueimonde, A., Sinde, A. y Blanco, L. (2011). Análisis de los principales modelos explicativos de la competitividad de los destinos turísticos en el marco de la sostenibilidad. *Revista de Cultura e Turismo*.

Leite, F. C. d. L. (2017). La diversificación de la oferta turística como alternativa para minimizar la estacionalidad: el caso de los eventos en Balneário Camboriú (Santa Catarina, Brasil). *Cuadernos De Turismo*, (39), 91-112,615-618.

Martínez, J. (2013) La sostenibilidad en el sector turístico: del marco ambiental global al marco económico-social local. *Revista Desarrollo Local Sostenible*. España: Universidad de Málaga.

Orgaz Agüera, F. (2013). El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 38 (2).

Velázquez-Castro, J., & Vargas-Martínez, E. (2015). De la innovación a la ecoinnovación. Gestión de servicios en empresas hoteleras. *Revista Venezolana de Gerencia*, 20 (70), p. 268-281.

### 3. ELECTRÓNICAS

Aguilar López, J. (2018). Indicadores de sostenibilidad para hoteles cinco estrellas, medición dimensional social, cultural, ambiental, política y económica. *SATHIRI: Sembrador*, 12(2), 107-127. Recuperado de <http://revistasdigitales.upec.edu.ec/index.php/sathiri/article/view/113>

Andaluz, C. (2006). Manual de Derecho Ambiental (2° ed.). Lima, Perú: Proterra. Recuperado de <https://derechoambientalenlinea.files.wordpress.com/2012/09/manual-de-derecho-ambiental-de-carlos-andaluz-westreicher.pdf>

Arévalo, G. C., & Villamil, N. O. A. (2017). Evaluación de la calidad en establecimientos de alojamiento y hospedaje \*. *Semestre Económico*, 20(43), 161-190. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.22395/seec.v20n43a7>

Baz, J. (26 de septiembre del 2018). Entrevista a Braulio Puma, el gerente residente de Inkaterra Hacienda Concepción en Tambopata. Recuperado de <http://hotelperunews.com/entrevista-a-braulio-puma-el-gerente-residente-de-inkaterra-hacienda-concepcion-en-tambopata/>

Chabaneix, G. Hotz, H., Guarín, A., Castro, E., Drayer, A., López, S. y Servicio Nacional Forestal. (2015). El turismo como estrategia para la conservación y el uso sostenible de los bosques. Recuperado de <https://www.serfor.gob.pe/wp-content/uploads/2016/03/El-turismo-como-estrategia-para-la-conservacion-y-el-uso-sostenible-de-los-bosques.pdf>

Escobar, R. (29 de agosto del 2018). Informe arroja alarmantes niveles de mercurio en Madre de Dios. *Diario El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/tecnologia/ecologia/mercurio-madre-dios-mineria-noticia-551751>

Gonzales Cabanillas, L.M., Paniagua Portugal, E.D., Temoche Gonzales, C. I., & Zamalloa Nalvarte, C.E. (2016). Estado de la gestión ecológica de empresas del sector hotelero en el Perú. Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7657>

MINCETUR (2015) Decreto Supremo N° 001-2015. Reglamento de establecimientos de hospedaje. Recuperado de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones\\_y\\_normatividad/normatividad/prestadores\\_servicios\\_turisticos/Decreto\\_Supremo\\_NRO\\_001\\_2015\\_MINCETUR\\_REH.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf)

MINCETUR (2018). Encuesta Mensual de Turismo para establecimientos de hospedaje. Recuperado de <http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/encuestaMensual/index.aspx?anio=2018>

Monsalve Castro, Carolina, & Hernández Rueda, Sonia Isabel. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos

turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. *Revista EAN*, (78), 160-173. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602015000100011&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011&lng=en&tlng=en).

Página web de la empresa IHCS - Hotel Consulting (2018). Concepto de desarrollo de proyectos hoteleros. Recuperado de <https://www.ihcshotelconsulting.com/es/desarrollo-proyectos-hoteleros/>

Pereiro, X. (2013). Los efectos del turismo en las culturas indígenas de América Latina/The effects of tourism on the indigenous cultures of Latin America. *Revista Española De Antropología Americana*, 43(1), 155-174. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1428959700?accountid=14747>

Samper, M. A. G., Guilianny, J. G., & Eras, J. C. (2017). Eficiencia en el uso de los recursos y producción más limpia (RECP) para la competitividad del sector hotelero. *Revista De Gestão Social e Ambiental*, 11(2), 1-18. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/1942831509?accountid=14747>

## ANEXOS

### ANEXO N°01. Guía de entrevista

CATEGORÍA	INDICADORES	RESULTADOS	CONCLUSIONES
<b>GESTIÓN HOTELERA</b>	I. ¿Considera usted que las políticas y filosofía del establecimiento de hospedaje deben estar alineadas hacia una gestión sostenible?		
	II. ¿Qué factores considera que debe tomar en cuenta para el desarrollo de futuros proyectos hoteleros?		
	III. ¿Es importante que el personal esté involucrado en las actividades o el desarrollo de herramientas sostenibles para reducir el impacto de sus operaciones?		
	IV. ¿Cómo se realiza el seguimiento de la aplicación de las prácticas responsables en la operación?		
<b>SOSTENIBILIDAD</b>	V. ¿Cuáles son las prácticas responsables en la hotelería que usted considera relevante para la conservación del medio ambiente y/o recursos naturales?		
	VI. ¿Es el involucramiento directo con las comunidades aledañas mediante actividades turísticas o proyectos sociales, un factor a tomar en cuenta en el desarrollo de la gestión hotelera?		
	VII. ¿Considera usted que la aplicación de estas prácticas tiene una repercusión directa en la calidad de vida de las personas en la región?		

## ANEXO N° 02. Guía de observación

**OBSERVADOR:**

CATEGORIA	INDICADORES	BUENO	REGULAR	MALO	HORARIO
<b>GESTIÓN HOTELERA</b>	a. Conocimiento de los trabajadores				
	b. Eficiencia de operaciones				
<b>SOSTENIBILIDAD</b>	c. Practicas responsables orientadas a la conservación				
	d. Participación directa con las comunidades				
	e. Calidad de vida de la región				

**OBSERVACIONES:**



## ANEXO N°03: Ficha de Análisis Documental

A.D “se buscarán documentos referentes a los estudios de la actividad turística”

**OBJETIVOS:** Analizar los impactos generados por la aplicación de una gestión hotelera sostenible en el distrito de Tambopata, Madre de Dios.

### 1. Estudios de la actividad turística en los departamentos amazónicos

- Parte del proyecto “Desarrollo de un plan de implementación nacional de Crecimiento Verde en el sector forestal peruano”, llevado a cabo por el Instituto Global de Crecimiento Verde (Global Green Growth Institute - GGGI) en asociación con el Instituto Alemán de Desarrollo (German Development Institute).

- Chabaneix, G. Hotz, H., Guarín, A., Castro, E., Drayer, A., López, S. y Servicio Nacional Forestal. (2015).

AUTORES	LIBRO	VARIABLE	CONCLUSIONES
Chabaneix, G. Hotz, H., Guarín, A., Castro, E., Drayer, A., López, S. y Servicio Nacional Forestal (2015)	El turismo como estrategia para la conservación y el uso sostenible de los Bosques	<b>SOSTENIBILIDAD</b> Impactos generados en el ámbito: cultural, económico y ambiental.	Es necesario que se generen datos de fuentes públicas como MINCETUR y los gobiernos regionales; además de mecanismos de inversión del sector privado cuyo monitoreo y control sea vital para nuevas iniciativas basadas en la naturaleza que fomenten el desarrollo local y así se pueda lograr una sostenibilidad de las comunidades en el tiempo.

## ANEXO N°04: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	TECNICA	ITEMS
<b>GESTIÓN HOTELERA</b>	Jordán, H. (1999) se refiere a gestión como "las acciones que constituyen la puesta en marcha concreta de la política general de la empresa y tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos marcados".	PLANEACIÓN	Elaborar estrategias para llegar a una meta como organización.	Políticas y filosofía	Entrevista	I
				Futuros proyectos		II
		DIRECCIÓN	Dirigir recursos materiales y humanos para el logro de lo planificado.	Conocimiento de los gerentes y trabajadores	Entrevista Observación	III, a
		CONTROL	Verificar el desempeño de lo que dicta el establecimiento de hospedaje.	Auditorías internas	Entrevista	IV
				Eficiencia de operaciones	Observación	b
<b>SOSTENIBILIDAD</b>	Orgaz, F. (2013) plantea que "la sostenibilidad es aplicable a la totalidad de elementos presentes en el espacio turístico. No se centra sólo en la protección del medio ambiente, sino también en una eficiencia económica y una equidad social, y en la viabilidad a largo plazo de todas ellas".	MEDIO AMBIENTE	Entorno vital para la vida que puede resultar afectado por prácticas del hombre.	Estudios de la actividad turística	Análisis documental	1
				Prácticas responsables	Entrevista Observación	V, c
		ASPECTOS SOCIOCULTURALES	Intercambio cultural entre el turista y la comunidad.	Participación directa con las comunidades	Entrevista	VI, d
		ECONOMIA	Aporte económico a la región.	Nivel de calidad de vida de la región	Entrevista Observación	VII, e

## **ANEXO N°05: Validación por juicio de expertos**



# **VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

### **DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTARSE AL EXPERTO:**

1. Solicitud
2. Conceptualización de las variables
3. Informe de validación del instrumento.
4. Matriz de consistencia.
5. Operacionalización de las variables.
6. Entrevista, Observación y Análisis Documental

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: ..... *Barbara Ponce Ponce* .....
- 1.2. Grado Académico: ..... *DBA* .....
- 1.3. Institución donde labora: ..... *USMP* .....
- 1.4. Especialidad del validador: .....
- 1.5. Título de la investigación: "..."
- 1.6. Autor del Instrumento: .....
- 1.7. INSTRUMENTO 1 (Variable 1): GESTIÓN HOTELERA

### 1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### PERTINENCIA DE LOS ITEMS VARIABLE GESTIÓN HOTELERA

ÍTEMS	Escala	PERTINENCIA DE LOS ITEMS				Observaciones
		0- 25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	
<b>PLANEACION</b>						
1. Políticas						
2. Filosofía						
3. Futuros proyectos hoteleros						
<b>DIRECCION</b>						
4. Conocimiento de los gerentes y trabajadores						
<b>CONTROL</b>						
5. Auditorías internas						

6. Eficiencia de operaciones					
------------------------------	--	--	--	--	--

PROMEDIO DE VALORACIÓN: *0.25* %.

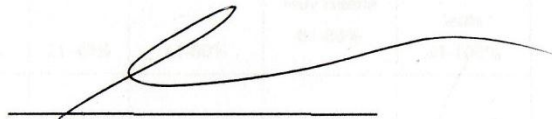
**1.7.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO**

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN: *100* % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Lugar y fecha..... *25/06/11* .....

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

1.8. INSTRUMENTO  
1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS  
VARIABLE SOSTENIBILIDAD

ITEMS	Escala	0- 25	26-50	51-75	76-100	Observaciones
		No pertenece	Probablemente no pertenece	Probablemente si pertenece	Si pertenece	
<b>MEDIO AMBIENTE</b>						
1.	Estudios de la actividad turística					
2.	Practicas responsables					
<b>ASPECTOS SOCIOCULTURALES</b>						
3.	Participación directa con las comunidades					
<b>ECONOMIA</b>						
4.	Nivel de calidad de vida de la región					

PROMEDIO DE VALORACIÓN: *low*%

1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					

2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 %.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Lugar y fecha..... 25/10/2017

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

DNI. N°.....  
 Teléfono N°.....

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Obando Fernandez, Kleyston Moyses
- 1.2. Grado Académico: Licenciado en Turismo / Maestría en Ecoturismo
- 1.3. Institución donde labora: USM?
- 1.4. Especialidad del validador: Ecoturismo
- 1.5. Título de la investigación: "..."
- 1.6. Autor del Instrumento: .....
- 1.7. INSTRUMENTO 1 (Variable 1): **GESTIÓN HOTELERA**

### 1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### PERTINENCIA DE LOS ITEMS VARIABLE GESTIÓN HOTELERA

ÍTEMS	Escala	PERTINENCIA DE LOS ITEMS				Observaciones
		0-25 No pertenece	26-50 Probablemente no pertenece	51-75 Probablemente si pertenece	76-100 Si pertenece	
<b>PLANEACION</b>						
1. Políticas					80	
2. Filosofía					80	
3. Futuros proyectos hoteleros					80	
<b>DIRECCION</b>						
4. Conocimiento de los gerentes y trabajadores					80	
<b>CONTROL</b>						
5. Auditorías internas					80	



6. Eficiencia de operaciones				80	
------------------------------	--	--	--	----	--

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 %.

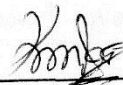
### 1.7.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Lugar y fecha.....



Firma del Experto Informante.

1.8. INSTRUMENTO

1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS  
VARIABLE SOSTENIBILIDAD

ITEMS	Escala	0- 25	26-50	51-75	76-100	Observaciones
		No pertenece	Probablemente no pertenece	Probablemente si pertenece	Si pertenece	
<b>MEDIO AMBIENTE</b>						
1. Estudios de la actividad turística					77	
2. Practicas responsables					77	
<b>ASPECTOS SOCIOCULTURALES</b>						
3. Participación directa con las comunidades					76	
<b>ECONOMIA</b>						
4. Nivel de calidad de vida de la región					77	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 77%

1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				80	

2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				80	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80	
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				80	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				80	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				80	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				80	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: ...80...%.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Lugar y fecha.....



Firma del Experto Informante.

DNI. Nº.....

Teléfono Nº.....

