



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL Y ARQUITECTURA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ARQUITECTURA**



**MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TURISTAS CON LA**  
**IMPLANTACIÓN DE UN ALBERGUE TURÍSTICO RECREATIVO**  
**EN LA CIUDAD DE TARAPOTO**

**Tesis para optar el título profesional de**  
**ARQUITECTO**

**Autor:**

**Bach. Pierr Bryan Albert Leveau Insapillo**

**Asesor:**

**Arq. M.Sc. José Elías Murga Montoya**

**TOMO I**

**Tarapoto – Perú**

**2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN-TARAPOTO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL Y ARQUITECTURA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ARQUITECTURA**



**MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TURISTAS CON LA  
IMPLANTACIÓN DE UN ALBERGUE TURÍSTICO RECREATIVO  
EN LA CIUDAD DE TARAPOTO**

**Tesis para optar el título profesional de  
ARQUITECTO**

**Autor:**

**Bach. Pierr Bryan Albert Leveau Insapillo**

**Sustentada y aprobada ante el honorable jurado el día 12 de julio del 2018**

  
.....  
Arq. Mg. PABLO OSWALDO BLAZ MIRANDA  
Presidente

  
.....  
Arq. JUAN CARLOS DUARTE PEREDO  
Secretario

  
.....  
Arq. M.Sc. ROBERTO SEGURA RUPAY  
Vocal

  
.....  
Arq. M.Sc. JOSÉ ELÍAS MURGA MONTOYA  
Asesor

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

**Pierr Bryan Albert Leveau Insapillo**, identificado con DNI N° 73096835, egresado de la Facultad de Ingeniería Civil y Arquitectura, Escuela Profesional de Arquitectura, de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, con la tesis titulada: “**MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TURISTAS CON LA IMPLANTACIÓN DE UN ALBERGUE TURÍSTICO RECREATIVO EN LA CIUDAD DE TARAPOTO**”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de mi autoría.
2. Respete las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aporte a la realidad investigada.

De considerarse que el trabajo cuenta con una falta grave, como el hecho de contar con datos fraudulentos, demostrar indicios y plagio (al no citar la información con sus autores), plagio (al presentar información de otros trabajos como propios), falsificación (al presentar la información e ideas de otras personas de forma falsa), entre otros, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Tarapoto 12 de julio 2018



-----  
**Pierr Bryan Albert Leveau Insapillo**

DNI N° 73096835



## DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Pierr Bryan Albert Leveau Insapillo**, identificado(a) con DNI N° **73096835**, domicilio legal Jr. Ulises Reátegui N° 803 – Morales, a efecto de cumplir con las Disposiciones Vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería Civil y Arquitectura de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, **DECLARO BAJO JURAMENTO**, que todos los documentos, datos e información de la presente tesis y/o Informe de Ingeniería, son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las Normas Académicas de la Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto.

Tarapoto, 12. de Julio del 2018



**Pierr Bryan Albert Leveau Insapillo**

DNI N° 73096835



**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis.**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres:	Leveau Inespillu, Piers Byron Albert		
Código de alumno :	113221	Teléfono:	975583444
Correo electrónico :	Pierleveau1243@gmail.com	DNI:	73096835

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de:	Ingeniería Civil y Arquitectura
Escuela Profesional de:	Arquitectura

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	( X )	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título:	Mejorar la calidad de servicio de los turistas con la implantación de un albergue turístico receptivo en la ciudad de Tarapoto
Año de publicación:	2010

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	( X )	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

## 7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".


  
.....  
Firma del Autor

## 8. Para ser llenado en la Oficina de Repositorio Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento:

11 / 09 / 2018



  
.....  
Firma del Responsable de Repositorio  
Digital de Ciencia y Tecnología de Acceso  
Abierto de la UNSM - T.

\* **Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

\*\* **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida y por su amor infinito, por las bendiciones que me ha dado y por la familia que me ha regalado.

Dedicado a mis Padres **LUIS ALBERTO LEVEAU GUERRA Y MARÍA BETTY INSAPILLO SANGAMA** que siempre me han brindado su apoyo de manera incondicional y por ser el motivo que me impulsa a seguir adelante. A mi hermana **SELENE AYDE LEVEAU INSAPILLO** por todos los momentos que hemos compartido. Gracias familia.

A todo lo que viví, aprendí y crecí en este tiempo.

**Pierr Bryan Albert.**



## AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento para mi Asesor ARQ. M.Sc. JOSÉ ELÍAS MURGA MONTOYA por su apoyo, por sus conocimientos y orientación durante todo este tiempo, su persistencia ha sido fundamental para culminar esta tesis.

A mis profesores de LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN – TARAPOTO por sus enseñanzas para mi formación profesional. Y a la FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL Y ARQUITECTURA.

**Pierr Bryan Albert.**

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE CUADRO .....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvi
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	xvii
ÍNDICE DE PLANOS.....	xx
RESUMEN .....	xx
ABSTRACT .....	xxi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA DEL INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Planteamiento del problema .....	3
1.2. Formulación de problema.....	7
1.3. Objetivos.....	7
1.3.1. Objetivos General .....	7
1.3.2. Objetivos Específicos.....	7
1.4. Justificación de la Investigación.....	8
1.4.1. Conveniencia.....	9
1.4.2. Relevancia social .....	9
1.4.3. Valor teórico .....	9
1.4.4. Utilidad metodológica.....	9
1.5. Limitaciones .....	9
CAPÍTULO II.....	10
REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	10

2.1.	Antecedentes.....	10
2.1.1.	Antecedentes Internacionales.....	10
2.1.2.	Antecedente nacional .....	12
2.2.	Bases teóricas .....	13
2.3.	Definición Términos Básicos .....	17
CAPITULO III .....		27
MATERIALES Y MÉTODOS.....		27
3.1.	Metodología.....	27
3.2.	Tipos y niveles de investigación.....	27
3.2.1.	Tipo.....	27
3.2.2.	Nivel de investigación.....	27
3.3.	Población Y Muestra .....	28
3.3.1.	Población.....	28
3.3.2.	Muestra .....	29
3.4.	Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos.....	30
3.4.1.	Técnicas de medición.....	32
3.4.1.1.	Modelo de encuesta.....	32
3.4.1.2.	Modelo de entrevista .....	34
CAPÍTULO IV .....		35
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		35
4.1.	Resultados.....	35
4.1.1.	Procesamiento, descripción y análisis de información de encuesta.....	35
4.2.	Discusión .....	49
4.2.1.	Discusión de encuesta .....	49
4.2.1.1.	Conclusión de la encuesta .....	59
4.2.2.	Discusión de entrevista a los turistas .....	59
4.2.3.	Discusión de entrevista a los pobladores .....	60

4.3.	Memoria Descriptiva .....	61
4.3.1.	Ubicación del terreno respecto a la ciudad de tarapoto: .....	61
4.3.1.1.	Ubicación del terreno .....	62
4.3.1.2.	Justificación de la ubicación .....	64
4.3.1.3.	Características del terreno .....	65
4.3.1.3.1.	Accesibilidad .....	65
4.3.1.3.1.1.	Primer Acceso.....	66
4.3.1.3.1.2.	Segundo acceso.....	68
4.3.1.3.2.	Entorno .....	68
4.3.1.3.3.	La Topografía .....	70
4.3.1.3.4.	Cortes de las vías aledañas al terreno .....	72
4.3.1.3.5.	Población .....	73
4.3.1.3.6.	Análisis del terreno según el plan de desarrollo (PDU – 2009) .....	73
4.3.1.3.6.1.	Plano de zonificación del terreno elegido de acuerdo al Plan De Desarrollo Urbano .....	73
4.3.1.3.7.	La estructuración de este sector en sub-sectores es como sigue.....	74
4.3.1.3.7.1.	T – 1: Emplazamiento y Topografía:.....	74
4.3.1.3.8.	Servicios básicos.....	75
4.3.1.3.9.	Altura de las edificaciones-material .....	76
4.3.1.3.10.	Mapa de suelos .....	76
4.3.1.3.11.	Mapa de viabilidad .....	76
4.3.2.	Memoria descriptiva del terreno .....	77
4.3.2.1.	Medidas perimétricas del terreno .....	77
4.3.2.2.	Parámetros urbanos .....	78
4.3.2.3.	Objetivo de la arquitectura .....	79
4.3.2.4.	Programación y distribución del proyecto .....	79
4.3.2.4.1.	Cuadro de necesidades.....	79

4.3.2.5.	Cuadro de áreas .....	80
4.3.2.6.	Dotación de servicio.....	83
4.3.2.7.	Estacionamiento .....	85
4.3.2.8.	Diagrama de relaciones .....	88
4.3.2.9.	Idea rectora.....	90
4.3.2.10.	Análisis tecnológico .....	92
4.3.2.10.1.	Clima .....	92
4.3.2.10.2.	Vientos.....	92
4.3.2.11.	Zonificación .....	93
4.3.2.12.	Sistema estructural .....	94
4.3.2.13.	Materiales y tratamiento.....	98
4.3.3.	Memoria descriptiva de seguridad y evacuación .....	102
4.3.3.1.	Generalidades .....	102
4.3.3.1.1.	Introducción.....	102
4.3.3.2.	Condiciones generales .....	103
4.3.3.2.1.	Definiciones.....	103
4.3.3.2.2.	Consideraciones.....	103
4.3.3.2.3.	Alcances.....	104
4.3.3.3.	Planos .....	104
4.3.3.4.	Memoria descriptiva de seguridad y señalización.....	104
4.3.3.4.1.	Condiciones de seguridad.....	104
4.3.3.4.2.	Del inmueble.....	105
4.3.3.4.3.	Identificación de riesgo – mitigación .....	105
4.3.3.4.4.	En caso de sismos .....	106
4.3.3.4.5.	En caso de incendios.....	106
4.3.3.4.5.1.	Sistema de detección temprana y alarma contra incendios .....	107
4.3.3.4.5.2.	Sistema de extintores .....	108

4.3.3.4.5.3. Extintores portátiles:.....	108
4.3.3.4.6. Señalización.....	109
4.3.3.5. Memoria descriptiva de evacuación / aforo .....	118
4.3.3.5.1. Generalidades .....	118
4.3.3.5.2. Aforo.....	119
4.3.3.5.3. Calculo de capacidad de los medios de evacuación .....	121
4.3.3.5.3.1. Calculo del ancho libre de puertas o rampas y escaleras o circulación .....	121
4.3.3.5.3.2. Sección de puertas .....	121
4.3.3.5.3.3. Número de Escaleras .....	121
4.3.3.5.3.4. Ancho Libre de Escaleras .....	121
CONCLUSIONES.....	122
RECOMENDACIONES .....	124
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	125
ANEXOS .....	127
ANEXO 1: Análisis de la ciudad.....	127
ANEXO 2: Aspectos urbanos.....	128
ANEXO 3: Referencia normativa.....	129
ANEXO 4 Informe de validez .....	137

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Establecimientos de hospedaje tipo albergue. ....	5
<b>Tabla 2</b> Ciudad de Tarapoto: Servicios turísticos.....	8
<b>Tabla 3</b> Cuadro comparativo de estándares de servicio en establecimientos de hospedaje categoría albergue en la ciudad de Tarapoto .....	25
<b>Tabla 4</b> Arribo de huéspedes nacionales y extranjeros a los establecimientos de hospedaje colectivo, según San Martín 2010-2016 .....	28
<b>Tabla 5</b> Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	30
<b>Tabla 6</b> Perfil demográfico .....	35
<b>Tabla 7</b> Datos personales - personas por sexo .....	36
<b>Tabla 8</b> Estado civil .....	36
<b>Tabla 9</b> Lugar de procedencia.....	37
<b>Tabla 10</b> Motivo de visita a Tarapoto .....	38
<b>Tabla 11</b> Lugares donde se alojaron .....	39
<b>Tabla 12</b> Tiempos de estadía .....	39
<b>Tabla 13</b> Condiciones de servicios a la hora de escoger dicho establecimiento .....	40
<b>Tabla 14</b> Lo que puede mejorar la calidad de servicios hacia los turistas .....	41
<b>Tabla 15</b> Personas que se hospedaron en albergues turísticos recreativo.....	41
<b>Tabla 16</b> Personas que desean que Tarapoto cuente con un albergue turístico .....	42
<b>Tabla 17</b> Distrito donde gustaría que se desarrolle el proyecto.....	43
<b>Tabla 18</b> Tipo de arquitectura que se desearía desarrollar en el albergue turístico .....	43
<b>Tabla 19</b> Características del albergue turístico .....	44
<b>Tabla 20</b> Dimensiones de los espacios .....	45
<b>Tabla 21</b> Tipos de habitaciones .....	45
<b>Tabla 22</b> Nivel de satisfacción de su estadía en el establecimiento .....	46
<b>Tabla 23</b> Lo que más le agrada de su visita al establecimiento.....	47
<b>Tabla 24</b> Recomendaría Dicho establecimiento .....	47
<b>Tabla 25</b> Lo que se debería mejorar .....	48
<b>Tabla 26</b> Densidades Propuestas .....	73
<b>Tabla 27</b> Cuadro de áreas zona administrativa .....	80
<b>Tabla 28</b> Cuadro de áreas zona de hospedaje .....	81
<b>Tabla 29</b> Cuadro de áreas zona de recreación .....	81
<b>Tabla 30</b> Cuadro de áreas zona de servicio .....	82

<b>Tabla 31</b> Cuadro resumen de áreas de proyecto .....	82
<b>Tabla 32</b> Dotación de servicios para empleados de restaurante .....	83
<b>Tabla 33</b> Dotación de servicios para público de restaurante .....	84
<b>Tabla 34</b> Dotación de servicios para zona administrativa .....	84
<b>Tabla 35</b> Dotación de servicios para piscina .....	85
<b>Tabla 36</b> Estacionamiento para personas con discapacidad .....	87
<b>Tabla 37</b> Validez por juicio de expertos del instrumento .....	141



## ÍNDICE DE CUADRO

<b>Cuadro 1</b> Cuadro general de áreas.....	128
<b>Cuadro 2</b> Cuadro Generales Del Área Urbana Consolidada .....	128
<b>Cuadro 3</b> Infraestructura mínima para un establecimiento de hospedaje clasificado como albergue .....	136

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Grafico 1</b> Arribo de huéspedes nacionales y extranjeros a los establecimientos de hospedaje colectivo, según San Martín 2010-2016 .....	29
<b>Grafico 2:</b> Perfil demográfico.....	35
<b>Grafico 3:</b> Datos personales.....	36
<b>Grafico 4:</b> Estado Civil.....	37
<b>Grafico 5:</b> Lugar de procedencia .....	37
<b>Grafico 6:</b> Motivos que hizo venir a Tarapoto.....	38
<b>Grafico 7:</b> Lugares donde anteriormente se alojaron .....	39
<b>Grafico 8:</b> Tiempo de estadía .....	40
<b>Grafico 9:</b> Lo más importante a la hora de escoger dicho establecimiento.....	40
<b>Grafico 10:</b> Lo que puede mejorar la calidad de servicios hacia los turistas .....	41
<b>Grafico 11:</b> Personas que se hospedaron en albergues turísticos recreativo .....	42
<b>Grafico 12:</b> Tarapoto debe de contar con un albergue turístico recreativo .....	42
<b>Grafico 13:</b> Distrito donde gustaría que se desarrolle el proyecto .....	43
<b>Grafico 14:</b> Tipo de arquitectura que se desearía desarrollar en el albergue turístico .....	44
<b>Grafico 15:</b> Características del albergue turístico .....	44
<b>Grafico 16:</b> Dimensiones De Los Espacios .....	45
<b>Grafico 17:</b> Tipos de habitaciones .....	46
<b>Grafico 18:</b> Nivel de satisfacción de su estadía en el establecimiento .....	46
<b>Grafico 19:</b> Lo que más le agrado de su visita al establecimiento .....	47
<b>Grafico 20:</b> Recomendaría dicho establecimiento.....	48
<b>Grafico 21:</b> Lo que se debería mejorar .....	48
<b>Grafico 22:</b> Relación de área administrativa .....	88
<b>Grafico 23:</b> Relación de área de servicio.....	88
<b>Grafico 24:</b> Relación de área de hospedaje .....	88
<b>Grafico 25:</b> Relación De Área Recreativa .....	88
<b>Grafico 26:</b> Diagrama De Circulación De Área Administrativa .....	89
<b>Grafico 27:</b> Diagrama De Circulación De Área De Servicio .....	89
<b>Grafico 28:</b> Diagrama De Circulación De Área De Hospedaje.....	89
<b>Grafico 29:</b> Diagrama de circulación de área recreativa .....	90

## ÍNDICE DE IMÁGENES

<b>Imagen 1:</b> Restaurante de albergues turístico la jungla .....	6
<b>Imagen 2:</b> Modelo de habitaciones en albergue turístico la jungla .....	6
<b>Imagen 3:</b> Ubicación del proyecto.....	61
Imagen 4: Ubicación del terreno .....	62
<b>Imagen 5:</b> El terreno .....	62
<b>Imagen 6:</b> Jirón Bugambilias.....	63
<b>Imagen 7:</b> Jirón proyecto .....	63
<b>Imagen 8:</b> Avenida circunvalación.....	63
<b>Imagen 9:</b> Jirón putumayo .....	63
<b>Imagen 10:</b> Jirón San Pedro .....	64
<b>Imagen 11:</b> Mapa de vías pavimentadas en la ciudad de Tarapoto .....	64
<b>Imagen 12:</b> Mapa de usos de suelo.....	65
<b>Imagen 13:</b> Vías de acceso al terreno .....	65
<b>Imagen 14:</b> Avenida Circulación Cuadra 14 .....	66
<b>Imagen 15:</b> Avenida Circulación Cuadra 11 .....	66
<b>Imagen 16:</b> Jirón putumayo parte baja .....	66
<b>Imagen 17:</b> Jirón Putumayo parte alta .....	67
<b>Imagen 18:</b> Jirón proyecto adoquinado desde la cuadra 2 .....	67
<b>Imagen 19:</b> Jirón proyecto .....	67
<b>Imagen 20:</b> Jirón san pedro.....	68
<b>Imagen 21:</b> El proyecto Huallaga .....	68
<b>Imagen 22:</b> La casa de la juventud .....	69
<b>Imagen 23:</b> Rancho Vista.....	69
<b>Imagen 24:</b> Áreas de expansión urbana.....	69
<b>Imagen 25:</b> Edificaciones urbanas .....	69
<b>Imagen 26:</b> Topografía del terreno .....	70
<b>Imagen 27:</b> Corte topográfico A-A.....	71
<b>Imagen 28:</b> Corte topográfico B-B .....	71
<b>Imagen 29:</b> Corte topográfico C-C .....	71
<b>Imagen 30:</b> Corte topográfico D-D.....	71
<b>Imagen 31:</b> Corte de vía en estado actual.....	72
<b>Imagen 32:</b> Mapa de consolidación-Usos del Suelo.....	73

<b>Imagen 33:</b> Plano de zonificación del terreno .....	74
<b>Imagen 34:</b> Mapa-T – 1: Emplazamiento y Topografía .....	74
<b>Imagen 35:</b> Cobertura del servicio de agua .....	75
<b>Imagen 36:</b> Cobertura del servicio de desagüe .....	75
<b>Imagen 37:</b> Altura de las Edificaciones-Material .....	76
<b>Imagen 38:</b> Mapa de suelos .....	76
<b>Imagen 39:</b> Área del terreno .....	77
<b>Imagen 40:</b> Parámetros urbanos.....	78
<b>Imagen 41:</b> Idea rectora el bombonaje.....	90
<b>Imagen 42:</b> Simbología de idea rectora.....	91
<b>Imagen 43:</b> Esquema que conforma la idea rectora.....	91
<b>Imagen 44:</b> Proyección del sol .....	92
<b>Imagen 45:</b> Dirección de los vientos .....	92
<b>Imagen 46:</b> Modulaci3n Estructural Bloque 01 .....	95
<b>Imagen 47:</b> Modulaci3n Estructural Bloque 02.....	95
<b>Imagen 48:</b> Modulaci3n estructural bloque 03 .....	95
<b>Imagen 49:</b> Modulaci3n estructural bloque 04.....	96
<b>Imagen 50:</b> Modulaci3n estructural bloque 05 hab. Simple.....	96
<b>Imagen 51:</b> Modulaci3n Estructural Bloque 06 Hab. Dobles.....	97
<b>Imagen 52:</b> modulaci3n estructural bloque 07 hab. Triples .....	97
<b>Imagen 53:</b> Modulaci3n Estructural Bloque 08 Hab. Familiar .....	98
<b>Imagen 54:</b> Capacidad de carga.....	98
<b>Imagen 55:</b> Tarrajeo de ladrillo .....	99
<b>Imagen 56:</b> Tipos de parasoles de madera.....	99
<b>Imagen 57:</b> Tipología De Ventanas .....	100
<b>Imagen 58:</b> Tipología De Piso Interior .....	100
<b>Imagen 59:</b> Tipología de pisos exteriores .....	101
<b>Imagen 60:</b> Tipología techo de teja .....	102
<b>Imagen 61:</b> Los extintores deberán estar instalados en sus respectivos porta extintores, ganchos, colgadores o gabinetes.....	108
<b>Imagen 62:</b> Altura Máxima De Señalización .....	111
<b>Imagen 63:</b> Altura mínima de señalización .....	111
<b>Imagen 64:</b> Dimensiones De Señalización De Número De Piso Y Direcci3n.....	111
<b>Imagen 65:</b> Dimensiones de se1al de salida de emergencia y salida hacia el frente .....	112

<b>Imagen 66:</b> Dimensión De Señal De Prohibición.....	113
<b>Imagen 67:</b> Dimensión De Señal De Identificación De Puerta De Ingreso A Escalera De Emergencia .....	114
<b>Imagen 68:</b> Dimensión De Señal De Riesgo Eléctrico .....	115
<b>Imagen 69:</b> Unidad De Iluminación Y Dimensión De Señalización De Pared De Evacuación .....	116
<b>Imagen 70:</b> Tipos de instalaciones de señales .....	117
<b>Imagen 71:</b> Ubicación de la ciudad de Tarapoto .....	127
Imagen 72 : Validez de instrumento de investigación científica 01 .....	142
<b>Imagen 73:</b> Validez de Instrumento de Investigación Científica 01 .....	143
<b>Imagen 74:</b> Validez de instrumento de investigación científica 02 .....	143
<b>Imagen 75:</b> Validez de instrumento de investigación científica 03 .....	144

## ÍNDICE DE PLANOS

Plano De Ubicación.....	U-01
Plano Planta General- Distribución .....	A-01
Plano Planta General- Plano De Techos .....	A-02
Plano Planta General- Plot Plan .....	A-03
Plano De Cortes Y Elevaciones General.....	A-04
Plano Desarrollo De Modulo – Habitaciones Simples y Dobles .....	A-05
Plano Desarrollo De Modulo– Habitación Triples y Familiar.....	A-06
Plano Desarrollo De Modulo – Bar Snack.....	A-07
Plano Desarrollo De Modulo – Área Administrativa y Restaurante.....	A-08
Plano Desarrollo De Modulo – Área Administrativa y Restaurante.....	A-09
Plano Desarrollo De Modulo – SUM.....	A-10
Plano Desarrollo De Modulo – Sauna y Gimnasio.....	A-11
Plano Desarrollo De Modulo – Sauna y Gimnasio.....	A-12
Plano Desarrollo De Modulo – Maloca y Garita de Control .....	A-13
Plano De Evacuación.....	Ev-01
Plano De Evacuación.....	Ev-02
Plano De Seguridad Y Señalización.....	Se-01
Plano De Seguridad Y Señalización.....	Se-02
Detalles Constructivo- Puertas, Ventana y Mampara de Vidrio.....	DT-01
Detalles Constructivo- Cubículos de Baño, Muros de Vidrio y Closet.....	DT-02
Detalles Constructivo- Ventana .....	DT-03
Detalles Constructivo- Escalera Integrada .....	DT-04
Detalles Constructivo- Escalera Integrada .....	DT-05
Detalles Constructivo- Servicios Higiénicos .....	DT-06
Detalles Constructivo- Servicios Higiénicos .....	DT-07
Detalles Constructivo- Piscina, Poste de Luz y Rampa Vehicular .....	DT-08
Detalles Constructivo- Falso Cielo Raso .....	DT-09
Detalles Constructivo- Falso Cielo Raso .....	DT-10

## RESUMEN

Tarapoto se formó en un valle, entre los ríos Cumbaza y Shilcayo, así como todo asentamiento humano que busca el agua como fuente de vida. Tiene la topografía y relieve irregular en la cual se emplaza y viene a ser una de las tantas virtudes que la caracteriza como la ciudad acogedora que recibe cientos de turistas y extranjeros. Existe un gran potencial en recursos naturales para ser utilizados para el desarrollo de un diseño arquitectónico turístico, también es evidente un déficit en áreas de turismo y recreativas, ya que la mayoría de las mismas son muy pequeñas y no tienen los espacios adecuados para los usuarios haciendo que la distancia en la que se ubican dichos recursos no sea una limitación para ser visitada, en este caso es un equipamiento de carácter hotelero en la ciudad que brinda servicios eficientes, de esa manera contribuir mediante una investigación y hacer que se convierta en un equipamiento que genere un crecimiento económico para el bien de la ciudad. Si bien es cierto esta solución es mirando desde un ámbito global.

La arquitectura juega un papel importante en el desarrollo de esta solución, para que pueda ser factible, la arquitectura tendría que crear espacios óptimos donde se puedan desarrollar las actividades que mejoraran la calidad de servicio a los turistas. Se hizo un estudio de análisis teóricos, tesis, teniendo claros conceptos, se realizó diversas técnicas de recolección de datos lo cual concluyó que el proyecto de albergue turístico es un proyecto factible para poder desarrollar en nuestra ciudad como tesis. La propuesta de valor se basó principalmente en ofrecer un servicio de calidad dentro de un concepto de albergue con una infraestructura sobre un terreno de 3 6930.63 m<sup>2</sup> estratégicamente ubicado en la parte alta del distrito de Tarapoto. La oferta de alojamiento consta de 28 habitaciones y construidos de concreto, ladrillo, estructura metálica y madera. También se cuenta a su vez con servicios de calidad, con un restaurante donde se ofrecen variados platos regionales, una sala de usos múltiples, sauna, gimnasio y una piscina para los turistas. El albergue turístico recreativo tiene un diseño arquitectónico, especializado en brindar servicios de calidad de hospedaje a turistas extranjeros, nacionales y regionales. Aprovechando de esta manera la demanda de turismo de naturaleza y la escasa oferta de establecimientos de **hospedajes**.

**Palabras Clave:** Calidad de servicio, calidad a los turistas, albergue turístico, albergue recreativo.

## ABSTRACT

Tarapoto was formed in a valley, between the Cumbaza and Shilcayo rivers, as well as any human settlement that seeks water as a source of life. The topography and irregular relief in which it is located is one of the many virtues that characterizes it as the welcoming city that receives hundreds of tourists and foreigners. There is great potential in natural resources to be used for the development of a tourist architectural design, it is also evident a deficit in tourism and recreational areas, since most of them are very small and do not have adequate spaces for users making the distance in which these resources are located is not a limitation to be visited, in this case it is a hotel equipment in the city that provides efficient services, in this way contributing through an investigation and making it become a equipment that generates economic growth for the good of the city. While it is true this solution is looking from a global scope. Architecture plays an important role in the development of this solution, so that it may be feasible, architecture would have to create optimal spaces where activities that improve the quality of service to tourists can be developed. With the implantation of a recreational tourist lodge.

There was a study of theoretical analysis, thesis, having clear concepts, several data collection techniques were carried out, which concluded that the tourist lodge project is a feasible project to develop in our city as a thesis. The value proposal is based mainly on in offering a quality service within a hostel concept with an infrastructure on a land of 3 6930.63 m<sup>2</sup> strategically located in the upper part of the district of Tarapoto. The accommodation offer will consist of 28 rooms that will be constructed of concrete, brick, metal structure and wood. It will also count with quality services with a restaurant where various regional dishes will be offered, a multipurpose room, sauna, gym and a pool for tourists. The recreational tourist lodge has an architectural design, specialized in providing quality lodging services to foreign, national and regional tourists. Taking advantage of this way, the demand for nature tourism and the scarce offer of lodging establishments

**Keywords:** Quality of service, quality to tourists, tourist lodge , recreational lodge.





# INTRODUCCIÓN

La tesis es una investigación que tiene por objetivo brindar una propuesta arquitectónica para mejorar la calidad de servicio de los turistas al implantar un albergue turístico recreativo en la ciudad de Tarapoto. Los datos se obtuvieron de:

La calidad de servicios que brindan los establecimientos de hospedaje con categoría albergue. Opinión directa de los turistas y sus perspectivas del como desearían un albergue turístico para poder satisfacer sus necesidades.

El nivel de satisfacción de los turistas que están de regreso a sus lugares de origen tras su permanencia en establecimientos de hospedaje.

Las fuentes bibliográficas provienen de investigaciones: libros, tesis, artículos, reglamentos obtenidos durante el proceso de la investigación. La bibliografía fue contrastada con la realidad de nuestra ciudad en cuanto a la problemática que atraviesan los albergues turísticos de Tarapoto.

## **La tesis presenta los siguientes capítulos:**

### **En el capítulo I**

El planteamiento de problema, formulación de problema, objetivos, justificación de la investigación y limitaciones. Se realizó el análisis de la realidad que atraviesan los albergues para tener claro y definidos los objetivos y poder investigar. Para la justificación se tuvo en cuenta muchos aspectos y al momento de hacer la primera etapa se tuvo una limitación que fue de la información que se encontró no muy actualizada o estudios realizados.

### **En el capítulo II**

Se abordaron los aspectos teóricos relacionados con la calidad de servicios y albergues turísticos como antecedentes internacionales, nacionales y locales. Procesando información de ciudades como Ecuador, Colombia, Guatemala que han sido países que realizaron estudios de albergues turísticos y que supieron aprovechar los diferentes aspectos para así poder desarrollar sus proyectos con resultados que superan las expectativas de la población y los turistas. También se da un marco de bases teóricas para tener conceptos claros la tesis.

### **En el capítulo III**

Se abordó el marco metodológicos donde se considera el tipo de metodología que se utilizó, la población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, fueron un procesamiento de resultados y terminando con una conclusión.

El tipo de investigación fue experimental y el nivel será descriptivo, la población a tomar es de los arribos de los huéspedes nacionales e internacionales y la muestra es de 353 turistas por una semana. Se hizo un modelo de encuesta teniendo en cuenta las variables y el nivel de satisfacción de los turistas. Se procesó y tabuló las encuestas y entrevistas para así poder dar conclusiones y recomendaciones.

#### **En el capítulo IV**

Se presentó toda la información acerca del proyecto la ubicación del terreno que está en la parte alta de la ciudad sector Tarapotillo, el análisis de la accesibilidad, el entorno, la topografía, el estudio y comparación de PDU- Tarapoto. También se desarrolló la programación de área según reglamento y memorias descriptivas de seguridad y evacuación.

#### **En el capítulo V**

Se concluyó que al implantar un albergue turístico recreativo en la ciudad de Tarapoto se mejoró la calidad de servicios dando espacios para las distintas actividades que se pueda realizar (recreativa, descanso, etc.), y así poder cumplir la satisfacción a la demanda de turistas, y recomendando que se debe de realizar más en proyectos de tesis sobre la mejora de la calidad de servicios en los albergues turísticos recreativos de la ciudad de Tarapoto.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA DEL INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema

Cada lugar al que se viaja, cada ciudad que se visita, cada calle que se recorre y cada sitio en el que uno se detiene, es arquitectura. Aunque los medios de la arquitectura puedan consistir en muros, columnas, forjados, techos y demás elementos constructivos, su fin es crear espacios con sentido donde los seres humanos puedan desarrollar todo tipo de actividades, que busca esencialmente satisfacer la necesidad del ser humano. Así es como ésta es capaz de condicionar el comportamiento del hombre en el espacio, tanto física como emocionalmente. **(Gebli – 2009).**

Hostelling Internacional fomenta la expansión y la eficiencia de albergues a nuevas tierras, instituyendo los mismos métodos de trabajo y altos niveles de calidad. Donde los ingresos son reinvertidos, para ayudar aquellos que están situados en desplazamientos más remotos, asegurando en consonancia con las necesidades del momento. Las nuevas construcciones y las renovaciones antiguas tienen dormitorios reducidos, con baño, y recepción abierta para ser más acogedoras y atractivas. **(Angeles & López, 2010).** De este modo se cuenta con todas las regulaciones desarrolladas en nuestro país para el concepto de ALBERGUE, contamos con unas recomendaciones estandarizadas que provienen de la federación de albergues internacionales. **(Sánchez & López, 2010, p. 37).**

Manifiesto que Hostelling Internacional es un punto importante, para el desarrollo de albergues, porque sabe cómo manejar, para poder hacer desarrollar aquellos que lo necesiten, el cual ayudó a no perder la calidad que ofrece un albergue, y que a pesar de estar situado en una zona turística, trata de hacerlas cómodas y estandarizadas. Esto ayuda a la tesis que se dé al huésped una estadía y servicio de excelente calidad acorde sus necesidades.

El tema de la arquitectura relacionada con la actividad turística es trascendente considerando que el Perú es un país tan especial, con diversas geografías y sus aspectos culturales. Desafortunadamente el Perú no cuenta en un 100% con infraestructuras ideales para atender a los distintos tipos de turistas que visitan Tarapoto, siendo este uno de los principales problemas en cuanto al servicio del turismo, también hay carencia de lugar en donde se respete el medio ambiente, en donde se construya conforme al lugar.

La ciudad de Tarapoto, actualmente tiene gran afluencia del Turismo. Se encontró que sigue en constante crecimiento y desarrollo en los ámbitos comerciales y turísticos, considerándose en destino turístico, tanto internacional como nacional, en este último existe un mayor incremento de turistas. Esto se debe al impulso que dió iniciativa del DIRCETUR

**DIRCETUR (2009)**, informa que el Turismo interno en el año 2009, San Martín recibió a 540.240 visitantes nacionales que se registraron en hoteles. Esta cifra contrasta con la del año 2003, que llegó a 328.843, y significa un incremento de 211.397 personas en cuatro años. Igualmente, las pernoctaciones crecieron de 443.238 a 732.149 para el mismo período.

Los mercados emisores principales los constituyen las ciudades de Lima y las del norte: Chiclayo, Trujillo, Cajamarca, etc. De acuerdo con el estudio del perfil del turista que visita San Martín, hecho en el año 2005, el índice de pernoctación promedio, según los reportes de los establecimientos de hospedaje, es de 2 noches para los turistas nacionales.

De acuerdo con el estudio del perfil del turista que visita San Martín, hecho en el año 2005, el índice de pernoctación promedio, según los reportes de los establecimientos de hospedaje, es de 2 noches para los turistas nacionales.

Hay que señalar que estos datos son obtenidos de los reportes de los establecimientos de hospedaje. Sin embargo, hay un significativo porcentaje de visitantes nacionales que se hospedan en casas de familiares y amigos, de lo que se deduce que, en el caso del turismo interno, las cifras son mayores. **(DIRCETUR, 2009, p.33)**.

En la ciudad de Tarapoto se hizo la visita a uno de los 3 albergues turísticos que existen, lo cual se pudo identificar muchas carencias de servicios de calidad, ya que no posee la infraestructura necesaria para el confort de sus huéspedes con relación a la ventilación e iluminación natural que existe, contando solo con área de alojamiento no tan modernos, restaurante y algunas instalaciones de recreación, que no son satisfactorio para los huéspedes.

Tabla 1  
*Establecimientos de hospedaje tipo albergue.*

<i>Establecimiento de hospedaje</i>	<b>Nombre</b>	<b>Tarapoto –morales – banda de shilcayo</b>	<b>Total</b>
	La Jungla	Pj. Abelardo Ramírez S/N - San Martín/San Martín/La Banda De Shilcayo	01
<i>Albergue</i>	Los Albergue	Huingos Prlg. Alerta (Cdra. 06 Del Referido Jirón) S/N - San Martín/San Martín/Tarapoto	01
	Madera Labrada	Ps. San Felipe S/N - San Martín/San Martín/Tarapoto	01

Fuente: <http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/encuestaMensual/index.aspx?anio=2015>

Elaboración propia - 2017.

Se hizo un análisis situacional actual de un establecimiento, tomamos como ejemplo **Albergue Turístico la Jungla**. El albergue turístico la jungla al pasar de los años no se observó muchos cambios de infraestructura, por lo cual se identificó los problemas hacia los huéspedes, que desean quedarse a pernotar en dicho establecimiento, encontrándose con las habitaciones refaccionadas en gran parte, sin ninguna alternativa y solución que tenga con el entorno.

El restaurante sin mejora algo rustico y un desarrollo arquitectónico adecuado con un material inflamable para el tipo de uso ya que es de hoja de palma.

Se identificó que los turistas desean pernotar en habitaciones de albergues turísticos que tenga contacto con la naturaleza, lo cual dicho establecimiento no cuenta con área libre suficiente.



*Imagen 1:* Restaurante de albergues turístico la jungla  
(Fuente:[https://www.tripadvisor.com.pe/Hotel\\_Review-g658384-d5037719-Reviews-Albergue\\_Turistico\\_La\\_Jungla-Tarapoto\\_San\\_Martin\\_Region.html](https://www.tripadvisor.com.pe/Hotel_Review-g658384-d5037719-Reviews-Albergue_Turistico_La_Jungla-Tarapoto_San_Martin_Region.html))



*Imagen 2:* Modelo de habitaciones en albergue turístico la jungla  
(Fuente:<https://www.booking.com/hotel/pe/albergue-turistico-la-jungla.es.html>.)

Es por eso que se debe proponer como solución un **albergue turístico recreativo en la ciudad de Tarapoto** en donde se respete las necesidades de los turistas y aproveche el entorno natural.

EL proyecto de **mejorar la calidad de servicios de los turistas con la implantación de un albergue turístico recreativo** se diseñó con el fin de conseguir unas condiciones de bienestar interior, aumentando notablemente la calidad de servicio. Esto se consigue aprovechando las condiciones del entorno, donde el clima, la orientación, los vientos, con buen diseño arquitectónico da como resultado una edificación más integrada en el medio, más agradable y confortable.

Con la propia arquitectura y sin necesidad de utilizar sistemas complejos y según el uso de elementos de control solar, fue posible conseguir un nivel de confort que en muchos ambientes sería suficiente sin tener que usar fuentes de energía convencionales.

Actualmente no existen muchos proyectos arquitectónicos que se adecuen al contexto, desaprovechando los recursos naturales que ofrece el lugar.

## **1.2. Formulación de problema**

¿De qué manera mejorara la calidad de servicio de los turistas al implantar un albergue turístico y recreativo en la ciudad de Tarapoto?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivos General**

Brindar una propuesta arquitectónica para mejorar la calidad de servicio de los turistas al implantar un albergue turístico recreativo en la ciudad de Tarapoto.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Identificar las características espaciales, antropométricas y ergonómicas para las distintas actividades a realizar.

Aprovechar conceptos constructivos de la ciudad combinados con la tecnología actual sin perder la identidad de la zona para lograr un buen diseño.

Diseñar un albergue turístico y así mejorar la calidad de servicio.

Conocer el tipo de usuario que va a utilizar. Y mejorar la demanda del turismo en la ciudad de Tarapoto implantando un albergue turístico y recreativo.

Prever satisfacer todas las necesidades y expectativas del turista, con un albergue turístico recreativo.

#### 1.4. Justificación de la Investigación

El tema de albergue turístico y recreativo en Tarapoto, es una de las actividades que se convierte en necesidad que se considera motor de gran desarrollo en factores de sostenibilidad como la planificación, conciencia turística, infraestructura como elemento arquitectónico, etc. Visto necesario la realización de este equipamiento para así llegar a contemplar los servicios necesarios que Tarapoto requiere, ya que solo existen 3 albergues turísticos **Según DIRCETUR**. Habiendo la demanda turística y la población que llega a utilizar el albergue turístico y recreativo.

Tabla 2

*Ciudad de Tarapoto: Servicios turísticos*

<i>Servicios turísticos</i>			Tarapoto –morales – banda de shilcayo	Total
<i>Tipo de servicio</i>	Clase	Categoría	Cantidad	
		5 estrellas	0	0
		4 estrellas	0	0
	Hoteles	3 estrellas	7	7
		2 estrellas	6	6
		1 estrella	5	5
		3 estrellas	0	0
	Hostales	2 estrellas	3	3
		1 estrella	2	2
<i>Establecimiento de hospedaje</i>	Albergues	Albergues	3	3
	Apart hotel	4 Estrellas	1	1
	Ecolodge	Ecolodge	1	1
	Sin categoría		276	276
<i>total</i>				304

Fuente: <http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/encuestaMensual/index.aspx?anio=2015>

Elaboración propia - 2017

Se elaboró una propuesta arquitectónica que cumpla con los lineamientos necesarios y a su vez con las necesidades detectadas durante el proceso de la tesis, tomando criterios que sean convenientes para el proyecto y considerando normativas que el Reglamento Nacional De Edificaciones requiere y la encuesta desarrollar. También utilizar parámetros urbanísticos establecido por la Municipalidad Provincial de San Martín que ayudó a tener un desarrollo preciso.



La tesis pretendió resolver la necesidad de un albergue turístico y recreativo en la ciudad de Tarapoto con las mejores soluciones ya que el turismo es una actividad que en estos últimos años está creciendo favorablemente, que hace que la ciudad tenga un dinamismo económico, comercial y turístico. Con el fin de buscar una zona de relajación y conexión con otra cultura, con otro ámbito, que el turista busca.

#### **1.4.1. Conveniencia**

La tesis se justifica de manera que permitió a la mejora de la calidad de servicio de los turistas, que deben de brindar un albergue turístico recreativo y la satisfacción en los turistas que visitan la ciudad de Tarapoto.

#### **1.4.2. Relevancia social**

Con la tesis se buscó beneficiar a: Nuevas alternativas de pernoctar, población en general. También serán beneficiados muchas empresas y personas de nuestra ciudad.

#### **1.4.3. Valor teórico**

La tesis posee un valor teórico que permitirá comprender de qué manera la implantación de un albergue turístico en la ciudad de Tarapoto mejorará la calidad de servicio para la satisfacción de los turistas y siendo aplicado en otras investigaciones.

#### **1.4.4. Utilidad metodológica**

Sirve como antecedente para futuras investigaciones ya sea en Arquitectura o en distintas disciplinas académicas y científicas y los procedimientos realizados como encuestas, visitas de campo, observación directa, que sirven para el desarrollo de investigación científica.

#### **1.5. Limitaciones**

La principal limitación del estudio fue la dificultad para obtener información actualizada y sistematizada, la información actual que se encontró la más actualizada es el Plan estratégico regional de turismo de San Martín 2008 – 2013, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Encuesta Mensual de Establecimientos de Hospedaje. Por lo tanto se considera dicha información.

Una limitación para la elaboración de la tesis es el factor tiempo, el cual hace que se retrase el trabajo de las encuestas, entrevistas y visitas del terreno donde se realizó el diseño.

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA**

#### **2.1. Antecedentes**

Los antecedentes hacen referencia a los estudios sobre la importancia de un adecuado albergue turístico recreativo en la ciudad de Tarapoto y estrategias aplicables para mejorar los servicios prestados y lograr un confort adecuado.

Los estudios son importantes y deberían ser tomados en cuenta para mejorar el servicio a ofrecer, al mismo tiempo revalorar la biodiversidad existente, dar alternativas de solución, incrementar el turismo, la recreación, generando movimiento económico y lograr la revalorización del medio ambiente.

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

##### **2.1.1.1. Tesis de un albergue turístico en la ciudad de la antigua Guatemala Sonja Braudrexel Universidad Francisco Marroquin - 1999.**

Esta investigación hace referencia a un estudio detallado de la importancia turística en Guatemala como aporte económico, este proyecto menciona que un Albergue Turístico en la ciudad de la Antigua Guatemala puede llegar a ser un negocio rentable y tener un efecto positivo sobre la afluencia de turistas a este lugar. El objetivo de un albergue no es vender habitaciones, como lo hace un hotel tradicional, sino camas. El costo por huésped es bajo y se busca lograr un ambiente de camaradería y cooperación. Los albergues cuentan con una vasta historia alrededor del mundo, y han demostrado ser una buena alternativa a los hoteles y demás formas de hospedaje.

*La tesis ayudó en el aspecto de diseño arquitectónico. Y tener mucho en cuenta la cultura histórica de una ciudad, poder dar solución al equipamiento que planteo en la tesis.*

##### **2.1.1.2. Tesis de proyecto de factibilidad para la creación de un albergue agro turístico en Nangulvi, Canton, Cotacha Provincia de Imbabura y desarrollar el turismo comunitario de la zona. (2004 \_ 2005). Adriana Zalazar Universidad Tecnológica Equinoccial.**

El estudio del este proyecto definen que el turista prefiere actividades de descanso y sobre todo de un servicio personalizado. La arquitectura que se aplica es con materiales de la zona. La principal actividad del Albergue es relacionar el sitio con los servicios turísticos. El

proyecto ha establecido como principio básico, el desarrollo sostenible, es decir, generar una actividad amigable con el medio ambiente.

*El trabajo de investigación da una solución en la tesis a tener criterios de diseños ya que nos da la iniciativa de combinar el diario vivir de la ciudad y la relación con los turistas.*

**2.1.1.3. Planificación y diseño de un centro recreacional turístico en la finca La Ambateñita, Parroquia Bellavista, Cantón Santa Cruz, provincia De Galápagos” Leonardo Urquizo Universidad De Galapagos – Ecuador 2012.**

El turismo en Galápagos es el motor y base de la economía insular, sin embargo, se conoce muy poco sobre el desarrollo del modelo de operación turística en esa región. A medida que el tiempo avanza existen nuevas tendencias que tiene la demanda y hace que se abran novedosas actividades turísticas que con lleven a la conservación y armonía con la naturaleza. La propuesta de este proyecto puede desarrollar actividades económicas, microempresas, mejorar su infraestructura y sobre todo que los turistas puedan valorar la cultura, la calidad de los servicios y que tengan una aventura inolvidable que posee dicho sitio.

*La tesis ayudó a desarrollar el planteamiento del problema, porque en la ciudad de Tarapoto no existe un albergue con servicios satisfactorios.*

**2.1.1.4. Tesis de Juan Manuel Benitez Del Rosario calidad de servicio en la Industria Hotelera – Universidad De Las Palmas De Gran Canaria 2010.**

La calidad de servicio es un aspecto clave para lograr el éxito en un sector tan competitivo como la industria hotelera. En este sentido pretendo ofrecer una visión que sitúe la calidad de servicio como eje central del análisis de evaluación de los resultados que se obtienen en un hotel, rompiendo el análisis simplista, aunque importante, de los ratios financieros o la evaluación semántica de las diferentes dimensiones departamentales.

De esta forma, se amplía el horizonte de los gestores enriqueciendo el diagnóstico y la posible toma de decisiones para mejorar los procesos que ayuden a obtener una mejor valoración de los servicios que se prestan en el hotel. En la industria turística, el hecho de que una cadena presente un adecuado patrón de calidad de servicio determina no sólo sus resultados de satisfacción a corto plazo durante la visita del turista, sino su sostenibilidad a largo plazo, ya que estos presentan dos características relevantes dentro de esta industria, por un lado, la fidelización de los turistas, es decir, visitan los establecimientos de la cadena;

y además actúan como embajadores de los hoteles del grupo mediante mensajes positivos que se dan al núcleo cerrado de sus familiares y amigos.

Por tanto, la sostenibilidad del grupo hotelero no puede vivir de espaldas al desarrollo integral de los planes de mejora de la calidad del servicio como una estrategia preferente para asegurar su éxito al nivel global en el que se mueve la industria.

Además hay que tener en cuenta que los hoteles, ya sean independientes o de grupos, también realizan esfuerzos notables en esta línea, por lo que la calidad de servicio como se verá a lo largo de esta tesis no sólo depende de los resultados de los departamentos propios sino de los estándares que el conjunto de la industria determina como referentes.

*La presente tesis ayudó en el desarrollo del proyecto arquitectónico ya que el cliente debe de tener una satisfacción al buen servicio de calidad que se los brinda quiere decir, a darle una arquitectura agradable con una identidad propiamente dicha.*

## **2.1.2. Antecedente nacional**

### **2.1.2.1. Tesis de albergue turístico para montañistas (Ancash - 2008). Congroy Ganoza Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas.**

El estudio de tesis de este proyecto pretende exponer los recursos con los que cuenta el Perú para la práctica del montañismo en la zona de la Cordillera Blanca y todos los componentes necesarios para llevar a cabo un proyecto que atienda las necesidades del montañista en la zona. Es así que se busca crear un proyecto arquitectónico en el que se logre la satisfacción de todas las necesidades del turista de montaña, tanto de hospedaje como de recreación, apoyándolo con la ayuda capacitada de guías de montaña en un lugar adecuado. Logrando de esta manera la mejora del turismo de montaña en la zona, volviéndolo recurrente.

*La tesis aportó desarrollar los objetivos, ya que el proyecto arquitectónico busca lograr la satisfacción de todas las necesidades del turista, tanto de albergue como de recreación.*

### **2.1.2.2. Tesis de albergue turístico cultural – Caral (2009) Nicole Almenara Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas.**

El estudio de tesis de este proyecto en Caral cuenta con los recursos suficientes mas no con la infraestructura necesaria para brindar al turista toda la comodidad que se merece, siendo esto mi punto de partida para la solución de una dotación coherente de equipamiento para la

realización de las actividades turísticas y recreativas en este lugar, que convierta a este lugar en un verdadero anfitrión por las posibilidades que posee.

*La tesis ayudó a formular planteamiento de problema ya que habla de faltas y falencias de albergues turísticos de acuerdo al entorno donde está situado.*

*También ayudó a desarrollar el diseño arquitectónico porque habla de las características de los turistas y el motivo por lo cual visitan las ciudades.*

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Arquitectura y turismo**

En las siguientes líneas se cita ideas en base a teoría de especialista en el tema:

#### **Teoría de la arquitectura hoy**

Después del neoclásico viene una época de mucha libertad en la arquitectura. Se producen muchas corrientes con una vida más o menos efímera, y aunque algunas de éstas son importantes y producen obras de gran notoriedad ninguna se impone de manera absoluta a las demás. En la arquitectura, el artista tiene libertad para mezclar diversos estilos arquitectónicos, utilizando elementos provenientes de diversas culturas. Por esto se puede decir que el periodo inmediatamente posterior al neoclásico no es excluyente, lo cual permite una creación más libre de lo que había sido posible hasta ahora. Como está dicho, las teorías van y vienen. En ese periodo es importante señalar las palabras del arquitecto francés Violet le Duc. Este arquitecto estudió la arquitectura clásica al mismo tiempo que las obras góticas, y en su opinión no podía limitarse el conocimiento a uno solo de estos campos, si no que debía dominarse ambos. La inspiración, según le Duc, podía venir tan pronto de una como de otra fuente. Tal era el marco histórico y social de la arquitectura a finales del siglo XIX y principios del XX. **(Ettinger Mc Enulty, Catherine, Arquitectura contemporánea, 2008, p. 46).**

#### **2.2.1.1. Según la organización mundial de turismo**

La calidad es la apuesta más segura para lograr competitividad. Es decir las organizaciones turísticas deben garantizar a los clientes que son capaces de responder a sus necesidades, deseos y expectativas, mejor que los competidores. Su objetivo es claro: satisfacer a los clientes en todos los ámbitos, logrando de esta manera beneficios mutuos para visitantes,

empresas y residentes. La calidad del turismo es una amalgama de servicio, instalaciones y organizaciones. Por tanto puede hacerse desde una perspectiva individual (calidad del entorno, calidad de un hotel, etc.) o desde una perspectiva general, calidad del transporte, calidad del destino turístico.

#### **2.2.1.2. Según Kurt Y Clow (1999) – Calidad de servicios**

Menciona que en la actualidad las empresas, a fin de tener éxito necesitan centralizarse en el cliente y en buscar satisfacción por medio de la calidad de servicios. Hora bien esto nos lleva al hacerlo bien y a la primera vez, superando las expectativas del cliente. La calidad no es más que un punto de vista sobre el valor del producto, aunque existan otras funciones para este término, por lo que, esta calidad puede ser realmente desafiante cuando sucede lo inesperado, ya que son acontecimientos con una carga adicional sobre la capacidad de dar calidad el servicio, debido a que en la actualidad los clientes no solo desean mejor servicios sino lo que esperan.

#### **2.2.1.3. Según Mendoza (2007) – Calidad de servicios**

Declara que el atributo que contribuye, fundamentalmente, a determinar la posición de la empresa en el largo plazo es la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Este mismo autor resalta que específicamente la calidad de servicios hoy en día se ha vuelto requisito imprescindible para competir en todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuneta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, con muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de proceso.

#### **2.2.1.4. Según proceso de formación de la lealtad del huésped: teoría y prueba Empírica Jorge Zamora G. , Arturo Vásquez-Párraga , Fernanda Morales D ., y Carolina Cisternas R**

Este trabajo examina el proceso de formación de la lealtad del cliente en las decisiones de alojamiento en hoteles. La gestión de la lealtad se ha convertido en un paradigma empresarial de la era post moderna, vinculando clientes con marcas y/o imágenes corporativas. Los clientes leales vuelven y a la larga forman la base de un negocio estable y próspero. Algunos autores han supuesto que la lealtad es causada directamente por la satisfacción del cliente.

Sin embargo, se ha demostrado también que la satisfacción no genera por sí sola la lealtad. Este estudio busca explicar por qué el huésped (cliente de hoteles) puede estar satisfecho pero, al mismo tiempo, no ser leal al producto, marca o empresa.

La evidencia de clientes de hoteles en Chile fue recolectada mediante una encuesta de huéspedes en tres tipos de hoteles. Los resultados indican que el proceso de formación de la lealtad comienza con la satisfacción, luego requiere desarrollar la confianza y, finalmente, exige llegar al compromiso para así obtener la lealtad del huésped.

**2.2.1.5. Según albergue ecoturístico Jukumari - Oruro” - Univ. Juan Carlos López Benito- 19 De Diciembre 2007 La Paz Bolivia**

En la introducción se pudo indicar lo siguiente: el ecoturismo es un potencial turístico novedoso y elemento importante como generador de divisas y labor, más aun en circunstancias de diversificación de la oferta turística que apunta decididamente hacia propuestas nuevas, creativas y mejor aún que incorporar la naturaleza como elemento central. Además que las financiadoras para la ejecución de este tipo de infraestructura resaltan la originalidad de los alojamientos ecológicos. Las características es de darles la comodidad y confort, con las áreas: alojamiento, administración y servicios.

Justificamos en las últimas décadas teniendo como conocimiento de la realidad el ecoturismo ha sido y es una de las áreas de mayor crecimiento, contribuyendo significativamente al desarrollo económico, social y cultural. Sin destruir la ecología, por el cual se lo denomina “Industria sin Chimeneas”.

Según **Albergue Ecoturismo Jukumari** el problema es la desculturización, la apropiación de algunos materiales atípicos, la falta de visión y el desconocimiento de sus diversos atractivos turísticos, propician el abandono y desempleo de sus comuneros. El objetivo general es Diseñar una infraestructura adecuada, ecológica y turística con identidad propia.

Según **Albergue Ecoturismo Jukumari** su objetivos son, explotar por intermedio del turismo todos los valores, históricos, culturales, étnicos, que conservan su riqueza, que no se está aprovechando de forma apropiada.

Según **Albergue Ecoturismo Jukumari** su conclusión difundir la construcción de este tipo de proyectos con fines turísticos, mucho más al utilizar las viviendas del lugar que en general responden a estas regiones del altiplano, similar al éxito con que se proyectan las laka’utas en el sector, trayecto Oruro- La Paz. También queremos evitar construcciones no adecuadas al medio donde se va a realizar el proyecto.

Las recomendaciones es así que el presente proyecto ayudó a diseñar con la naturaleza y la riqueza cultural de las comunidades rurales de nuestra patria Bolivia y sobre todo nuestro

Oruro. No queremos este tipo de construcción y mezcla de materiales del lugar y materiales atípicos que sucede en el parque Sajama.

#### **2.2.1.6. Según, Venancio Bote En 1988**

Hablaba de cuatro tipos de alojamiento específicamente rurales: hoteles rurales de calidad, casas de alquiler rehabilitadas, alquiler de habitaciones y camping rurales (**Bote Gómez, 1988**). Desde entonces, una década más tarde, la situación ha variado sustancialmente, se han desarrollado los alojamientos rurales de un modo, vertiginosos, proliferando los tipos, subtipos, variedades, etc., de una forma que podríamos calificar como exagerada.

Cada comunidad autónoma ha intentado crear un tipo de alojamiento diferenciado del resto, que sirviese como insignia del turismo rural de la región, como símbolo de diferenciación (tanto Blanco 1996, como la Secretaría General de Turismo 1996, ofrecen un listado detallado de todas las denominaciones y tipos de vivienda reglamentadas por las comunidades autónomas). (**Javier Solsona M.,S.F., p. 01**).

En cierto modo, en lugar de conseguirse este efecto, se ha confundido un tanto a la demanda, aunque por otra parte, se ha logrado, en ocasiones, ligar el concepto cultural de la región al tipo de alojamiento, lo cual tiene gran aceptación entre los "consumidores" de ocio en espacio rural. Pese a esta multitud de denominaciones pueden diferenciarse cinco tipologías básicas de alojamiento dentro de las cuales se deberían incluir los diferentes subtipos:

##### **a. Casa rural**

Alojamiento en habitaciones en vivienda habitada por los propietarios. En la mayor parte de los casos incluye servicios de alojamiento y desayuno. Es **frecuente** que existan servicios o espacios comunes (sala de estar, comedor, baños). Normalmente estos establecimientos sirven como complemento de la economía doméstica. Pueden ser viviendas en núcleos urbano-rurales o en explotaciones agrarias o ganaderas. (**Javier Solsona M.,S.F., p. 02**).

##### **b. Casa rural de alquiler**

Se caracterizan por la inexistencia de servicios complementarios, sólo alojamiento. La casa queda a entera disposición del usuario. Es similar a un alquiler convencional. Pueden ser viviendas en núcleos urbano-rurales o en el campo. (**Javier Solsona M.,S.F., p. 02**).



### **c. Hotel rural**

Normalmente pequeños establecimientos hoteleros de carácter familiar, gestionados de forma muy similar a los hoteles convencionales. Es frecuente que estos hoteles se distingan por la originalidad de los edificios en los que se establecen, en muchos casos se trata de edificios característicos de la arquitectura y cultura tradicional rehabilitados. (**Javier Solsona M.,S.F., p. 02**).

### **d. Albergue rural**

Alojamientos en los que se dan ciertas peculiaridades: habitaciones compartidas por grupos, normalmente hay una orientación hacia una filosofía ecológica, etc. Se suelen ofrecer cierta variedad de servicios y actividades complementarias. Se intenta implicar al cliente en la vida diaria del establecimiento. Como en casos anteriores, se pueden dar en los propios núcleos urbano-rurales o en el campo. Orientado principalmente a grupos. Camping rural: zonas adaptadas para la instalación de pequeños campamentos en tiendas, caravanas, etc., en instalaciones o terrenos anejos a la casa rural o de campo, casa que está habitada por el propietario de la explotación agrícola o ganadera (**Javier Solsona M.,S.F., p. 02**).

#### **2.2.1.7. Según, estudio de pre-factibilidad para la instalación de un hospedaje para turistas que experimentarán turismo vivencial, en la Provincia De Tarma - Alexis Luis Mateo Yurivilca – Julio 2019**

La implementación de un hospedaje denominado “Almayu Ecolodge” para turistas que experimentarán turismo vivencial, en la provincia de Tarma. El proyecto está dirigido al segmento de turistas extranjeros de alto poder adquisitivo (principalmente turistas extranjeros provenientes de Estados Unidos y Europa) que vienen al Perú a realizar turismo de naturaleza. La propuesta de valor está basada principalmente en ofrecer un servicio de calidad dentro de un concepto ecológico (las personas muestran interés por cuidar el medio ambiente, buscando siempre productos que son percibidos como de menor impacto sobre el medio ambiente) y una infraestructura sobre un terreno de 3,734 m<sup>2</sup> estratégicamente ubicado en el distrito de Acobamba. (**Alexis Luis Mateo Yurivilca, 2009, p. 02**.)

### **2.3. Definición Términos Básicos**

#### **a. Albergue Turístico**

De acuerdo a lo que predica la Asociación Argentina de Albergues de la Juventud, los albergues son más que un simple alojamiento, son la “manera joven de viajar” dado que no

tiene que ver con la edad sino con las ganas de disfrutar un espacio de encuentro y la posibilidad de conocer gente a precios económicos, ya sea que se viaje solo o en grupo, por unos días o por todo el año. **(Conte, 2009, S.F., p. 48)**

#### **b. Albergue Turístico**

Se define Albergue como un Establecimiento de Hospedaje fuera del área urbana cuyo giro principal consiste en brindar servicio de alojamiento a determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses comunes, los que determinarán la modalidad del mismo. **(Reglamento de establecimiento de viaje, 2008).**

#### **c. Bungalows**

Establecimientos conformados por varias unidades de hospedaje aisladas pero dentro de una misma área. Cada unidad de hospedaje cuenta con una o más habitaciones, baño, estancia, comedor y cocineta con utensilios de cocina, se ofrece el servicio de cambio de blancos y limpieza de la unidad. Se ubican generalmente en zonas de temperaturas cálidas. **(Organización Mundial del Turismo, 1995, p. 15).**

#### **d. Calidad Del Servicio**

La calidad del servicio, es un concepto acogido por las organizaciones en los últimos años, dada la necesidad de ser competitivos frente a la ampliación de la oferta de los diferentes servicios en el mercado. Para el viajero, este concepto es global, es decir, que todas las experiencias generadas en una visita conllevan a la definición de un servicio de calidad y por ende a la satisfacción que genera el mismo.

Al hablar de satisfacción necesariamente se debe abordar el tema de calidad, la cual está ligada a los resultados percibidos por un viajero al momento de utilizar un hotel las experiencias generadas en una visita conllevan a la definición de un servicio de calidad y por ende a la satisfacción que genera el mismo. Al hablar de satisfacción necesariamente se debe abordar el tema de calidad, la cual está ligada a los resultados percibidos por un viajero al momento de utilizar un hotel.

#### **e. Centros De Conferencia**

Establecimientos que ofrecen instalaciones para congresos, conferencias, cursos, formación vocacional, meditación, etc. En general, el alojamiento está reservado a los participantes en las actividades especializadas organizadas por el establecimiento. **(Organización Mundial del Turismo, 1995, p. 15).**

#### **f. Confort Térmico**

El confort térmico se define en la Norma ISO 7730 como "Esa condición de mente en la que se expresa la satisfacción con el ambiente térmico". Una definición en que la mayoría de las personas puede estar de acuerdo, pero también es una definición que no se traslada fácilmente a parámetros físicos. El ambiente térmico se considera junto con otros factores como la calidad de aire, luz y nivel de ruido. **(Norma ISO 7730)**

#### **g. Demanda Turística**

Comprende el total de personas que viaja o desea viajar para usar las instalaciones y servicios turísticos ubicados en lugares distintos al de residencia y trabajo de los usuarios. Por lo tanto, está formada por el conjunto de consumidores o posibles consumidores de servicios turísticos. **(Organización Mundial del Turismo, 1998, p. 45).**

#### **h. Diseños de albergues**

Para un buen diseño de un albergue debes de tener muchos aspectos importantes como, materiales y construcción, determinantes en climas templados y húmedos, determinantes en climas cálidos y secos, determinantes en climas fríos, ventilación, practicas locales relativas a la adquisición de agua, saneamiento básico y eliminación de desechos e identificación de riesgos vectoriales.

#### **i. Diseño de Albergues en campings**

Es bastante habitual que junto al espacio para las caravanas y las tiendas de campañas muchos campings tengan algunos edificios para alojarse de una forma más convencional. Se caracterizan por tener un diseño de Algunos tienen, otras habitaciones dobles y también es usual disponer de alguna habitación comunitaria.

#### **j. Diseño de albergues juveniles**

En Europa existen varias redes de **albergues juveniles** que tienen precios especiales si no superas determinada edad, y precios más económicos si te sacas su carnet. Su intención es abrir la posibilidad de viajar y conocer el mundo a aquellas personas que tienen entre 18 y 30 años, que suelen tener menos recursos económicos. También puedes encontrar albergues juveniles de este tipo en países como Turquía, Marruecos, Japón, Brasil, México.

#### **k. Ecoturismo**

Corresponde a un tipo de turismo que involucra un viaje hacia áreas naturales no

contaminadas o relativamente poco alteradas con el propósito de estudiar, admirar y disfrutar del paisaje y sus plantas y animales salvajes, así como de la cultura local. **(Cabellos Lascurain, 1988).**

#### **l. Malocas**

Un tipo de edificación rural utilizado en la zona amazónica con características particulares adecuado al clima del lugar. **(Freire, 2002)**

#### **m. Recreación**

Es el desenvolvimiento placentero y espontáneo del hombre en el tiempo libre, con tendencia a satisfacer ansias sico - espirituales de descanso, entretenimiento, expresión, aventura y socialización. **(Cutrera, 1983).**

#### **n. Turismo**

Fenómeno resultante de la coincidencia inmediata o mediata de diversos factores que se generan por el desplazamiento temporal de personas, que teniendo entre otros motivos, la recreación y el descanso, visitan lugares diferentes al de su domicilio habitual e intercambian por dinero, bienes y servicios para la realización de actos particulares de consumo. **(Colombia, Ministerio Comercio, Industria y Turismo ,2009).**

#### **o. Turista**

Persona que hace una o más excursiones, especialmente alguien que hace esto por recreación; alguien que viaja por placer o cultura, visitando varios lugares por sus objetos de interés, paisaje, etc. **(Diccionario Inglés Oxford del año 1800).**

#### **p. Turismo Receptor**

Incluye las actividades de visitantes no residentes en una zona determinada que se halla fuera de su entorno habitual durante no más de doce meses consecutivos con fines de ocio, negocios u otros motivos. **(Organización Mundial del Turismo, 1995, p. 9)**

#### **q. Tasa De Ocupación**

Corresponde a la proporción de habitaciones o plazas-cama de un establecimiento de alojamiento colectivo de turismo ocupado durante un cierto período de tiempo, por ejemplo, noche, mes, año. **(Organización Mundial del Turismo, 1995, p. 11)**

#### **r. Visitante**

Persona que se desplaza a un lugar distinto al de su entorno habitual por un período inferior

a 12 meses por cualquier motivo, excepto ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado, personas refugiadas y migrantes, diplomáticos, trabajadores fronterizos y estacionales, viajeros laborales o aquellos cuyo propósito sea cambiar de residencia o búsqueda de trabajo. Se dividen en turistas y excursionistas. Naciones Unidas, 1994).

### **Estándares de calidad de los servicios de hospedajes**

Cabe resaltar la diferencia entre una norma y un estándar; las normas son de cumplimiento obligatorio, mientras que los estándares pueden ser definidos por cada empresa con la finalidad de mejorar la calidad de su servicio

### **Estándares de buenas prácticas en la gestión del servicio:**

#### **a. Recepción**

Para Coral (2006) Este departamento tiene gran importancia, para el desarrollo operativo del hotel, pero en especial para, la integración de su imagen, positiva o 58 no con el huésped a que atiende. El trato familiar y personalizado que ofrece un hotel, encuentra su máxima expresión representación en el área de recepción. La recepción es uno de los lugares más importantes del hotel para el huésped y el mismo hotel. En este lugar el huésped se registra, se solucionan varios de sus problemas, recibe información del hotel y del destino, recibe y entrega mensaje.

#### **b. Oficinas**

Es recomendable que la empresa destine un ambiente para poder organizar la documentación de la empresa, y también para ser destinado a trabajos administrativos.

#### **c. Áreas de personal**

Para MINCETUR (2008), considera que el establecimiento debe facilitar al personal espacios adecuados para el cambio de vestimenta, en los cuales la ropa de trabajo no debe entrar en contacto con la ropa de uso personal. Dichos ambientes o vestuarios deben estar separados de los servicios higiénicos, contar con apropiada iluminación, ventilación y mantenerse en buen estado de conservación e higiene, asimismo contar con materiales de apoyo, tales como bancas, sillas y sistemas de seguridad (p. 29).

#### **d. Áreas comunes**

Para MINCETUR (2012), se considera como áreas comunes, a las áreas que utiliza el huésped, el personal y el público en general en horario determinado por el establecimiento;

a su vez se clasifican en: zonas externas (fachadas y ubicación), zonas nobles (uso exclusivo de los huéspedes) y zonas internas (oficinas, vestidores, comedor, etc.). Su objetivo es brindar al personal y público en general confort, adecuado estado de funcionamiento, limpieza y así tener un impacto agradable a la vista. Son fundamentales para causar una buena impresión desde el primer contacto con el huésped (p. 32).

#### **e. Habitaciones**

Las habitaciones tienen como objetivo brindar comodidad a los huéspedes y a la vez deben estar equipados para brindar mayor confort durante su estadía y momentos de descanso. Las habitaciones son la razón de ser de todo establecimiento de hospedaje. Una habitación de calidad debe cumplir con 3 aspectos: perfecto estado de limpieza, correcto estado de funcionamiento y buena presentación. Según Ahmad Ismail (2001), habitación de hotel implica comodidad, privacidad, seguridad para sus ocupantes.

Los hoteles ofrecen diferentes tipos de habitaciones que varían en tamaño, lujo y comodidades. El aspecto de una habitación de hotel se ve afectado por la ubicación del hotel mismo, su mercado y el nivel del servicio prestado. ", los tipos de habitaciones de hotel también varían según el número de ocupantes. Cuando el cliente se hospeda en un hotel, uno de los elementos que pone especial atención es el tipo de habitación que va a escoger. Si bien es cierto que hay varios tipos y que muchos de éstos pueden adaptarse a las necesidades de algún huésped, hay factores como el precio y el número de personas que tiene que ser analizados antes de tomar una decisión.

#### **f. Tipos de habitaciones**

Individual, doble de uso individual, habitación doble, con cama supletoria, habitación triple: simple, junior suites, suite nupcial.

#### **g. Almacén de pisos**

MINCETUR (2008), indica que los almacenes o áreas de almacenamiento deben ser de material resistente que permita una fácil limpieza, deben mantenerse limpios, secos, ventilados, protegidos contra el ingreso de animales como roedores y personas ajenas al servicio, asimismo se debe limpiar con frecuencia las bandejas o anaqueles.

#### **h. Comedor**

Para Coral (2000), manifiesta que el comedor es el espacio físico destinado a la prestación del servicio de comidas y bebidas. No hay que olvidar que este espacio lo utiliza tanto el

cliente como el propio personal. El objetivo básico que debe plantearse en el diseño del comedor es la consecución de un ambiente adecuado en función de una serie de factores que influyen en este ambiente.

#### **i. Cocina**

Para MINCETUR (2008), Las cocinas bien diseñadas hacen más fácil el trabajo de mantener alimentos sanos ya que facilitan la limpieza y desinfección reduciendo los peligros de contaminación cruzada y al contar con la fluidez necesaria para el proceso de elaboración, desde la preparación previa hasta el servido, disminuyendo el tiempo que los alimentos pasan en la zona de temperatura de peligro (50 C a 60o C). En tal sentido, se recomienda que la cocina cuente con un área suficiente para abastecer el número de raciones según el movimiento del establecimiento, que está ubicada próxima al comedor y además cuente con fácil acceso al de almacenamiento de las materias primas.

#### **j. Gestión del servicio**

Para MINCETUR (2011). Reservas y Recepción es un área de suma relevancia para el establecimiento de hospedaje, pues se halla en continuo contacto con el huésped desde la reservación hasta la despedida y facturación. De tal manera, que tienen una serie de momentos of truth (momentos de la verdad) frente al mismo.

#### **k. Reservas**

Para Hospitality & Service University (s.f.) Corresponde a las acciones necesarias para tomar y registrar el pedido o necesidad de acomodación del cliente, ya sea persona o grupo que requiera de un bloqueo de habitaciones (p. 11).

#### **l. Atención del teléfono**

Para Hospitality & Service University (s.f.) Corresponde a las acciones que debe ejecutar el personal para gestionar llamadas y servicios asociados desde y hacia el cliente (p.11).

#### **m. Ingreso del huésped**

Para Hospitality & Service University (s.f.) corresponde a las acciones que se deben realizar al momento de recibir a un huésped en el hotel y donde se le saluda con una cordial bienvenida, se verifica la existencia de su reserva y la disponibilidad de habitaciones, se establece la forma de pago y se le asigna la habitación.(p.11).

**n. Estadía del huésped**

Para Hospitality & Service University (s.f.) corresponde a las acciones que se deben realizar para atender y dar respuestas a necesidades y requerimientos de los clientes. (p.11)

**o. Salida del huésped**

Para Hospitality & Service University (s.f.) Involucra las acciones de preparar el estado de cuenta del pasajero, recibir el pago y dar la despedida al cliente. (p.11).

**p. Limpieza de habitaciones**

Para Hospitality & Service University (s.f.) Corresponde a las acciones y trabajo que realiza el personal para preparar y disponer las habitaciones (p.11). Según ICTE (2000), el buen estado y confort de las habitaciones es el elemento medular en el sistema de servicios que ofrece un establecimiento de hospedaje.

**q. Limpieza de áreas comunes**

Las áreas comunes del hotel son objeto de una limpieza diaria por parte del personal de limpieza. Se consideran zonas comunes las siguientes: recepción, entrada del hotel, aseos, comedor del personal, exteriores, pasamanos, cristales.

Según ICTE (2000), por áreas comunes se entienden aquéllas destinadas a su uso por la clientela del hotel, como: Vestíbulo, Bar/Cafetería, Salones, Cocina, Comedor, Piscina, etc.

**r. Preparación de alimentos y bebidas**

Para MINCETUR (2008) En los establecimientos de hospedaje pequeño, por lo general, el área de Alimentos y Bebidas suele centrarse básicamente en la preparación del desayuno, ya que es el servicio que se brinda siempre y está incluido en la tarifa de alojamiento en la mayoría de los casos.

**s. Servicio de alimentos y bebidas**

Según el Programa de Asistencia a Pequeños Hoteles de Centroamérica (2006), es un departamento que da uno de los mayores ingresos al hotel de manera complementaria, a la vez con habitaciones, conferencias y reuniones en los salones destinados a este efecto son uno de los principales responsables de la alta ocupación en esta área de servicio. El servicio de alimentos y bebidas de un hotel es el área.

**t. Mantenimiento**

Es uno de los departamentos más importantes, ya que vela el buen funcionamiento del



edificio y el equipo del hotel, para así lograr la plena satisfacción del huésped durante su estancia.

### **Cuadro comparativo de estándares de servicio en establecimientos de hospedaje categoría albergue en la ciudad de Tarapoto**

Se realizó una comparación de estándares de servicio en establecimientos de hospedaje categoría albergue en la ciudad de Tarapoto.

Tabla 3

*Cuadro comparativo de estándares de servicio en establecimientos de hospedaje categoría albergue en la ciudad de Tarapoto*

<b>ESTÁNDARES</b>	<b>Albergues</b>		
	<b>La jungla</b>	<b>Los Huingos Albergue</b>	<b>Madera Labrada</b>
<i>Recepción</i>	X	X	X
<i>Oficinas</i>	X		X
<i>Áreas de personal</i>			
<i>Áreas comunes</i>	X		X
<i>Habitaciones</i>	X	X	X
<i>Almacén de pisos</i>	X	X	
<i>Comedor</i>	X	X	X
<i>Cocina</i>	X	X	X
<i>Gestión del servicio</i>	X	X	X
<i>Reservas</i>	X	X	X
<i>Atención del teléfono</i>	X	X	X
<i>Ingreso del huésped</i>			X
<i>Estadía del huésped</i>	X	X	X
<i>Salida del huésped</i>	X		X
<i>Limpieza de habitaciones</i>	X	X	X
<i>Limpieza de áreas comunes</i>	X	X	X
<i>Preparación de alimentos y bebidas</i>	X	X	X
<i>Servicio de alimentos y bebidas</i>	X	X	X
<i>Mantenimiento</i>	X	X	X

Fuente: Elaboración propia – 2017

**Interpretación:** se entendió que los albergues turísticos en la ciudad de Tarapoto cumplen con la mayoría de los estándares de servicios.

### **Clasificación De Los turistas**

#### **a. Visitantes Internacionales**

Se entiende como tal a “toda persona que viaja, por un período menor de un año, a un país diferente de aquél en que tiene su residencia, es decir, fuera de su entorno habitual y cuyo

motivo principal del desplazamiento no es el ejercicio de una actividad remunerada en el país visitado”.

#### **b. Visitantes Nacionales o Internos**

Se define así a “toda persona que reside en un país y que viaja durante un período menor a doce meses a un lugar dentro de ese mismo país, pero distinto a su entorno habitual y cuyo motivo del viaje es diferente a realizar una actividad remunerada en el lugar que ha visitado”. Ambos tipos de visitantes, internacionales y nacionales o internos, contemplan tanto a personas que pernoctan, como a las que se consideran excursionistas. . (**Organización Mundial del Turismo, 1995, p. 11**).

#### **Clasificación de los visitantes**

##### **Los visitantes se clasifican en dos tipos**

**El turista:** Es todo visitante que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado. Su motivo principal de la visita es ocio, recreo y vacaciones que visitan a parientes y amigos, negocios y motivos profesionales, tratamientos de salud, religión/peregrinación y otros motivos.

Según la OMT (Organización Mundial del Turismo) menciona las características de un turista:

Los recursos naturales y culturales se conllevan para su uso continuo en el futuro, el tiempo que reportan los beneficios. El desarrollo turístico se planifica y gestiona de forma que no cause serios problemas ambientales se mantienen en mejora.

Se preocupa mantener un elevado nivel de satisfacción de los visitantes y el destino retiene su prestigio y potencial comercial.

Los beneficios.

**El excursionistas:** es todo visitante del día (que no pernocta) en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado. Se encuentran como pasajero de cruceros y tripulaciones durante el día.

## CAPITULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Metodología

El estudio que se realizó como parte de la tesis es

**Recolección de datos:** Etapa donde se investigó todos los datos necesarios para el proyecto.

**Estructuración de marco teórico:** Se procesó y ordenó la información obtenida y organizó para el desarrollo correcto del proyecto.

**Análisis de contexto:** Se analizó, observó el estado actual de los establecimientos, para poder plantear una propuesta de solución que contemple las normas.

**Proceso del proyecto:** Se realizó en base a la información obtenida.

**Propuesta de diseño:** Mejorar la calidad de servicio de los turistas con la implantación de un albergue turístico recreativo en la ciudad de Tarapoto.

#### 3.2. Tipos y niveles de investigación

##### 3.2.1. Tipo

**Experimental:** Proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos a determinadas condiciones o estímulos (variable independiente), para observar los efectos que se producen (variable dependiente). Se diferencia de la investigación de campo por la manipulación y control de variables.

**Dónde:**  $O_1 \times O_2$

$O_1$  = Como está en nivel de satisfacción de los turistas antes del proyecto.

$O_2$  = Como esta en nivel de satisfacción de los turistas después del proyecto.

##### 3.2.2. Nivel de investigación

**Nivel de investigación es descriptivo:** tiene como objetivo la descripción de toda la información que se ha llegado obtener durante la investigación, tomando en cuenta que las siguientes categorías no son rígidas, muchos estudios pueden encuadrarse sólo en alguna de estas áreas, y otros corresponden a más de una de ellas. Se utilizó distintos métodos como: estudios tipos encuesta, entrevistas, estudios de casos, estudios de desarrollos y evaluaciones.

### 3.3. Población Y Muestra

#### 3.3.1. Población

La población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación. (Morles, 1994, p. 17).

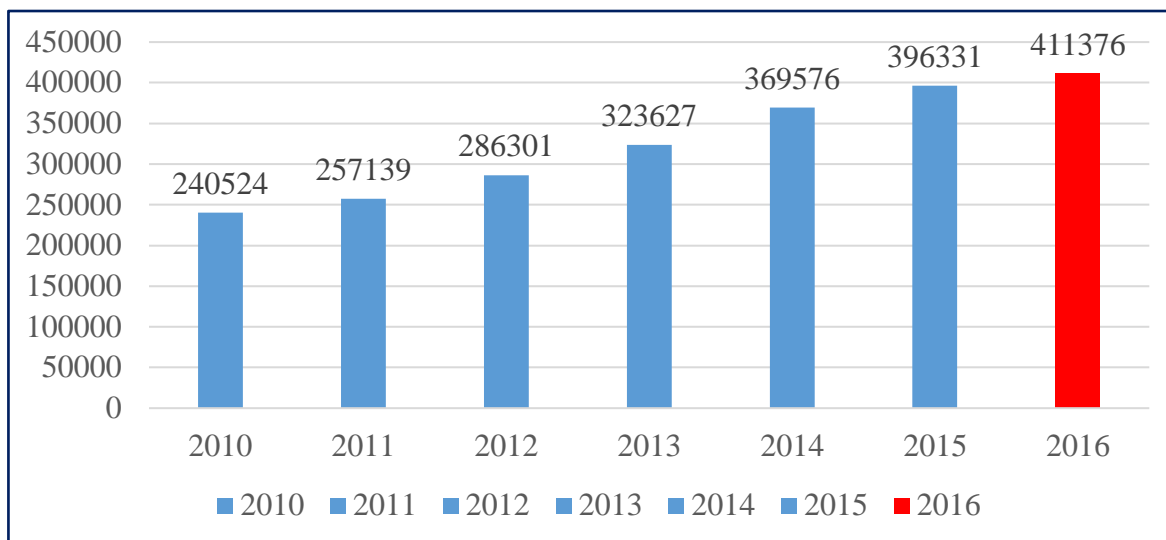
Para desarrollar la investigación, existe una determinada población que forma parte del estudio, las cuales se describirán de la siguiente manera y se usara **Arribo de huéspedes nacionales y extranjeros a los establecimientos de hospedaje colectivo, según departamento, 2010-2016, que suma a 411 376 turistas.**

**Tabla 4**

*Arribo de huéspedes nacionales y extranjeros a los establecimientos de hospedaje colectivo, según San Martín 2010-2016*

<i>Departamento:</i>	<b>San Martín</b>		
<i>Provincia :</i>	San Martín		
<i>Distrito :</i>	Tarapoto		
<b>AÑO</b>	<b>NACIONAL</b>	<b>EXTRANJERO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>2010</b>	235093	5431	240524
<b>2011</b>	251648	5491	257139
<b>2012</b>	281141	5160	286301
<b>2013</b>	317303	6324	323627
<b>2014</b>	360306	9270	369576
<b>2015</b>	388034	8297	396331
<b>2016</b>	401139	10237	411376

**Fuente:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Encuesta Mensual de Establecimientos de Hospedaje. (**Nota:** se tomó en cuenta el índice más alto de población de turistas de 365 días del año para poder tener posteriormente la muestra)



**Fuente:** Elaboración propia – 2017. **Nota:** se tomó en cuenta el índice más alto de población de turistas de 365

**Grafico 1** Arribo de huéspedes nacionales y extranjeros a los establecimientos de hospedaje colectivo, según San Martín 2010-2016

días del año para poder tener posteriormente la muestra

### 3.3.2. Muestra

La muestra es un "subconjunto representativo de un universo o población." (Morles, 1994, p. 54).

Para la tesis se tomó como referencia el índice más alto de huéspedes nacionales y extranjeros a los establecimientos de hospedaje colectivo que es en el año 2016, que viene a ser **411 376** personas según Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - Encuesta Mensual de Establecimientos de Hospedaje, para tener una población más exacta del total de personas que llegan a Tarapoto se dividirá entre **365 días** que viene a ser **1 127.05** personas que llegan diarios

$$T = N^{\circ} \text{ de turistas anual} / 365 \text{ días}$$

$$T = \frac{411376}{365} = 1127.06 \text{ TURISTAS DIARIO}$$

Las encuestas se hizo durante **7 días** calendarios a turistas que ya están volviendo de pernotar en nuestra ciudad para su lugar de origen durante, entonces para obtener la muestra seria **total de turistas diarios X 7 d. = ¿?**

$$T = N^{\circ} \text{ de turistas} \times 7 \text{ días}$$

$$T = 1127.06 \times 7 = 7889.42 \text{ DE TURISTAS} \times 7 \text{ días}$$

∴ el total de turistas es de turistas para realizar la muestra es de **7889.42 pers.**

### Fórmula para la obtención de a muestra

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

**N:** Tamaño de la muestra

**Z:** Es el nivel de confianza 95%= 1.96

**p:** Es la probabilidad de éxito 60%= 0.6

**q:** Es la probabilidad de fracaso 40%= 0.4

**E:** Es el nivel de error 5% = 0.05

**N:** Tamaño de población= 7889.42 turistas en 7 días.

$$n = \frac{(1.96)^2(0.6)(0.4)(7889.42)}{(0.05)^2(7889.42 - 1) + (1.96)^2(0.6)(0.4)}$$

$$n = \frac{7273.9190}{20.6430}$$

$$n = 352.37$$

∴ **la muestra sera de 352.37y se asume 353** Turistas a los cuales encuestaremos se dividirá en 7 días para saber cuántas encuestas se hará diaria  $352.37/7= 50.42$  turistas diario a encuestar.

### 3.4. Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos

Tabla 5

*Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

<i>Técnicas de Medición</i>	<i>Instrumentos de Medición</i>
<i>Encuestas</i>	Cámara fotográfica, grabadora y filmadoras.
<i>Revisión documentaria</i>	Lectura analítica
<i>Observación y análisis</i>	
<i>Análisis de contenido</i>	
<i>Entrevistas</i>	

**Fuente:** Elaboración propia - 2017

Mediante dichas técnicas, se obtuvo es la opinión directa de la población, los turistas, el cual es el objetivo, hacer que la calidad de servicio que se debe de brindar al turista en este caso los huéspedes que se quedan en los albergues de la ciudad Tarapoto, y el turista serán beneficiados con un nuevo albergue turístico recreativo.

**Las encuestas** se realizó a los turistas que ya están de regreso de su estadía en Tarapoto que constara un conjunto de preguntas en función de las **(variables y satisfacción)** especialmente diseñadas y pensadas para ser dirigidas a una muestra de población, que se considera por determinadas circunstancias funcionales a la investigación, con el objetivo de conocer la opinión de la gente determinada.

**La revisión documentaria** se realizó después de la investigación porque permitió como crear una idea del desarrollo y las características de los procesos y también de disponer de información que confirme.

**Observación y análisis** lo primero que se hizo es la observación a los turistas que están de regreso de sus estadía, posteriormente a ello se realizó lo que queremos analizar.

**El Análisis del contenido** se realizó el desarrollo de la encuestas, porque es una técnica que permitió analizar las cantidades de informaciones a partir de una muestra representativa.

**Entrevistas** se realizó a un grupo de minoritario de turista realizando un tipo de preguntas referente al tema a desarrollar. Que sirvió para poder comprobar y dar con mayor exactitud nuestra investigación.

### 3.4.1. Técnicas de medición

#### 3.4.1.1. Modelo de encuesta

<b>ENCUESTA</b>					
<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN – FACULTAD DE INGENIERÍA CIVIL Y ARQUITECTURA</b>					
<b>Estimado señor/a: la siguiente encuesta está centrada a turistas que se hospedaron en albergue turístico y que ya están de regreso para ello se realizó en función a las variables , y que usted pueda dar a conocer su opinión de CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TURISTAS CON AL IMPLANTACIÓN DE UN ALBERGUE TURÍSTICO RECREATIVO EN LA CIUDAD DE TARAPOTO. Su opinión es muy importante, sírvase responder las siguientes preguntas</b>					
					N° de encuesta
<b>I. DATOS GENERALES</b>					
1. Perfil demográfico					
a	Menos de 18 años	b	18-24 años	c	25-34 años
d	35-44 años	e	45-64 años	f	65 o más años
2. Sexo		Masculino			
		Femenino			
3. ¿Estado civil?					
a	Viudo (a)	b	Divorciado /separado (a)	c	casado (a)/ conviviente
d				d	Soltero (a)
4. ¿Cuál es el lugar de procedencia?					
a	Regional	b	Nacional	c	Internacional
5. ¿Qué le motivo venir a Tarapoto?					
a	Salud	b	Estudios	c	Turismos / vacaciones
d	Negocios/ comercio	e	Visita amigos / familia	f	otros
6. ¿Anteriormente donde te has alojado?					
a	Casa de familia	b	Apartamento de la empresa	c	Hotel
d	Albergues		Otros		
<b>II. VARIABLE DEPENDIENTE : MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TURISTAS</b>					
7. ¿Generalmente de cuánto tiempo fue su estadía en sus viajes?					
a	1-2 noches	b	3-4 noches	c	5-6 noches
d				d	Más de 6 noche
8. ¿Qué es lo más importante para ti a la hora de escoger dicho establecimiento?					
a	Infraestructura	b	Los ambientes que brinda	c	El servicio
d	Ubicación	e	Que sea recomendado	f	Otros
9. ¿Cómo piensa usted que puede mejorar la calidad de servicios hacia los turistas?					
a	Buen diseño	b	Ubicación	c	Accesibilidad
d	Diversificar ambientes	e	Teniendo para varios tipos de visitantes	f	Otros



<b>III. VARIABLE INDEPENDIENTE : ALBERGUE TURÍSTICO RECREATIVO TURISTAS</b>					
10. ¿Has estado hospedado alguna vez en un albergue turístico recreativo?					SI
					NO
11. ¿Considera usted que la ciudad de Tarapoto debe de contar con “ALBERGUE TURÍSTICO RECREATIVO”?					SI
					NO
Porque :					
12. ¿En cuál de los distritos te gustaría desarrollar el proyecto del albergue turístico recreativo?					
a	Tarapoto	b	Morales	c	La Banda de Shilcayo
13. ¿Qué tipo de arquitectura desearía desarrollar en el proyecto del albergue turístico recreativo?					
a	Arquitectura Regionalista		b	Arquitectura contemporánea	
c	Arquitectura Minimalista		c	Arquitectura moderna	
14. ¿Qué características particular le gustaría que tenga el albergue?					
a	Privacidad		b	Full acceso	
c	Diseño		d	Seguridad	
15. Las dimensiones de los espacios del albergue turístico que le gustaría					
a	Pequeños	b	Normales	c	Grandes
16. ¿Qué tipo de habitaciones le gustaría hospedarse?					
a	Matrimoniales y/o simples	b	dobles	c	Triples
				d	familiares
<b>IV. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALBERGUES</b>					
17. ¿Nivel de satisfacción de su estadía en el establecimiento?					
a	Muy satisfecho		b	Satisfecho	
			c	Regular	
d	Insatisfecho		e	Muy insatisfecho	
18. ¿Lo que más le agrado de su visita al establecimiento?					
a	Diseño de Restaurante		b	Diseño de Habitaciones	
			c	Diseño de Piscina	
d	Diseño del sum		e	Diseño de sauna y gym	
			f	Otros	
19. ¿Lo que menos le agrado de su visita al establecimiento?					
a	Infraestructura		b	Servicios	
			c	Confort	
d	Acceso		e	Ubicación	
			f	Otros	
20. ¿Recomendaría visitar dicho establecimiento?					SI
					NO
21. ¿Qué debería de mejorarse?					
a	Infraestructura		b	Servicios	
			c	confort	
d	Acceso		e	Ubicación	
			f	Otros	

**Muchas gracias por su tiempo y colaboración en la encuesta realizada**

**Pierr Bryan Albert Leveau Insapillo**

### **3.4.1.2. Modelo de entrevista**

#### **Entrevista a los turistas**

1. ¿Les gustaría que un nuevo albergue turístico recreativo cuente con los espacios necesarios para que se sienta satisfecho?
2. ¿Qué tan frecuente hace uso de los establecimientos hoteleros
3. En el establecimiento donde se encuentra alojado ¿Cuenta con los servicios necesarios? (Piscina, Gimnasio, Internet, Bar, Restaurant, Transporte, spa, gimnasio)
4. donde esta hospedado ¿le satisface sus necesidades?
5. ¿Cada cuánto tiempo viaja por algún motivo?
6. Con qué espacios y servicios les gustaría que contara nuevo albergue turístico recreativo

#### **Entrevista a los pobladores**

1. ¿qué tan importante es nuestra ciudad como destino turístico a nivel nacional son los establecimientos hoteleros?
2. Le gustaría ¿Qué haya un nuevo establecimiento hotelero, ósea un albergue turístico en la ciudad?
3. ¿Con que espacios y servicios? (Piscina, Gimnasio, Internet, Bar, Restaurant, Transporte, spa, gimnasio)
4. ¿se siente a gusto con los establecimientos hoteleros de la ciudad?
5. ¿cuáles son los principales problemas que observa en dichos establecimientos?
6. ¿cómo ve al futuro del sector hotelero en la ciudad en los próximos 5 o 10 años?

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados

##### 4.1.1. Procesamiento, descripción y análisis de información de encuesta

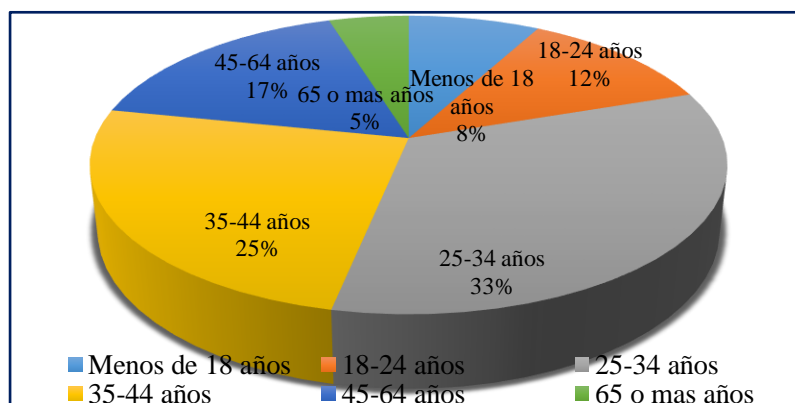
De la encuestas a los turistas de la ciudad de Tarapoto sobre “Mejorar La Calidad De Servicio De Los Turistas Con La Implantación De Un Albergue Turístico Recreativo En La Ciudad De Tarapoto”, se obtuvo los siguientes resultados:

#### Perfil Demográfico

Tabla 6  
*Perfil demográfico*

Perfil Demográfico		
Edades		
edad	Cantidad	%
Menos de 18 año	28	8%
18-24 años	42	12%
25-34 años	118	33%
35-44 año	88	25%
45-64 años	60	17%
65 o más años	17	5%

**Fuente:** Elaboración propia 2018



*Gráfico 2:* Perfil demográfico. (Fuente: Elaboración propia 2018)

## Datos personales

**Tabla 7**

*Datos personales - personas por sexo*

<i>Personas por sexo</i>		
<i>sexo</i>	Cantidad	%
<i>Masculino</i>	208	59%
<i>femenino</i>	145	41%
<i>Total</i>	353	100%

Fuente: Elaboración propia 2018

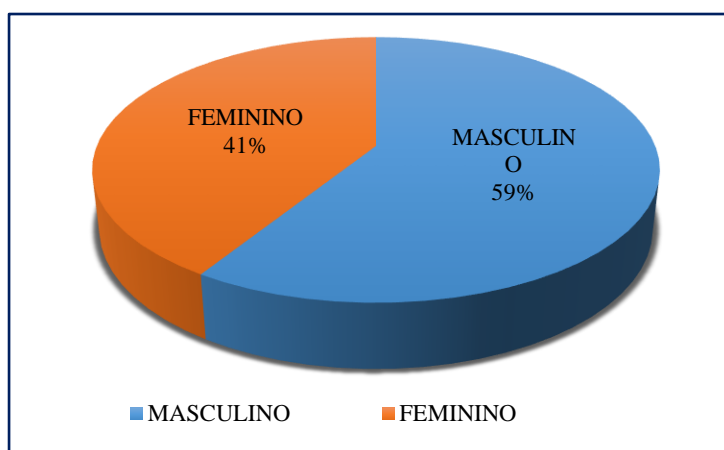


Gráfico 3: Datos personales. (Fuente: Elaboración propia 2018)

## Estado civil

**Tabla 8**

*Estado civil*

<i>Estado civil</i>		
<i>estado</i>	Cantidad	%
<i>Viudo (a)</i>	7	2%
<i>Divorciado (a)/ separado</i>	21	6%
<i>Casado (a) / conviviente</i>	176	50%
<i>Soltero (a)</i>	149	42%
<i>Total</i>	353	100%

Fuente: Elaboración propia 2018

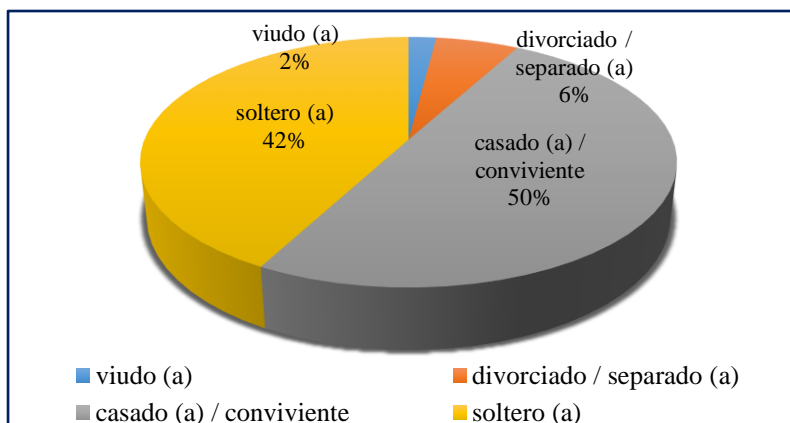


Gráfico 4: Estado Civil. (Fuente: Elaboración propia 2018)

### ¿Cuál es el lugar de procedencia?

**Tabla 9**

*Lugar de procedencia*

<i>lugar de procedencia</i>		
<i>Lugar</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
<i>Regional</i>	56	16%
<i>Nacional</i>	237	67%
<i>Internacional</i>	60	17%
<i>Total</i>	353	100%

Fuente: Elaboración propia 2018

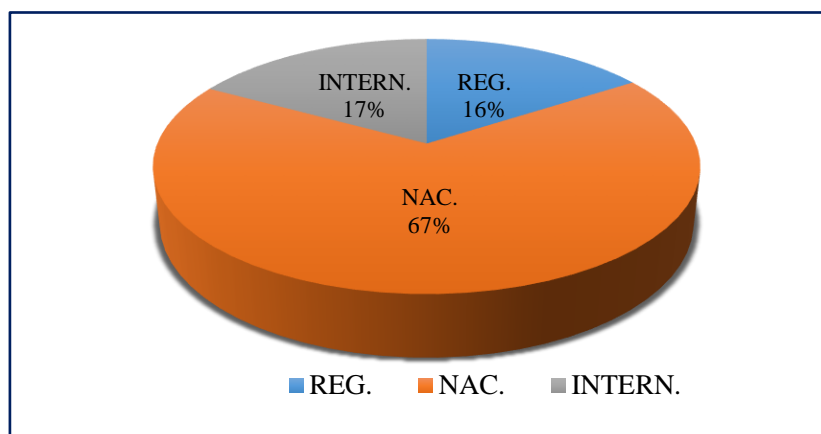


Gráfico 5: Lugar de procedencia. (Fuente: Elaboración)

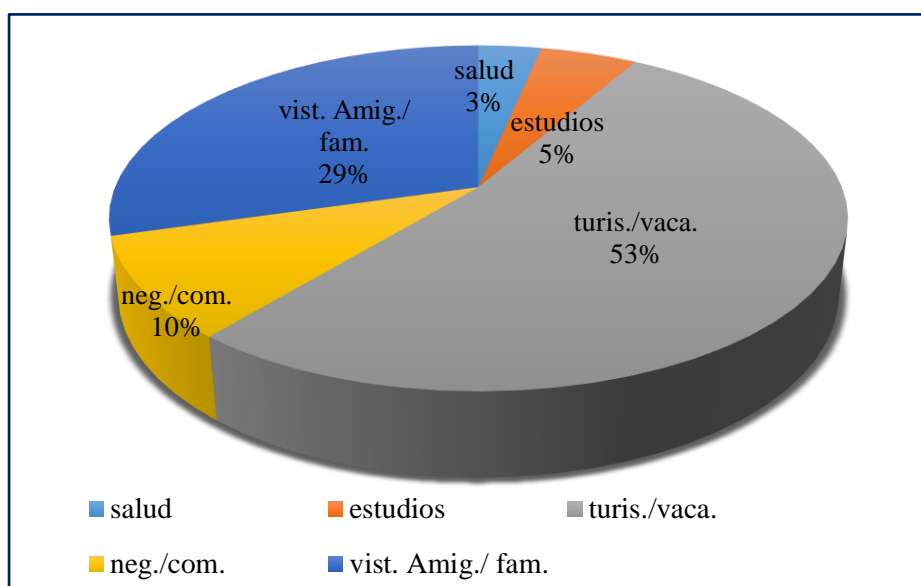
## ¿Qué le motivo venir a Tarapoto?

**Tabla 10**

*Motivo de visita a Tarapoto*

<i>Motivo de visita</i>		
<i>Motivo</i>	Cantidad	%
<i>salud</i>	11	3%
<i>Estudios</i>	17	5%
<i>Turismos / vacaciones</i>	177	50%
<i>Negocios / comercios</i>	32	9%
<i>Visita amigos / familia</i>	99	28%
<i>Otros</i>	17	5%
<i>Total</i>	353	100%

**Fuente:** Elaboración propia 2018



*Gráfico 6: Motivos que hizo venir a Tarapoto. (Fuente: Elaboración propia 2018)*

## ¿Anteriormente donde te has alojado?

**Tabla 11**  
*lugares donde se alojaron*

<i>Alojamientos /</i>		
<i>lugar</i>	Cantidad	%
<i>Casa familiar</i>	45	13%
<i>Apartamento de la empresa</i>	15	4%
<i>Hotel</i>	100	28%
<i>Albergues</i>	83	24%
<i>Otros</i>	110	31%
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

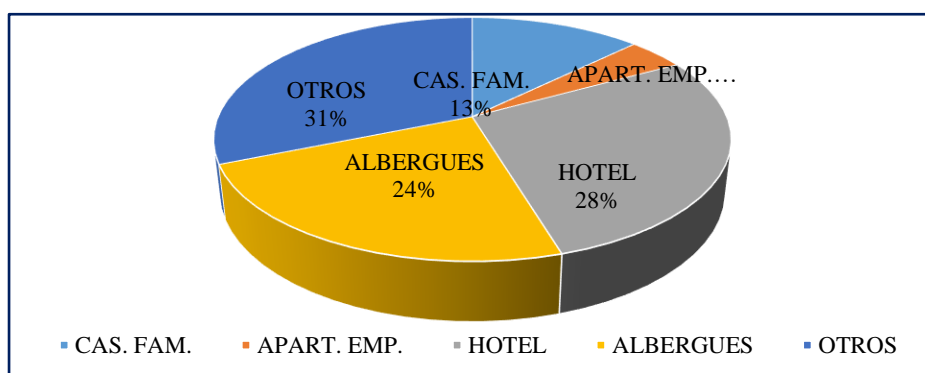


Gráfico 7: Lugares donde anteriormente se alojaron. (Fuente: Elaboración Propia 2018)

## ¿Generalmente de cuánto tiempo fue su estadía en sus viajes?

**Tabla 12**  
*Tiempos de estadía*

<i>Tiempo de estadía</i>		
<i>tiempo</i>	Cantidad	%
<i>1-2 noches</i>	18	5%
<i>3-5 noches</i>	60	17%
<i>6-8 noches</i>	194	55%
<i>Más de 8 noches.</i>	81	23%
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

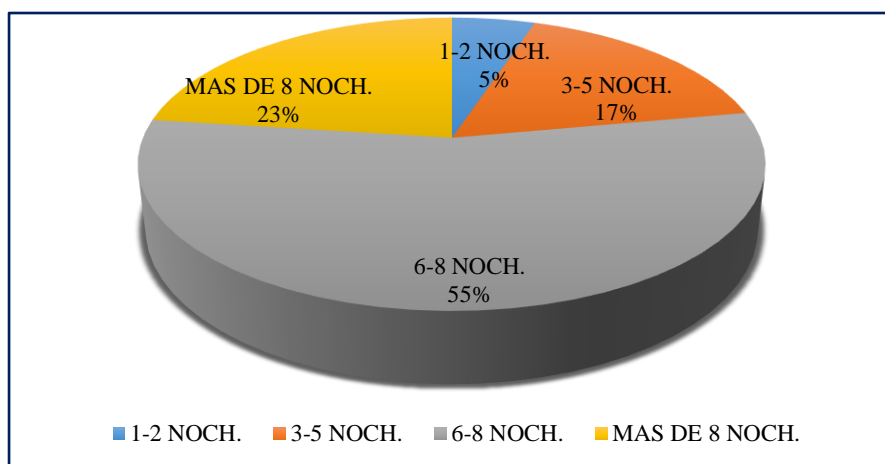


Gráfico 8: Tiempo de estadía. (Fuente: Elaboración propia 2018)

### ¿Qué es lo más importante para ti a la hora de escoger dicho establecimiento?

Tabla 13

Condiciones de servicios a la hora de escoger dicho establecimiento

<i>Condiciones de servicio</i>		
<i>Condiciones</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
<i>Infraestructura</i>	106	30%
<i>Los ambiente que brinda</i>	53	15%
<i>El servicio</i>	98	28%
<i>Ubicación</i>	29	8%
<i>Que sea recomendado</i>	50	14%
<i>Otros</i>	17	5%
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

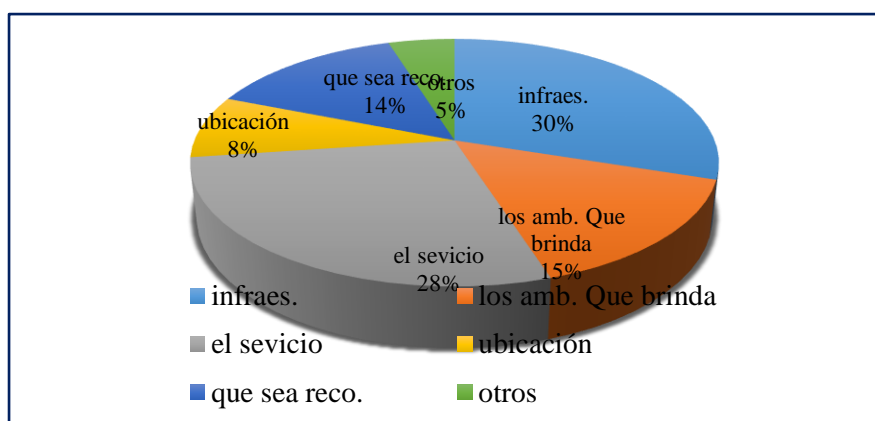


Gráfico 9: Lo más importante a la hora de escoger dicho establecimiento. (Fuente: Elaboración propia 2018)



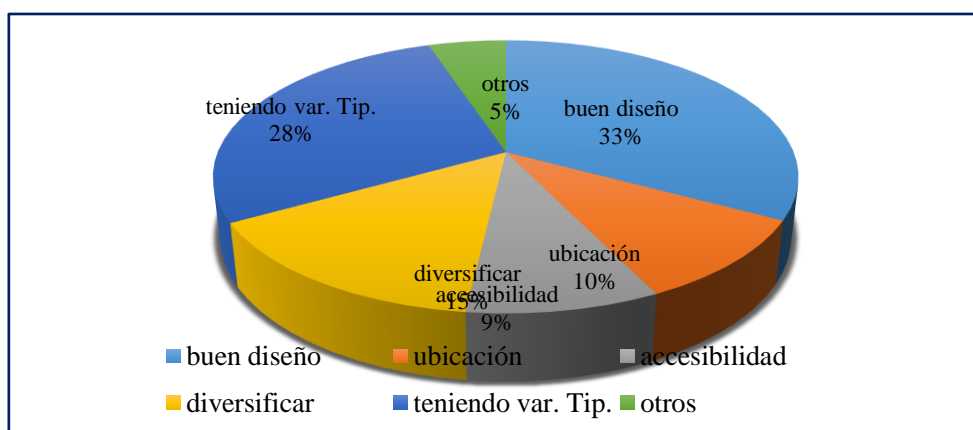
## ¿Cómo piensa usted que se puede mejorar la calidad de servicios hacia los turistas?

**Tabla 14**

*Lo que puede mejorar la calidad de servicios hacia los turistas*

<i>condiciones de servicio</i>		
<i>Condiciones</i>	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
<i>Buen diseño</i>	116	33%
<i>Ubicación</i>	35	10%
<i>Accesibilidad</i>	32	9%
<i>Diversificar ambientes</i>	53	15%
<i>Teniendo para varios tipos de visitantes</i>	99	28%
<i>Otros</i>	18	5%
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia 2018



*Gráfico 10:* Lo que puede mejorar la calidad de servicios hacia los turistas. (Fuente: Elaboración propia 2018)

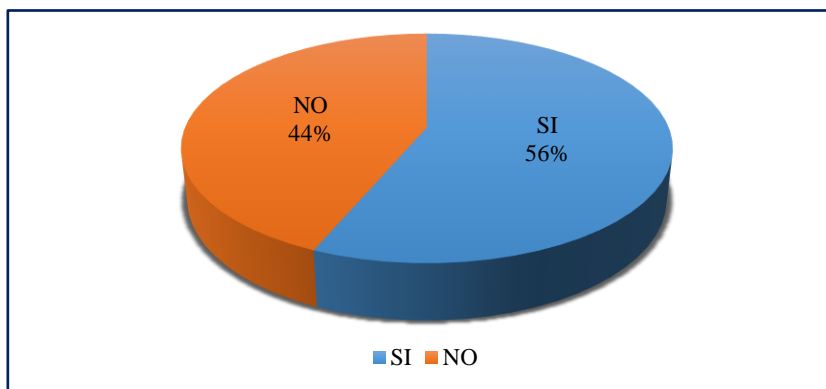
## ¿Has estado alguna vez en un albergue turístico recreativo?

**Tabla 15**

*Personas que se hospedaron en albergues turísticos recreativo*

<i>Personas que se hospedaron</i>		
	<i>Cantidad</i>	<i>%</i>
<b>SI</b>	199	56%
<b>NO</b>	154	44%
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia 2018



*Gráfico 11:* Personas que se hospedaron en albergues turísticos recreativo.  
(Fuente: Elaboración propia 2018)

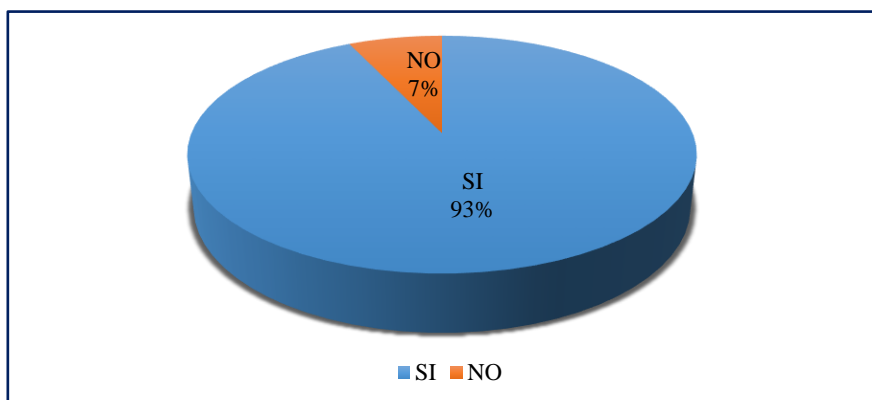
### ¿Considera usted que la ciudad de Tarapoto debe de contar con “Albergue Turístico Recreativo”?

**Tabla 16**

*Personas que desean que Tarapoto cuente con un albergue turístico*

<i>Personas que desean contar</i>		
	Cantidad	%
<b>SI</b>	328	93%
<b>NO</b>	25	7%
<b>Total</b>	353	100%

Fuente: Elaboración propia 2018



*Gráfico 12:* Tarapoto debe de contar con un albergue turístico recreativo. (Fuente: Elaboración propia 2018)

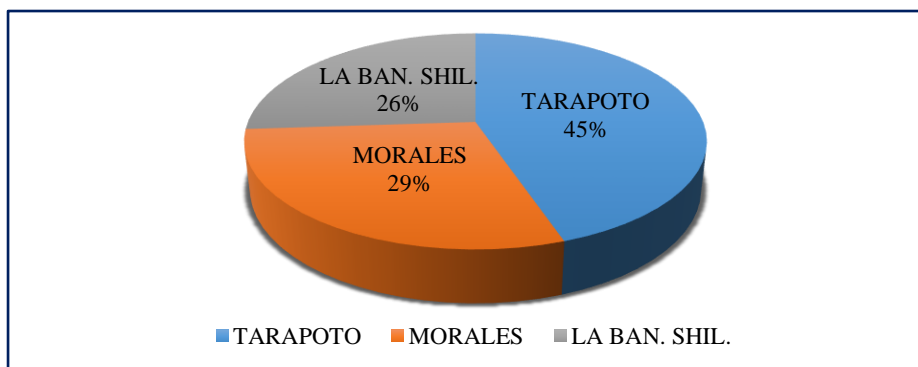
**¿En cuál de los distritos te gustaría desarrollar el proyecto del albergue turístico recreativo?**

**Tabla 17**

*Distrito donde gustaría que se desarrolle el proyecto*

<b>Lugar de desarrollo</b>		
	Cantidad	%
<b>Tarapoto</b>	158	45%
<b>Morales</b>	103	29%
<b>La Banda de Shilcayo</b>	92	26%
<b>Total</b>	353	100%

Fuente: Elaboración propia 2018



**Gráfico 13:** Distrito donde gustaría que se desarrolle el proyecto. (Fuente: Elaboración propia 2018)

**¿Qué tipo de arquitectura desearía desarrollar en el proyecto del albergue turístico recreativo?**

**Tabla 18**

*Tipo de arquitectura que se desearía desarrollar en el albergue turístico*

<b>Tipo de arquitectura</b>		
Tipo	Cantidad	%
<b>Arquitectura regionalista</b>	145	41%
<b>Arquitectura contemporánea</b>	102	29%
<b>Arquitectura minimalista</b>	36	10%
<b>Arquitectura moderna</b>	70	20%
<b>Total</b>	353	100%

Fuente: Elaboración Propia 2018

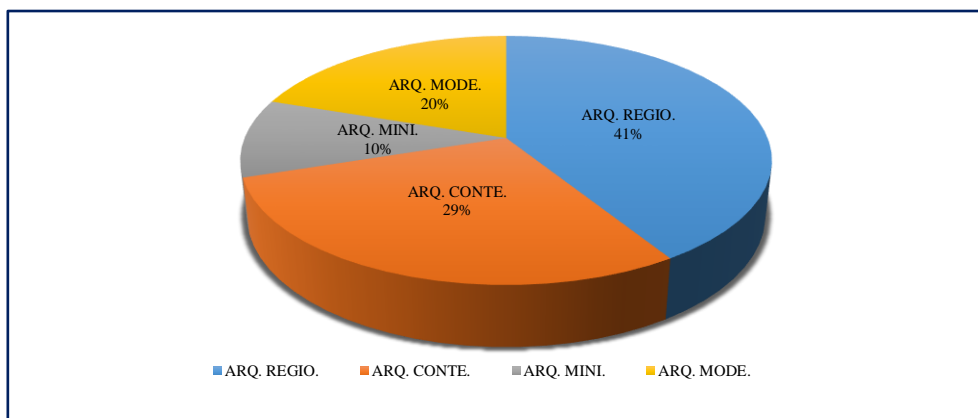


Gráfico 14: Tipo de arquitectura que se desearía desarrollar en el albergue turístico. (Fuente: Elaboración propia 2018)

### ¿Qué características le gustaría que tenga el albergue?

Tabla 19

Características del albergue turístico

<i>Características del proyecto</i>		
<i>Tipo</i>	Cantidad	%
<i>Privacidad</i>	84	24%
<i>Full Acceso</i>	78	22%
<i>Confort</i>	135	38%
<i>Seguridad</i>	56	16%
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

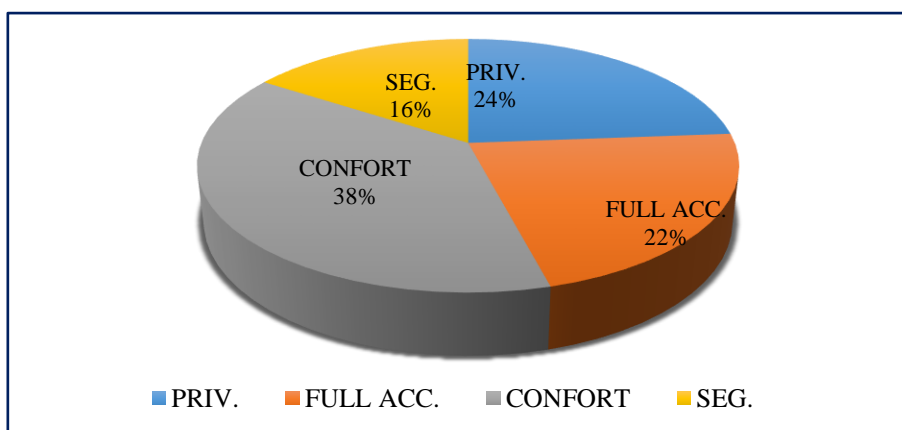


Gráfico 15: Características del albergue turístico. (Fuente: Elaboración propia 2018)

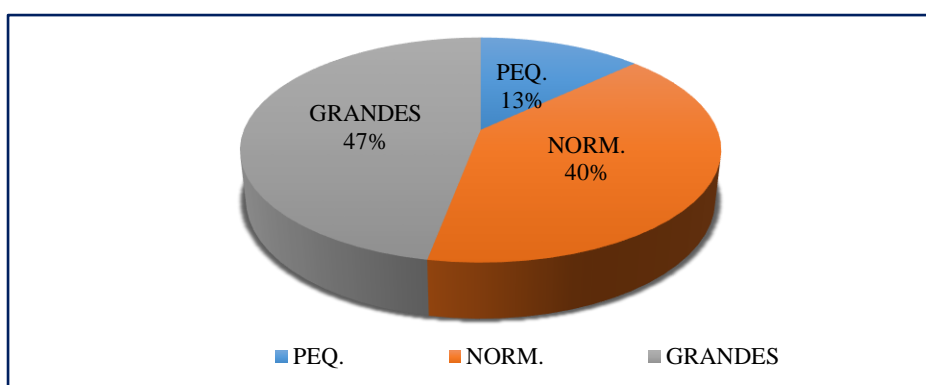
## ¿Las dimensiones de los espacios del albergue turístico que le gustaría?

**Tabla 20**

*Dimensiones de los espacios*

Dimensiones del espacios		
Tipo	Cantidad	%
Pequeños	46	13%
Normales	141	40%
Grandes	166	47%
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Elaboración Propia 2018*



*Grafico 16: Dimensiones De Los Espacios. (Fuente: Elaboración Propia 2018)*

## ¿Qué tipo de habitaciones le gustaría hospedarse?

**Tabla 21**

*Tipos de habitaciones*

Tipo de habitaciones		
Tipo	Cantidad	%
Matrimoniales Y/O Simples	92	26%
Dobles	85	24%
Triples	88	25%
Familiares	88	25%
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

*Fuente: elaboración propia 2018*

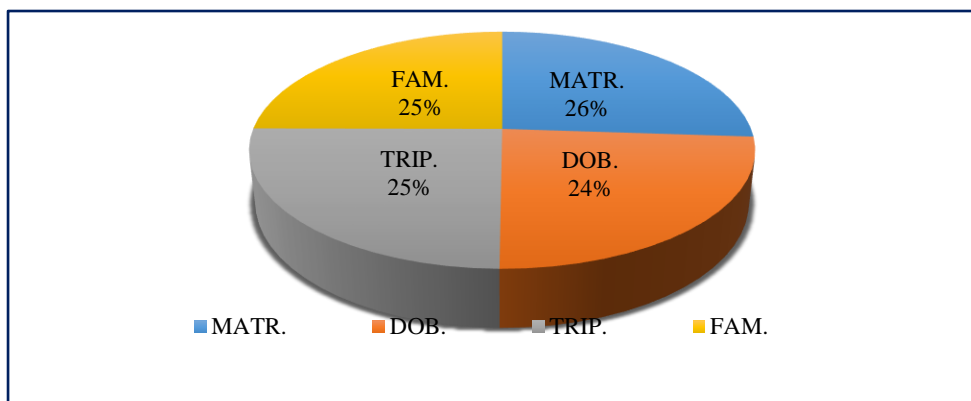


Gráfico 17: Tipos de habitaciones. (Fuente: Elaboración propia 2018)

### ¿Nivel de satisfacción de su estadía en el establecimiento?

**Tabla 22**

*Nivel de satisfacción de su estadía en el establecimiento*

Nivel De Satisfacción		
	Cantidad	%
<b>Muy Satisfecho</b>	74	21%
<b>Satisfecho</b>	240	68%
<b>Regular</b>	35	10%
<b>Insatisfecho</b>	4	1%
<b>Muy Insatisfecho</b>	0	0%
<b>Total</b>	368	100%

Fuente: Elaboración propia 2018

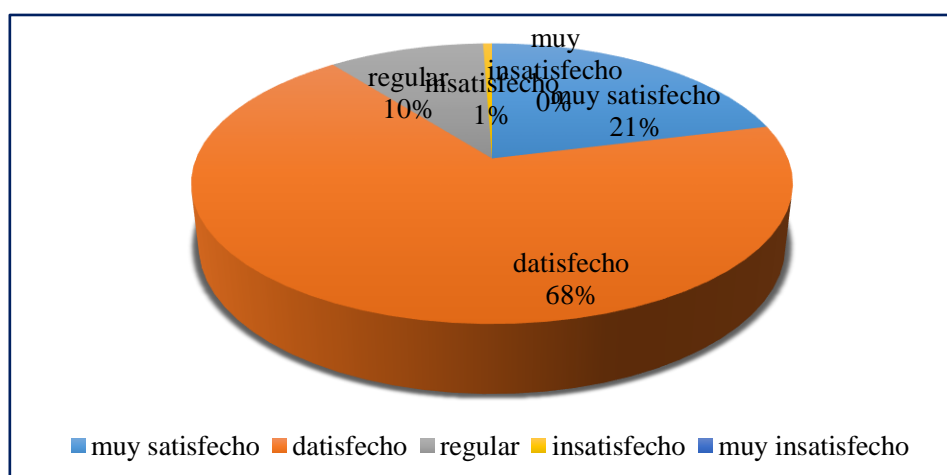


Gráfico 18: Nivel de satisfacción de su estadía en el establecimiento. (Fuente: Elaboración Propia 2018)

### ¿Lo que más le agrado de su visita al establecimiento?

**Tabla 23**

*Lo que más le agrado de su visita al establecimiento*

<i>Diseño</i>		
<i>Tipo</i>	Cantidad	%
<i>Diseño De Restaurante</i>	98	26%
<i>Diseño De Habitaciones</i>	66	19%
<i>Diseño De Piscina</i>	108	31%
<i>Diseño De Sum</i>	48	14%
<i>Diseño De Sauna Y Gym</i>	27	8%
<i>Otros</i>	6	2%
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

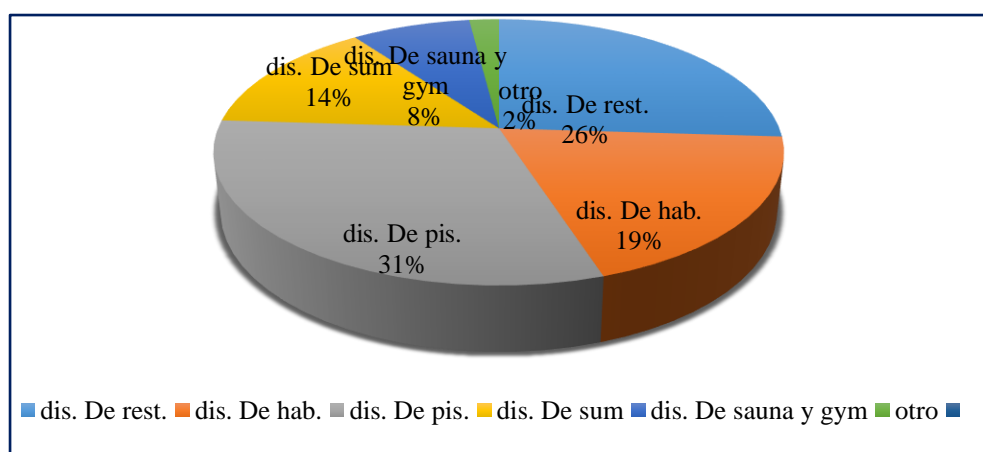


Gráfico 19: Lo que más le agrado de su visita al establecimiento. (Fuente: Elaboración propia 2018)

### ¿Recomendaría visitar dicho establecimiento?

**Tabla 24**

*Recomendaría Dicho establecimiento*

<i>Personas que se recomiendan</i>		
	Cantidad	%
<i>Si</i>	314	89%
<i>No</i>	39	11%
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

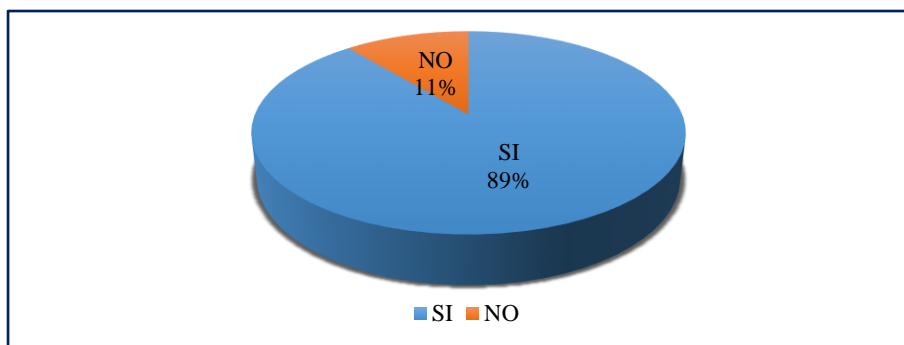


Gráfico 20: Recomendaría dicho establecimiento. (Fuente: Elaboración Propia 2018)

### ¿Qué debería de mejorarse?

Tabla 25

*Lo que se debería mejorar*

	<i>A Mejorar</i>	
	Cantidad	%
<i>Infraestructura</i>	124	35%
<i>Servicios</i>	88	25%
<i>Confort</i>	21	6%
<i>Acceso</i>	67	19%
<i>Ubicación</i>	39	11%
<i>Otro</i>	14	4%
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia 2018

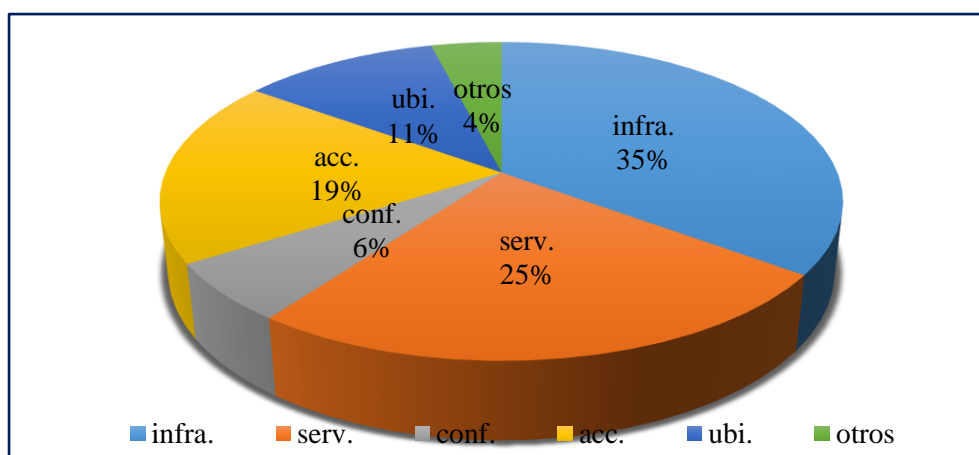


Gráfico 21: Lo que se debería mejorar. (Fuente: Elaboración Propia 2018)



## **4.2. Discusión**

### **4.2.1. Discusión de encuesta**

#### **a. Perfil demográfico**

##### **Interpretación**

El grafico muestra la cantidad de personas encuestadas son un total de 353 personas, de los cuales 28 son menores de 18 años que equivalen al 8%, 42 son turistas de 18-24 años que equivale al 12%, 118 son turistas de 25-34 años que equivale al 33%, 88 son turistas de 35-44 años que equivale al 25%, 60 son turistas de 45-64 años que equivale al 17% y 17 son turistas de 65 a más años que equivale al 5% de los encuestados.

##### **Análisis**

Se determinó que la mayoría de las personas encuestadas son de 25-34 años y las personas de 65 o más años son las menos concurrentes a dichos establecimientos. Esto podría pasar por la falta de servicios para personas de tercera edad.

##### **Aporte**

El aporte al proyecto es que se pudo determinar con exactitud la edad promedio de los turistas que llegan utilizar los establecimientos hoteleros.

#### **b. Datos personales**

##### **Interpretación**

El grafico muestra la cantidad de personas encuestadas son un total de 353 personas, de los cuales 208 son del sexo masculino que equivalen al 59% y 145 son del sexo femenino que equivalen al 41% de los encuestados.

##### **Análisis**

Se determinó que la mayoría de las personas encuestadas son de sexo masculino teniendo como diferencia 63 turistas que no es aplicado en el proyecto.

##### **Aporte**

El aporte al proyecto es que se pudo determinar con exactitud la cantidad de personas de ambos sexos puedan concurrir.

### c. ¿Estado civil?

#### Interpretación

El grafico muestra la cantidad de personas encuestadas son un total de 353 personas, de los cuales 7 son turistas viudos (a) que equivalen al %, 21 son turistas son divorciado / separado que equivalen al 6%, 176 son turistas son Casado (a) / conviviente que equivalen al 50% y 149 son turistas solteros que equivalen al 42% de los encuestados.

#### Análisis

Se apreció que el mayor porcentaje representa al estado civil casados (a) / conviviente con un 50%, seguido por el estado civil soltero (a) con un 42%. No existiendo demasiada diferencia entre estos dos estados.

#### Aporte

El aporte al proyecto es que ayudó a obtener el estado civil de los turistas para poder tener con mucha más exactitud el número.

### d. ¿Cuál es el lugar de procedencia?

#### Interpretación

El grafico muestra la cantidad de personas encuestadas son un total de 353 personas, de los cuales 56 son turistas de diferentes partes de la región que equivalen al 16%, 237 son personas de diferentes partes del país que equivalen al 67% y 60 son personas de diferentes partes del mundo que equivalen al 17% de los encuestados.

#### Análisis

Se determinó que la mayoría de las personas encuestadas son de son turistas nacionales que visitan nuestra ciudad que no necesariamente requieran el servicio aéreo para poder llegar.

#### Aporte

El aporte al proyecto es que ayudó a obtener el tipo de usuario llegara y dar una característica adecuada y poder elaborar nuestro cuadro de áreas.

### e. ¿Qué le motivo venir a Tarapoto?

#### Interpretación

El grafico muestra la cantidad de personas encuestadas son un total de 353 personas, de los cuales 11 personas vienen por motivo de salud que equivalen al 3%, 17 personas vienen por

estudios que equivalen al 5%, 177 personas vienen por motivo de turismo / vacaciones que equivalen al 50%, 32 personas vienen por motivo negocios / comercios que equivalen al 9%, 99 personas vienen por motivo visita amigos / familia que equivalen al 28% y 17 personas vienen por otros asuntos que equivalen al 5% de los encuestados.

### **Análisis**

Se determinó que la mayoría de las personas encuestadas vienen a Tarapoto podemos apreciar que 50% vino a hacer turismo y vacaciones lo que demuestra que la Tarapoto es considerada como una alternativa para la realización de turismo en tiempos de descanso y ocio, Un 25 % vino para visitar familiares y amigos dentro de su visita aprovechar para realizar turismo. Y que 3% que es el índice más bajo llegó por motivos de salud.

### **Aporte**

El aporte al proyecto es que se pudo determinar el motivo de visita para poder realizar el cuadro de área de acuerdo al usuario y posteriormente realiza el planteamiento arquitectónico.

## **f. ¿Anteriormente donde te has alojado?**

### **Interpretación**

El gráfico muestra la cantidad de personas encuestadas son un total de 353 personas, 45 personas acostumbran alojarse en casa familiar que equivalen al 13%, 15 personas acostumbran alojarse en apartamento de la empresa que equivalen al 4%, 100 personas acostumbran alojarse en hoteles que equivalen al 28%, 83 personas acostumbran alojarse en albergues que equivalen al 24% y 110 personas acostumbran alojarse otros establecimientos que equivalen al 31%, y de los encuestados.

### **Análisis**

Se determinó que la mayoría de las personas encuestadas acostumbran alojarse en otros establecimientos hoteleros de nuestra ciudad por falta de conocimiento y promoción de albergues, o una infraestructura de albergue con identidad.

### **Aporte**

El aporte al proyecto es que ayudó a plantear como alternativa de solución y parte de nuestro análisis realizado previamente nuevas opciones de hospedajes y ayudó a desarrollar el análisis la ciudad.

**g. ¿Generalmente de cuánto tiempo fue su estadía en sus viajes?**

**Interpretación**

El grafico muestra que del total de personas encuestadas son un total de 368 personas, 18 personas permanecen 1 a 2 noches que equivale al 5%, 60 personas permanecen de 3 a 5 noches que equivale al 17%, 194 personas permanecen de 6 a 8 noches que equivale al 55% y 81 personas permanecen más de 8 noches que equivale al 23% de los encuestados.

**Análisis**

Se determinó que la mayoría de las personas encuestadas se quedan más de 6 a 8 noches en los diferentes establecimientos hoteleros que se analiza que viene por motivos de vacaciones.

**Aporte**

El aporte al proyecto es que se pudo determinar la cantidad de días que se quedan en la ciudad y ayudó a plantear el número de habitaciones.

**h. ¿Qué es lo más importante para ti a la hora de escoger dicho establecimiento?**

**Interpretación**

El grafico muestra la cantidad de personas encuestadas son un total de 353 personas, de los cuales 106 personas dijeron que lo más importante es la infraestructura que equivalen al 30%, 53 personas dijeron lo más importante los ambientes que brindan que equivalen al 15%, 98 personas dijeron lo más importante el servicio que equivalen al 28%, 29 personas dijeron lo más importante es la ubicación que equivalen al 8%, 50 personas dijeron lo más importante que sea recomendado que equivalen al 14% y 17 personas dijeron que lo más importante sea otros que equivalen al 5%, de los encuestados.

**Análisis**

Se determinó que la mayoría de las personas encuestadas dan que lo más importante es la infraestructura posteriormente están la calidad de servicios que brinda.

**Aporte**

El aporte al proyecto es que ayudó en el planteamiento y desarrollo del diseño arquitectónico es que los turistas se sientan satisfechos con el establecimiento.

**i. ¿Cómo piensa usted que se puede mejorar la calidad de servicios hacia los turistas?**

**Interpretación**

El grafico muestra la cantidad de personas encuestadas son un total de 353 personas, de los cuales 116 personas dijeron que el buen diseño mejorara la calidad de servicio que equivalen al 33%, 35 personas dijeron la ubicación mejorara la calidad de servicio que equivalen al 10%, 32 personas dijeron que la accesibilidad mejorara la calidad de servicio que equivalen al 9%, 53 personas dijeron que diversificar ambientes mejorara la calidad de servicio que equivalen al 15%, 99 personas dijeron teniendo para varios tipos de visitantes mejorara la calidad de servicio que equivalen al 28% y 18 personas dijeron que otros será que mejorara la calidad de servicio que equivalen al 5%, de los encuestados.

**Análisis**

Se determinó que la mayoría de las personas encuestadas dan como resultado mayoritario opinan del buen diseño y tener para varios tipos de visitantes para así poder mejorar la calidad de servicios que brinda.

**Aporte**

El aporte al proyecto es que ayudó en el planteamiento y desarrollo del diseño y poder realizar el programa arquitectónico.

**j. ¿Has estado alguna vez en un albergue turístico recreativo?**

**Interpretación**

El grafico muestra la cantidad de personas encuestadas son un total de 353 personas, de los cuales 199 personas dijeron que SI se hospedaron en albergues turísticos que equivalen al 56%, y 154 personas dijeron que NO se hospedaron en albergues turísticos que equivalen al 44%, de los encuestados.

**Análisis**

Se determinó que la mayoría de las personas encuestadas SI se hospedaron en albergues turísticos ya sea en cualquier parte del Perú o de nuestra misma ciudad.

**Aporte**

El aporte al proyecto es que aseguró que al realizar el proyecto será viable porque las encuestas realizadas votaron que más de la mitad de los encuestados se han hospedado

en albergues turísticos.

**k. ¿Considera usted que la ciudad de Tarapoto debe de contar con “albergue turístico recreativo”?**

### **Interpretación**

El grafico muestra la cantidad de personas encuestadas son un total de 353 personas, de los cuales 328 personas desean que Tarapoto cuenta con un albergue turístico recreativo que equivalen al 93% y 25 personas no desean que Tarapoto cuenta con un albergue turístico recreativo que equivalen al 7% de los encuestados.

### **Análisis**

Se determinó que SI desean que Tarapoto cuente con un albergue turístico recreativo en la ciudad e Tarapoto.

### **Aporte**

El aporte al proyecto según la encuesta realizada a los turistas están poco satisfechos que en el tipo de servicios que brindan y que ayudó que en el desarrollo del diseño arquitectónico se plantee soluciones que el turista se sienta grato.

**l. ¿En cuál de los distritos te gustaría desarrollar el proyecto del albergue turístico recreativo?**

### **Interpretación**

El grafico muestra la cantidad de personas encuestadas son un total de 353 personas, de los cuales 158 personas desean que se desarrolle el proyecto en Tarapoto que equivalen al 45%, 103 personas desean que se desarrolle el proyecto en Morales que equivalen al 29% y 92 personas desean que se desarrolle el proyecto en la Banda de Shilcayo que equivalen al 26%, de los encuestados.

### **Análisis**

Se determinó que las personas encuestadas desean que en Tarapoto se llegue a desarrollar el proyecto del albergue turístico recreativo.

### **Aporte**

El aporte al proyecto de acuerdo a la encuesta realizada a los turista ayudó a determinar el

lugar donde desarrollar el proyecto así llegar a selecciones el terreno que reúna las condiciones.

**m. ¿Qué tipo de arquitectura desearía desarrollar en el proyecto del albergue turístico recreativo?**

**Interpretación**

El grafico muestra la cantidad de personas encuestadas son un total de 353 personas, de los cuales 145 personas desean que se desarrolle el proyecto con arquitectura regionalista que equivalen al 41 %, 102 personas desean que se desarrolle el proyecto con arquitectura contemporánea que equivalen al 29%, 36 personas desean que se desarrolle el proyecto con arquitectura minimalista que equivalen al 10 % y 70 personas desean que se desarrolle el proyecto con arquitectura moderna que equivalen al 20 % de los encuestados.

**Análisis**

Se determinó que la mayoría de personas encuestadas desean el proyecto con arquitectura regionalista, que el diseño tenga una identidad con la ciudad y el lugar donde esté ubicado.

**Aporte**

El aporte al proyecto es según la encuesta realizada a los turistas que prefieren un tipo de arquitectura regionalista que va con el tipo de zona que estamos y así plantear solución de diseño.

**n. ¿Qué características le gustaría que tenga el albergue?**

**Interpretación**

El grafico muestra la cantidad de personas encuestadas son un total de 353 personas, de los cuales 84 personas desean con privacidad el proyecto que equivalen al 24 %, 78 personas desean full acceso el proyecto que equivalen al 22%, 135 personas desean con confort el proyecto que equivalen al 38% y 56 personas desean seguridad el proyecto que equivalen al 16 % de los encuestados.

**Análisis**

Se determinó que la mayoría de personas encuestadas desean el proyecto con un buen confort.

**Aporte**

El aporte al proyecto es según la encuesta realizada a los turistas optaron que el albergue turístico esté solucionado en el diseño el tema de confort que es una necesidad de prioridad para dicho proyecto, de full accesos planteando lugares libres sin restricciones.

**o. ¿Las dimensiones de los espacios del albergue turístico que le gustaría?****Interpretación**

El grafico muestra la cantidad de personas encuestadas son un total de 353 personas, de los cuales 46 personas desean con dimensiones pequeñas los espacios del proyecto que equivalen al 13 %, 141 personas desean dimensiones normales los espacios del proyecto que equivalen al 40% y 166 personas desean dimensiones los espacios grandes del proyecto que equivalen al 47% de los encuestados.

**Análisis**

Se determinó que la mayoría de personas encuestadas desean el proyecto con un buen confort.

**Aporte**

El aporte al proyecto es según la encuesta realizada a los turistas desean que los espacios sean grandes que ayudó en el planteamiento del diseño y en el cuadro de áreas a según el RNE.

**p. ¿Qué tipo de habitaciones le gustaría hospedarse?****Interpretación**

El grafico muestra la cantidad de personas encuestadas son un total de 353 personas, de los cuales 92 personas desean habitaciones matrimoniales y/o simples que equivalen al 26 %, 85 personas desean habitaciones dobles que equivalen al 24 %, 88 personas desean habitaciones triples que equivalen al 25 % y 88 personas desean habitaciones familiares que equivalen al 25 % de los encuestados.

**Análisis**

Se determinó que las personas encuestadas tienen una equidad aproximadamente de habitaciones.



**Aporte**

El aporte al proyecto es según la encuesta realizada a los turistas están poco satisfechos que en el tipo de servicios que brindan y que ayudó que en el desarrollo del diseño arquitectónico se planteen soluciones que el turista se sienta cómodo.

**q. ¿Nivel de satisfacción de su estadía en el establecimiento?****Interpretación**

El gráfico muestra la cantidad de personas encuestadas son un total de 353 personas, de las cuales 74 personas se sintieron muy satisfechos con la estadía que equivalen al 21%, 240 personas se sintieron satisfechos con la estadía que equivalen al 68%, 35 personas se sintieron regulares con la estadía que equivalen al 10%, 4 personas se sintieron insatisfechos con la estadía que equivalen al 1% y 0 personas se sintieron muy insatisfechos con la estadía que equivalen al 0% de los encuestados.

**Análisis**

Se determinó que el 68% de los encuestados manifestó que se encuentran satisfechos con la estadía en los establecimientos, mientras que un 21% se encuentra muy satisfechos.

**Aporte**

El aporte al proyecto es según la encuesta que el proyecto debe de llegar a superar las expectativas actuales de los turistas encuestados.

**r. ¿Lo que más le agrada de su visita al establecimiento?****Interpretación**

El gráfico muestra la cantidad de personas encuestadas son un total de 353 personas, de las cuales 98 les agrada el diseño de restaurante que equivalen al 26%, 66 les agrada el diseño de habitaciones que equivalen al 19%, 108 les agrada el diseño de piscina que equivalen al 31%, 48 les agrada el diseño de sum que equivalen al 14%, 27 les agrada el diseño de sauna y gym que equivalen al 8% y 6 les agrada otros diseños que equivalen al 2% de los encuestados.

**Análisis**

Se determinó que las personas encuestadas la piscina les gusta, seguidamente el diseño del restaurante que dichos espacios son de complemento para el albergue, quiere decir que falta desarrollar un diseño arquitectónico donde el proyecto cumpla su propia función.

**Aporte**

El aporte al proyecto ayudó bastante a desarrollar el proyecto y que tenga una identidad y característica de albergue turístico ya que la encuesta dice que la piscina que es un complemento del albergue tiene más aceptación que la mismas habitaciones.

**s. ¿Recomendaría visitar dicho establecimiento?****Interpretación**

El grafico muestra la cantidad de personas encuestadas son un total de 353 personas, de los cuales 314 personas dijeron que SI recomendarían a dicho establecimiento que equivalen al 89%, y 39 personas dijeron que NO recomendarían a dicho establecimiento que equivalen al 11%, de los encuestados.

**Análisis**

Se determinó que la mayoría SI recomendarían ha dicho establecimiento

**Aporte**

El aporte al proyecto es que aseguró que se pudiera mejorar el proyecto a desarrollar.

**t. ¿Qué debería de mejorarse?****Interpretación**

El grafico muestra la cantidad de personas encuestadas son un total de 353 personas, de los cuales 124 personas deseen que mejoren la infraestructura que equivalen al 35%, 88 personas deseen que mejoren los servicios que equivalen al 25%, 21 personas deseen que mejoren el confort que equivalen al 6%, 67 personas deseen que mejore el acceso que equivalen al 19%, 39 personas deseen que mejoren la ubicación que equivalen al 11% y 14 personas desean otras opciones de mojaras que equivalen al 4% de los encuestados.

**Análisis**

Se determinó que la mayoría de las personas encuestadas desean que se mejore la infraestructura para de poder obtener un buen servicios.

**Aporte**

El aporte al proyecto es que con esta pregunta de satisfacción queda más claro de lo que el usuario necesite para poder cumplir con sus expectativas que ellos deseen, y tener en cuenta para la realización de nuestro proyecto.

#### 4.2.1.1. Conclusión de la encuesta

- a. la encuesta realizada se pudo constatar que las personas encuestadas tienen gran expectativas por el albergue turístico como nueva opción de alojarse, que las preferencias en cuanto al equipamiento del diseños está dirigida a la parte recreativa como preferencia del Sum, Gimnasio Y Spa, Piscina, Restaurant.
- b. También se dio solución los espacios y los tipos de habitaciones que desea el usuario y sobretodo el tipo de servicio.
- c. Los turistas encuestados son de 353 que cada uno de ellos tiene diferentes perspectivas de un albergue turístico y a la vez se concluye que el proyecto es viable ya que reúne las condiciones necesarias para poder realizarlo.
- d. De las preguntas realizadas a los turistas se dijo que un 100% son respuestas favorables para el desarrollo del proyecto.

#### 4.2.2. Discusión de entrevista a los turistas

1. ¿Les gustaría que un nuevo albergue turístico recreativo cuente con los espacios necesarios para que se sienta satisfecho?

**Respuesta:** Si. Porque venimos a la selva para salir de la rutina, el ruido, que percibimos en la costa. Venimos a la selva para sentir lo que no se siente en mi tierra, estar en contacto con la naturaleza, los un albergue turístico a mi parecez creo yo que sería muy importante y un punto estratégico construir en Tarapoto.

2. ¿Qué tan frecuente hace uso de los establecimientos hoteleros?

**Respuesta:** Bueno mayormente hago uso en los lugares donde no tengo familiares o amigos, muchas veces buscamos unos hostales que den buena atención ya sea en infraestructura y en servicio pero no muchas veces es lo que se piensa.

3. En el establecimiento donde se encuentra alojado ¿cuenta con los servicios necesarios? (piscina, gimnasio, internet, bar, restaurant, transporte, spa, gimnasio)

**Respuesta:** No cuenta con esos servicios, quizás sea por el espacio o por falta de mejora de su infraestructura, o quizás no haya otros alojamientos que brinden todos estos servicios. Bueno que no conozca.

4. Donde esta hospedado ¿le satisface sus necesidades?

**Respuesta:** No satisface las necesidades pero creo que si va de la mano con el precio que se está pagando, creo yo cuanto más pagas más **servicios tienes**.

5. ¿Cada cuánto tiempo viaja por algún motivo?

**Respuesta:** Viajo con mi familia en tiempos ya sea de vacaciones o feriados largo, ya que en lima la vida es demasiada agitada y muchas veces cansa la rutina y es mejor que salgamos a pasear y conocer el Perú.

6. ¿Con qué espacios y servicios les gustaría que contara nuevo albergue turístico recreativo?

**Respuesta:** Con piscina un bar. Lugar done hacer deporte, sentirse que estemos en media naturaleza, eso nos gusta a nosotros como turistas que no tenemos la suerte de tener en la costa, respirar u aire puro, tener un gimnasio, y muchas cosas más.

#### 4.2.3. Discusión de entrevista a los pobladores

1. ¿Qué tan importante es nuestra ciudad como destino turístico a nivel nacional son los establecimientos hoteleros?

**Respuesta:** Si creo que son importante pero no muchas veces cumple con algo turístico donde los turistas buscan el único creo que es el hotel rio Shilcayo. Después no hay otro más.

2. le gustaría ¿qué haya un nuevo establecimiento hotelero, ósea un albergue turístico en la ciudad?

**Respuesta:** Si. Los empresarios que desearían poner un albergue yo pienso que sería una buena idea porque no hay en la ciudad, muchos optan por ir a puma rinrin que es lejos pero tiene su gente, me parece muy bien la idea que haya un nuevo albergue.

3. ¿con que espacios y servicios? (piscina, gimnasio, internet, bar, restaurant, transporte, spa, gimnasio)

**Respuesta:** Si, con todos los espacios en una parte para que el turista no está saliendo que tenga al alcance todos los servicios y tenga ganas de venir nuevamente a Tarapoto. Y así crece el turismo ya que recomendara quien sabe a sus amigos, familiares, etc.

4. ¿Se siente a gusto con los establecimientos hoteleros de la ciudad?

**Respuesta:** Si pero si hay muchos más con mejores servicios y completo porque no, tampoco podemos dejar a un lado al resto si va haber otro mejor sería un desarrollo económico para la ciudad.

5. ¿Cuáles son los principales problemas que observa en dichos establecimientos?

**Respuesta:** Sus infraestructuras, los servicios que puedan brindar, no todos tienen.

6. ¿Cómo ve al futuro del sector hotelero en la ciudad en los próximos 5 o 10 años?

**Respuesta:** Un negocio rentable porque ahora a la ciudad más llegan turistas que personas que son de Tarapoto. Más que ahora Tarapoto es el capital comercial.

### 4.3. Memoria Descriptiva

#### 4.3.1. Ubicación del terreno respecto a la ciudad de tarapoto:

El planteamiento arquitectónico del proyecto de mejorar la calidad de servicio de los turistas con la implantación de un albergue turístico recreativo en la ciudad de Tarapoto está ubicada en la parte alta de la ciudad de Tarapoto.

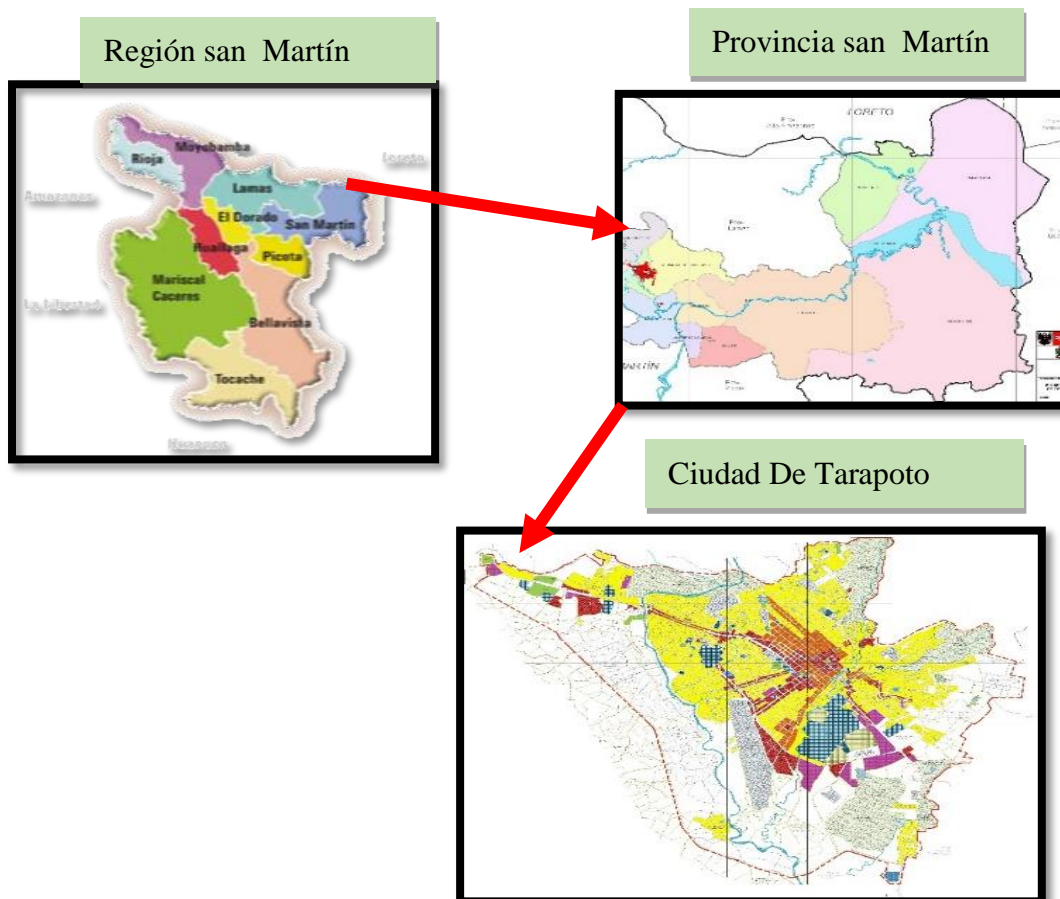


Imagen 3: Ubicación del proyecto. (Fuente: Plan de Desarrollo Urbano de la ciudad de Tarapoto)

#### 4.3.1.1. Ubicación del terreno

El terreno donde se desarrolló el proyecto denominado mejorar la calidad de servicio de los turistas con la implantación de un albergue turístico recreativo en la ciudad de Tarapoto. Está ubicada en la zona alta (al norte de la avenida circunvalación), cerca al sector Tarapotillo, camino a cooperholta y Rancho vista, en el sector lomas de san Pedro, distrito de Tarapoto, provincia de San Martín, departamento de San Martín.

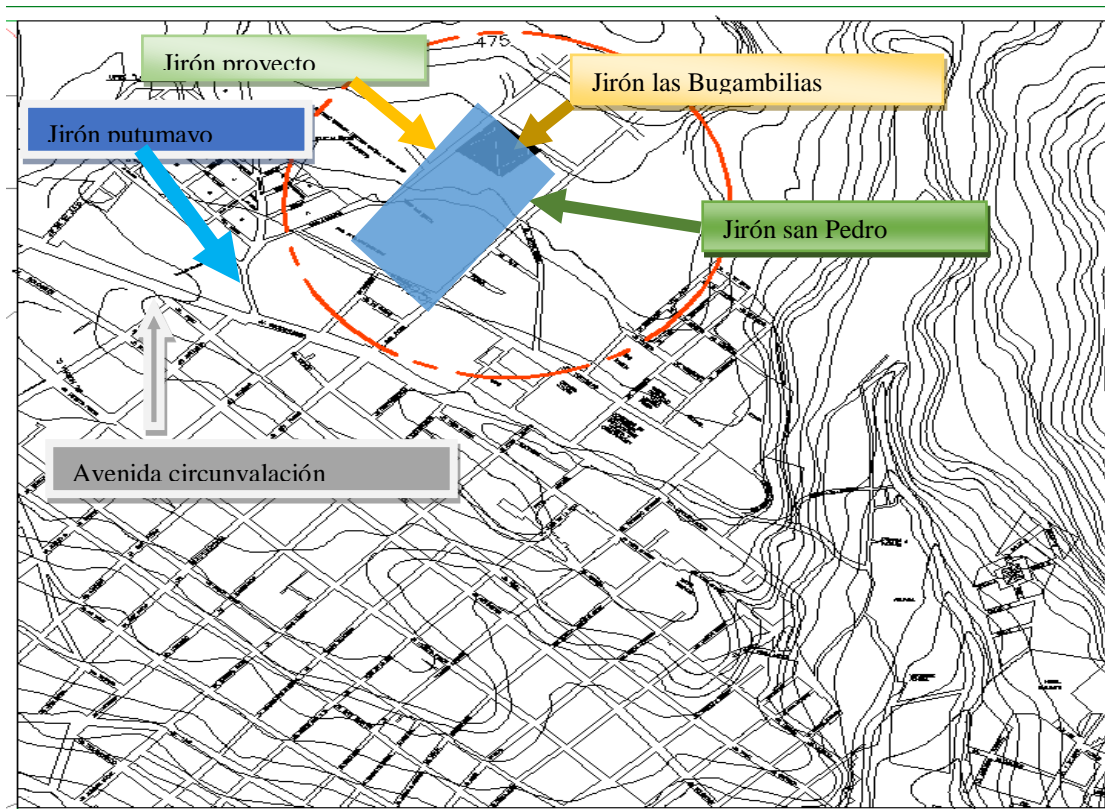


Imagen 4: Ubicación del terreno. (Fuente: Plan de Desarrollo Urbano de la ciudad de Tarapoto)

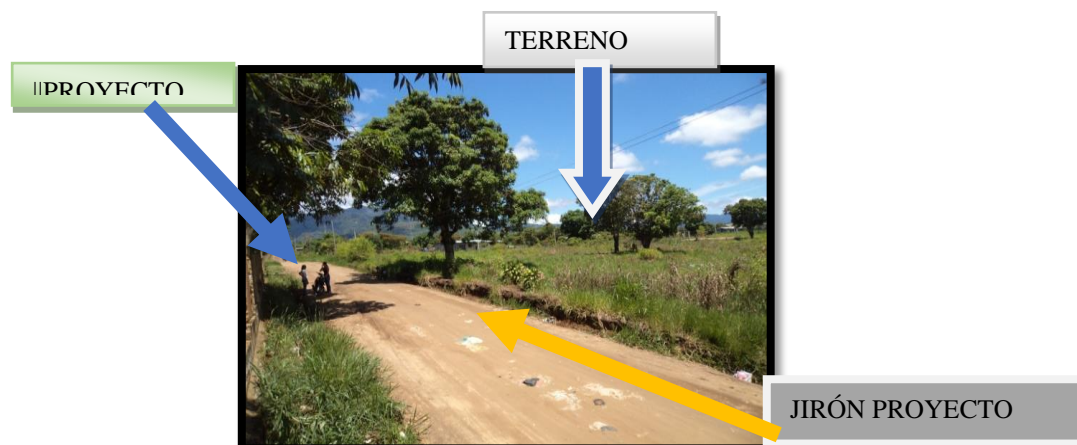


Imagen 5: El terreno. (Fuente: Elaboración propia – 2017)



*Imagen 7: Jirón provector*



*Imagen 6: Jirón Bugambilias*

*Fuente: imagen satelital google maps- 2017*



*Imagen 8: Avenida circunvalación (Fuente: Elaboración propia – 2017)*



*Imagen 9: Jirón putumayo (Fuente: imagen satelital google maps – 2017)*



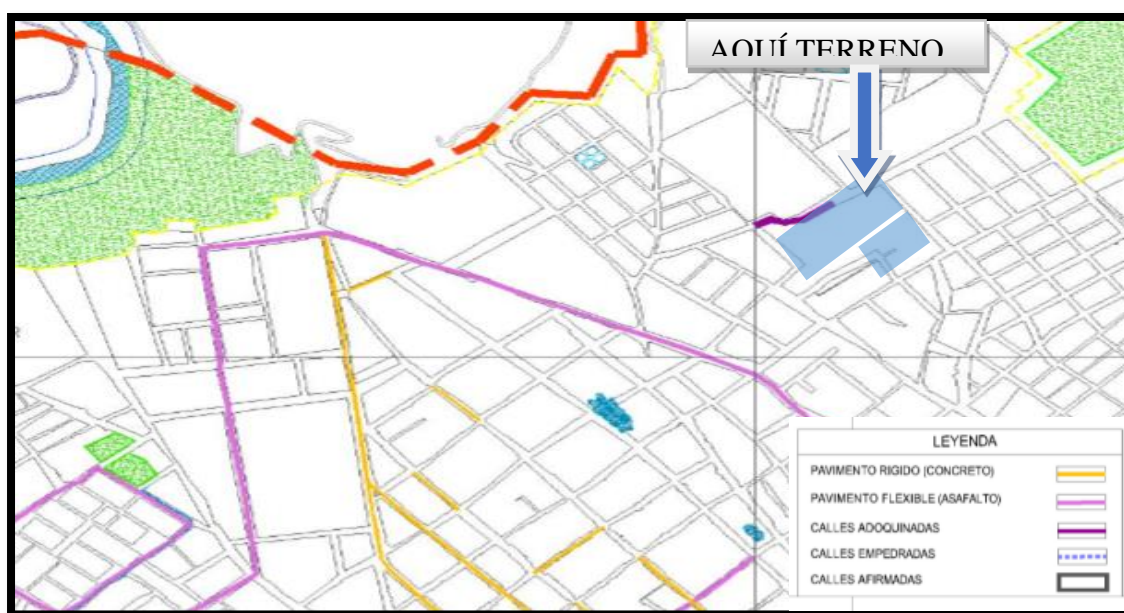
*Imagen 10: Jirón San Pedro* (Fuente: imagen satelital google maps – 2017)

#### 4.3.1.2. Justificación de la ubicación

Para la propuesta del albergue turístico recreativo en la ciudad de Tarapoto se buscó dar una solución al proyecto, dando una adecuada ubicación para desarrollar el proyecto, lo cual el terreno seleccionado posee varias características que requiere el proyecto.

Posee el área establecido según el programa arquitectónico, como uno de los requisitos principales para poder desarrollar el proyecto según sus requerimientos.

Se encuentra en vías con fácil accesibilidad y que conecta de manera directa al terreno.



*Imagen 11: Mapa de vías pavimentadas en la ciudad de Tarapoto. (Fuente: Plan de Desarrollo Urbano de la ciudad de Tarapoto. Se encuentra dentro de Plan de Desarrollo Urbano - PDU).*





Imagen 12: Mapa de usos de suelo. (Fuente: Plan de Desarrollo Urbano de la ciudad de Tarapoto)

#### 4.3.1.3. Características del terreno

##### 4.3.1.3.1. Accesibilidad

Para llegar al terreno contamos con dos vías de acceso ya que la avenida circunvalación abarca desde el sector Suchiche hasta conectar con otra vía importante que es el jirón lima.



Imagen 13: Vías de acceso al terreno. (Fuente: imagen satelital google Earth- 2017)

#### 4.3.1.3.1.1. Primer Acceso

El primer ingreso tiene una distancia de 665 metros aproximadamente, desde la altura de la cuadra 14 de esta avenida, dando con el jirón putumayo (adoquinado desde la cuadra 2 hasta la altura del proyecto Huallaga), que a la vez se conecta con el jirón proyecto y así encontramos el terreno a la altura del proyecto Huallaga.



**Imagen 14:** Avenida Circulación Cuadra 14. (*Fuente: elaboración propia - 2017*)



**Imagen 15:** Avenida Circulación Cuadra 11 *Fuente: elaboración propia 2017*



**Imagen 16:** Jirón putumayo parte baja *Fuente: elaboración propia - 2017*



*Imagen 17:* Jirón Putumayo parte alta (Fuente: elaboración propia - 2017)



*Imagen 18:* Jirón proyecto adoquinado desde la cuadra 2 Fuente: elaboración propia - 2017



*Imagen 19:* Jirón proyecto Fuente: elaboración propia - 2017

#### 4.3.1.3.1.2. Segundo acceso

El segundo acceso tiene una distancia de 700 metros aproximadamente que parte de la cuadra 12 de la av. circunvalación encontrándonos con el jirón san Pedro, que a la altura de la cuadra 4 al lado izquierdo da con el jirón las Buganvillas llegando así al terreno indicado. El estado de las calles son afirmando.



*Imagen 20:* Jirón san pedro **Fuente:** elaboración propia - 2017

#### 4.3.1.3.2. Entorno

El terreno se encuentra ubicado en una zona residencial de densidad baja, a la vez se encuentra en áreas de expansión urbana, además de estar al costado del proyecto Huallaga central y Bajo Mayo, cuenta con bastantes áreas verdes y buenas visuales ya que se encuentra en una zona alta de Tarapoto, a los alrededores encontramos centros de recreación campestre como Rancho vista, centro de apoyo como es la casa de la juventud y varias edificaciones urbanas de clase media y media-alta.



*Imagen 21:* El proyecto Huallaga (Elaboración propia - 2017)



**Imagen 23:** La casa de la juventud. (Fuente: elaboración propia - 2017)



**Imagen 22:** Rancho Vista. (Fuente: elaboración propia - 2017)



**Imagen 24:** Áreas de expansión urbana. (Fuente: elaboración propia - 2017)



**Imagen 25:** Edificaciones urbanas (Fuente: elaboración propia - 2017)

#### 4.3.1.3.3. La Topografía

El terreno posee un desnivel máximo de 20m. (Cota más alta), presenta curvas de nivel de 1m. de altura.

Se caracteriza por presentar áreas con pendientes que van de suaves a casi planas (0 –10 %), no inundables, con aterrazamientos hacia la ciudad, en donde se observa pendientes moderadas (5 – 20 %). Estas vistas han dado las características fisiográficas actuales, y a la vez señala que la zona de estudio, sea un área de drenaje regular, en época de lluvias.

Presenta una litología que es esencialmente de naturaleza arenosa, con bloques y cantos rodados (de 60 a 70 cm. de diámetro) que son de areniscas blanquecinas a crema, con matriz arenosa a ligeramente arcillosa, con cristales de arcilla rojiza y de arena limo-arcillosa, denominado “Aluvión de Tarapoto”, que tuvo sus orígenes en la Cordillera

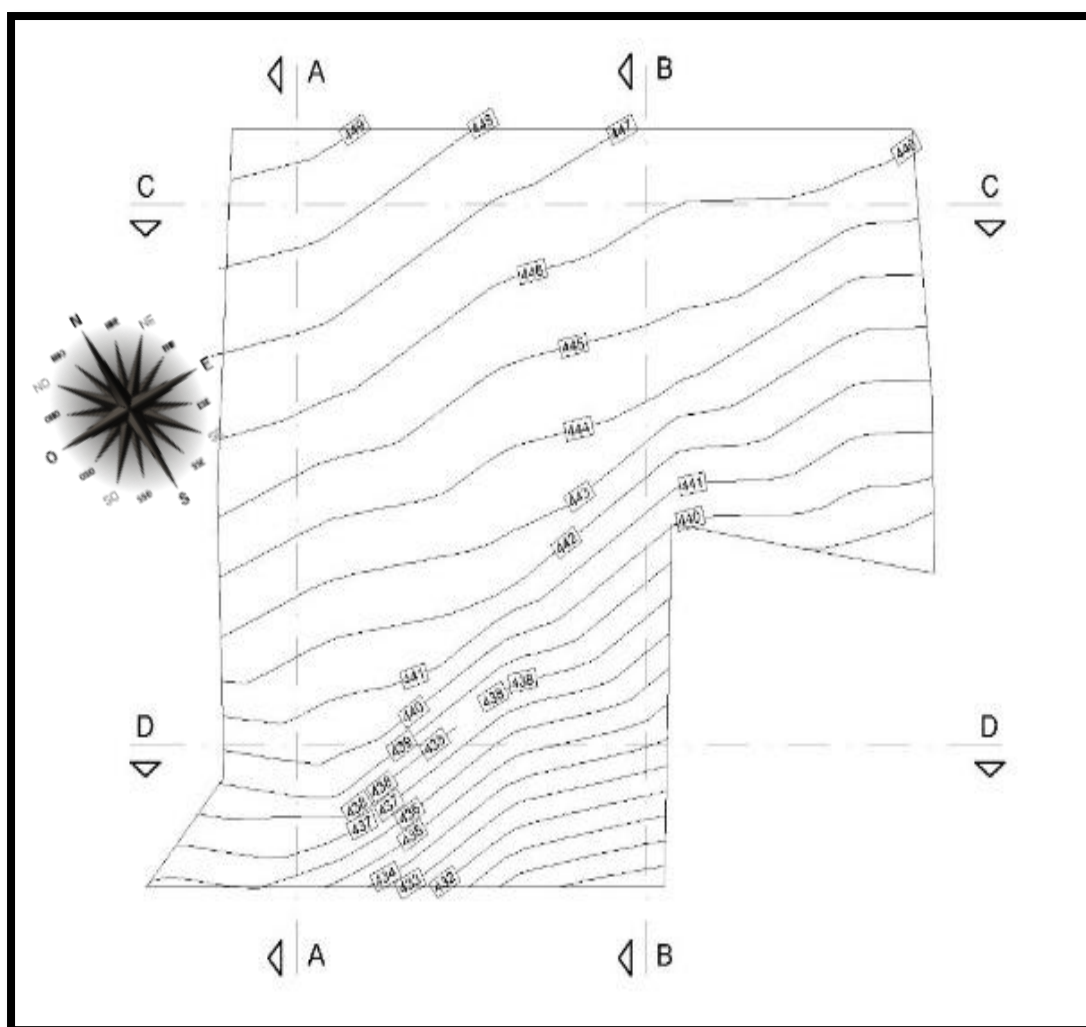
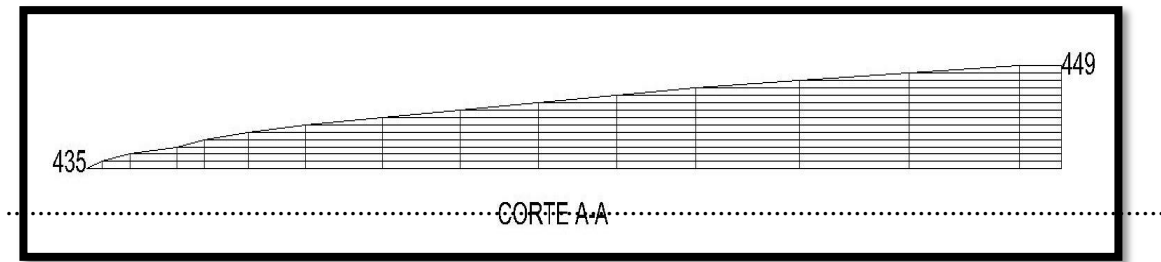
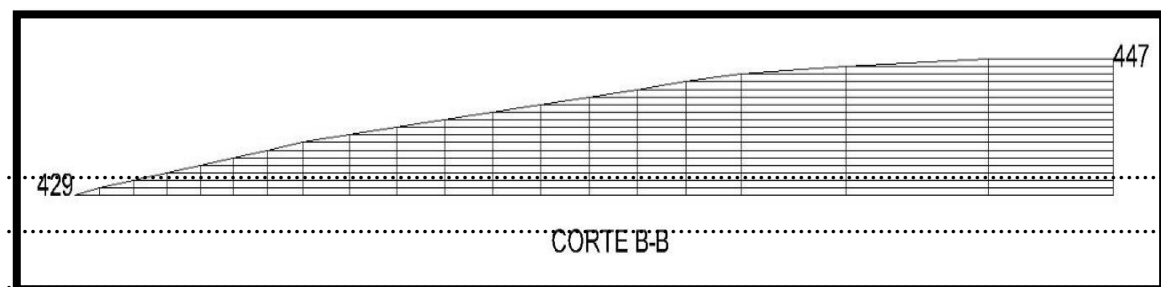


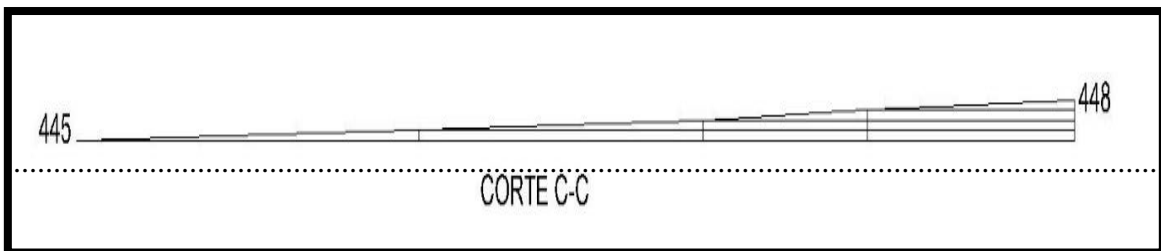
Imagen 26: Topografía del (Fuente: elaboración propia - 2017)



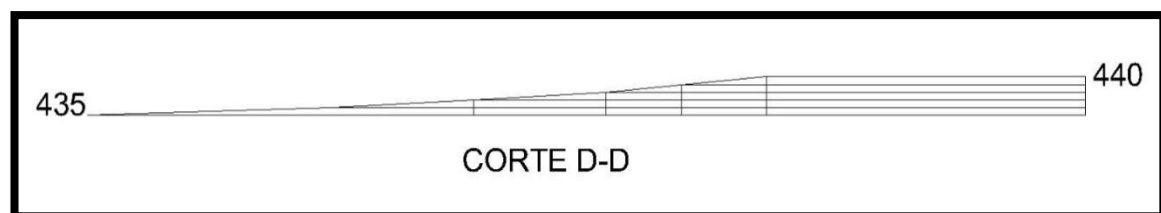
**Imagen 27:** Corte topográfico A-A (Fuente: elaboración propia - 2017)



**Imagen 28:** Corte topográfico B-B (Fuente: elaboración propia - 2017)



**Imagen 29:** Corte topográfico C-C (Fuente: elaboración propia - 2017)



**Imagen 30:** Corte topográfico D-D (Fuente: elaboración propia - 2017)

#### 4.3.1.3.4. Cortes de las vías aldañas al terreno

Se realizó de las vías aldañas al terreno las cuales se puede percibir en el gráfico. El diseño de las vías es el estado actual de la misma.

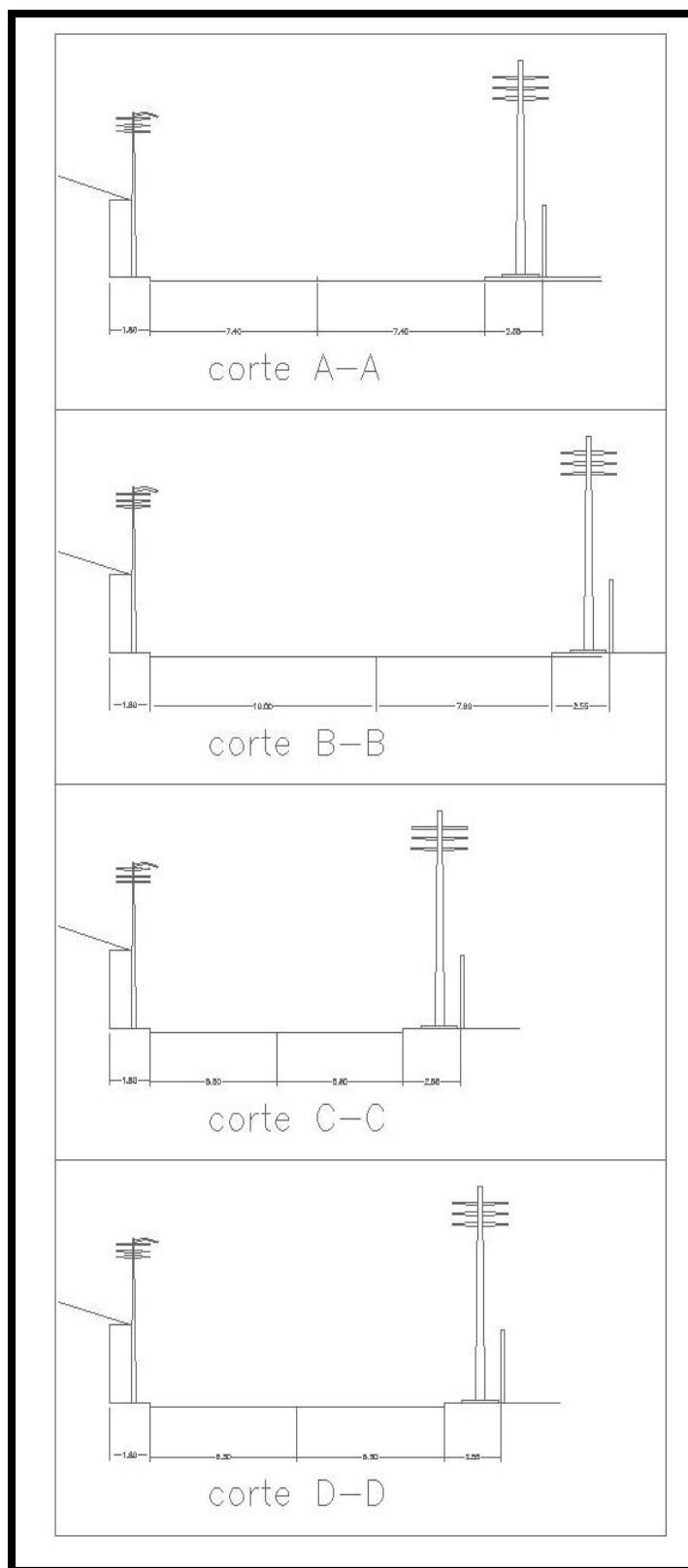


Imagen 31: Corte de vía en estado actual. (Fuente: elaboración propia - 2017)



#### 4.3.1.3.5. Población

Según el plan de desarrollo urbano de Tarapoto estipula que para la zona residencial de densidad baja, cada hectárea puede albergar de 60-110 habitantes en promedio.

**Tabla 26**

*Densidades Propuestas*

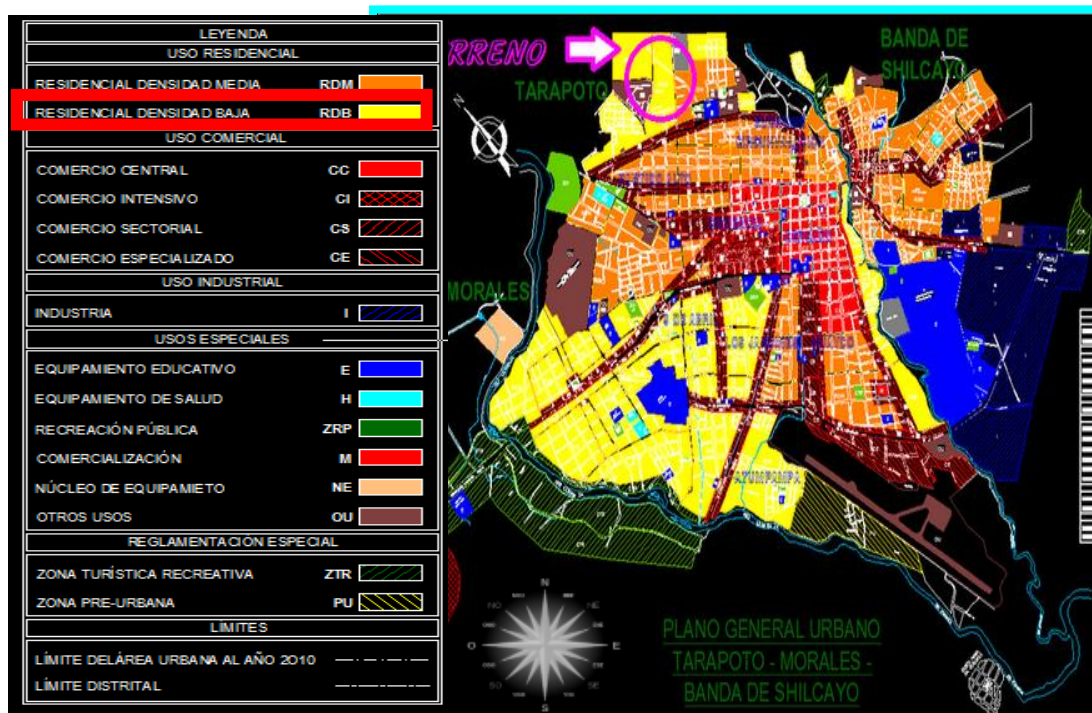
<i>Densidad buta Hab/ha.</i>	<b>Clasificación</b>	<b>Nomenclatura</b>
<b>60 -110</b>	R1	Residencial baja
<b>110 – 160</b>	R2	densidad
<b>160 – 240</b>	R 3 unifamiliar	Residencial de media
<b>240 – 330</b>	R 3 multifamiliar	densidad

**Fuente:** Plan de Desarrollo Urbano de la ciudad de Tarapoto

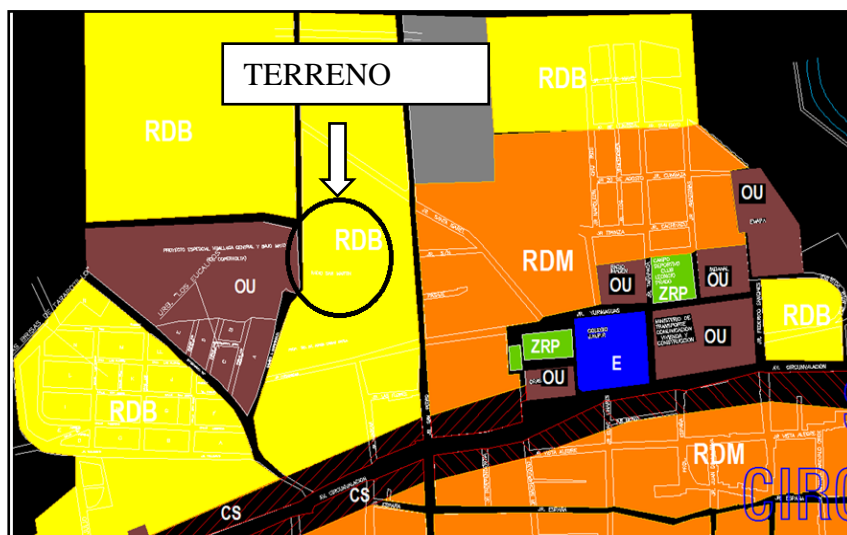
#### 4.3.1.3.6. Análisis del terreno según el plan de desarrollo (PDU – 2009)

##### 4.3.1.3.6.1. Plano de zonificación del terreno elegido de acuerdo al Plan De Desarrollo Urbano

**Consolidación-Usos del Suelo:** En proceso de consolidación. Uso residencial predominante es de residencial densidad baja, ya que en la actualidad la parte alta no presenta con edificación de gran magnitud.



**Imagen 32:** Mapa de consolidación-Usos del Suelo. (**Fuente:** Plan de Desarrollo Urbano de la ciudad de Tarapoto)

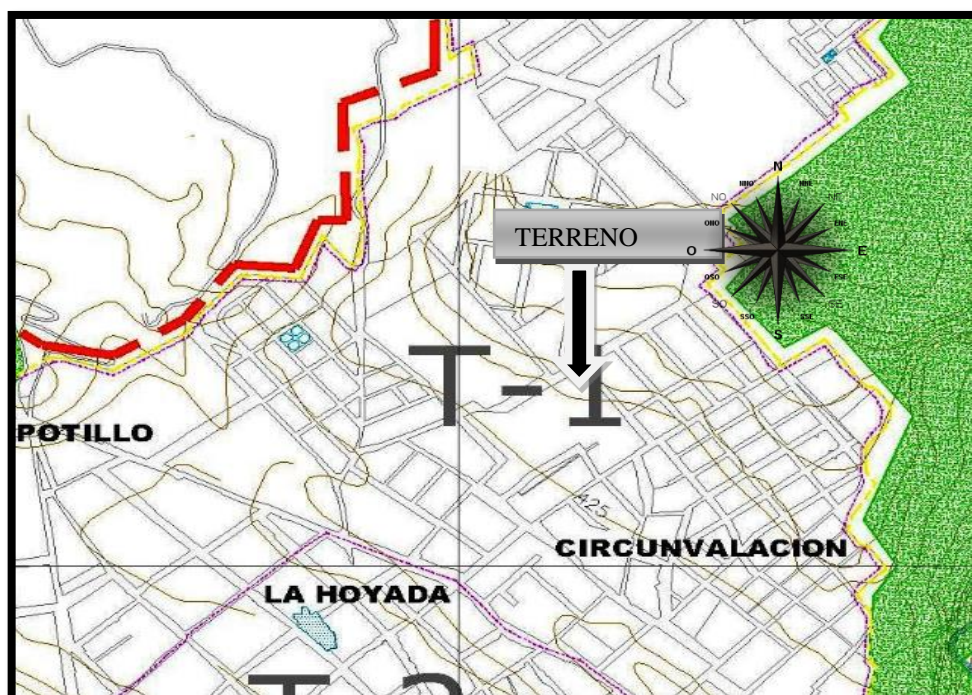


**Imagen 33:** Plano de zonificación del terreno. (Fuente: Plan de Desarrollo Urbano de la ciudad de Tarapoto)

#### 4.3.1.3.7. La estructuración de este sector en sub-sectores es como sigue

##### 4.3.1.3.7.1. T – 1: Emplazamiento y Topografía:

Zona más alta de la ciudad (396-480 msnm.). Comprende Tarapotillo, EMAPA, Partido Alto; ubicadas al Norte y Oeste del casco urbano, de pendiente moderada, con cierta dificultad de acceso vehicular y peatonal. Zona de visual con valor paisajístico. Se denota gran cantidad de área verde destinada a recreación (parques y plazuelas) por la legalidad con que se establecen sus habilitaciones urbanas.



**Imagen 34:** Mapa-T – 1: Emplazamiento y Topografía. (Fuente: Plan de Desarrollo Urbano de la ciudad de Tarapoto)

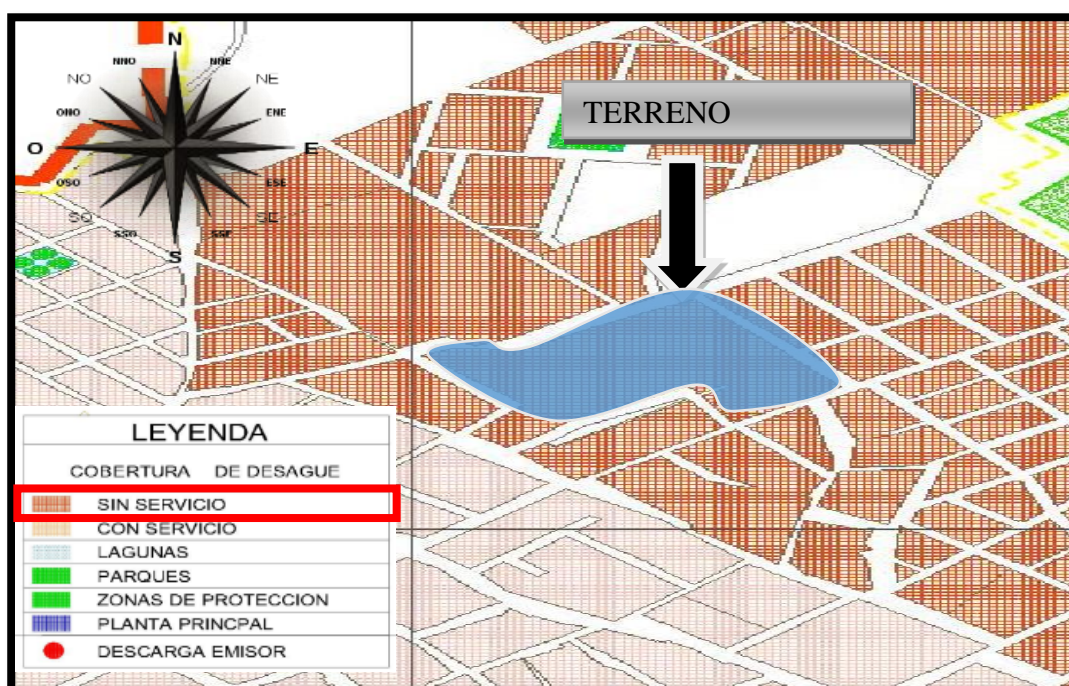
#### 4.3.1.3.8. Servicios básicos

En Tarapotillo, debido a su configuración topográfica, comprende dos zonas, una zona baja, que cuenta con abastecimiento de agua, y una zona alta en proceso de urbanización (hasta el recreo “Rancho Vista”), con dificultades para contar con el servicio (no se ha implementado), por problemas de cota. De igual manera no existe la red de desagüe en el lugar.



**Imagen 35:** Cobertura del servicio de agua. (Fuente: Plan de Desarrollo Urbano de la ciudad de Tarapoto)

Según en el PDU - 2009 no cuenta con el servicio de desagüe.



**Imagen 36:** Cobertura del servicio de desagüe. (Fuente: Plan de Desarrollo Urbano de la ciudad de Tarapoto)

#### 4.3.1.3.9. Altura de las edificaciones-material

Dos (02) a tres (03) pisos. Viviendas con alto grado de conservación. Ladrillo y Cemento, Techos de concreto y calamina.



Imagen 37: *Altura de las Edificaciones-Material*. (Fuente: imagen satelital google maps – 2017)

#### 4.3.1.3.10. Mapa de suelos

El suelo es de características expansivas, suelos arenosos, plasticidad baja. Color amarillento, con profundidad de 3 mts. Se espera asentamientos considerables.

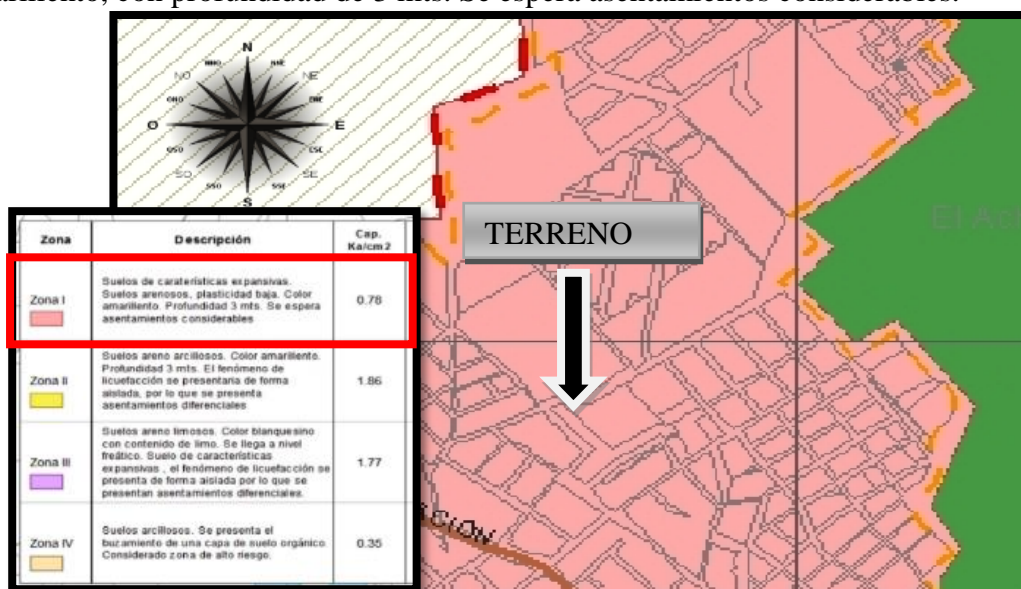


Imagen 38: Mapa de suelos. (Fuente: Plan de Desarrollo Urbano de la ciudad de Tarapoto)

#### 4.3.1.3.11. Mapa de viabilidad

Para llegar el terreno pasa una vía arterial, el primero por la avenida circunvalación cuadra 14, aproximadamente 665 mts. El segundo por la cuadra 12, 700 mts aproximadamente al terreno.

#### 4.3.1.4. Memoria descriptiva del terreno

#### 4.3.1.5. Medidas perimétricas del terreno

El terreno del desarrollo de la tesis Mejorar la calidad de servicio de los turistas con la implantación de un albergue turístico recreativo en la ciudad de Tarapoto se encuentra ubicado al costado del proyecto Huallaga central, entre el jirón proyecto (por el frente), jirón las Baganvillas y el jirón san Pedro; cuenta con las siguientes dimensiones:

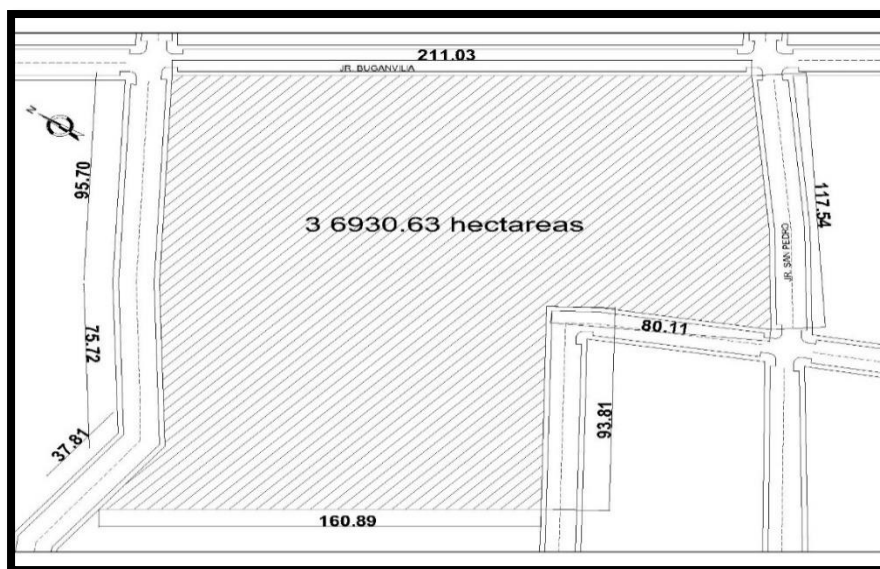


Imagen 39: Área del terreno. (Fuente: Elaboración propia – 2017)

**Por el Frente :** Tiene tres tramos, el primero de 37.81ml, el segundo de 75.72ml. y el tercer tramo de 95.70ml. que hacen un total de **209.23ml**. Colinda con el Jr. Proyecto.

**Por el Costado Derecho :** 211.03ml. Colinda con el Jr. Baganvilla.

**Por el Costado Izquierdo :** Tiene dos tramos el primero de 160.89ml. y el segundo de 80.11ml. Que hacen un total de **241.00ml**. Colinda con propiedad de terceros.


**Por el Fondo O Respaldo :** Tienes dos tramos el primero 93.81ml. y el segundo de 117.54ml. que hacen un total de **211.35ml**. Colinda con el Jr. San Pedro.

**Área :** 36 930.63 m<sup>2</sup>.

**Perímetro :** 874.99 Ml.

**Max. Desnivel :** 20 m

## 4.3.1.6. Parámetros urbanos

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN  
TARAPOTO

N°

**CERTIFICADO DE PARÁMETROS URBANÍSTICOS Y EDIFICATORIOS**

**La Sub Gerente de Planeamiento, Control Urbano y Catastro, de la Municipalidad Provincial de San Martín;**  
En concordancia al Art. 14° numeral 2 de la ley 29090 (Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones) y atendiendo la solicitud con registro N° 1,368 de fecha 28.01.2015, presentado por doña Marizol Valles Chong.

**CERTIFICA:**  
Que, el Plan de Desarrollo Urbano de la ciudad de Tarapoto y los Núcleos Urbanos de Morales y la Banda de Shilcayo, aprobado mediante Ordenanza Municipal N° 049-2011-MPSM, de fecha 25.10.2011, y el Proyecto de Reglamento Provincial de Construcciones y Licencias, Control y Conformidad de Obras, aprobado mediante Decreto de Alcaldía N° 006-95-MPSM, de fecha 27.12.1995, determina la normatividad urbana y los índices de edificación para la ejecución de proyectos edificatorios en la jurisdicción del distrito de Tarapoto; correspondiéndole al predio urbano de propiedad de doña **Marizol, VALLES CHONG**; ubicado con frente principal a la Calle Bugambilias cuadra 02, esquina con el Jr. Proyecto cuadra 05, en el barrio Circunvalación, del distrito de Tarapoto, los siguientes Parámetros Urbanísticos y Edificatorios:

**Zonificación:** Residencial de Densidad Baja R-2 (R-2).

- **Usos permisibles y compatibles:** Uso Residencial (Quintas, Vivienda Unifamiliar y Multifamiliar, Vivienda-Taller), uso comercial y otros señalados por el Reglamento Nacional de Edificaciones.
- **Densidad Neta:** Unifamiliar 1 vivienda, multifamiliar 500 habitantes por hectárea y multifamiliar (con frente a vías mayores de 18 ml, de sección y/o frentes a parques) 600 habitantes por hectárea.
- **Área de lote normativo:** 300 m<sup>2</sup>, para lotes unifamiliares y multifamiliares (frente, 10 m).
- **Coficiente máximo y mínimo de edificación:** Los coeficientes máximos de edificación para R2 unifamiliar y multifamiliar será de 1.2 y 1.8 respectivamente y 2.8 para multifamiliar (con frente a vías mayores de 18 ml, de sección y/o frentes a parques).
- **Porcentaje mínimo de área libre:** Para uso de vivienda unifamiliar y multifamiliar, 40%, y para uso de vivienda (con frente a vías mayores de 18 ml, de sección y/o frentes a parques), 30%, y para uso de comercio, no exigible, siempre y cuando, se solucione adecuadamente la ventilación e iluminación.
- **Alturas máxima y mínima permisibles:** Altura máxima de edificación, será de tres (03) pisos; con altura mínima de 3.00 mts, medidos entre el nivel del piso y el cielorraso.
- **Retiro:** No observa retiro municipal obligatorio por ningunas de las vías, con respecto a las medidas perimétricas establecidas en ficha catastral.
- **Alineamiento de fachada:** Del eje de vía a línea de construcción, de **7.40 ml**, por la Calle Bugambilias cuadra 02 y de **8.90 ml**, por el Jr. Proyecto cuadra 05. Además deberá considerar ochavo reglamentario de 3.00 ml, como mínimo en esquina
- ; según lo establecido en la Norma A.010, Art. 13 del Reglamento Nacional de Edificaciones.
- **Índice de espacios de estacionamientos:** Se exigirá un estacionamiento por cada vivienda dentro del lote.
- **Otros:** Longitud de voladizos, en 2do. piso y pisos superiores, hasta un máximo de 1.00 ml, respecto a la línea municipal y estará supeditado al cumplimiento del Código Nacional Eléctrico – Suministro (Reglamento 234.C.I.a).

Que la vigencia del presente certificado es de treinta seis (36) meses, contados a partir de la fecha de expedición; es decir, hasta el día 18 de Junio del año 2,018.

**POR TANTO:**  
Se expide el presente certificado a solicitud de la interesada, para los fines establecidos en la Ley N° 27157 y su reglamento vigente, cuyo cumplimiento es obligatorio bajo responsabilidad de la propietaria, constructor y profesional responsable de obra.

Tarapoto, 18 de Junio del 2,015.

GACHH/SGPCUC-GIPU-MPSM.  
c.c.  
Expediente.  
Archivo.

Jr. Gregorio Delgado N° 260 - Teléfonos (042) 522351-526172 - Telefax: (042) 523069  
Sector Cercado – Tarapoto – San Martín – Perú

#### **4.3.1.7. Objetivo de la arquitectura**

El objetivo de la tesis es proporcionar espacios con características de un albergue turístico recreativo, con calidad y confort en los espacios interiores y exteriores teniendo en cuenta la condición climatológica de la zona. También cumplir con el aspecto funcional de acuerdo al reglamento.

#### **4.3.1.8. Programación y distribución del proyecto**

##### **4.3.1.8.1. Cuadro de necesidades**

###### **Zona administrativa**

Sala de espera

Informes

Recepción

Gerencia

Sala de reunión

Archivo

Administración

SS.HH

###### **Zona hospedaje**

Habitaciones simples + SS.HH.

Habitaciones dobles + SS.HH.

Habitaciones triples + SS.HH.

Habitaciones familiar + SS.HH.

###### **Zona recreación**

Piscina

Bar

Sauna

Gimnasio

Sum

###### **Zona servicio**

Estacionamiento

Lavandería

Restaurante + cocina

Caseta de control

Deposito general

#### 4.3.1.9. Cuadro de áreas

El proyecto arquitectónico se desarrolló en una topografía accidentada, de acuerdo a ello se ha resuelto en bloques dando dinamismo con los volúmenes. El desarrollo general contempla con determinados ambientes que se contempla en el programa arquitectónico teniendo en cuenta las necesidades, reglamento, etc.

El planteamiento de proyecto consta de un solo ingreso principal que es el Jr. Capirona. **Según reglamento: infraestructura mínima para establecimientos de hospedaje** se tuvo en cuenta el Artículo 32.- La infraestructura mínima para establecimientos de hospedaje clasificados como Albergue. También criterios de diseño, las encuestas y entrevistas realizadas a los turistas. También se tuvo en cuenta otras normas específicas del reglamento como el A. 030 - Hospedaje, A. 070 - Comercio, A. 080 Oficina y A. 0100 Recreación y Deporte.

**Tabla 27**

*Cuadro de áreas zona administrativa*

<i>Zona Administrativa</i>						
<i>Ambientes</i>	Cantidad	Capacidad Personas	Área (M2) R.N.E.	-	Parcial Según	Área Total (M2)
<i>Hall</i>	1	10	1.4			14
<i>Sala De Espera</i>	1	10	1.4			14
<i>Informes</i>	1	4	1.4			5.6
<i>Recepción</i>	1	10	1.4			14
<i>Gerencia</i>	1	2	9.3			18.6
<i>Sala Reuniones</i>	<i>De</i> 1	6	1.4			8.4
<i>Archivo</i>	1	2	1.4			2.8
<i>Administración</i>	1	2	9.3			18.6
<i>Ss.Hh</i>	1	3	3.6			10.8
<i>Sub Total</i>						106.8

Fuente: Elaboración propia – 2017



**Tabla 28**  
Cuadro de áreas zona de hospedaje

<i>Zona de hospedaje</i>				
<i>Ambientes</i>	Cantidad	Capacidad Personas	Área Parcial (M2) Según R.N.E.	Área Total (M2)
<i>Hab. Simples</i>	7	2	11	77
<i>Hab. Dobles</i>	7	2	21	147
<i>Hab. Triples</i>	7	3	17	119
<i>Familiares</i>	7	5	50	350
<i>Ss.Hh. En Cada Habitación</i>	28	1	4	112
<i>Sub Total</i>				756

Fuente: Elaboración propia – 2017

**Tabla 29**  
Cuadro de áreas zona de recreación

<i>Zona de recreación</i>				
<i>Ambientes</i>	Cantidad	Capacidad Personas	Área Parcial (M2) - Según R.N.E.	Área Total (M2)
<i>Piscina</i>	1	50	4.5	225
<i>Bar</i>	1	15	1	15
<i>Sauna</i>	1	50	4.6	230
<i>Gimnasio</i>	1	50	4.6	230
<i>Sum</i>	1	90	1	90
<i>Sub Total</i>				790

Fuente: Elaboración propia - 2017

**Tabla 30**  
*Cuadro de áreas zona de servicio*

<i>Zona de servicio</i>				
<i>Ambientes</i>	Cantidad	Capacidad Personas	Área	
			Parcial (M2) Según R.N.E.	Área - Total (M2)
<i>Estacionamiento</i>	1	0	0	0
<i>Lavandería</i>	1	2	15	30
<i>Cocina</i>	1	10	9.3	93
<i>Restaurante</i>	1	100	1.5	150
<i>Caseta De Control</i>	1	2	2	4
<i>Deposito General</i>	1	2	2	4
<i>Sub Total</i>				281

Fuente: Elaboración propia - 2017

**Tabla 31**  
*Cuadro resumen de áreas de proyecto*

<i>Cuadro resumen</i>		
<i>Zona</i>	Sub Totales	Total De Personas
<i>Zona Administrativa</i>	106.8	46
<i>Zona De Hospedaje</i>	805	84
<i>Zona De Recreación</i>	790	255
<i>Zona De Servicio</i>	281	116
<i>Sub Total</i>	1982.80	501
<i>30% De Muro Y Circulación.</i>	594.84	
<i>Total</i>	2577.64	

Fuente: Elaboración propia – 2017

#### 4.3.1.10. Dotación de servicio

Servicios higiénicos y vestuarios del personal en restaurant

Para el cálculo de estas áreas en la norma A.070 - Artículo 22. Indica - Las edificaciones para restaurantes estarán provistas de servicios sanitarios para empleados, según lo que se establece a continuación, considerando 10 mt<sup>2</sup> por persona.

**Total de m<sup>2</sup> = 243.00 m<sup>2</sup> / 10m<sup>2</sup> = 24.3 pers.**

Se asume 25 empleados

**Tabla 32**

*Dotación de servicios para empleados de restaurante*

<i>N° de empleados</i>	<b>Hombres</b>			<b>Mujeres</b>	
	Lavatorio	Urinario	Inodoro	Lavatorio	Inodoro
<i>De 1 a 6 empleados</i>	1L	1U	1I	1L	1I
<i>De 7 a 25 empleados</i>	1L	1U	1I	1L	1I
<i>De 26 a 75 empleados</i>	2L	2U	2I	2L	2I
<i>De 76 a 7 empleados</i>	3L	3U	3I	3L	3I
<i>Por cada 100 empleados adicionales</i>	1L	1U	1I	1L	1L

**Fuente:** Reglamento Nacional De Edificaciones

**Nota:** se tendrá en ss.hh. de empleados: hombres 01 Lavatorio, 01 Urinario, 01 Inodoro. Y en mujeres 01 Lavatorio, 01 Inodoro.

Adicionalmente a los servicios sanitarios para los empleados se proveerán servicios sanitarios para el público, en base al cálculo del número de ocupantes según el artículo 8° de esta norma conforme lo siguiente:

Total de personas = 100 pers.

**Tabla 33**  
*Dotación de servicios para público de restaurante*

<i>N° de publico</i>	<b>Hombres</b>			<b>Mujeres</b>	
	Lavatorio	Urinario	Inodoro	Lavatorio	Inodoro
<i>De 1 a 16 personas(publico)</i>	No requiere			No requiere	
<i>De 17 a 50 personas(publico)</i>	1L	1U	1I	1L	1I
<i>De 51 a 100 personas(publico)</i>	2L	2U	2I	2L	2I
<i>Por cada 150 personas(publico) adicionales</i>	1L	1U	1I	1L	1L

Fuente: Reglamento Nacional De Edificaciones

*Nota: se tendrá en ss.hh. de empleados: hombres 02 Lavatorios, 02 Urinario, 02 Inodoros. Y en mujeres 02 Lavatorios, 02 Inodoros. Adicional 01 SS.HH. para personas con discapacidad.*

Dotación para las oficinas (zona administrativa)

Para el cálculo de estas áreas en la norma A.080 - Artículo 16. Indica - las edificaciones para oficinas, estarán provista de servicios sanitarios para empleados, según lo que establece a continuación:

Total de personas = 48 pers.
------------------------------

**Tabla 34**  
*Dotación de servicios para zona administrativa*

<i>N° de personas</i>	<b>Hombres</b>			<b>Mujeres</b>	
	Lavatorio	Urinario	Inodoro	Lavatorio	Inodoro
<i>De 1 a 6</i>	1L	1U	1I	1L	1I
<i>De 7 a 20</i>	1L	1U	1I	1L	1I
<i>De 21 a 60</i>	2L	2U	2I	2L	2I
<i>De 61 a 150</i>	3L	3U	3I	3L	3I
<i>Por cada 60 adicionales</i>	1L	1U	1I	1L	1L

Fuente: Reglamento Nacional De Edificaciones

*Nota: se tendrá en ss.hh. de empleados: hombres 02 Lavatorios, 02 Urinarios, 02 Inodoros. Y en mujeres 02 Lavatorios, 02 Inodoros. Adicional 01 SS.HH. para personas con discapacidad.*

### Dotación para piscina

Para el cálculo de estas áreas en la norma A. 100 - Artículo 22. Indica - las edificaciones para recreación y deportes, estarán provista de servicios sanitarios para empleados, según lo que establece a continuación:

Total de personas = 65 pers.

**Tabla 35**

*Dotación de servicios para piscina*

N° de personas	Hombres			Mujeres	
	Lavatorio	Urinario	Inodoro	Lavatorio	Inodoro
<i>De 0 a 100</i>	1L	1U	1I	1L	1I
<i>De 101 a 400</i>	2L	2U	2I	2L	2I
<i>Por cada 60 adicionales</i>	1L	1U	1I	1L	1L

**Fuente:** Reglamento Nacional De Edificaciones

**Nota:** se tendrá en ss.hh. de empleados: hombres 01 Lavatorio, 01 Urinario, 01 Inodoro. Y en mujeres 01 Lavatorio, 01 Inodoro.

#### 4.3.1.11. Estacionamiento

Para el cálculo de estacionamientos en la norma **A. 070 – comercio - Artículo 30. indica** - Las edificaciones comerciales deberán contar con áreas de estacionamiento, que podrá localizarse dentro del predio sobre el que se edifica, en las vías que lo habilitan, en predios colindantes y cuando la naturaleza de la edificación y/o de las vías de acceso restrinjan la ubicación de estacionamientos, en predios localizados a distancias no mayores a 200m. De accesos a la edificación comercial.

Estacionamiento para restaurante 100 personas comensales / 25 para personal.

Según el cuadro de clasificación del reglamento indica que para restaurante:

Para público= 01 esta. Cada 15 personas. =  $100/15 = 6.67$   
Se asume 07 estacionamientos

Para personal = 01 esta. Cada 15 personas. =  $25/15 = 1.67$   
Se asume 02 estacionamientos

**Estacionamiento para sum 90 personas**

Según el cuadro de clasificación del reglamento indica que para restaurante:

Para publico= 01 esta. 20 Cada asientos =  $90/20 = 4.5$   
Se asume **06 estacionamientos**

**Estacionamiento para sauna 50 personas**

Según el cuadro de clasificación del reglamento indica que para restaurante:

Para publico= 01 esta. 10 Cada asientos =  $50/10 = 5$   
Se asume **05 estacionamientos**

**Estacionamiento para gimnasio 50 personas**

Según el cuadro de clasificación del reglamento indica que para restaurante:

Para publico= 01 esta. 10 Cada asientos =  $50/10 = 5$   
Se asume **05 estacionamientos**

Para el cálculo de estacionamientos en la norma **A.080 – OFICINAS - Artículo 30. Nos indica -**

**Estacionamiento para área administrativa (oficinas) m<sup>2</sup> / 16m<sup>2</sup> x persona.**

Según el cuadro de clasificación del reglamento indica que para oficinas:

Para publico=  $106.8/16 = 6.67$   
Se asume **07 estacionamientos**

Para el cálculo de estacionamientos en la norma A.100 – recreación y deporte - artículo 23. Nos indica

**Estacionamiento para piscina** las Edificaciones de Espectáculos Deportivos deberán contar con estacionamientos de autobuses y para determinar dentro del terreno el número de estacionamientos se aplicará el factor del **3% sobre el total de la capacidad máxima de espectadores y del aforo total del recinto.**

Según el cuadro de clasificación del reglamento indica que para recreación y deporte:

Para publico= aforo x 3%=  $50 \times 0.03 = 1.5$  estac.  
Se asume **02 estacionamientos**

Para el cálculo de estacionamientos en la norma **A.030 – HOSPEDAJE - Artículo 27.**

**Indica -**

Estacionamiento para área de hospedaje 20% del total de habitaciones.

Se tomó referencia de para un hotel de 3 estrellas ya que los requisitos mínimos son similares a un a un hospedaje de categoría albergue

Según el cuadro de clasificación del reglamento indica que para oficinas:

$$\text{Para publico} = \text{N}^\circ \text{ de hab.} \times 20\% = 28 \times 0.20 = 5.6$$

Se asume **06 estacionamientos**

**El total de estacionamientos requerido es de 40 estacionamientos.**

$$\text{N}^\circ \text{ de estacionémonos} = \text{sumatoria de totales} = \mathbf{40 \text{ estacionamientos}}$$

De los **40** estacionamientos según el cálculo se asume el 70% serán motos y 30% serán carros, que viene hacer movilidad más utilizada en la zona.

$$\mathbf{70\% = 28 \text{ estac. Para motos}}$$

$$\mathbf{30\% = 12 \text{ estac. Para carros}}$$

Para cálculo de estacionamientos vehículos que transportan o son conducidos por personas con discapacidad se consideró del reglamento nacional de edificaciones la NORMA A. 120 - ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, en el **CAPITULO II condiciones generales, ARTICULO 16**, indica lo siguiente:

**Tabla 36**

*Estacionamiento para personas con discapacidad*

<b>NÚMERO TOTAL ESTACIONAMIENTO</b>	<b>DE ESTACIONAMIENTOS ACCESIBLES REQUERIDOS</b>
<i>De 0 a 5 estacionamientos</i>	ninguno
<i>De 6 a 20 estacionamientos</i>	01
<i>De 21 a 50 estacionamientos</i>	02
<i>De 51 a 400 estacionamientos</i>	02 por cada 50
<i>Más de 400 estacionamientos</i>	16 más 1 por cada 100 adicionales

**Fuente:** Reglamento nacional de edificaciones - 2017

### 4.3.1.12. Diagrama de relaciones

#### Relación de áreas

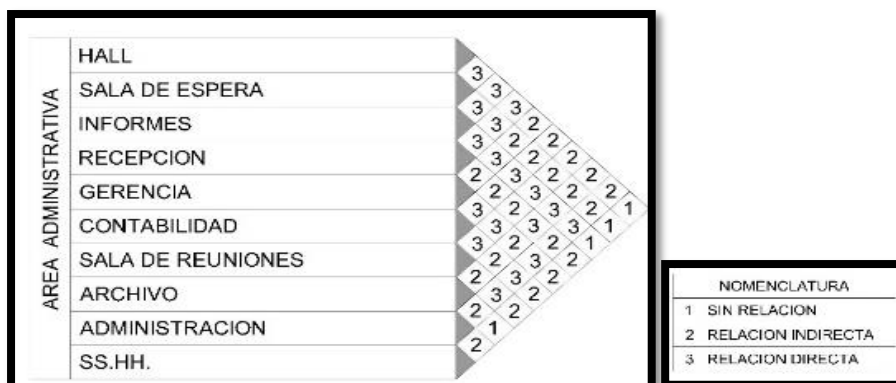


Grafico 22: Relación de área administrativa. (Fuente: Elaboración propia – 2017)

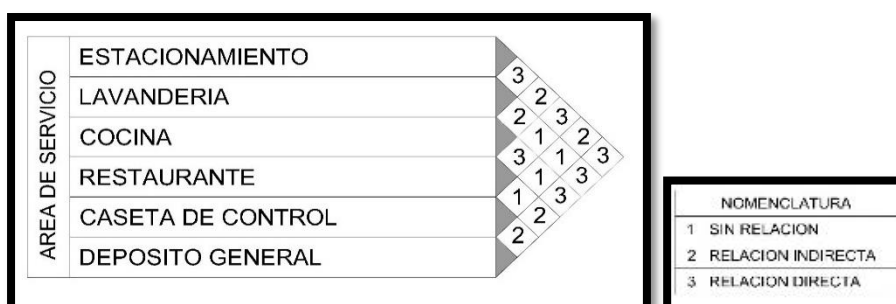


Grafico 23: Relación de área de servicio. (Fuente: Elaboración propia – 2017)

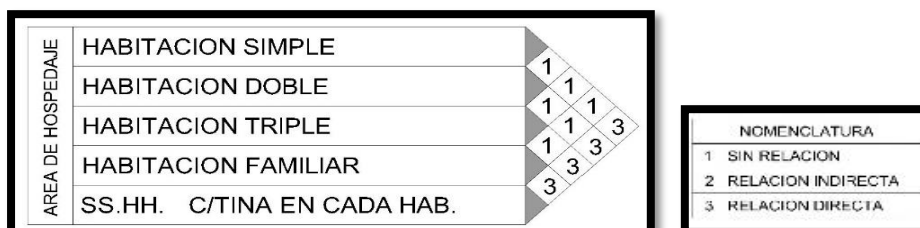


Grafico 24: Relación de área de hospedaje. (Fuente: Elaboración propia – 2017)

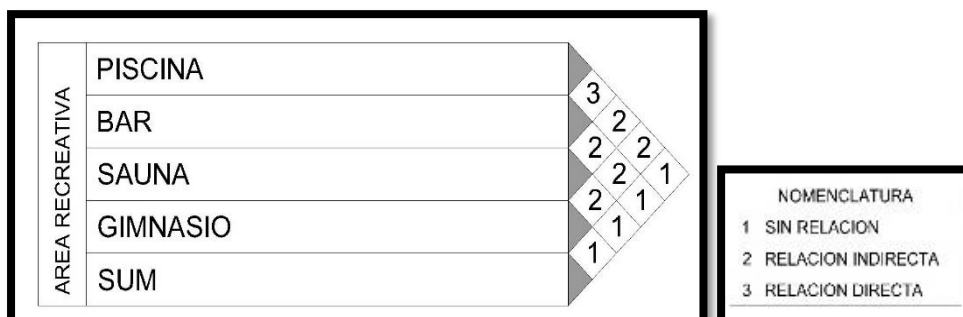


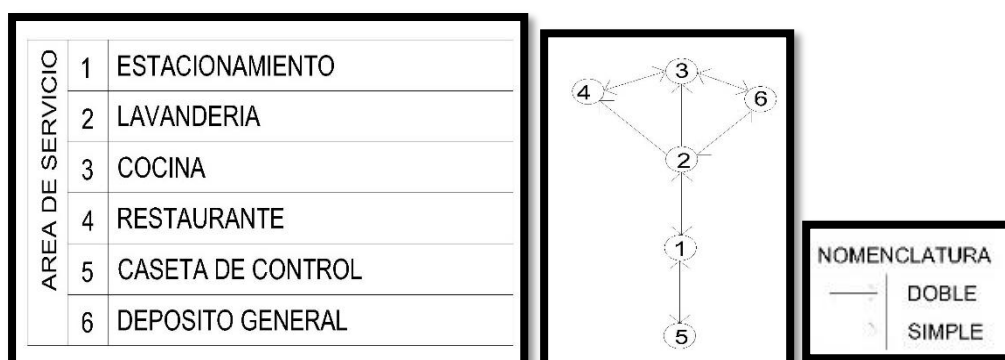
Grafico 25: Relación de área recreativa. (Fuente: Elaboración propia – 2017)



## Diagrama de circulación



**Grafico 26:** Diagrama de circulación de área administrativa. (Fuente: Elaboración propia – 2017)



**Grafico 27:** diagrama de circulación de área de servicio. (Fuente: Elaboración propia – 2017)



**Grafico 28:** Diagrama de circulación de área de hospedaje. (Fuente: Elaboración propia – 2017)



**Grafico 29:** Diagrama de circulación de área recreativa. (**Fuente:** Elaboración propia – 2017)

#### 4.3.1.13. Idea rectora

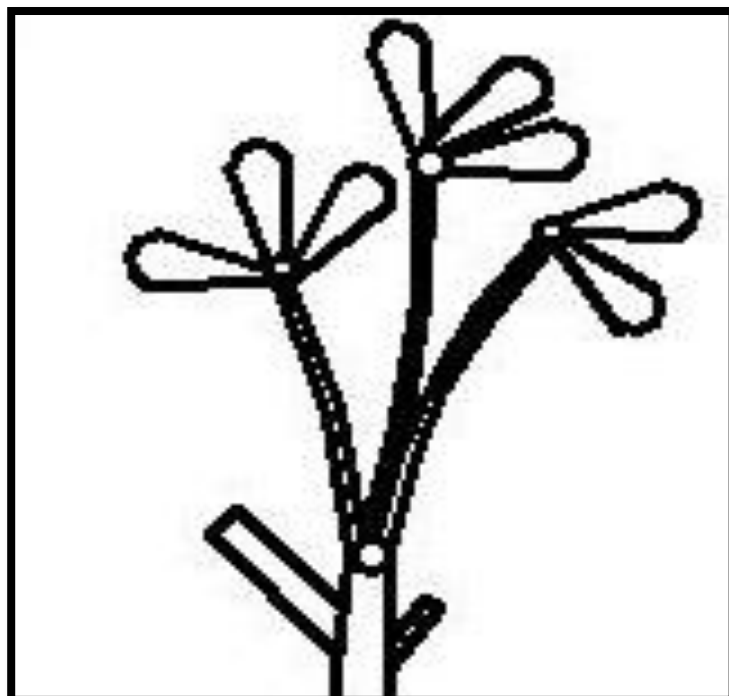
La idea del albergue turístico recreativo nace en una planta llamada **BOMBONAJE** ya que es una planta conocida en la selva de nuestro país que viene a ser una planta herbácea (hierba) de 1,5 a 2,5 m de altura, sin un tallo visible.

Posee hojas simples, agrupadas y que conforman una roseta, con láminas de hasta 65 cm de largo, en forma de abanico, plegadas y con los bordes aserrados. Sus hojas se diferencian de las hojas de las verdaderas palmas en que no cuentan con una estructura en forma de lámina aguda que se encuentra en la unión y también por tener distintas características.

Por otra parte, esta planta es de climas cálidos y tropicales, es un excelente ornamento en las nuevas edificación, tienen las hojas en forma de abanico, que se insertan en el contexto y los segmentos se disponen radialmente que ayudo con la distribución de la arquitectura



**Imagen 41:** Idea rectora el bombonaje. (**Fuente:** Elaboración propia - 2017)



*Imagen 42:* Simbología de idea rectora. (Fuente: Elaboración propia – 2017)

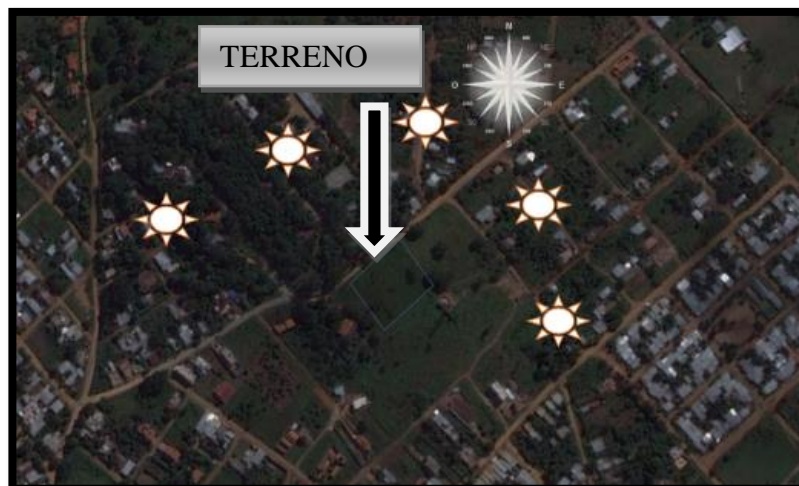


**Imagen 43:** Esquema que conforma la idea rectora. (Fuente: Elaboración propia – 2017)

#### 4.3.1.14. Análisis tecnológico

##### 4.3.1.14.1. Clima

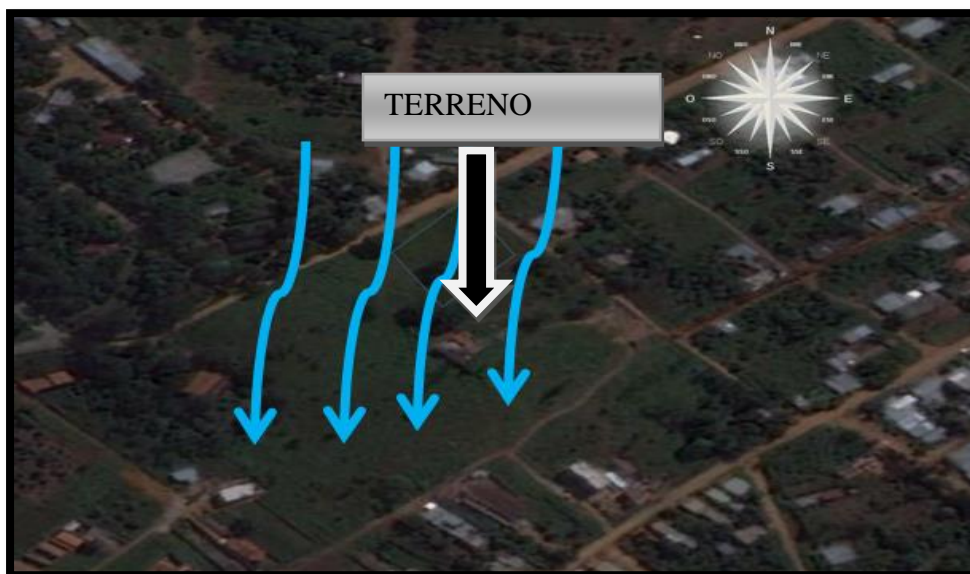
Es una zona fresca por la altura en que se encuentra cuyo promedio de temperatura de Junio a Octubre es de  $36^{\circ}\text{C}$  ( $2^{\circ}$  menos que el promedio del total de la ciudad) y con algunos problemas de erosión de calles.



*Imagen 44:* Proyección del sol. **Fuente:** imagen satelital google Earth-2017

##### 4.3.1.14.2. Vientos

La estación de Tarapoto, registra vientos persistentes de dirección Norte de velocidad media de 3.2 Kms. / hora y, en menor porcentaje de dirección Sur con velocidad media de 6.3 Kms. / hora, durante todo el año. No se descarta, la ocurrencia esporádica de vientos fuertes y acompañados por fuertes precipitaciones, de consecuencias funestas.



*Imagen 45:* Dirección de los vientos. **Fuente:** Imagen satelital google Earth- 2017

#### **4.3.1.15. Zonificación**

##### **Bloque 01**

###### **Primer nivel**

Cuenta con diez ambientes desarrollados e integrados entre sí:

Hall

Sala de espera

Informes

Recepción

Gerencia

Contabilidad

Sala de reuniones

Archivo

Administración

SS.HH. + SS.HH. discapacitados

###### **Segundo nivel**

Cuenta con tres espacios principales con desarrollo de cada uno de ellos:

Cocina

Restaurante

SS.HH. + SS.HH. discapacitados

##### **Bloque 02**

Cuenta con dos espacios principales con desarrollo de cada uno de ellos:

Sum

SS.HH. + SS.HH. discapacitados

##### **Bloque 03**

###### **Primer nivel**

Cuenta con dos espacios principales con desarrollo de cada uno de ellos:

Cuarto de basura

Lavandería

###### **Segundo nivel**

Cuenta con dos espacios principales con desarrollo de cada uno de ellos:

Sauna

Gimnasio

#### **Bloque 04**

Cuenta con dos espacios principales con desarrollo de cada uno de ellos:

Piscina

Bar

#### **Bloque 05**

Es la el área del hospedaje habitaciones simple

Habitaciones simples

#### **Bloque 06**

Es la el área del hospedaje habitaciones dobles

Habitaciones dobles

#### **Bloque 07**

Es la el área del hospedaje habitaciones triple

Habitaciones triples

#### **Bloque 08**

Es la el área del hospedaje habitaciones familiares

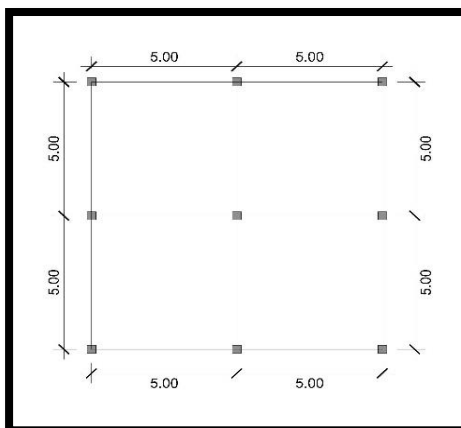
Habitaciones familiares

#### **4.3.1.16. Sistema estructural**

Se aplicó el sistema estructural aporricadas, son estructuras de concreto armado con la misma dosificación columnas -vigas peraltadas, o chatas unidas en zonas de confinamiento donde forman Angulo de 90° en el fondo parte superior y lados laterales, es el sistema de los edificios porticados. Los que soportan las cargas muertas, las ondas sísmicas por estar unidas como su nombre lo indica-El porticado o tradicional consiste en el uso de columnas, losas y muros divisorios en ladrillo. Trabajando en módulos de acuerdo los bloques diseñados.

#### **Bloque uno (área administrativa, restaurante)**

Tenemos una modulación de 5.00 X 5.00 metros y con columnas de 0.30 X 0.30 metros.

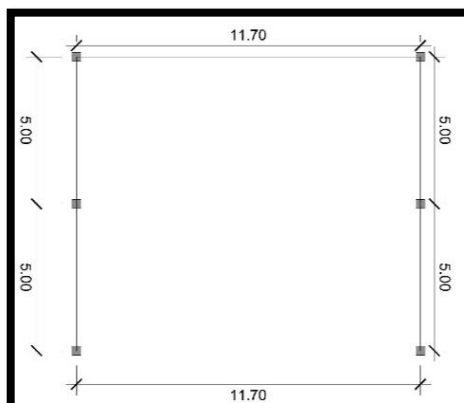


**Imagen 46:** Modulación Estructural Bloque 01

(Fuente: Elaboración propia – 2017)

### **Bloque dos (sala de usos múltiple)**

Tenemos una modulación de 5.00 X 11.75 metros y con columnas de 0.30 X 0.30 metros.

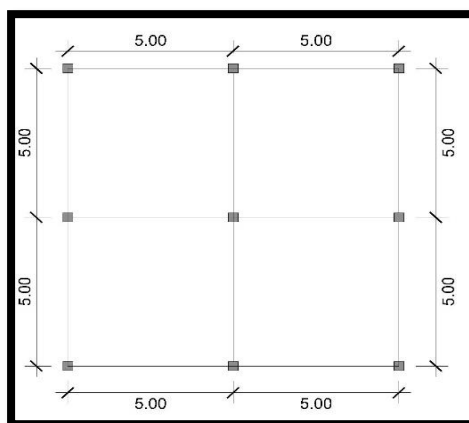


**Imagen 47:** Modulación Estructural Bloque 02

Fuente: Elaboración propia – 2017

### **Bloque tres (Sauna y Gimnasio)**

Tenemos una modulación de 5.00 X 5.00 metros y con columnas de 0.30 X 0.30 metros.

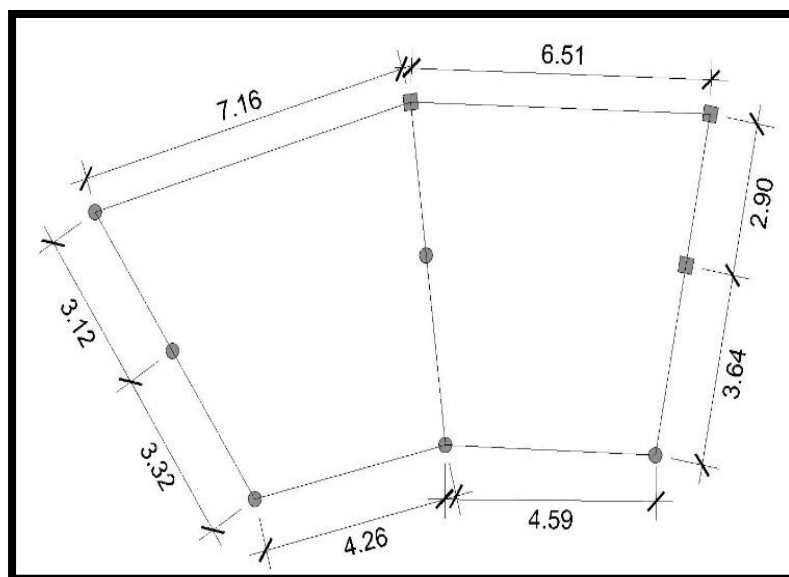


**Imagen 48:** Modulación estructural bloque 03.

(Fuente: Elaboración propia – 2017)

### Bloque cuatro (snack bar y vestidores)

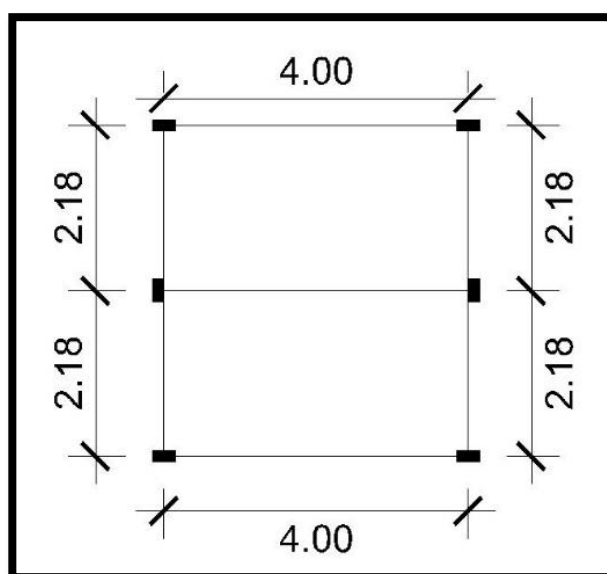
Tenemos una modulación no definidas de distintas medidas y con columnas de 0.30 X 0.30 metros



**Imagen 49:** Modulación estructural bloque 04. (Fuente: Elaboración propia - 2017)

### Bloque cinco (habitaciones simples)

Tenemos una modulación de 4.55 X 2.50 metros y con columnas de 0.30 X 0.15 metros.

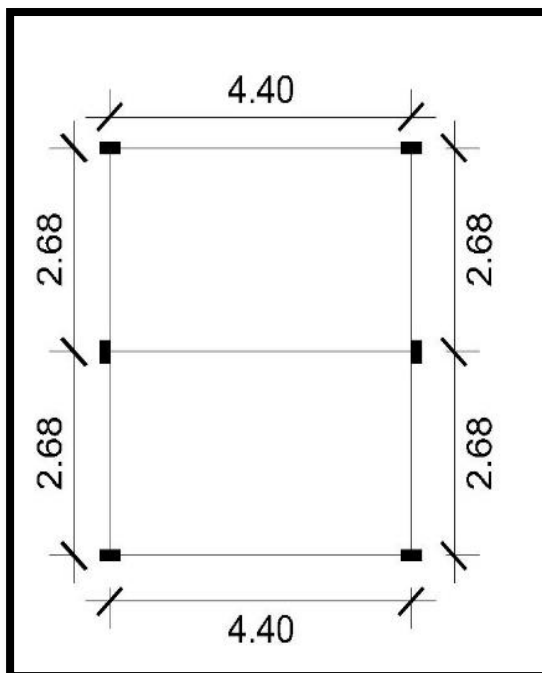


**Imagen 50:** Modulación estructural bloque 05 hab. Simple. (Fuente: Elaboración propia - 2017)



### Bloque seis (habitaciones dobles)

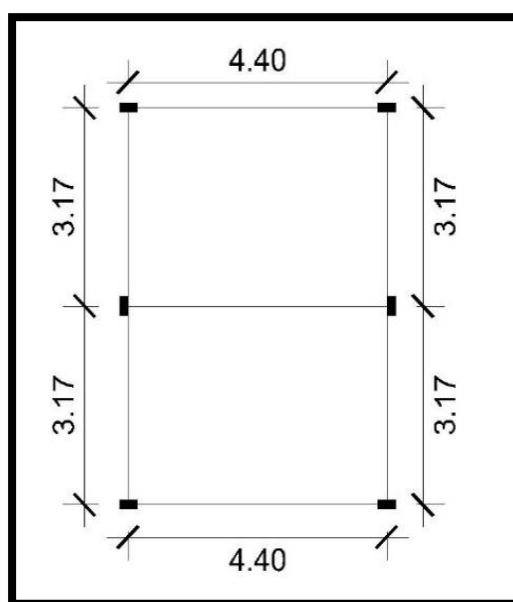
Tenemos una modulación de 4.55 X 2.50 metros y con columnas de 0.30 X 0.15 metros.



**Imagen 51:** Modulación Estructural Bloque 06 Hab. Dobles. **Fuente:** Elaboración propia – 2017

### Bloque siete (habitaciones triples)

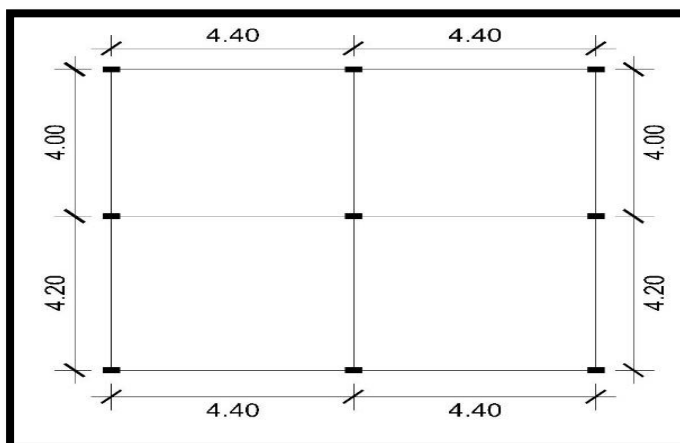
Tenemos una modulación de 4.55 X 3.17 metros y con columnas de 0.30 X 0.15 metros.



**Imagen 52:** modulación estructural bloque 07 hab. Triples. **(Fuente:** Elaboración propia – 2017)

### Bloque ocho (Habitaciones familiares)

Tenemos una modulación de 4.40 X 4.00 y 4.40 x 4.20 metros y con columnas de 0.30 X 0.15 metros.



*Imagen 53:* Modulación Estructural Bloque 08 Hab. Familiar

(Fuente: Elaboración propia – 2017)

#### 4.3.1.17. Materiales y tratamiento

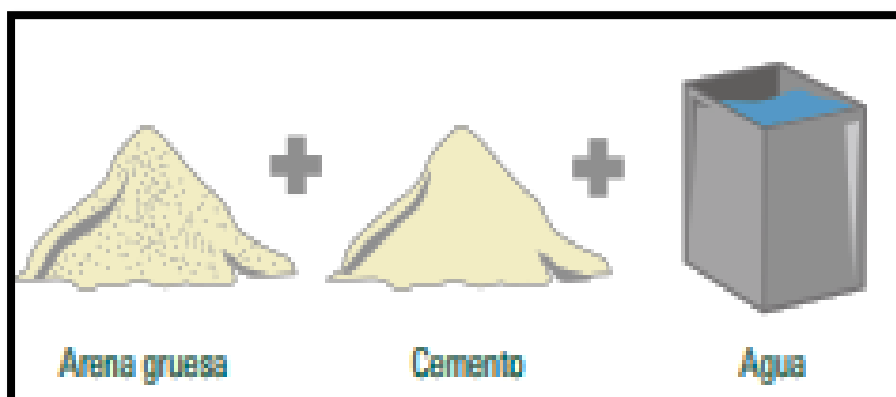
##### a. Muros Interiores y exteriores

##### Ladrillo

Es la unidad básica para la construcción del muro. Su resistencia depende del nivel de la calidad estructural de los muros portantes y su duración dependerá de los efectos de la intemperie o de cualquier otra causa de deterioro.

Su capacidad de carga incrementa con aumentos en:

- Resistencia a la compresión
- Perfección geométrica
- Calidad de la mano de obra

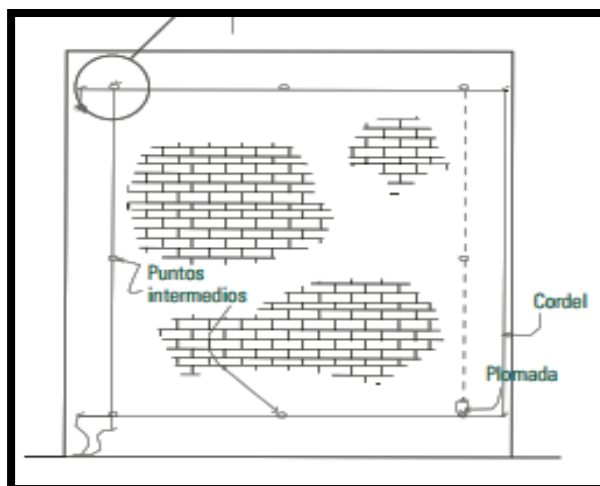


*Imagen 54:* Capacidad de carga. (Fuente: manual de construcción – cemento sol 2012)

## b. Tarrajeo de los muros

Operación que se realiza para revestir o enlucir las paredes y techos con una mezcla de mortero, la cual debe tener un espesor 1 a 2 cm (acabado).

Colocar Puntos De Aplome Operación que consiste en alinear y dar verticalidad a la superficie de un muro (acabado)



**Imagen 55:** Tarrajeo de ladrillo. (Fuente: manual de construcción – cemento sol 2012)

## c. Transparencia

### Parasoles De Madera

Se forman con dos filas de columnas enfrentadas, vinculadas entre sí por vigas instaladas de manera horizontal. Estas vigas crean una especie de pasillo al unir las columnas que están una misma fila mientras que, además, dan lugar a un enrejado o techumbre.



**Imagen 56:** Tipos de parasoles de madera

**d. Ventanas de vidrio y madera**

Elemento de carpintería de madera vidriado que cierra un hueco exterior, proporcionando iluminación y ventilación, a la vez que controla las inclemencias atmosféricas (viento, agua, polvo, etc.) y que asegura unos niveles térmico-acústicos adecuados.



**Imagen 57:** Tipología De Ventanas. (Fuente: degacor.com)

**e. Pisos****Interiores - Piso cerámico imitación machihembrado**

Revestimiento cerámico imitación madera completo para pisos.

Características: -primera calidad. -completo hd -cerámica con textura. -medidas 32 x 56 cm. -pei 3. -revestimiento pisos y paredes. -espesor 7,4 mm. -caja de 2 m2 (10 partes por caja) - 5 componentes por metro cuadrado.



**Imagen 58:** Tipología De Piso Interior

### **Exterior - Piso de baldosa**

Es barro cocido con barniz, El formato típico de las baldosas de terracota hechas a mano era un cuadrado de 25 cm de lado. Con la industrialización, las opciones uniformes como las baldosas sin vitrificar sustituyeron a las fabricadas a mano.

En época muy reciente, el gusto por formas de decoración naturales, más auténticas, ha recuperado la fabricación artesanal. No obstante, las históricas baldosas de terracota, clásicas, austeras, elegantes, se utilizan casi exclusivamente para la pavimentación de suelos, en tanto que la baldosa vidriada, con su variedad de colores, estilos y diseños, acapara la mayor parte del mercado.



*Imagen 59: Tipología de pisos exteriores*

*Fuente: anónimo*

### **f. Cubiertas**

#### **Techo de teja**

La teja de barro es una pieza de este material hecha en forma de canal; usada para cubrir exteriormente los techos y no permitir la entrada de agua de lluvia a un espacio dejándola escurrir. En la época de la colonia se utilizaban casi en todas las construcciones formando así parte de nuestra identidad; todos los recordamos.

Las tejas son delgadas placas (planas o curvas) de tierra arcillosa mezcladas habitualmente con arena, que se endurecen por cocción. Aun se usan en algunas construcciones pero con un fin puramente estético.

Para su instalación se construye un armazón de cerchas en madera sobre las que van listones, estera de guadua, o teja de zinc. La teja se asegura con ganchos metálicos, dejando hacia arriba la parte cóncava y hacia abajo la convexa para que escurra el agua.

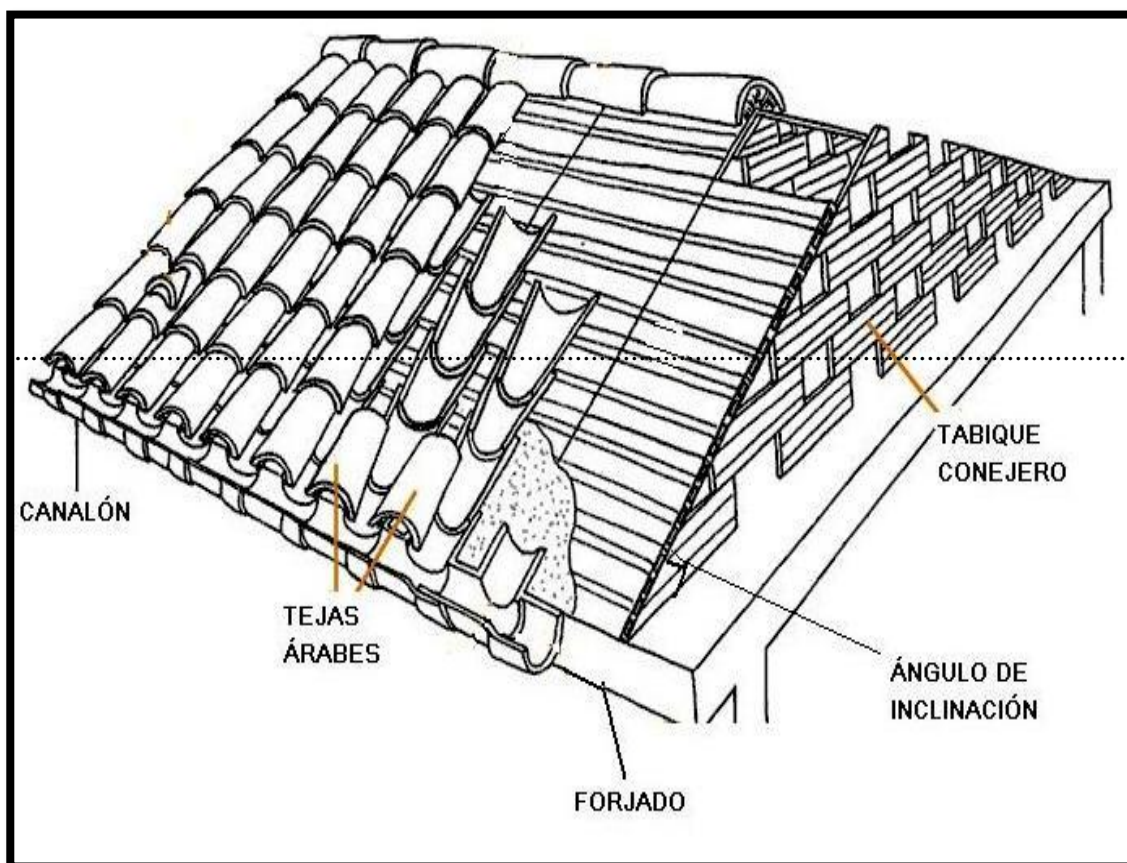


Imagen 60: Tipología techo de teja. (Fuente: 2015actioncamera.xyz)

### 4.3.2. Memoria descriptiva de seguridad y evacuación

#### 4.3.2.1. Generalidades

##### 4.3.2.1.1. Introducción

#### Ubicación

El terreno para el desarrollo de mejorar **la calidad de servicio de los turistas con la implantación de un albergue turístico recreativo en la ciudad de Tarapoto** se encuentra ubicado al costado del proyecto Huallaga central, entre el jirón proyecto (por el frente), jirón las Baganvilias y el jirón san Pedro; cuenta con las siguientes dimensiones:

**Por el Frente** : Tiene tres tramos, el primero de 37.81ml, el segundo de 75.72ml. y el tercer tramo de 95.70ml. que hacen un total de **209.23ml**. Colinda con el Jr. Proyecto.

**Por el Costado Derecho** : 211.03ml. Colinda con el Jr. Buganvilla.

**Por el Costado Izquierdo** : Tiene dos tramos el primero de 160.89ml. y el segundo de 80.11ml. Que hacen un total de **241.00ml.** Colinda con propiedad de terceros.

**Por el Fondo O Respaldo** : Tienes dos tramos 1 primero 93.81ml. y el segundo de 117.54ml. que hacen un total de **211.35ml.** Colinda con el Jr. San Pedro.

**Área** : 3 6930.63 m<sup>2</sup>

**Perímetro** : 874.99 Ml.

**Max. Desnivel** : 20 m

#### **4.3.2.2. Condiciones generales**

##### **4.3.2.2.1. Definiciones**

La Obra es la Edificación y/o Instalación a construirse y/o ejecutarse o en proceso de construcción y/o ejecución. El Propietario, es la persona natural o jurídica que tiene el derecho de propiedad sobre la Obra. El Supervisor, es el profesional colegiado y hábil, según especialidades que representa al Propietario en la Obra.

El Contratista, en lo que respecta al sistema de seguridad y de evacuación del Albergue Turístico Recreativo, es la(s) persona(s) o firma(s) que sean designadas para ejecutar los trabajos.

El Inspector, es el profesional colegiado y hábil, a cuyo cargo estará el cumplimiento del contrato entre el Propietario y el Contratista. Estará a tiempo parcial o completo en la Obra, de acuerdo a la magnitud de ésta; controlará e informará del desarrollo de la misma a la Supervisión.

La Oficina Técnica, es un ambiente dentro de la Obra que el Inspector y el Supervisor emplean como oficinas.

##### **4.3.2.2.2. Consideraciones**

**El proyecto se ha desarrollado teniendo en cuenta, entre otros:**

El Reglamento Nacional de Edificaciones.

El Código Nacional de Electricidad, Tomos Suministro y Utilización.

La Norma NFPA 101: Código de seguridad humana.

Requerimientos de INDECI y CGBVP.

Alcances del servicio ofertado en la Propuesta Técnica.

El proyecto de Arquitectura elaborado por el tesista.

**El proyecto está constituido por los siguientes documentos:**

3 (tres) planos, EV-01, EV-02 y EV-03

3 (tres) planos, SE-01, SE-02 y SE-03.

Memoria Descriptiva.

**4.3.2.2.3. Alcances**

Elaboración del proyecto de evacuación, seguridad y señalización en edificaciones, para el caso de sismos e incendios, que complementa y apoya al proyecto de las especialidades arquitectura, instalaciones sanitarias, instalaciones eléctricas, y cableado estructurado en temas de seguridad preventiva contra incendios y de control y mitigación mediante el empleo de agentes químicos y del agua.

**4.3.2.3. Planos**

**Seguridad y señalización:**

SE – 01 Planta general primer nivel – sector 01

SE – 02 Planta general primer nivel – sector 02.

SE – 03 Planta segundo nivel – desarrollo de restaurante y gimnasio.

**Evacuación:**

EV – 01 Planta general primer nivel – sector 01.

EV – 02 Planta general primer nivel – sector 02.

EV – 03 Planta segundo nivel – desarrollo de restaurante y gimnasio.

**4.3.2.4. Memoria descriptiva de seguridad y señalización**

**4.3.2.4.1. Condiciones de seguridad**

Las condiciones de seguridad de la edificación donde funcionará el **ALBERGUE TURÍSTICO RECREATIVO EN LA CIUDAD DE TARAPOTO**, estarán dadas básicamente para que los usuarios, el personal administrativo, profesional, de mantenimiento y terceros, actúen adecuadamente frente a situaciones de riesgo ocasionado por sismos e



incendios, para condicionar, para direccionar el comportamiento de los usuarios cuando se encuentren dentro de los espacios y ambientes funcionales del albergue, los cuales han sido acondicionados y equipados para ayudar a prevenir y/o a mitigar estos eventos, que de acuerdo al grado de intensidad pueden ser de corta duración y de poca intensidad o exigir una inmediata evacuación hacia zonas seguras por la magnitud del evento.

Se parte del principio que la edificación en lo que corresponde a las especialidades de arquitectura e Ingeniería está siendo proyectada de acuerdo al Reglamento Nacional de Edificaciones, a la NFPA, a normas sectoriales y municipales complementarias para estos casos.

La seguridad que se brinde, implícita en la edificación, por las características constructivas que tendrá, estarán complementadas también por la actitud del usuario y su comportamiento para hacer frente a situaciones de emergencias empleando el sistema preventivo de seguridad contra incendios, el sistema de evacuación y la señalización que se indica en planos, lo cual orientará al personal, a los usuarios y a los que conforman las brigadas para que de acuerdo al grado de intensidad del siniestro pueda optar por permanecer en los ambientes, usar el equipo o evacuar por las rutas establecidas siguiendo las señalizaciones ubicadas en los espacios y rutas de evacuación.

#### **4.3.2.4.2. Del inmueble**

El proyecto se ha planteado en un terreno con una diferencia de niveles entre las esquinas del Jr. Proyecto, Jr. Baganvilla, Colinda con propiedad de terceros y Jr. San Pedro.

De acuerdo a estas características el **albergue turístico** se ha resuelto en 2 niveles. De la zona administrativa el primer piso del bloque se encuentra en el nivel 443.00 msnm y el segundo piso en el nivel 446.20 msnm, De la zona recreativa el primer piso del bloque se encuentra en el nivel 438.00 msnm y el segundo piso en el nivel 441.20 msnm

#### **4.3.2.4.3. Identificación de riesgo – mitigación**

El **albergue turístico** está ubicado en la ciudad de Tarapoto, con el frente principal hacia el jr. Proyecto, La zona está en proceso de consolidación, a su alrededor no existen edificaciones de alto riesgo como grifos, centros comerciales puedan significar mayor peligro.

En el interior de la edificación, los acabados que se proponen para los ambientes del albergue turístico son mayormente materiales que retardan a la acción del fuego que permitirá bajar a su mínima expresión el riesgo de incendio.

Para el caso de sobrecargas eléctricas y de riesgo de cortocircuitos, se ha previsto emplear entre otros, los tableros de distribución de carga y los interruptores de última generación de acuerdo a las normas establecidas en el Código Nacional de Electricidad.

Por la envergadura de un establecimiento de hospedaje con categoría albergue del albergue y de acuerdo al nivel del servicio, se contará con un sistema de detección y alarma de incendio centralizado, señalización e iluminación de emergencia y extintores portátiles (ver R.N.E. Norma A-130, art. 80).

En caso de producirse un amago de incendio entrará en funcionamiento primero el sistema preventivo contra incendios del albergue turístico, el cual cuenta con pulsadores, sirenas y central de alarmas, sensores de humo y temperatura que estarán interconectados a la central de alarma a ubicarse en el ambiente de seguridad con el objeto de alertar y de evacuar el inmueble hacia las áreas de seguridad externas y hacia los refugios según sea el caso.

#### **4.3.2.4.4. En caso de sismos**

En cuanto a las zonas de seguridad externas, éstas se ubican en el interior del inmueble en las áreas libres del perímetro de la edificación y en los ingresos a la edificación. Se ha identificado y ubicado diez (10) zonas de seguridad exterior (ver planos).

Las zonas de seguridad internas se muestran en los planos SE-01, SE-02 y SE-03, las zonas corresponden a las áreas de influencia, donde se intersectan las columnas y placas con las vigas.

#### **4.3.2.4.5. En caso de incendios**

Para establecer el diseño de las rutas de evacuación se ha coordinado y compatibilizado con el proyecto de arquitectura teniendo en cuenta, el número de pisos y las distancias a recorrer (origen – destino), se ha tenido en cuenta los aforos de forma global, se estimó el cálculo de los medios de evacuación (escaleras y pasadizos) aforos que están muy por debajo de la capacidad de las escaleras, (escaleras, pasadizos, puertas).

A nivel de proyecto el sistema de seguridad preventiva contra incendios y de control y de mitigación constará de:

#### **4.3.2.4.5.1. Sistema de detección temprana y alarma contra incendios**

**El sistema de detección** consiste en prever salidas para la instalación de detectores de humo y/o temperatura, de pulsadores, de alarmas distribuidos en las áreas del hall, corredores y pasadizos próximos a las salidas en cada uno de los dos pisos del albergue turístico, estos estarán interconectados con la central de alarma (CACI) a instalarse en la zona de rápido acceso seguridad que se indica en plano SE-01, el cual contará con personal de monitoreo permanente las 24 horas de acuerdo a norma.

**El sistema de alarma contra incendios** será automático y manual, monitoreado por un panel de recepción y control contra incendios (CACI). El sistema comprenderá sirenas y luces estroboscópicas que serán accionadas por los detectores de incendio automáticos, y manuales por los pulsadores ubicados en las áreas de circulación y pasadizos que conducen a las diferentes salidas del albergue turístico en cada uno de los dos niveles.

##### **a. Sistema De Alarmas Contra Incendio Centralizada/Luces De Emergencias**

El sistema de alarmas contra incendio contemplará los siguientes dispositivos:

Panel de alarma

Detectores de humo

Detectores de temperatura

Estaciones manuales

Luces Estroboscópicas (luz intermitente y sonido)

Software de administración y control

##### **Detectores de humo**

Detector de humo fotoeléctrico diseñado para cumplir satisfactoriamente con el Código de Seguridad contra Incendios de UL (Underwriters Laboratories) y responder efectivamente a un ancho espectro de fuego.

##### **Detectores de temperatura**

Operaran mediante dos termistores para censar el calor. Será clasificado de acuerdo a la Norma EN54-5, como un detector de temperatura fijo y Rate-of-Rise (velocímetro). El termistor de temperatura fija, responderá solo cuando el nivel de alarma sea alcanzado. El termistor de variación de temperatura, medirá la velocidad con que se incrementa la temperatura.

#### b. Equipo de iluminación de emergencia

Serán artefactos para adosar, para iluminación de emergencia a batería con una duración de dos horas con 2 lámparas dual Light de 25w 220V.

En caso del corte de energía, se prenderán las luces de emergencia, equipos accionados con baterías para una autonomía de 1.5 horas de iluminación cuando no exista la alimentación normal de energía, ver R.N.E., norma A-130, art. 40. Estos equipos estarán distribuidos a lo largo del recorrido de las rutas de evacuación y en las escaleras, se accionan automáticamente ante el corte del fluido eléctrico.

#### 4.3.2.4.5.2. Sistema de extintores

En todos los niveles del albergue turístico se dotará de extintores de acuerdo a lo que se indica en planos, estos se han detallado en coordinación con el proyecto de equipamiento y de acuerdo al tipo de riesgo y fuego que pueda producirse se ha dotado de extintores con el agente químico que corresponde, según se detalla en el proyecto de la especialidad de equipamiento médico.

#### 4.3.2.4.5.3. Extintores portátiles:

Polvo químico seco (PQS)

Para incendios de fuegos tipo ABC, de 6 kg. de capacidad. Roting UL 3<sup>a</sup>: 20B:C ubicados de acuerdo al tipo de carga inflamable.

En los planos de seguridad y señalización que presentamos se indica mediante la señalización las salidas de los componentes del sistema de detección y de mitigación, ver leyenda en planos.

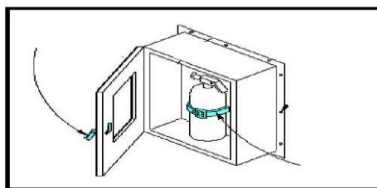
**Norma Técnica Peruana**  
**NTP 350.043.01**

## 5. REQUISITOS

### 5.2 Requisitos generales

#### 5.2.7

Los extintores deberán estar instalados en sus respectivos **porta extintores, ganchos, colgadores o gabinetes.**



**Imagen 61:** Los extintores deberán estar instalados en sus respectivos porta extintores, ganchos, colgadores o gabinetes. (Fuente: Norma Técnica Peruana – NTP 350.043.01)

#### 4.3.2.4.6. Señalización

Los iconos que se emplearán, según las señales aprobadas por el INDECOPI norma NTP 399-010-1 sirven para orientar al usuario en la forma que tiene que actuar frente a situaciones de riesgo o para indicar lo que existe como recurso para hacer frente a situaciones y/o eventos emergentes, para el caso el proyecto contempla entre otros la siguiente señalización:

Señalización de evacuación y de emergencias.

Señalización de prohibición.

Señalización de advertencia.

Señalización de equipos contra incendios.

Otros: se indican en planos.

Las señales que se indican en la leyenda de los planos corresponden a los de seguridad en edificaciones, según la norma INDECOPI NTP 399.010.1 2004, complementarias a las que pueden emanar del sector hospedaje los que se rigen por sus normas sectoriales específicas.

#### **Deberá tenerse en cuenta el significado general de los colores de seguridad:**

**ROJO** : Prohibido, material de prevención y de lucha contra incendios (**contraste blanco**)

**AMARILLO** : Riesgo de peligro, advertencia. (**Contraste negro**)

**VERDE** : Información, evacuación y de emergencias. (**Contraste blanco**)

Las señales que se muestran en la leyenda se han agrupado en:

Señales de evacuación y de emergencia.

Señales de prohibición.

Señales de advertencia.

Equipos contra incendios.

Otros.

Señales de vinil autoadhesivo

Serán de material de alta durabilidad, resistente a la intemperie que se adhiere rápida y firmemente con el pegamento que lleva en la parte posterior.

Se utilizará tanto en ambientes interiores como exteriores. No deben perder su color con la luz del sol y soportará temperaturas desde los 40°C hasta los 70°C.

Estas señales irán montadas sobre bases de Celtex semirrígido, liviano, el cual irá adosado a los muros y superficies y/o colgados de los cielorrasos según ubicación, cuando estén colgadas del techo o de un cielo raso y ubicado en la parte central del ambiente y/o pasadizo, la señal tendrá doble cara.

#### Señales luminiscentes / iluminación permanente

Se emplearán solo en las salidas y en las salidas de emergencias, que por ser parte del sistema de luz de emergencias tendrá siempre una buena visibilidad en condiciones normales como en completa oscuridad.

#### **Colocación de las señales**

Limpiar bien la superficie en la que va a ser colocada la señal, ya que si hay polvo, este ocasionará que el pegamento no se adhiera bien y se desprenderá. Con una guincha medir desde el piso hacia arriba, la altura donde va a ser instalada la señal + la altura de la señal. Esto quiere decir que si se tiene que colocar a 1.80 mts de altura y la señal mide 30 cms de alto, consideraremos 2.10 la altura total. Hacer una marca en la pared y proceder a pegar la señal de arriba hacia abajo.

Utilizar un trapo para pasarle encima y evitar que se formen bolsitas de aire. En el caso que se hayan formado bolsitas de aire con una aguja pincharla para sacarle el aire. No se debe colocar ningún otro aviso o señal alrededor, que compita o anule a las señales de seguridad establecidas.

En el caso de las señales en vinil, estas vienen con su propio pegamento autoadhesivo. Para las señales en polietileno, acrílico y celtex, se usarán puntos de doble contacto, clavos, remaches o terokal (capa fina).

#### **Medidas de las alturas normadas:**

Para oficinas, comedores, consultorios y otros ambientes, la altura normada, es de 1.80 mts., para la señal de salida es de 2.10 mts. Véase gráficos.

Para ambientes con techos altos, la altura normada es de 2.10, 2.40 y 2.80 mts., según sea el caso de la señal. Véase gráficos.

La señal de extintor se coloca a 1.80 mts de altura y el extintor va a una altura de 1.50 mts aproximadamente.



Imagen 62: Altura Máxima De Señalización

Fuente: google.com

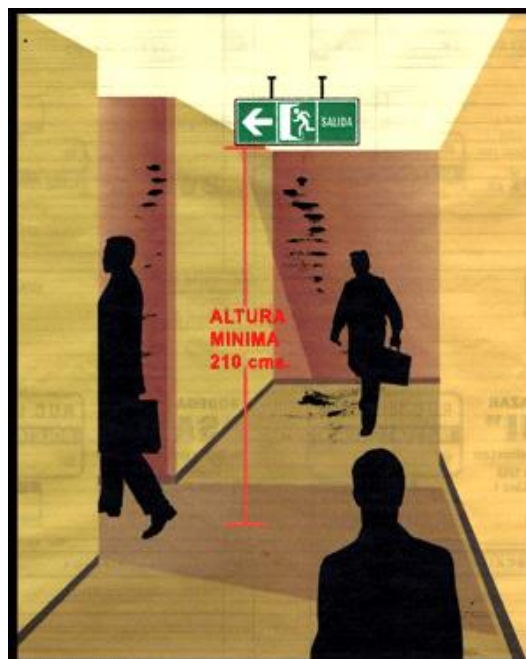


Imagen 63: Altura mínima de señalización

Fuente: google.com

Señal de número de piso		
<p>NOTA:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La altura de instalación es de 1.60 m. sobre el NPT.</li> <li>2. El material será de vinil autoadhesivo de 2 mm. de espesor montado sobre base de CELTEX semirrígido, liviano el cual ira adosado a muros y superficies y/o colgado de cielo razos segun ubicación.</li> <li>3. El color será en verde S-7 y en blanco S-12 (INDECOPI).</li> <li>4. Ubicación: ver planos de rutas de evacuación.</li> </ol>		
Señal direccional de salida a la derecha o izquierda por ambos lados		
<p>NOTA:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pictograma según la Norma INDECOPI NTP.399.010-1. (2004)</li> <li>2. La altura de la instalación depende de la arquitectura propuesta.</li> <li>3. Para señal intermitente iluminada listado UL924.</li> <li>4. El material será autoadhesivo o serigrafado.</li> <li>5. El color será en verde S-7 y en blanco S-12.</li> </ol>		





Imagen 64: Dimensiones De Señalización De Número De Piso Y Dirección

Fuente: google.com

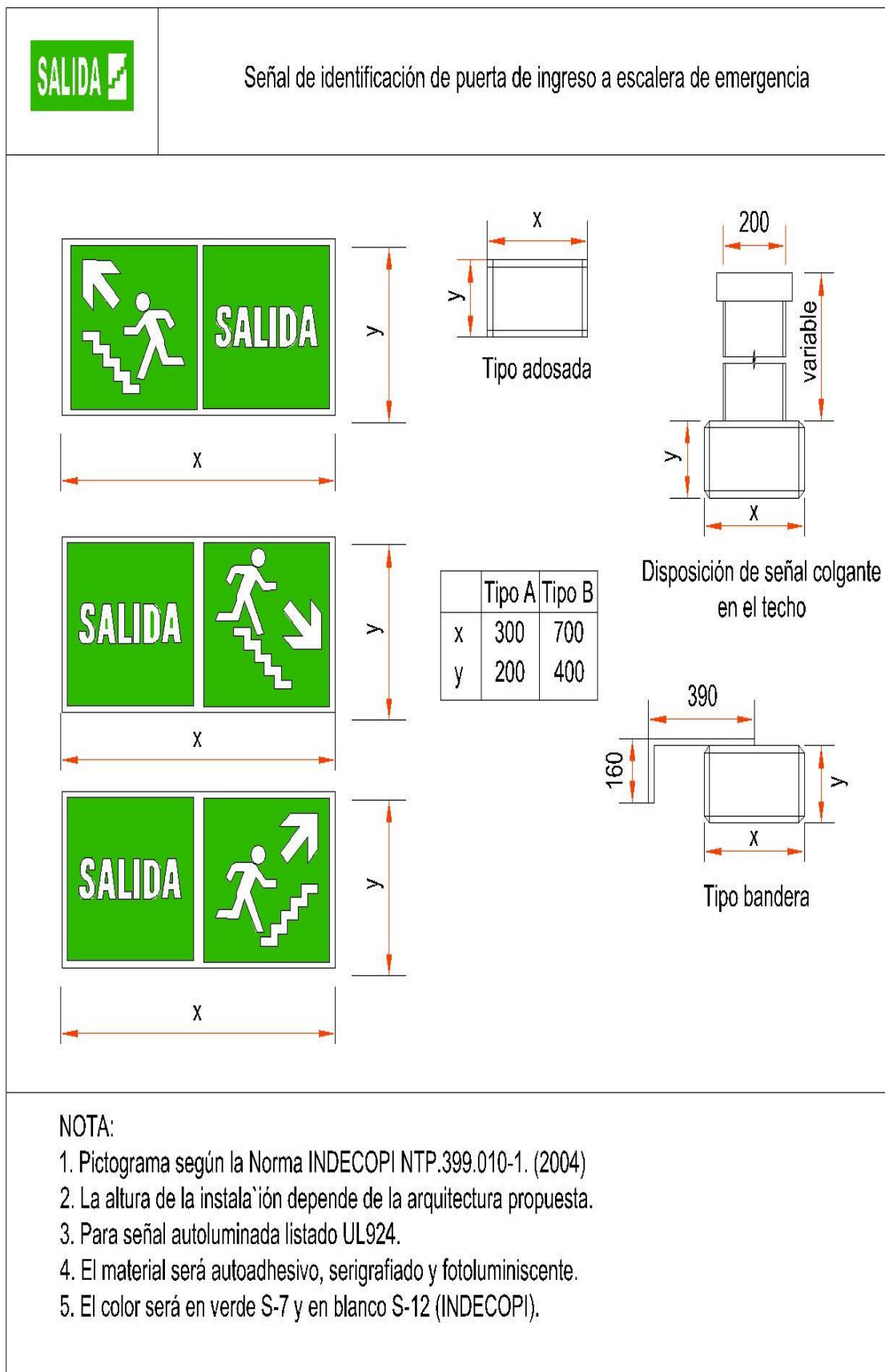
SALIDA	Señal de identificación de puerta de salida de emergencia									
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Tipo A</th> <th>Tipo B</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>x</td> <td>300</td> <td>700</td> </tr> <tr> <td>y</td> <td>200</td> <td>400</td> </tr> </tbody> </table>		Tipo A	Tipo B	x	300	700	y	200	400	
	Tipo A	Tipo B								
x	300	700								
y	200	400								
<p>NOTA:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pictograma según la Norma INDECOPI NTP.399.010-1. (2004)</li> <li>2. La altura de la instalación depende de la arquitectura propuesta.</li> <li>3. Para señal intermitente iluminada listado UL924.</li> <li>4. El material será autoadhesivo o serigrafiado.</li> <li>5. El color será en verde S-7 y en blanco S-12.</li> </ol>										
SALIDA ↑	Señal direccional de salida hacia el frente									
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Tipo A</th> <th>Tipo B</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>x</td> <td>300</td> <td>700</td> </tr> <tr> <td>y</td> <td>200</td> <td>400</td> </tr> </tbody> </table>		Tipo A	Tipo B	x	300	700	y	200	400	
	Tipo A	Tipo B								
x	300	700								
y	200	400								
<p>NOTA:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La altura de instalación depende de la arquitectura propuesta.</li> <li>2. Señal internamente iluminada.</li> <li>3. Aprobación: UL924, Normas UNE, CE o equivalente.</li> <li>4. El material será autoadhesivo o serigrafiado.</li> <li>5. El color será en verde S-7 y en blanco S-12.</li> </ol>										

**Imagen 65:** Dimensiones de señal de salida de emergencia y salida hacia el frente. (Fuente: google.com)






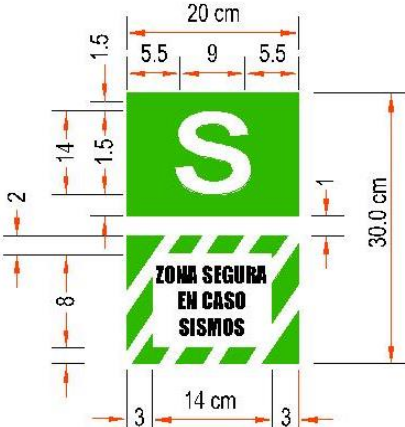
	<p>Señal de prohibición: "No Usar en caso de SISMO o INCENDIO."</p>
	
<p>NOTA:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pictograma según Norma INDECOPI / NTP 39.010-18 (2004)</li> <li>2. Presenta: Fondo blanco superpuesto por un círculo con una franja diagonal Rojo S-1), acompañado de una leyenda NEGRA (s-13) / INDECOPI.</li> <li>3. La base será en acrílico, acero inoxidable o trupan con superficie fotoluminiscente.</li> <li>4. La altura de instalación a la base de la señal es de 1.60m.</li> <li>5. Dimensiones mínimas referenciales.</li> </ol>	
	<p>Señal de prohibición: "No es SALIDA en caso de EMERGENCIA"</p>
	
<p>NOTA:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los colores empleados según Norma INDECOPI serán: rojo (S-1) y blanco S-12 (INDECOPI).</li> <li>2. El material será de plástico autoadhesivo, acrílico o acero inoxidable con superficie fotoluminiscente.</li> <li>3. La altura de instalación a la base de la señal será de 1.80m.</li> </ol>	

**Imagen 66:** Dimensión De Señal De Prohibición. (Fuente: google.com)



**Imagen 67:** Dimensión De Señal De Identificación De Puerta De Ingreso A Escalera De Emergencia

Fuente: google.com

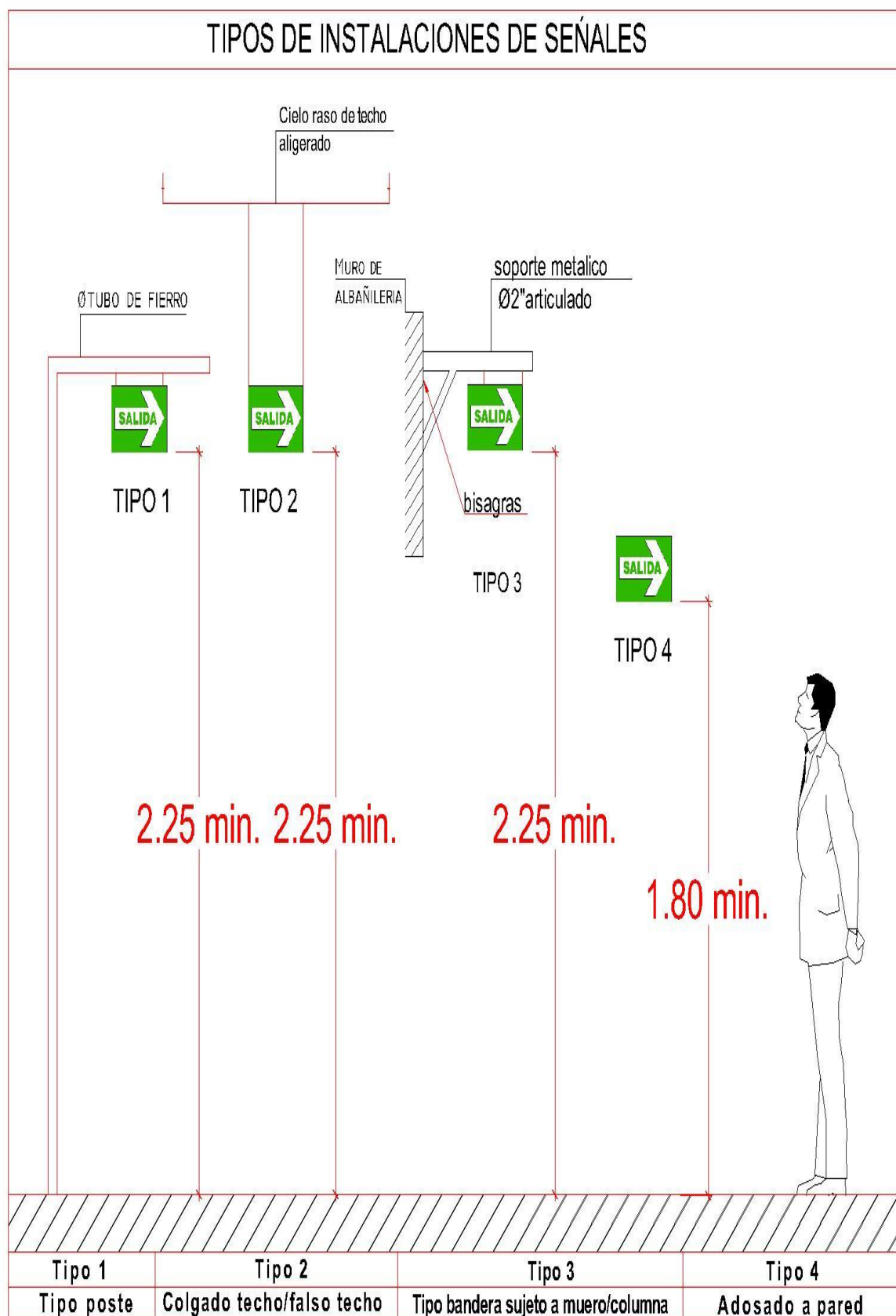
	<p>Señal de riesgo eléctrico</p>
<div style="text-align: center;">  </div>	
<p>NOTA:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Señal colocada al ingreso del ambiente.</li> <li>2. Altura de instalación 1.60 m. sobre NPT.</li> <li>3. El color será amarillo y negro.</li> </ol>	
	<p>Señal de indicación de zona segura adosado en columna</p>
<div style="text-align: center;">  </div>	
<p>NOTA:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pictograma según Norma INDECOPI NTP.399.010-1. (2004)</li> <li>2. La altura de instalación a la base de la señal será de 1.80 m.</li> <li>3. El material será de vinil autoadhesivo de 2 mm. de espesor montado sobre base de CELTEX semirrígido, liviano el cual ira adosado a muros y superficies y/o colgado de cielo razos según ubicación</li> <li>4. Fuente: Defensa civil (INDEC).</li> <li>5. El color será en verde S-7 y en blanco S-12 (INDECOPI).</li> </ol>	

**Imagen 68:** Dimensión De Señal De Riesgo Eléctrico. (Fuente: google.com)

	<p>Unidad de iluminación a baterías</p>
<p>NOTA:</p> <p>1. Deberán ser listadas UL, FM o equivalente con capacidad de autonomía para 90 minutos como mínimo.</p>	
<p><b>A</b></p>	<p>Señalización de puerta de evacuación con retardo de apertura</p>
 <p>Ver Detalle 1</p> <p>SOLO PARA EMERGENCIAS</p> <p>EMPUJE HASTA ACTIVAR ALARMA PUERTA ABRIRA EN 15 SEGUNDOS</p> <p>15 cm.</p> <p>20 cm</p> <p>Barra Antipánico</p> <p>160 m.</p> <p>2.10 m.</p> <p>PROY. HOJA DE PUERTA</p> <p>■ VERDE S-7 □ BLANCO</p>	
<p>NOTA:</p> <p>1. El material será de vinil autoadhesivo de 2 mm. de espesor montado sobre base de CELTEX semirrigido, liviano el cual ira adosado a muros y superficies y/o colgado de cielo razos segun ubicación.</p> <p>2. Fuente: Defensa civil (INDECI).</p> <p>3. El color será en verde S-7 y en blanco S-12 (INDECOPI).</p> <p>4. Dimensiones mínimas referenciales.</p>	

**Imagen 69:** Unidad De Iluminación Y Dimensión De Señalización De Pared De Evacuación

**Fuente:** google.com



**Imagen 70:** Tipos de instalaciones de señales. (Fuente: google.com)

#### **4.3.2.5. Memoria descriptiva de evacuación / aforo**

##### **4.3.2.5.1. Generalidades**

Comprende la identificación de las rutas de evacuación en cada uno de los dos pisos y en la totalidad del inmueble que para el caso se ha identificado hasta este informe diez (10) rutas de evacuación, las cuales confluyen en el primer y segundo piso (nivel de evacuación) debido a la topografía del terreno, en planos EV-01, EV-02 y EV-03 ver el cuadro de rutas. Las rutas terminan en las zonas de seguridad externas, en el interior del inmueble.

##### **Todas las rutas tienen longitudes de acuerdo al R.N.E.**

Las distancias en ninguno de los casos son mayores a 60.00 m., sin embargo por haber distancias mayores a 45.00 m. se contará con sistemas de rociadores R.N.E. norma A-010 art. 25c.

Hasta 45.00m cuando se cuente solo con extintores, R.N.E., norma A-130, art. 26.

El proyecto Se hace notar que de acuerdo al R.N.E. norma A-010 Art. 26, no requiere de escaleras de evacuación (**escalera integrada**), por la longitud de las rutas que es menor a 45.00m y que las escaleras solo son conectores entre pisos.

La conformación de las rutas de evacuación están dadas por la suma de tramos cortos, libres de obstáculos, que van desde cada uno de los ambientes del albergue turístico hasta los corredores, pasadizos y hacia las escaleras integrada que conducirán hasta el nivel de evacuación y de allí hasta las zonas de seguridad externas. Los pasajes de circulación y las escaleras cumplen con lo que dispone el R.N.E., en cuanto al número, a las condiciones de seguridad y dimensiones, ver norma A-030, Art. 20.

Todas las rutas de evacuación contarán con el sistema de luces de emergencia y estarán debidamente señalizadas de acuerdo a las normas del INDECOPI N.T.P. 0399-010-2004, y serán de conocimiento del personal y de todos los usuarios de asistencia regular, quienes serán capacitados y realizarán simulacros periódicamente, resaltando la localización y uso de las zonas de seguridad, así como la ubicación de los extintores y de los gabinetes contra incendios.

En caso del corte de energía, se prenderán las luces de emergencia, equipos accionados con baterías para una autonomía de 1.5 horas de iluminación cuando no exista la alimentación

normal de energía, ver R.N.E., norma A-130, art. 40. Estos equipos estarán distribuidos a lo largo del recorrido de las rutas de evacuación y en las escaleras, se accionan automáticamente ante el corte del fluido eléctrico.

#### **4.3.2.5.2. Aforo**

De acuerdo al R.N.E. se calcula la densidad de ocupación y el aforo teniendo en cuenta en el primer caso el factor de ocupación que indica el R.N.E. norma A-030, Art. 17 (HOSPEDAJE) calcular el aforo por ambientes, por áreas o zonas, por pisos y el total de la edificación.

Para los cálculos de los medios de evacuación, de acuerdo al R.N.E. norma A-010, art. 28, se considerará el aforo del primer y del segundo piso, de acuerdo al nivel de evacuación de cada una de las rutas.

#### ***Aforo del Albergue turístico general por piso***

1er piso	409 personas
<u>2do piso</u>	<u>160 personas</u>
<b>Total</b>	<b>569 personas (cifra estimada)</b>

#### ***Aforo del Albergue turístico por bloque***

##### ***Bloque 01***

1er piso	049 personas
<u>2do piso</u>	<u>110 personas</u>
<b>Total</b>	<b>159 personas (cifra estimada)</b>

##### ***Bloque 02***

1er piso	<u>090 personas</u>
<b>Total</b>	<b>090 personas (cifra estimada)</b>

##### ***Bloque 03***

1er piso	052 personas
<u>2do piso</u>	<u>050 personas</u>
<b>Total</b>	<b>102 personas (cifra estimada)</b>

***Bloque 04***

1er piso 065 personas

**Total 065 personas (cifra estimada)**

***Bloque 05***

1er piso 014 personas

**Total 014 personas (cifra estimada)**

***Bloque 06***

1er piso 014 personas

**Total 014 personas (cifra estimada)**

***Bloque 07***

1er piso 021 personas

**Total 021 personas (cifra estimada)**

***Bloque 08***

1er piso 035 personas

**Total 035 personas (cifra estimada)**

La evacuación del inmueble, en caso de emergencias, será a través de las rutas de evacuación que aparecen en los planos EV-01, EV-02 y EV-03, para lo cual se ha zonificado y repartido los aforos en cada uno de los pisos para distribuir equitativamente y/o compensar la capacidad de las rutas de evacuación, es decir la cantidad de personas que evacuaran por cada una de ellas.

Se reitera que de acuerdo a norma y por tratarse de una edificación de dos pisos, se requiere de escaleras de evacuación, para incendios así mismo por la longitud de las rutas mayor a 45.00 m; menor a 60.00 m. se debe contar con un sistema de rociadores lo cual se muestra en el proyecto de instalaciones sanitarias.



#### **4.3.2.5.3. Calculo de capacidad de los medios de evacuación**

##### **4.3.2.5.3.1. Calculo del ancho libre de puertas o rampas y escaleras o circulación**

Para cada uno de los pisos se toma numéricamente la ruta de mayor carga, de mayor aforo, para verificar si la sección de las puertas y de las escaleras que forman parte de las rutas de evacuación por donde evacuaran tiene la sección suficiente de acuerdo al R.N.E. norma A-130, art. 22.

Empleando el factor 0.005 m/persona para puertas y/o rampas y 0.008 m/persona para escaleras, ver planos.

##### **4.3.2.5.3.2. Sección de puertas**

Ver cuadros en planos EV-01, EV-02 y EV-03.

##### **4.3.2.5.3.3. Número de Escaleras**

Se cuenta con cuatro (4) escaleras, de ellas tres (3) son de evacuación, herméticas, presurizadas con una capacidad de carga para evacuar a 675 personas en total se ha estimado el aforo en 655 personas (1° piso) y en 450 personas el segundo piso, es decir se cumple ampliamente con lo que indica la norma, se cuenta con escaleras de evacuación de una sección de 1.80 m. por tratarse de un albergue turístico, con una capacidad de carga de 225 personas cada una.

##### **4.3.2.5.3.4. Ancho Libre de Escaleras**

Ver cuadros en planos EV-01, EV-02 y EV-03.

## CONCLUSIONES

Se logró el objetivo principal que se puede mejorar la calidad de servicio de los turistas implantando un albergue turístico recreativo en la ciudad de Tarapoto, mediante un proyecto arquitectónico convirtiéndolo en una zona integradora, recreativa, de desarrollo social. Las conclusiones obtenidas de la investigación son las siguientes:

Para poder concebir el proyecto se deben de considerar los siguientes aspectos:

- a. Jerarquía espacial.
- b. Circulación.
- c. Conjunto arquitectónico.
- d. Conjunto de lugares característicos.
- e. Características geométricas.
- f. Integración con la naturaleza.
- g. Integración con la ciudad.

Con el diseño de un albergue turístico recreativo en la ciudad de Tarapoto se mejoró la calidad de servicios dando espacios para las distintas actividades que se pueda realizar (recreativa, descanso, etc.), para poder cumplir la satisfacción a la demanda de turistas lo necesitan.

Mediante la encuesta realizada a los turistas se identificó que 41% de turistas desean tipo de conceptos constructivos regionalista para no perder la identidad de la zona teniendo techos inclinados a dos aguas, el uso de los materiales que es la madera de pisos, espacios libres.

Mediante la encuesta realizada se identificó el tipo de usuario que lograra utilizar las instalaciones del albergue.

La información más relevante y certera de la investigación, fue obtenida de los turistas que arriban a la ciudad de Tarapoto, las encuestas que se hizo en los diferentes lugares (terminales terrestres, aeropuerto) de nuestra ciudad.

El turismo en la provincia de San Martín cada vez se va incrementado según los cuadros estadísticos del 2010 al 2016, según el MINCETUR, turistas nacionales como extranjero llegan es así que 240 524 turistas (año 2010) a 323627 turistas (año 2013) y 411 376 turistas (año 2016), que se puede sintetizar que el turismo tiene un crecimiento favorable.

Existen pocas infraestructuras de albergues turísticos en la ciudad de Tarapoto lo cual se desarrolló dicho proyecto que da alternativas a la población turística de hacer usos y tener accesos a recreación.

Para los albergues turísticos tenemos que tener en cuenta que los alberguistas se comportan más que turistas, como viajeros. Son personas de todas las edades en la mayoría están entre 25 y 34 años y de cualquier parte del mundo con un perfil participativo y activo, listos para socializarse con otros turistas.

La tesis demuestra la importancia de la mejora del servicio turístico. el proyecto contiene de:

- a. Un restaurante con una iluminación y ventilación natural.
- b. cuatro tipos de habitaciones simples, dobles, triples y familiares.
- c. Una piscina para niños y adultos con sus respectivos camerinos y snack.
- d. Un sum que servirá para uso directamente del albergue y de público en general.
- e. Cuenta con una sauna y gimnasio equipado para uso de los huéspedes y público en general.
- f. Cuenta con amplio área verde de atracción visual.

## RECOMENDACIONES

Incidir más en proyectos de investigación sobre la mejora de la calidad de servicios en los albergues turísticos recreativos de la ciudad de Tarapoto, un recurso tan poco estudiado en nuestra facultad aprovechando muchos interrogantes que se puedan dar respuestas para generar propuestas que logren explotar esta área como estrategias de desarrollo en la ciudad de Tarapoto.

Proporcionar seguridad a los usuarios que lleguen a utilizar el equipamiento. Evaluar las diferencias del proyecto arquitectónico porque es muy importante para no tener señales negativas en el futuro.

Se recomienda a los alumnos de arquitectura, como futuro profesionales encargados en el rubro del diseño y la construcción, afianzar sus conocimientos en relaciones espaciales y entorno. Realizar nuevas investigaciones de albergues turísticos para así poder dar solución al déficit de dichos establecimientos y de esta forma garantizar una relación armónica entre turista – espacio.

Se recomienda a los inversionistas que el diseño arquitectónico planteado está en una etapa de ejecución ya que cuenta con un diseño muy atractivo sobre todo innovador. .

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Sánchez, A., & López, A. (2010). *El movimiento alberguista: el placer de compartir*. España: IE Business school.
- Organización Mundial de Turismo. <https://es.slideshare.net/oscarlopezregalado/albergues-turisticos>.
- Plan estratégico regional de turismo de san Martín (2008 – 2013) - directorio san Martín pág. 34. Consulta de turistas: [https://centrodeinformacion.mincetur.gob.pe/cinfoseg/datos\\_turismo.htm](https://centrodeinformacion.mincetur.gob.pe/cinfoseg/datos_turismo.htm)
- Ettinger Mc Enulty, (2008). Catherine, Jara Guerrero, Salvador, *Arquitectura contemporánea: arte, ciencia y teoría*, México, Plaza y Valdés.
- Según, Venancio Bote En 1988 habla de cuatro tipos de alojamiento específicamente rurales: hoteles rurales de calidad, casas de alquiler rehabilitadas, alquiler de habitaciones y camping rurales.
- Luis Bravo Jáuregui (1999). Caracas, PROYECTO DE INVESTIGACIÓN – guía para su elaboración, 3re EDICIÓN. Pág. 21.
- Javier Solsona M.,S.F. (2004) calidad en la gestión de alojamientos turísticos rurales – Gestión turística N°5. Edición especial.
- TESIS DE Según, Estudio De Pre-Factibilidad Para La Instalación De Un Hospedaje Para Turistas Que Experimentarán Turismo Vivencial, En La Provincia De Tarma - Alexis Luis Mateo Yurivilca – Julio 2019.
- Conte, G. (2009). *Hotel en Argentina*. Argentina: Universidad Mar de la Plata.
- Arias, F. (2006 a). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (5° ed.). Caracas: Episteme.
- Santa palella y feliberto Martins (2010). *metodología de la investigación*. (3° edición). Caracas.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/tourism1/>.

Plan De Desarrollo Urbano De La Ciudad De Tarapoto Y Núcleos Urbanos De Morales Y La Banda De Shilcayo.

Reglamento nacional de edificaciones (R.N.E.).

Norma complementarias al reglamento de construcción para el distrito federal (2011) – de México, **capítulo I generalidades, uso alojamiento, rango hoteles y moteles.**

Revista Del Centro De Estudios E Investigación En Turismo, Vol. 13, N° 3 Y 4.

Corral M.F. (2006). Manual de recepción hotelera: principios y técnicas. España: Septem

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2008). Manual de buenas prácticas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines. Recuperado.

MINCETUR. (2011). Índices Mensuales de Ocupabilidad de Establecimientos de Hospedaje Colectivo. Lima – Perú.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2012). Guía metodológica para el desarrollo del sistema de aplicación de buenas prácticas. Lima: Autor.

Hospitality & Service University. (s.f.). Manual de estándares de servicio: restaurantes. Recuperado de [hsu.cl/galería/file\\_52126699.pdf](http://hsu.cl/galería/file_52126699.pdf)

Manual De Construcción – Cementos Sol – 2009

Sim & Wright, 2005

Ruiz Bolívar (2002)

Hyrkas, Appelqvist-Schmidlechner y Oksa(2003)

Skjong y Wentworht (2000),

Gossens, Saaticamp y Horst (2002).

(Jakobsson & Westergren, 2005).

Artstein y Poesio (2005)

Barko y Carpenter (1976)

## ANEXOS

### ANEXO 1: Análisis de la ciudad

#### Características físicas de la ciudad

##### Ubicación

Tarapoto “**Ciudad de las Palmeras**” y capital de la provincia de San Martín, está ubicada en la selva nororiental peruana.

..... 06°31'30" de latitud sur 76°21'50" de longitud oeste.

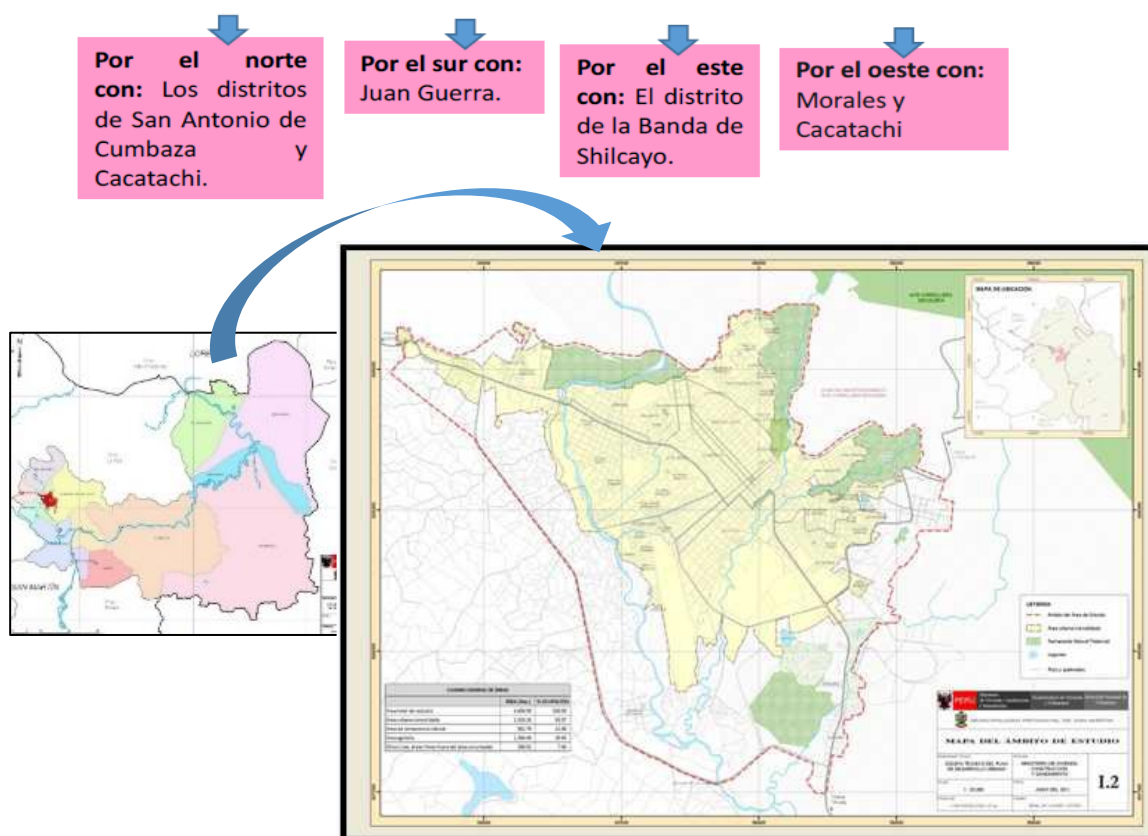
Se asienta en la ladera occidental del cerro Escalera, en la cordillera Azul. Último contrafuerte de la cordillera de los Andes en el Perú, antes de que éste dé paso a la presencia del impresionante llano Amazónico. <sup>1</sup>

Asimismo, se halla emplazada en las cuencas de los tres (3) ríos:

Cumbaza por el NO-SE

El Shilcayo, que la atraviesa por el NE-SO

El Ahuashiyacu que corre de E a SO, presentando un relieve accidentado al desarrollarse su emplazamiento, entre los ríos citados.



*Imagen 71: Ubicación de la ciudad de Tarapoto*

*Fuente: Plan de Desarrollo Urbano de la ciudad de Tarapoto*

## ANEXO 2: Aspectos urbanos

### ASPECTO URBANO

#### USOS DE SUELOS

Según los datos obtenidos del INEI y las proyecciones de población al 2010 se tiene que la población total de la ciudad de Tarapoto (Tarapoto, Banda de Shilcayo y Morales) es de 126, 288 habitantes distribuidos en un total de 2,333.26 Has, que corresponden al 50.07% del área total consolidada. Un importante 30 % corresponde al uso agrícola tal como se detalla a continuación:

#### Cuadro 1

*Cuadro general de áreas*

CUADRO GENERAL DE AREAS		
DELIMITACION	AREA ( HAS)	% DE OCUPACION
Area total de estudio	4,659.90	100
Area urbana consolidada	2,333.26	50.07
Area de remanencia natural	561.79	12.06
Area agricola	1394.94	29.93
Otros ( vias, areas libres fuera del area conurbada)	369.910	7.94

*Fuente: Plan de Desarrollo Urbano de la ciudad de Tarapoto*

Del área urbana consolidada se tiene que el 46.44% corresponde al área ocupada por el Núcleo de Tarapoto, seguida de La Banda de Shilcayo con el 27.63% y Morales con el 25.93 %.

#### Cuadro 2

*Cuadro Generales Del Área Urbana Consolidada*

CUADRO GENERAL DEL AREA URBANA CONSOLIDADA			
NUCLEO URBANO	AREA		% DE OCUPACION
	M2	HAS	
Morales	6,051,100	605.11	25.93
Tarapoto	10,834,600	1,083.46	46.44
La Banda de Shilcayo	6,446,900	644.69	27.63
TOTAL	23,332,600	2,333.26	100.00

*Fuente: Plan de Desarrollo Urbano de la ciudad de Tarapoto*



## **ANEXO 3: Referencia normativa**

### **Marco Normativo**

**REGLAMENTO NACIONAL DE EDIFICACIONES**  
**TÍTULO III.**  
**EDIFICACIONES**  
**CONSIDERACIONES GENERALES DE LAS EDIFICACIONES**  
GE.010. Alcances y contenido

**Artículo 1.-** Las normas técnicas contenidas en el presente Título son aplicables para la ejecución de las edificaciones a nivel nacional. Adicionalmente las edificaciones deben cumplir con lo establecido en el Plan Urbano de cada localidad.

**Artículo 2.-** Las normas técnicas establecidas en el presente Título contienen los elementos para la ejecución de las edificaciones, garantizando el desarrollo de las actividades de las personas. Estas normas comprenden lo siguiente:

- a) Las condiciones generales de diseño que deben cumplir las edificaciones para proveer de espacios adecuados al uso al que se destinen.
- b) Las condiciones específicas aplicables a las diferentes tipologías arquitectónicas destinadas para fines residenciales, comerciales, industriales y de otros usos.
- c) La descripción y características de los componentes estructurales de las edificaciones.
- d) La descripción y características de las instalaciones de las edificaciones.

**Artículo 3.-** Las normas técnicas del presente Título comprenden:

- a) Arquitectura:

Condiciones generales de diseño;

Vivienda

Hospedaje

Educación

Salud

Industria

Comercio

Oficinas

Servicios comunales  
Recreación y deportes  
Comunicación y transporte  
Accesibilidad para personas con discapacidad;  
Requisitos de seguridad  
Bienes culturales inmuebles y zonas monumentales.

**b) Estructuras:**

Madera;  
Cargas  
Diseño sismo-resistente  
Vidrio  
Suelos y cimentaciones  
Concreto armado  
Albañilería  
Adobe  
Estructuras Metálicas.

**c) Instalaciones Sanitarias:**

Instalaciones sanitarias para edificaciones  
Tanques sépticos.

**d) Instalaciones Eléctricas y Mecánicas:**

Instalaciones eléctricas interiores  
Instalaciones de comunicaciones  
Instalaciones de ventilación  
Instalaciones de gas  
Instalaciones de climatización  
Chimeneas y hogares  
Transporte mecánico  
Instalaciones con energía solar  
Instalaciones con energía eólica  
Instalaciones de alto riesgo

**Artículo 4.-** Las edificaciones podrán ejecutarse en todo el territorio nacional, con excepción de las siguientes zonas:

- a) Arqueológicas, históricas o de patrimonio cultural declaradas intangibles por el Instituto Nacional de Cultura.
- b) De alto riesgo de desastres naturales calificadas en el Plan de Desarrollo Urbano.
- c) Terrenos reservados para obras viales.
- d) Superficies de parques existentes y de áreas de recreación pública de las habilitaciones urbanas.

Áreas públicas de las riberas de ríos, lagos o mares.

GE.020. Componentes y características de los proyectos

GE.030. Calidad en la construcción

GE.040. Uso y mantenimiento

## **ARQUITECTURA**

### **A.010. Condiciones generales de diseño.**

### **A.030. Comercio.**

## **HOSPEDAJE**

### **CAPITULO I**

#### **ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1.-** La presente norma técnica es de aplicación a las edificaciones destinadas a hospedaje cualquiera sea su naturaleza y régimen de explotación.

**Artículo 2.-** Las edificaciones destinadas a hospedaje para efectos de la aplicación de la presente norma se definen como establecimientos que prestan servicio temporal de alojamiento a personas.

**Artículo 3.-** Para efectos de la aplicación de la presente norma, las edificaciones destinadas a hospedajes son establecimientos que presentan servicio y atención temporal de alojamiento.

**Artículo 4.-** Las edificaciones destinadas a hospedaje, debe cumplir con los requisitos de infraestructura y servicios señalados en el R.E.H.

**Artículo 5.-** Las edificaciones cumplirán con las mínimas condiciones tales como:

- a) El número de habitaciones debe ser de 6 o más.
- b) Tener un ingreso diferenciado para la circulación de los huéspedes y personal de servicio

- c) Contar con área de recepción
- d) El área de las habitaciones debe tener como mínimo 6 m<sup>2</sup>
- e) El área total de los servicios higiénicos privados o comunes debe tener como mínimo 2m<sup>2</sup>
- f) Los servicios higiénicos deben ser revestidos con material impermeable.
- g) Para el caso de un establecimiento de 5 o más pisos, este debe contar con ascensor.
- h) Las edificaciones debe guardar armonía con el entorno en el que se ubica.
- i) Los aspectos relativos a condiciones de para discapacidad deberá cumplir con las disposiciones contenidas en la norma A-010 y A-120.
- j) Los aspectos relativos a los medios de evacuación y protección contra incendios deberá cumplir con las normas A-130.

**Artículo 6.-** Los establecimientos de hospedajes se clasifican en la siguiente forma

<b>Clase</b>	<b>categoría</b>
Hotel	uno a cinco estrellas
Apart-hotel	tres a cinco estrellas
Hostal	uno a cinco estrellas
Resort	tres a cinco estrellas
Ecolodge	-----
<i>Albergue</i>	-----

- A) **HOTEL:** Establecimiento que cuenta con no menos de 20 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, los establecimientos de hotel se caracterizan de 1 a 5 estrellas.
- B) **APART-HOTEL:** establecimiento de hospedaje que está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración. Los apart-hotel pueden ser categorizados de 3 a 5 estrellas
- C) **HOSTAL:** establecimiento de hospedaje que cuenta con no menos de 6 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado.
- D) **RESORT:** Establecimiento de hospedaje ubicado en zonas vacacionales, tales como playas, ríos y otros de entorno natural.
- E) **ECOLODGE:** establecimiento de hospedaje cuya actividad se desarrollan en espacios naturales, cumpliendo los principios del ecoturismo.

**F) ALBERGUE: establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento preferente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines.**

**Artículo 7.-** En todas las edificaciones de establecimientos de hospedajes, salvo los albergues, el área mínima corresponde al área útil y no ocupa el área que ocupan los muros.

**Artículo 8.-** En el caso de los ecolodge, estos deben ser edificados con materiales naturales propios de la zona, debiendo guardar estrecha armonía con su entorno natural. La generación de energía preferente debe ser de fuentes renovables.

## **CAPITULO II CONDICIONES DE HABITABILIDAD**

**Artículo 9.-** las edificaciones destinadas a hospedajes, se podrán ubicar en lugares señalados en los Plan. Es de Acondicionamiento Territorial y Desarrollo Urbano, dentro de las áreas urbanas, de expansión urbana, en zonas vacacionales o en espacios y áreas naturales protegidas cuyo caso deberán garantizar la protección de duchas reservas.

**Artículo 10.** Cuando se edifican locales de hospedajes ubicados en áreas urbanas, serán exigibles los retiros, coeficientes de edificación y áreas libres de acuerdo a los dispuestos por la zonificación municipal vigente, y señalados en los certificados de parámetros urbanísticos y de edificación.

**Artículo 11.-** los proyectos destinados a la edificación de un establecimiento de hospedaje, debe tener asegurado previamente en el área de su localización.

### **d.- accesos**

Deberá disponer de accesos viales y peatonales debidamente diferenciados que reúnan las condiciones exigidas por el presente reglamento y que provean seguridad vial, la misma que debe alcanzar a las personas con discapacidad

### **e.- estacionamiento**

Dispondrán de espacios destinados a estacionamiento de vehículos en función de su capacidad de alojamiento, según lo normado en el plan distrital o de desarrollo urbano.

**Artículo 12.-** cuando se ubiquen fuera de las áreas urbanas, será exigible que cuenten con los requisitos mínimos de infraestructura que se señalan en la presente norma, así como la presentación de informes favorables de las entidades responsables del cuidado y control de

las Reservas Naturales y de los monumentos Históricos y arqueológicos, cuando sea pertinente.

**Artículo 13.-** los aspectos relativos a condiciones generales de diseño, referente a ventilación, iluminación, accesos, requisitos de seguridad y accesibilidad de vehículos y personas, incluyendo las de discapacidad, se regirán de acuerdo a lo dispuesto para tal fin, en las respectivas normas en el reglamento.

**Artículo 14.-** los ambientes destinados a dormitorios cualquiera su clasificación y/o categorización, deberán contar con espacios suficientes para la instalación de closets o guardarropas en su interior.

**Artículo 15.-** la ventilación de los ambientes de dormitorios se efectuara directamente hacia áreas exteriores, patios, y vías particulares o públicas.

**Artículo 16.-** las condiciones de aislamiento térmico y acústico de las habitaciones deberán lograr un nivel de confort suficiente que permita el descanso del usuario.

### **CAPITULO III CARACTERÍSTICAS DE LOS COMPONENTES**

**Artículo 17.-** el número de ocupantes de la edificación para efectos del cálculo de las salidas de emergencia, pasajes de circulación de personas, ascensores y ancho y número se hará según lo siguiente:

<b>Hoteles de 4 a5 estrellas</b>	18.0 mt <sup>2</sup> por persona
<b>Hoteles de 2y3 estrellas</b>	15.0 mt <sup>2</sup> por persona
<b>Hoteles de 1 estrella</b>	12.0 mt <sup>2</sup> por persona
<b>Apart-hotel de 4y5 estrellas</b>	20.0 mt <sup>2</sup> por persona
<b>Apart-hotel de 2y3 estrellas</b>	17.0 mt <sup>2</sup> por persona
<b>Apart-hotel de 1 estrella</b>	14.0 mt <sup>2</sup> por persona
<b>Hostal de 1 a 3 estrellas</b>	12.0 mt <sup>2</sup> por persona
<b>Resort</b>	20.0 mt <sup>2</sup> por persona

**Artículo 18.-** los establecimientos de hospedajes a partir del cuarto nivel, deberán contar con ascensores de pasajeros y de montacargas independientes.

**Artículo 19.-** se dispondrá de accesos independientes para los huéspedes y para el personal de servicio

**Artículo 20.-** el ancho mínimo de los pasajes de circulación que comunican a dormitorios no será menor de 1.20 mts.

**Artículo 21.-** los establecimientos que suministre comida a sus huéspedes, deberán contar con un ambiente de comedor y otro a cocina.

#### **CAPITULO IV DOTACIÓN DE SERVICIOS**

**Artículo 22.-** los establecimientos de hospedajes deberán contar para el servicio de huéspedes con ambientes de recepción y consejería. Asimismo deberán contar con servicios higiénicos para público, para hombres y mujeres.

**Artículo 23.-** los servicios higiénicos, deberán disponer de agua fría y caliente, en lavatorios, duchas y/o tinas.

**Artículo 24.-** los ambientes de aseo y de servicio higiénicos, deberán contar con pisos de material de fácil limpieza.

**Artículo 25.-** en las zonas del país, donde se presentan condiciones climáticas superiores a 25 grados Celsius o inferiores a 10 grados Celsius, los establecimientos de hospedaje deberán contar con sistema de calefacción y/o aire acondicionado o ventilado que permitan alcanzar niveles de confort al interior de los ambientes de dormitorio y estar.

**Artículo 26.-** todo establecimiento de hospedaje, cualquiera que sea su clasificación y/o categorización, deberá contar con teléfono público o sistema de comunicación radial de fácil acceso.

#### **CAPITULO V**

##### **INFRAESTRUCTURA MÍNIMA PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE**

**Artículo 27.-** la infraestructura mínima para un establecimiento de hospedaje clasificado como hotel, es la contenida en el nexo 1 de la presente norma.

**Artículo 28.-** la infraestructura mínima para un establecimiento de hospedaje clasificado como apart-hotel, es la contenida en el anexo 2 de la presente norma.

**Artículo 29.-** la infraestructura mínima para un establecimiento de hospedaje clasificado como hostel, es la contenida en el anexo 3 de la presente norma.

**Artículo 30.-** la infraestructura mínima para un establecimiento de hospedaje clasificado como resort, es la contenida en el anexo 4 de la presente norma.

**Artículo 31.-** la infraestructura mínima para un establecimiento de hospedaje clasificado como ecolodge, es la contenida en el anexo 5 de la presente norma.

**Artículo 32.-** la infraestructura mínima para un establecimiento de hospedaje clasificado como albergue, es la contenida en el anexo 6 de la presente norma.

**Cuadro 3**

*Infraestructura mínima para un establecimiento de hospedaje clasificado como albergue*

Ambientes de alojamientos, con servicio higiénicos diferenciados para uso exclusivo de los huéspedes	Obligatorio
Recepción obligatorio Ambiente de estar	Obligatorio
Ambiente de esparcimiento	Obligatorio
Comedor	Obligatorio
Cocina	Obligatorio
Servicios higiénicos públicos diferenciados por sexo, los cuales se ubicaran en el hall de recepción en zona adyacentes al mismo	Obligatorio
Equipos de seguridad contra incendios y siniestros	Obligatorio
Equipos de comunicación en zonas urbanas	Obligatorio

**Nota.** Fuente: Reglamento Nacional de Edificaciones – R.N.E.



## **ANEXO 4: Informe de validez**

**Instrumento** cuestionario calidad de servicio de los turistas con la implantación de un albergue turístico recreativo en la ciudad de Tarapoto.

**Objetivo** valides del instrumento

### **I. Fundamentación teórica**

La validez responde a la pregunta ¿con que fidelidad corresponde el universo o población al atributo que se va a medir?. La validez del instrumento consiste en que mida lo que tiene que medir (autenticidad), algunos procedimientos a emplear son: Know groups (preguntar a grupos conocidos), Predictive validity (comprobar comportamiento) y Cross-check-questions (contrastar datos previos). Al estimar la validez es necesario saber a ciencia cierta que rasgos o características se desean estudiar. A este rasgo característica se le denomina variable criterio. Al respecto, **Ruiz Bolívar (2002)** afirma que "... nos interesa que también corresponden las posiciones de los individuos en la distribución de los puntajes obtenidos con respecto a sus posiciones en el continuo que representa la variable criterio" (p.74). Existen tres tipos de validez:

**Validez de Contenido:** se refiere al grado en que instrumento refleja un dominio específico del contenido de lo que se quiere medir, se trata de determinar hasta donde los ítemes o reactivos de instrumento son representativo del universo de contenido de la característica o rasgo que se quiere medir, responde a la pregunta cuan representativo es el comportamiento elegido como muestra del universo que intenta representar.

El análisis de instrumento se hace en gran parte en términos de su contenido. Sin embargo, no debe pensar en el contenido de manera estrecha, porque puede ser que estemos interesados en un proceso tanto como en el contenido simplemente. El problema de validez del contenido está vinculado íntimamente con la planificación del cuestionario y después con la construcción de ítemes ajustados a esos planes y a los contenidos del marco teórico de la investigación. Un instrumento de medición debe tener representados a todos los ítemes del dominio del contenido de las variables a medir.

Los investigadores deben de elaborar una serie de ítemes, acordes con las variables empleadas y sus respectivas dimensiones. Luego de la selección de los ítemes más adecuados para el proyecto, se elabora el instrumento, para ser validado por un grupo impar

de expertos, normalmente de tres o cinco, que certifiquen, efectivamente, que las preguntas, reactivos o afirmaciones seleccionadas son claras y tienen coherencia con el trabajo desarrollado.

Mediante el juicio de expertos se pretende tener estimaciones razonables buenas, las <mejores conjeturas>. Sin embargo, estas estimaciones pueden y deben ser confirmadas o modificadas a lo largo del tiempo, según se vaya recopilando información durante el funcionamiento del sistema. Los juicios de expertos se pueden obtener por métodos grupales o por métodos de experto único.

**Validez de Constructo:** intenta responder la pregunta ¿hasta dónde el instrumento mide realmente un rasgo determinado y con cuanta deficiencia lo hace. Al respecto Grounlund (1976, citado por Ruiz Bolívar, op.cit.) señala que esta validez interesa cuando se quiere usar el desempeño de los sujetos con el instrumento para inferir la posesión de ciertos rasgos. Para estudiar este tipo de validez es necesario que exista una conceptualización clara de rasgo estudiado basado en una teoría determinada. La teoría sugiere las tareas pruebas que son apropiadas para observar el atributo o rasgo y las evidencias a considerarse en la evaluación. Cronbach (1960, citado por Ruiz Bolívar, op.cit.) sugiere los siguientes pasos:

- 1) Identificar las construcciones que pudieran explicar la ejecución en el instrumento.
- 2) Formulación de hipótesis comprobables a partir de la teoría.
- 3) Recopilación de los datos para probar la hipótesis.

**Validez Predictiva O De Criterio Externo O Empírica:** se asocia con la visión de futuro, determinar hasta donde se puede anticipar el desempeño futuro de una persona en una actividad determinada. La validez predictiva se estudia comprobando los puntajes de un instrumento con una o más variables externas denominadas variables de criterio. Se establece una correlación, la cual se interpreta como índice de validez.

Para este propósito, estamos interesados en el grado en que el instrumento se correlaciona con algunos de los criterios escogidos para medir, por ejemplo: el éxito en los estudios. Así, se toma alguna otra medida, con el criterio del “éxito”, y juzgamos el cuestionario elaborado en términos de su relación con esa medida de criterio.

En este contexto se hizo necesario: (a) realizar una aproximación a la conceptualización de la validez del contenido y del juicio de expertos, (b) proponer un procedimiento por su

realización, y (c) brindar algunas alternativas estadísticas para el análisis de los datos obtenidos del proceso que permitan tomar decisiones.

## II. Técnicas utilizadas

Se hizo uso de dos técnicas para el proceso de validez y confiabilidad. Para la validación se hizo uso de juicios de expertos, que es una forma de validez de contenido y para la confiabilidad se hizo uso de la consistencia interna con el uso del alfa de Cronbach.

### Juicio de expertos

Esta técnica debe realizarse de manera adecuada, ya que muchas veces constituye el único indicador de la **validez de contenido**. Actualmente el juicio de expertos es una práctica generalizada que requiere interpretar y aplicar sus resultados de manera acertada, eficiente y con toda rigurosidad metodológica y estadística, para permitir que la evaluación basada en la información obtenida de la prueba pueda ser utilizada con los propósitos para la cual fue diseñada. La validez de contenido se establece en diferentes situaciones, siendo dos de las más frecuentes: (a) el diseño de una prueba, y (b) la validación de un instrumento que fue construido para una población diferente, pero que se adaptó para un procedimiento de traducción (equivalencia semántica) **Hyrkas, Appelqvist-Schmidlechner y Oksa(2003)** plantean que es muy frecuente que instrumentos que ya han sido estandarizados en países de habla inglesa sean utilizados en países de habla no inglesa, por la cual se debe realizar el proceso de traducción, adaptación y estandarización del instrumento para dichos países.

#### Pasos para realizar un juicio para expertos

Varios autores como **Skjong y Wentworht (2000)**, han propuesto diversos pasos para la realización de juicios de expertos:

- a. Preparar instrucciones i planillas
- b. Seleccionar los expertos y entrenarlos
- c. Explicar el contexto
- d. Posibilitar la discusión, y
- e. Establecer el acuerdo entre los expertos por medio de cálculo de consistencia.

Además en estos pasos comunes a los diferentes autores, se debe informar claramente el juez en la dimensión y el indicador que mide cada ítem o un grupo de ellos.

Existen varios métodos para la obtención de juicios de expertos, que pueden clasificarse según si la evaluación se realiza de manera individual o grupal. En el primer grupo se

encuentra algunos como el método de agregados individuales y el método Delphi, en ambos métodos cada juez realiza la evaluación individual pero en el de Delphi, luego de analizar las respuestas se le envía a cada juez la mediana obtenida y se le pide que considere su juicio hasta que se logre un consenso (de Arquero, 1995). Según Van Der Fels-Klerx, Gossens, Saaticamp y Horst (2002) esta técnica ofrece un alto nivel de interacción entre los expertos, evitando las desventajas de la dinámica grupal.

Entre las técnicas grupales se encuentran la nominal y el consenso, en ambas se requiere reunir a los expertos, pero en la última se exige mayor nivel de acuerdo. Estas técnicas pueden tener problemas si se generan discusiones tensas o si existen variables individuales como la personalidad y las habilidades sociales de los jueces que generan sesgos

Para este caso se siguió el siguiente procedimiento

1. Se preparó el material requerido
  - Formato de validación( una por instrumento)
  - Instrumento
2. Se identificó a los jueces. Toso ellos con el grado de Arq. Titulados.( en anexos se puede identificar firma y pos firma).
3. Se remitió la información con las cartas respectivas y la aceptación como jueces.
4. Finalmente se recogió los formatos y se consolido los puntajes por cada prueba.

### III. Resultados obtenidos

Para determinar el grado de acuerdo entre los jueces se usas diferentes procedimientos, una aproximación inicial fue calcular el porcentaje de acuerdo, medida que resulta insuficiente ya que no incluye el acuerdo esperado por el azar (**Jakobsson & Westergren, 2005**). Luego se incluyeron medidas de correlación que eran interpretadas como índice de acuerdo; sin embargo un alto índice de correlación no necesariamente implica que el acuerdo sea alto también. **Artstein y Poesio (2005)** adaptaron un ejemplo de **Barko y Carpenter (1976)** (citados en Artstin & Poesio, 2005) que refleja esta situación:

Posteriormente se propuso el coeficiente Kappa, que se convirtió rápidamente en el índice de acuerdo más utilizado en ciencias biológicas y sociales. Inicialmente el coeficiente se utilizada únicamente en datos nominales, después se hizo una generalización para incluir datos ordinales a este nuevo coeficientes al que se le denomino weighted k-coefficient.

**Estadístico Kappa.** Este estadístico genera una medida de acuerdo entre evaluadores y se utiliza cuando las variables están dadas en una escala nominal, es decir únicamente clasifican. Por ejemplo, un juez clasifica los ítem de una prueba de conocimiento en contestable o no contestables por una persona que tenga un nivel adecuado de conocimiento en el área.

El estadístico tiene un rango entre -1 y 1, pero generalmente se ubica entre 0 y 1. Si el coeficiente es 1 indica acuerdo perfecto entre los evaluadores, si es 0 indica que el acuerdo no es mayor que el esperado por el azar, y si el valor del coeficiente es negativo el nivel de acuerdo es inferior al esperado por el azar (Sim & Wright, 2005). No obstante obtener estos valores extremos es improbable, lo común es obtener un amplio espectro de valores intermedios que se interpretan como referencia la complejidad de la evaluación y el número de categorías a evaluar, es decir, la interpretación es relativa al fenómeno medido.

Para este caso se utiliza una variable de coeficiente kappa, donde se muestra el puntaje y porcentaje de cada juez y el promedio de estos para ambas variables.

**Tabla 37**

*Validez por juicio de expertos del instrumento*

<i>Validez por juicio de expertos del instrumento</i>		
<i>Jueces</i>	<i>Puntaje</i>	<i>Porcentaje %</i>
<i>Juez 01</i>	4.8	96.00%
<i>Juez 02</i>	4.7	94.00%
<i>Juez 03</i>	4.8	96.00%
<i>Promedio</i>	4.8	96.00%

**Fuente:** resultados de formatos de validación

El coeficiente de Kappa tiene como ventaja que corregir el porcentaje de acuerdo debido al azar y es muy sencillo de calcular. Sin embargo, se han realizado varias críticas principalmente relacionadas con que el índice de acuerdo se ve afectado por el número de categoría y por la forma en la que están distribuidas observaciones.

Los resultados muestran que el porcentaje acuerdo entre jueces es el siguiente:

Cuestionario calidad de servicio de los turistas con la implantación de un albergue turístico recreativo en la ciudad de Tarapoto. 96.00%.

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : ARQ. Giancarlos Alberto Cespedes Mundaca  
 Institución donde labora : UNSM-T/Upeu/Ucv-T  
 Especialidad : Docente Universitario  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: calidad de servicio de los turistas con la implantación de un albergue turístico recreativo en la ciudad de Tarapoto  
 Autor del instrumento : Bach. Pierr Bryan Albert Leveau Insapillo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE(1) DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4) EXCELENTE(5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedad acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de Servicio de los Turistas con la Implantación de un Albergue Turístico Recreativo en la Ciudad de Tarapoto en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnología innovación y legal inherente la variable: Calidad de Servicio de los Turistas con la Implantación de un Albergue Turístico Recreativo en la Ciudad de Tarapoto.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de Servicio de los Turistas con la Implantación de un Albergue Turístico Recreativo en la Ciudad de Tarapoto, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivo de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficiente en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responde a los objetivos y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio de los Turistas con la Implantación de un Albergue Turístico Recreativo en la Ciudad de Tarapoto.					X
METODOLOGÍA	La relación entre técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación, desarrollo tecnología e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						48

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. Opinión de aplicabilidad

*Coherente y pertinente, adecuado para su aplicación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN

4.8

Tarapoto, 09 de enero de 2018



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : ARQ. Jose Germán Aro Cotrina  
 Institución donde labora :UNSM-T  
 Especialidad : Docente Universitario  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: calidad de servicio de los turistas con la implantación de un albergue turístico recreativo en la ciudad de Tarapoto  
 Autor del instrumento : Bach. Pierr Bryan Albert Leveau Insapillo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE(1) DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4) EXCELENTE(5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedad acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de Servicio de los Turistas con la Implantación de un Albergue Turístico Recreativo en la Ciudad de Tarapoto en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnología innovación y legal inherente la variable: Calidad de Servicio de los Turistas con la Implantación de un Albergue Turístico Recreativo en la Ciudad de Tarapoto.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de Servicio de los Turistas con la Implantación de un Albergue Turístico Recreativo en la Ciudad de Tarapoto, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivo de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficiente en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responde a los objetivos y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio de los Turistas con la Implantación de un Albergue Turístico Recreativo en la Ciudad de Tarapoto.					X
METODOLOGÍA	La relación entre técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación, desarrollo tecnología e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. Opinión de aplicabilidad

Consistente y coherente, válido para su uso

PROMEDIO DE VALORACIÓN

4.8

Tarapoto, 06 de enero de 2018



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : ARQ. Carlos Omar Oquendo Ramirez  
 Institución donde labora :UNSM-T  
 Especialidad : Docente Universitario  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: calidad de servicio de los turistas con la implantación de un albergue turístico recreativo en la ciudad de Tarapoto  
 Autor del instrumento : Bach. Pierr Bryan Albert Leveau Insapillo

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE(1) DEFICIENTE(2) ACEPTABLE(3) BUENA(4) EXCELENTE(5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedad acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de Servicio de los Turistas con la Implantación de un Albergue Turístico Recreativo en la Ciudad de Tarapoto en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnología innovación y legal inherente la variable: Calidad de Servicio de los Turistas con la Implantación de un Albergue Turístico Recreativo en la Ciudad de Tarapoto.				✓	
ORGANIZACIÓN	Los items del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Calidad de Servicio de los Turistas con la Implantación de un Albergue Turístico Recreativo en la Ciudad de Tarapoto, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivo de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los items del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los items del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responde a los objetivos y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoge a través de los items del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los items del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio de los Turistas con la Implantación de un Albergue Turístico Recreativo en la Ciudad de Tarapoto.					✓
METODOLOGÍA	La relación entre técnica y el instrumento propuesto responde al propósito de la investigación, desarrollo tecnología e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los items concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						47

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. Opinión de aplicabilidad

Clara y objetiva, válida para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN

4.7

Tarapoto, 08 de enero de 2018

  
**CARLOS O. OQUENDO RAMIREZ**  
 ARQUITECTO  
 CAP 17369