



UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO

**FACTORES CLAVES DEL SERVICIO PARA LA INSTALACIÓN DEL
ECOLODGE DE INTIJECANAN, DISTRITO DE PARIAHUANCA, PROVINCIA
DE CARHUAZ, 2017.**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
TURISMO

Autor:

Bach. Gloria Judit Rodríguez Flores

Asesor:

Dr. Félix Antonio Lirio Loli

HUARAZ, PERÚ, 2018

Miembros de los Jurados:

Mag. Milady Jesús Carbajulca Milla

Presidente

Mag. Arturo Jaroslav Rondón Neglia

Secretario

Mag. Robert Percy Jamanca Anaya

Vocal

Dedicatoria

A mi padre Abraham (QEPD) y mi madre Victoria, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo por sus consejos, sus valores, pero más que nada, por su amor. Mis hermanos, Flor, Cesar y Jaime por estar conmigo y apoyarme siempre, los quiero mucho.

A mi familia en general, porque me han brindado su apoyo absoluto y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

Agradecimientos

Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haberme puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. Y a mis maestros, por su dedicación e impulsar el desarrollo de nuestra formación profesional.

ÍNDICE

Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
1. INTRODUCCIÓN	1
2. OBJETIVOS.....	9
2.1. Objetivo General	9
2.2. Objetivos Específicos.....	9
2.3. Variable.....	9
2.4. Operacionalización de variables	10
3. MARCO TEÓRICO	11
3.1. Antecedentes de investigación.....	11
3.2. Bases teóricas.....	17
A. Factores claves del servicio	17
A.1. Definición de los factores claves del servicio	17
A.2. Importancia de los factores claves del servicio	18
A.3. Herramientas para determinar los factores claves del servicio	18
B. Ecolodge	20
B.1. Definición de ecolodge	20
B.2. El lodge en el marco jurídico peruano	23
B.3. Servicios del lodge de acuerdo a la normativa	25
3.3. Definición de términos.....	27
4. ASPECTO METODOLÓGICO	30
4.1. Tipo de Estudio	30
4.2. Diseño de Investigación	30

4.3. Población	30
4.4. Unidad de Análisis y Muestra.....	31
4.5. Técnicas e Instrumentos de recopilación de datos	32
4.6. Análisis Estadístico e Interpretación de datos.....	32
5. RESULTADOS.....	33
5.1. Relación entre los factores claves del servicio y la instalación del ecolodge de turistas de CP de Intijecanan	33
5.2. Perfil psicográfico del usuario que demanda el servicio de un ecolodge en el CP de Intijecanan.....	42
5.3. Condiciones prioritarias de infraestructura que debe disponer el servicio de un ecolodge en el CP de Intijecanan.....	44
5.4. Equipos del servicio de un ecolodge en el CP de Intijecanan	44
5.5. Servicios más importantes para un ecolodge en el CP de Intijecanan.....	44
5.6. Trabajo especializado de los trabajadores de un ecolodge en el CP de Intijecanan.....	45
6. DISCUSIÓN	46
7. CONCLUSIONES	49
8. RECOMENDACIONES	50
9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52
ANEXOS	54

Índice de tablas y figuras

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	10
Tabla 2: Clases y categorías de hospedaje.....	23
Tabla 3: Pernoctaciones de extranjeros en establecimientos de hospedaje	31
Tabla 4: Prueba de KMO y Barlett.....	33
Tabla 5: Correlación anti imagen.....	34
Tabla 6: Elementos prescindibles.....	37
Tabla 7: Comunalidades	37
Tabla 8: Varianza total explicada	38
Tabla 9: Matriz de componente	40
Tabla 10: Matriz de componente rotado.....	41
Tabla 11: Género	42
Tabla 12: Edad	42
Tabla 13: Interés de la visita turística	42
Tabla 14: Origen.....	42
Tabla 15: Ocupación	42
Tabla 16: Perfil psicográfico por grupos	43
Figura 1: Placa indicativa del lodge.....	26
Figura 2: Curva de sedimentación.....	39
Figura 3: Resumen del modelo bietápico	43
Figura 4: Mapa de ubicación del CP de Intijecanan	55

Resumen

El objetivo de estudio ha sido determinar la relación entre los factores claves del servicio y la instalación del ecolodge de turistas del Centro Poblado (CP) de Intijecanan de Carhuaz en el 2017, esto, a fin de determinar los componentes o elementos que debe tener este servicio ubicado en un sitio estratégico del Callejón de Huaylas.

De acuerdo a la orientación es aplicada. Se usó el análisis factorial confirmatorio; de acuerdo al nivel fue descriptiva, y relacional pues se comprometieron los factores claves del servicio y la priorización de los demandantes. Por su carácter fue cualitativo. El estudio fue no experimental y transversal. Se usó una población finita constituida por los visitantes pertenecientes al segmento del turismo receptivo que llegan al Callejón de Huaylas.

Como conclusiones se evidencia de condiciones prioritarias de infraestructura con energía con fuentes eólicas, disponibilidad de una terraza; respecto a los equipos se debe priorizar el uso de dispensadores para el material reciclado y energía de fuentes renovables. En los servicios es importante que la construcción tenga agua caliente, un botiquín para casos de emergencia, equipos de comunicaciones y el cambio frecuente de toallas y sábanas. Los potenciales usuarios desean tener acceso al código de ética que orienta su comportamiento en el hospedaje y guías especializados en su experiencia de visita a esta zona en particular. Finalmente, las características del perfil psicográfico revelan dos grupos.

Palabras clave: Factores claves, ecolodge, turismo receptivo.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between the key factors of the service and the installation of the tourist ecolodge of Intijecanan de Carhuaz in 2017, this, in order to determine the components or elements that this service must have located in a strategic site of the Callejón de Huaylas in Peru.

According to the orientation it is applied. Confirmatory factor analysis was used; according to the level it was descriptive, and relational because the key factors of the service and the prioritization of the claimants were compromised. Due to its character, it was qualitative. The study was non-experimental and transversal. We used a finite population constituted by visitors belonging to the receptive tourism segment who arrive at the Callejón de Huaylas, Ancash, Peru.

As conclusions, it is evident that there are priority conditions for infrastructure with energy from wind sources, availability of a terrace; Regarding equipment, the use of dispensers for recycled material and energy from renewable sources must be prioritized. In the services it is important that the construction has hot water, a kit for emergencies, communications equipment and the frequent change of towels and sheets. The potential users wish to have access to the code of ethics that guides their behavior in the lodging and specialized guides in their experience of visiting this particular area. Finally, the characteristics of the psychographic profile reveal two groups.

Keywords: Key factors, ecolodge, receptive tourism.

1. INTRODUCCIÓN

Para describir este tema, a continuación, se hace una revisión de la situación actual del hospedaje en el mundo, las tendencias y la realidad a través del estado del arte, la evidencia empírica y las características problemáticas. Así, se parte del sector hotelero, en donde al hotelería se le define como la industria de la hospitalidad. Encuentra su campo de acción en el sector de los servicios de alojamiento relacionados con la industria del turismo.

De acuerdo a López (2012), se establece la importancia de los hoteles, albergues y *ecolodges* de la siguiente manera:

“A lo largo de la historia los hoteles, albergues y ecolodges han jugado un papel preponderante para el desarrollo y el crecimiento de las sociedades. En la edad media los comerciantes que debían viajar grandes extensiones de kilómetros en busca de mercancías, precisaban de lugares con servicios donde pasar sus noches y así fueron evolucionando los hospedajes a partir de casas de familia, posadas, hosterías, hoteles. Años más tarde, con el surgimiento de la revolución industrial, se ve la necesidad de unir ciudades, para lo cual se comienzan a construir extensas carreteras y líneas de ferrocarriles. Esto generó la necesidad de contar con una red más amplia de hoteles, los cuales comenzaron a tener un protagonismo aún más importante en la vida cotidiana de las personas”. (p. 45)

De hecho, en la actualidad nadie duda que la importancia que se otorga a la industria de la hotelería y el turismo como una de las más importantes del mundo, e inclusive, para muchos países ésta representa la principal fuente de recursos para su PBI como en los países de España, Rep. Dominicana, México, principalmente, generando fuentes de empleo y oportunidades de desarrollo.

Históricamente hablando, el primer albergue juvenil nació en Alemania, exactamente en Altena, en el año 1912. El autor antes nombrado, López (2012) refiere que el autor de esta innovación fue Richard Schirrmann, maestro que en una excursión de colegio tuvo que dormir en un granero porque no encontraban ningún hostel económico donde poder pasar la noche. De aquí nace la idea de crear un lugar que permitiese viajar a los jóvenes con pocos recursos económicos. Fue así

que el especialista Schirrmann decidió inaugurar su primer albergue juvenil, en un castillo restaurado de Altena. Las habitaciones de este albergue las han dejado como estaban hasta día de hoy y se pueden visitar en el museo del Castillo de Altena.

En el país, durante la época del Tahuantinsuyo, es decir, seis siglos atrás, los incas tenían el conocimiento del hospedaje. Así, Quiroz (2010) históricamente describe:

En todo el Tahuantinsuyo se construían lugares de descanso, especialmente lindantes a los caminos del inca. Se construían chullpas, famosos por su forma de torre a base de piedra, eran reservorios de comida y lugar de descanso para los chasquis y comerciantes del imperio. Durante la época republicana, en los años 20, 30, y 40, empezaron a construirse grandes hoteles tales como el Bolívar, Sheraton y Country club, los cuales revolucionaron por el tipo de servicio. Además de hospedaje ofrecían otros entretenimientos elevando la categoría y preservando el prestigio hasta la actualidad. Luego con el crecimiento urbano hoteles de 3 y 5 estrellas se asentaron en distritos tales como San Isidro y Miraflores. (p. 121).

Un importante especialista en el tema de los albergues, Sanz (2010), indica que existen diferentes tipos de albergues y hospedaje cuando sostiene:

El albergue de montaña, se sitúa en zonas poco accesibles y complicado de construir grandes edificios y es usado por los montañeros, generalmente solo para pasar la noche; el albergue de caridad, es usado por personas necesitadas que no tienen donde ir cuando llega la noche, es ahí donde dan uso del albergue para que pueden pasar la noche o realizar un aseo personal. El albergue de peregrino, lo dan uso las personas que realizan un viaje religioso hacia un lugar santo o peregrinaciones. Los albergues privados de organización, por ejemplo, no están abiertos al público en general, es un tipo de albergue que solo dan alojamientos a miembros de una organización, las personas que no están inscritas en alguna institución no tienen derecho. Hay también los llamados albergues escolares que son instalaciones públicas que se han especializado en dar alojamiento a grupos u organizaciones también ofrecen servicios a grupos de familias o reservas

privadas, pero en general el servicio es para grupos de escolares. Aquí se pone en relevancia los albergues turísticos, una alternativa barata a los hoteles para dormir, mucho de las personas comparten un espacio reducido. Los propietarios pueden bajar sus precios. dentro de este tipo de albergues podemos encontrar una gran diversidad según la organización que tengan sus normas y ventajas. En este caso, los albergues juveniles: enfocado a grupos de personas jóvenes con espíritu aventurera que comparten experiencias, como es el caso de los países de Turquía, marruecos, Japón, Brasil y México. (p. 134).

Se debe sostener que las características físicas del establecimiento comprenden el detalle de la infraestructura, el mobiliario y equipos necesarios, así como la distribución de espacios. Las especificaciones, estilos y formas a implementación se alinearán con las más importantes exigidas por el “Reglamento de Establecimiento de Hospedaje” elaborado por el Mincetur. En el caso de la su ubicación, se sabe que la zona más adecuada en la cual se realizará una evaluación en base a factores involucrados como son la Infraestructura, fuentes de suministros de servicios, distancias, redes de transporte y comunicaciones, clima, entre otros. Justamente esta entidad, el Mincetur, manifiesta legalmente que, para el caso de la infraestructura, es importante realizar un análisis particular para definir en cada tipo de hospedaje dentro del sector de alojamiento y para el sector central, junto con los materiales de construcción, los acabados y los estilos arquitectónicos, de acuerdo a la demanda del visitante.

Con lo anteriormente establecido, de acuerdo a Pérez (2015), el servicio de alojamiento mediante un **ecolodge** se ofrece servicios que demandan los turistas ya sean local, nacional o extranjero que desee visitar zonas alejadas que están fuera de la ciudad para estar en contacto con la naturaleza más de cerca. Su importancia se ve en satisfacer las demandas y necesidades de los visitantes y que sean un lugar para descansar que cuente con servicios básicos. Por ello, refiere lo siguiente:

Es necesidad particular definir contar con establecimientos de tipo rural, con servicios básicos, acogedores, construidos con materiales naturales que

mantengan políticas verdes y buena calidad de servicio, que pueden ofrecer intermediación y guía sobre las alternativas de deporte de aventura en la zona. (...) El cliente objetivo será definido como aquel turista que está orientado al turismo alternativo. Dentro del turismo alternativo tenemos tres tendencias marcadas: el turismo vivencial, el turismo de naturaleza y el turismo de aventura. Se mencionan a estos tipos de turismo como turismo alternativo ya que la práctica de ellos en conjunto se encuentra muy relacionada entre sí.

Respecto a esta zona, se trata de un espacio propicio para el turista vivencial, es decir, aquel que valora el contacto con culturas vivas y la interrelación con sus costumbres y, por supuesto, de tradiciones e idiosincrasia. Intijecanan, nombre quechua cuyo significado es *"lugar donde se oculta el sol"*, está llena de naturaleza, para aquel que valora el entorno donde realiza actividades que lo acerquen y vinculen con el entorno natural. Pero también es un espacio agradable para aquel que realiza el turismo de aventura o busca ser protagonista de actividades donde se usa el esfuerzo físico de riesgo. Esa zona es punto clave para observar la inmensidad natural del Callejón de Huaylas con sus nevados, flora y fauna, aspectos que son valorados por la composición del mercado externo de turistas europeos y norteamericanos, principalmente. Geográficamente se encuentra ubicado en el distrito de Pariahuanca, provincia de Carhuaz, Departamento de Ancash. Su ubigeo es 020607 y su posición en la latitud sur es 9° 20' 47.5" S (-9.34654015000), longitud Oeste: 77° 34' 21.5" W (-77.57263427000); se encuentra a una altitud de 3170 msnm. Actualmente cuenta con el Mirador Natural de Huamanvilca: desde donde se aprecia la cadena montañosa de la cordillera blanca con nevados como: Ishinka, Uros, Vicos, Copa, Hualcan Ulta, Huascarán, Huandoy, Alpamayo, Pirámide, Santa Cruz etc. Del mismo modo es punto de acceso para las quebradas de Ishinka, Honda, Paccharuri, Hualcan. Junto a este espacio se encuentra la laguna llamada Yawarcocha (Laguna de Sangre) cuyo color rojo se tiñe por las algas rojas que le hacen única. Fuera del lugar se pueden visitar otros atractivos turísticos como los baños termales de Chancos que está a 15 minutos, los restos Arqueológicos de Honcopampa y la catarata que lleva el mismo nombre que se encuentra a 1 hora y media de caminata. En esta zona es posible desarrollar

actividades como el *trekking*, caminatas largas, para disfrutar de las lagunas de Uros, Lejiacocha y Llaqshac. También se puede realizar el ascenso a los nevados más cercanos como son Ishinka, Uros, Vicos y Copa. Tiene 3 vías de acceso de carretera de trocha (Pariahuanca, San Miguel de Aco y Marcará), en la infraestructura básica dispone de un biodigestor, energía eléctrica y riego tecnificado para el sembrío de grandes granos y cultivos de hortalizas durante todo el año. A nivel social, las experiencias que se puede compartir son de vida en el campo, como, por ejemplo, cooperar socialmente en la preparación de alimentos, sembríos y disfrutar de las costumbres de una familia marcada por la presencia de los andes, de sus festividades como el Carnaval, el Velorio de Cruces y la Yunsa.

Hoy, es importante la toma de decisiones a través de información fidedigna, estadística y real pues de esto dependerá que el Turismo en el Perú se mantenga como la tercera industria más grande de la nación, detrás de la pesca y la minería. Se sabe que, principalmente el turismo está dirigida hacia los monumentos arqueológicos, pues cuenta con más de cien mil sitios de interés, el ecoturismo en la Amazonía peruana, el turismo cultural en las ciudades coloniales, turismo gastronómico, turismo de aventura y turismo de playa. Además, es importante anotar que, de acuerdo con un estudio del gobierno peruano, el índice de satisfacción de los turistas después de visitar el Perú es del 94%. Es la industria de más rápido crecimiento en el Perú, creció anualmente a un ritmo del 25% en los últimos cinco años, siendo la tasa de crecimiento más alto que cualquier otro país en América del Sur. (Leza, 2014)

La problemática se fundamente por la importancia que existe de establecer este tipo de servicios, lodge, en función al requerimiento o necesidades de los visitantes que desean conocer los nevados, el espacio ecológico que se dispone en esta zona del Callejón de Huaylas. El problema es que no dispone de servicios de restauración y alojamiento a fi de brindar y explotar mejor los recursos turísticos. De igual forma por escasez de datos que vinculan las necesidades jerarquizadas a través de métodos como el análisis factorial que se utiliza en estudios relacionados con la descripción de los ítems que el consumidor, usuario o cliente jerarquiza a través del conjunto de variables o indicadores latentes o factores comunes que explican las respuestas a los ítems de un test o cuestionario. Si se hace una

consulta acerca de qué se publica en relación a este tipo de análisis en las revistas científicas se encontrarán dos tendencias claramente separadas. Una, la más numerosa, en que la técnica se aplica para identificar la estructura subyacente a los ítems de un test. Este es un uso instrumental de la técnica de análisis. La otra, menos numerosa, en que se estudian y comparan los diferentes criterios que habitualmente se aplican en su realización. Estos estudios investigan qué elementos son más adecuadas, según las diferentes condiciones en que se use esta técnica.

Por lo mismo, existe la necesidad de establecer jerárquicamente cuáles son los factores claves de éxito para definir el servicio que debe contar una futura construcción de un ecolodge de esta naturaleza sin dejar de lado aspectos que son rígidos o limitantes establecidos en las normas y leyes que describen albergues turísticos en el país, como por ejemplo, el decreto supremo N°029-2004-MINCETUR, que aprueba el reglamento de hospedaje, donde se establece las disposiciones para la clasificación, categorización, funcionamiento y supervisión de albergues. Se sabe, al respecto que las categorías para los hoteles en el país van de una a cinco estrellas; sin embargo, esta categorización no se establece para los albergues, como se observa en el DS N° 001-2017 del Mincetur (Reglamento de establecimientos de hospedaje)

Otro aspecto que fundamenta la problemática es la necesidad de contar con lugares de alojamiento que brinden servicios de calidad y la carencia de actividades recreacionales que aprovechen las riquezas de este sector en los lugares alejados de donde se pueden apreciar maravillosos paisajes, han incidido a que se genere la idea de estudiar sobre los factores claves de la demanda para la instalación de un albergue turístico. Así como también la gestión para que la zona sea un lugar de concentración turística logrando que se incentive el turismo llegando a concluir con las necesidades de los visitantes.

Con este aporte se procura, desde la academia mostrar un aporte, igual que en México y España para que las entidades públicas tengan un punto de partida, de análisis, de debate, si es posible. Ancash, debe recuperar su auge turístico basándose en las últimas tendencias estadísticas del turismo. Por ello es necesario

una política regional en Ancash a fin de impulsar el turismo receptivo a través de aportes desde la universidad que enfatizan nuestra fortaleza ecológica, característica del CP (Centro Poblado) de Intijecanan, Carhuaz.

La problemática se fundamenta también en la importancia actual de los *ecolodges*, en comparación a los albergues, indican que los albergues no son los de hace un siglo, en comparación los precios, éstas siguen siendo más bajos respecto al resto del mercado, pero los albergues ofrecen hoy en día un servicio de excelente calidad, fruto de la evolución de los mismos huéspedes (siempre más exigentes). Hoy en día prácticamente todos los albergues Turísticos ofrecen baños privados, internet wi-fi, aire acondicionado, tv con conexión satelital; y en sus construcciones poseen un alto grado de conciencia al medio ambiente, minimizando el impacto negativo hacia la zona, como es el caso del uso de materiales del mismo lugar, revalorando sus costumbres y su cultura.

En síntesis, el problema radica en el desconocimiento de los elementos o factores que demanda, necesita, requiere el visitante extranjero de un servicio de ecolodge, espacio propicio desde donde puede realizar sus actividades de ecoturismo. Conocer de manera exacta, estadística, detallada gracias a las herramientas de la investigación científica, se traducirá en contar con un documento que incida en la toma de decisiones a favor de las autoridades locales y provinciales a fin de construir esta infraestructura con elementos propios de un ecolodge modelo para que se replique en otras realidades geográficas de Ancash. Contar con la definición de los factores claves, harán que se sintonice con las perspectivas para el sector hotelero en el Perú que son muy alentadoras. En general, el sector turismo presenta grandes oportunidades de inversión en todos sus subsectores.

Por ello se requiere la necesidad de hacer este análisis que recopile los aspectos relacionados con el servicio de los *ecolodges* a través de la identificación de los factores claves de servicio que busca o requiere el visitante, sobre todo, extranjero que valora la flora, fauna, la naturaleza en esta parte del país.

El aporte del presente trabajo de investigación se orienta a beneficiar a la comunidad a través de la entrega de lineamientos a las autoridades del centro poblado referido y su gestión; por ende, favorecer a las familias, turistas del

segmento receptivo, visitantes relacionados con CP de Intijecanan de Carhuaz, departamento de Ancash, quienes tendrán un mayor conocimiento para tomar en cuenta los factores claves del servicio de calidad y poder satisfacer mejor a los turistas en el servicio que éstos demanden, además beneficiará a los clientes potenciales y reales para que puedan conocer el servicio que deben recibir. Con ello se beneficiará a la sociedad en su bienestar a través del turismo responsable.

Por ello, se formuló el problema general así: ¿Cuáles son los factores claves del servicio para la instalación del ecolodge del CP de Intijecanan, distrito de Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017?. Y como problemas específicos: a) ¿Cuáles son las características del perfil psicográfico del usuario que demanda el servicio de un ecolodge en el CP de Intijecanan, Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017?; b)¿Cuáles son las condiciones prioritarias de infraestructura que debe disponer el servicio de un ecolodge en el CP de Intijecanan, Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017?; c)¿Cuáles son los equipos necesarios que debe disponer el servicio de un ecolodge en el CP de Intijecanan, Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017? d)¿Cuáles son los servicios más importantes que demanda un potencial turista para un ecolodge en el CP de Intijecanan, Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017?, y e)¿Qué trabajo especializado debe realizar prioritariamente los trabajadores de un ecolodge en el CP de Intijecanan, Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017?

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Determinar la relación entre los factores claves del servicio y la instalación del ecolodge de turistas de CP de Intijecanan de Carhuaz en el 2017.

2.2. Objetivos Específicos

- a) Definir las características del perfil psicográfico del usuario que demanda el servicio de un ecolodge en el CP de Intijecanan, Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017.
- b) Identificar las condiciones prioritarias de infraestructura que debe disponer el servicio de un ecolodge en el CP de Intijecanan, Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017.
- c) Señalar los equipos necesarios que debe disponer el servicio de un ecolodge en el CP de Intijecanan, Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017.
- d) Caracterizar los servicios más importantes que demanda un potencial turista para un ecolodge en el CP de Intijecanan, Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017.
- e) Determinar el trabajo especializado que debe realizar prioritariamente los trabajadores de un ecolodge en el CP de Intijecanan, Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017.

2.3. Variable

Factores clave de servicio

2.4. Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Tipo de Variable
(factores claves del servicio)	(determinación) Perfil del visitante	<ol style="list-style-type: none"> 1. Género 2. Edad 3. Interés de la visita turística 4. Origen 5. Ocupación 	Cualitativo
	Infraestructura	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cantidad de cabañas independientes 2. Ingreso amplio para el tránsito de huéspedes 3. Recepción 4. Dormitorios simples 5. Dormitorios dobles 6. Terraza 7. Cantidad de servicios higiénicos por cabaña 8. Paredes de ducha revestidas con material impermeable 9. Construcción con materiales naturales propios de la zona 10. Construcción con estrecha armonía con su entorno natural 11. Energía con fuentes renovables de energía solar 12. Energía con fuentes renovables de energía eólica 	
	Equipos	<ol style="list-style-type: none"> 13. Ventilador 14. Estufa 15. Linterna grande portátil operativa 16. Tacho para desperdicios en general 17. Tacho para material reciclable 	
	Servicios	<ol style="list-style-type: none"> 18. Agua procesada 19. Agua caliente 20. Servicios higiénicos diferenciados por sexos 21. Cambio regular de sábanas 22. Cambio regular de toallas 23. Caja fuerte para custodia de valores a nivel individual 24. Guardarropa 25. Energía eléctrica para emergencia 26. Limpieza diaria 27. Extintores 28. Sala de interpretación 29. Servicio de gastronomía priorizando la local 30. Botiquín de primeros auxilios 31. Equipo de comunicaciones para casos de emergencia 	
	Recursos Humanos	<ol style="list-style-type: none"> 32. Personal calificado 33. Personal uniformado 34. Guías especializados en ecoturismo conocedores de las comunidades nativas 35. Guías especializados en ecoturismo conocedores de la fauna 36. Guías especializados en ecoturismo conocedores de la flora local 37. Código de ética a disposición de los huéspedes 38. Personal especializado para el manejo de residuos. 	

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de investigación

A Nivel Nacional:

Carbajal, López (2007): “Estudio para la implementación de un ecolodge en la Ciudad de Huaraz”. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú

El estudio tuvo como objetivo analizar los lineamientos base del estudio estratégico que son el macroentorno y microentorno empresarial, la definición de la misión, visión y la matriz FODA; que permitirán enfocar efectivamente la estrategia genérica y los objetivos del ecolodge.

Metodológicamente, los aspectos generales a ser analizados serán en primer lugar la definición del perfil del consumidor y en segundo lugar la definición de los servicios que ofrecerá el ecolodge. Se pondrá singular énfasis en la definición del segundo punto, puesto que el ecolodge debe lograr la diferenciación estratégica en la plataforma ofrecida. Dentro de este punto se planteará un análisis referencial respecto al panorama internacional de los ecolodges y un análisis de la competencia local en la zona del Callejón de Huaylas. Luego considerando los resultados e identificado los competidores se procederá a emplear data histórica de la oferta en plazas y los niveles de ocupabilidad para proyectar un periodo de 10 años los niveles pronosticados de oferta, cuyas unidades finales se definirán al igual que en el análisis de la demanda, en pernoctaciones mensuales, pero ofrecidas y por último se definirán los aspectos técnicos vinculados a determinar la localización, tamaño y características físicas del ecolodge. Serán establecidos además la dinámica de las operaciones y los requerimientos de los procesos internos de la plataforma de servicios.

Se concluye que la segmentación del mercado de turistas extranjeros en la zona del Callejón de Huaylas evidenció la existencia de tres segmentos de interés compatibles con el estilo y propuesta de un ecolodge. Estos tres segmentos, el Vacacionista Cultural Natural (VCN), Vacacionista Aventurero Pro Naturaleza(VAPN) y Vacacionista Vivencial Urbano (VVU) tenían no sólo dentro del turismo natural intereses específicos distintos (turismo de aventura, turismo vivencial, turismo cultural, entre otros) sino contaban perfiles con características

sociodemográficas particulares por lo cual se plantearon servicios de hospedaje para la atención exclusiva de cada segmento. Es así como se definen alternativas para cada segmento de acuerdo al estilo y nivel de servicio, proporcionales también al poder adquisitivo medio de cada uno, que son los *bungalows* (VAPN), habitaciones (VCN) y ecosuites (VVU). Los precios para cada uno de ellos son proporcionales a la plataforma de servicios ofrecida alcanzando hasta US\$ 415 en el caso de las ecosuites.

Anitzia, Rengifo (2017): “Calidad del servicio en los hospedajes turísticos de la ciudad de Iquitos y su impacto en la percepción de los turistas”. Iquitos: Universidad Científica Del Perú.

El estudio buscó determinar la percepción de los turistas con respecto a la calidad del servicio brindado por las empresas de albergues turísticos en la ciudad de Iquitos. Además, se tuvo como objetivos determinar las expectativas de los turistas con respecto a los albergues turísticos en la ciudad de Iquitos; tanto como saber el alojamiento prefieren los turistas al momento de eligieron ecolodge de la ciudad de Iquitos.

En el presente trabajo de investigación se utilizó el método cuantitativo, porque los procedimientos de recolección y análisis de la información se realizaron por medios estadísticos.

Los resultados obtenidos en la investigación permitieron medir la satisfacción y contribuyó a establecer el marco teórico de la calidad del servicio de los albergues turísticos del cliente. Según el resultado de nuestro estudio en la que indica el perfil del turista, arrojó que el 29 % son de EE.UU y que en su mayoría son los empresarios los que visitan a los albergues con un 28 %, teniendo como referencia un 58% de turistas masculinos y con 65% en su mayoría solteros de acuerdo a los estándares obtenidos. En relación a la atención al usuario durante su estadía se puede percibir que se hace un esfuerzo por brindar un servicio capaz de satisfacer las necesidades y perspectivas de nuestros cliente potenciales, se identificó un 80% de los turistas respondieron que les gustó la manera como fueron tratados, como por otro lado, se debe tomar en cuenta el 20% de insatisfacción ya que si no contrarrestamos los daños ocasionados en este porcentaje se puede expandir y

mitigar la llegada de más turistas. La autora, finalmente, indica que los turistas prefieren un alojamiento rústico que abarca el 65%, el 25% prefieren el alojamiento de lujo, y otros (como comunidades donde albergan a los turistas) el 15%: Por lo que se demuestra que hay una gran diferencia entre estos tres aspectos, y que el turista, en su mayoría, le gusta estar en contacto con la naturaleza y con los servicios básicos.

Mateo, Alexis (2009): “Factores para la instalación del hospedaje para turistas de turismo vivencial”. Tarma: Pontificia Universidad Católica del Perú.

La presente tesis tuvo como objetivo evaluar la viabilidad técnica, económica y financiera de un estudio de pre-factibilidad para la implementación de un hospedaje denominado “Almayu Ecolodge” para turistas que experimentaran 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). El ecolodge “Almayu Ecolodge” se posicionará como el mejor ecolodge de la zona centro del Perú, especializado en brindar servicios de hospedaje a turistas extranjeros, aprovechando de esta manera la demanda de turismo de naturaleza y la escasa oferta de establecimientos de hospedajes de lujo en la zona centro del Perú.

Para la metodología se realizó el análisis estratégico, también el análisis del macroentorno y microentorno empresarial haciendo el uso del análisis de las cinco fuerzas de Porter. Además, se definen la misión y la visión de la empresa y se realiza un análisis FODA para determinar las estrategias de diferenciación. Continuamos con el estudio de mercado para entender el comportamiento del segmento de turistas extranjeros en su visita al Perú. También se realiza el análisis de los requerimientos, de las características físicas del ecolodge y se detallan los principales procesos. se realiza el estudio legal y de la organización, se define su

constitución, el tipo de sociedad, la estructura organizacional de la empresa y el plan de recursos humanos.

Como conclusión se determinó la existencia de una oportunidad de negocio en la zona centro del Perú, debido al incremento del turismo de naturaleza y del flujo de turistas extranjeros al país. Para satisfacer las necesidades de alojamiento del segmento de turistas extranjeros, se construirá un ecolodge en la provincia de Tarma ya que el hotelería a nivel mundial va dejando de lado la categorización de la infraestructura hotelera por el número de estrellas y está apuntando a los servicios de lujo y a ofertas especializadas dirigidas a los turistas de mayor poder adquisitivo. La ventaja diferencial de este proyecto en comparación con otros similares es el concepto ecológico que está ligado al cuidado del medio ambiente. En el estudio de mercado se determinó que el proyecto atenderá las necesidades de alojamiento de los turistas extranjeros provenientes principalmente de Europa y Estados Unidos que vienen al Perú a realizar actividades de turismo de naturaleza, turismo de aventura y cultural. El autor sostiene que, para la distribución de los servicios será principalmente a través de las agencias de viajes ubicadas en el extranjero y vía internet.

A Nivel Internacional:

**Leza, Daniel (2014): “Factores para la creación de un albergue de montaña”.
Toria: Universidad de Madrid.**

El presente trabajo tuvo por objeto la determinación de los elementos importantes para la creación de un albergue de montaña en la provincia de Huesca, más concretamente en la población de Torla. Se trata de uno de los enclaves más significativos de la comarca del Sobrarbe, dada su ubicación como puerta de acceso al valle de Ordesa, perteneciente al Parque Nacional de Ordesa y Monte Perdido, y de Bujaruelo.

Metodológicamente se analizaron los aspectos de la demanda que están dentro de su insight, es decir, en la idea silencio y el relax con la actividad, el riesgo y la aventura en un solo local. En él, el simple turista, el excursionista, montañero o alpinista se encontrará un lugar hecho a su medida, adaptado a sus necesidades, sin entrar en lujos innecesarios y costes que no le aporten beneficios. Quedará

inmerso en la magia del lugar, en la cultura de la zona y en todo lo referente a la práctica del deporte al aire libre, parte inherente del estilo de vida de la comarca.

La conclusión arriba a identificar tres partes complementarias y necesarias al mismo tiempo, esto es, el alojamiento como principal vía de negocio, la realización de actividades de ocio en la naturaleza, enfocada a la montaña, como segunda vía de ingresos, el alquiler de material técnico por parte de los propios clientes, y se culmina con, no ya una cuarta línea de negocio, pero sí una alternativa básica para la presente propuesta, e incluida en el alojamiento, como es el uso de una cocina libre totalmente equipada y su respectivo comedor. En cualquier caso, como menciona el autor, la pretensión será la de la comodidad y el disfrute de un tipo de cliente, que como se verá en el presente TFC, tiene las ideas muy claras y que busca algo básico, económico y completo, con una ubicación muy particular y una atención cercana con buenos conocimientos de la zona y la montaña. Se señala en este estudio que, todo ello nace del hecho de ser el propio autor del presente TFC el que se describe dentro del término “cliente”.

Serrudo, Graciela (2014): “Estudio de la implementación de un ecolodge en la comunidad de Maragua”. Sucre: Universidad de Sucre.

El análisis los elementos a favor de la implementación del ecolodge en la comunidad de Maragua fue el objetivo. Es un estudio para determinar los servicios básicos y confortables al visitante.

El método tuvo por objeto hacer un diagnóstico de las características generales del área, analizada en la valoración del potencial turístico, para definir la localización del proyecto. Con ello, se realizó visitas de campo para recabar información, e intercambiar criterios con la gente respecto a las expectativas y posibilidades de desarrollo del turismo en la comunidad Maragua. El trabajo de campo incluyó también fotografías y evaluar el potencial turístico.

Como resultado se evidenció que son varias las actividades que se realizan en la comunidad de Maragua, que los visitantes pueden realizar como; Antropología, arqueología, Turismo de aventura, excursiones en bicicleta en caballos, caminatas, camping, comunidades campesinas, ecoturismo, educación ambiental, viajes de estudiantes, estudios científicos, expediciones culturales, fotográficas, excursiones

de pie, fiestas tradicionales. Se muestra también que, en la comunidad de Maragua se debe elaborar material para promocionar (Afiches, videos, folletos, trípticos, etc.), conjuntamente con empresas privadas (principales agencias receptoras y hoteles), maletín de promoción turística distribuido en todas las representaciones importantes del país. Respecto al tema de investigación se ha podido determinar que la población tiene problemas de desarrollo económico y social donde sus habitantes contemplan niveles bajos de pobreza. Otro de los problemas es el hospedaje, no cuenta con los servicios adecuados para el turista.

Alban, Lorena (2008): “Factores determinantes para la construcción de cabañas Ecológicas”. Cotopaxi: Universidad de Quito.

El estudio tuvo por finalidad identificar elementos básicos del turista nacional y extranjero para el alojamiento y definir los momentos de esparcimiento y recreación, ofreciendo un servicio de calidad; el mismo que satisfaga y cumpla con las expectativas de los turistas y visitantes.

En la metodología se tuvo en cuenta un estudio de mercado para determinar las características socio económicas de los turistas y visitantes, un estudio técnico que especifique las características particulares de las Cabañas y la propuesta administrativa y de constitución legal de las Cabañas Ecológicas, junto con la factibilidad económica del proyecto para medidas de mitigación de Impacto Ambiental, ofrecer paquetes turísticos con guianza a los diferentes lugares de interés turístico de la zona de estudio.

El estudio tuvo como método el enfoque inductivo-deductivo.

Se concluye que la implementación de las Cabañas Ecológicas “El Guayabo” como una iniciativa nueva y diferente en Moraspungo, permitirá el incremento de flujos turísticos y a la vez permitirá a los pobladores comercializar los productos del lugar mejorando así su situación socio económica. Al concluir con la investigación del estudio de mercado, se pudo conocer los gustos, preferencias y el perfil de los turistas que visitan la parroquia de Moraspungo, esto fue la base para concretar qué es lo que se va a ofrecer. Se brindará un servicio de entretenimiento que no violente contra la conservación del medio ambiente, esto mediante la construcción de instalaciones utilizando materiales propios de la zona.

3.2. Bases teóricas

A. Factores claves del servicio

A.1. Definición de los factores claves del servicio

Para Urcola (2016), los factores claves de éxito son “elementos que permiten al empresario alcanzar los objetivos que se ha trazado y distinguen a la empresa de la competencia haciéndola única”. (p. 52)

Comúnmente en los formatos de los servicios empresariales u organizacionales aparece la expresión “factores claves de éxito” como un determinante de qué tan bueno o malo puede resultar un negocio en el largo plazo y es una de las secciones de este documento en las que los inversionistas, gestores y emprendedores ponen mayor énfasis, ya que a través de ella pueden evaluar las competencias reales del negocio.

Para Sanz (2010), los factores claves del éxito son:

Elementos, parte de la estrategia de la organización, aquellos que, en última instancia, le permiten sobrevivir y prosperar en un mercado tan competitivo. (...) Para lograr este objetivo, la organización, empresa, misión, emprendimiento, debe cumplir dos condiciones: (i) Suministrar a los consumidores lo que necesitan, lo que desean adquirir; (ii) Sobrevivir a la competencia para dar a los consumidores lo que ellos quieren, la dirección de la empresa debe conocer en primer lugar cuáles son sus clientes, y considerarlos la base de su supervivencia. Una vez que sabe cuáles son los clientes, deberá estudiar sus necesidades y sus comportamientos, es decir, las causas por las que decide escoger una oferta en lugar de otra. A partir de este momento, la empresa podrá trazar su estrategia para lograr la ventaja competitiva que le haga lograr el objetivo de la supervivencia. (p. 42)

Con ello se sustenta que, en un mercado tan competitivo como el actual, la presentación de un servicio debe ingeniárselas para aguantar la presión que efectúan sus potenciales usuarios. Por ello, debe conocer a la perfección el mercado del que participa y las reglas del juego que lo rigen, es decir, si la

competencia es o no intensa, si se compite en precios o diferenciación de los productos/servicios.

A.2. Importancia de los factores claves del servicio

Los factores claves, más allá de inversionistas y planes de negocios, cooperan con el empresario y emprendedor para determinar con certeza cuáles son estos factores que hacen único su proyecto porque si no los identifica no puede saber cómo va a competir en el mercado, ni porque los clientes preferirán sus productos o servicios.

Por ello, Urcola sostiene:

Para identificar los factores claves de éxito se debe mirar hacia adentro del negocio, saber cuáles son los procesos o características que distinguen su producto o servicio y cuáles son los que debe dominar a plenitud para crear la ventaja competitiva. Esto es posible gracias a la investigación. (...) Esta identificación suele ser fácil en la mayoría de los casos en que el producto o servicio es innovador, pero no lo es tanto cuando se entra a un mercado muy competido en el cual la similitud de los procesos, productos y servicios es alta. (p. 54)

En el turismo, si el emprendimiento es centro de entretenimiento, la clave del éxito del negocio podría encontrarse en la ubicación de la misma, dentro de la cadena de entrega del servicio; si es un restaurante la clave podría estar en la localización geográfica, si es una agencia de viajes la clave podría estar en la capacidad de ofrecer planes para su público objetivo, es decir, cada iniciativa tiene diferentes puntos claves que llevarán al éxito económico y comercial.

Determinar los factores claves de éxito deben traducirse en ventajas competitivas fundamentales que le permitan al proyecto alcanzar los objetivos propuestos.

A.3. Herramientas para determinar los factores claves del servicio

Para Rengifo (2017), una herramienta que facilita el proceso de mirar hacia adentro de la empresa o proyecto es la matriz DOFA, FODA o SWOT (por sus siglas en inglés) que consiste en un análisis tanto interno como externo de la organización o

iniciativa y que permite establecer, en el ámbito interno, sus Fortalezas y Debilidades y las Oportunidades y Amenazas del entorno en que se desenvuelve o desenvolverá. Con ello el autor sentencia:

En el caso del análisis de mercado, es necesario el uso del análisis factorial para identificar factores que expliquen una variedad de resultados en diferentes pruebas. Por ejemplo, investigación en el turismo es útil para determinar de manera más exhaustiva factores propios de la demanda que, inclusive, son clasificados en grupos de clientes. (p. 74)

El autor, Rengifo (2017), menciona que

(...) otra herramienta que sirve para determinar estos factores claves es el análisis de las cinco fuerzas, incorporación de nuevos competidores, amenaza de sustitutos, poder de negociación de los clientes y de los proveedores y finalmente la rivalidad entre los competidores existentes; con él se puede ver más allá de la misma empresa y se detectarán cuáles son los elementos críticos para competir en el mercado. Estas herramientas son importantes en el gestor del turismo pues se sabe que el turismo es una actividad la cual todas las personas realizan alguna vez en su vida Se entiende como aquella actividad, que implica viajar, hospedarse o pernoctar, por un tiempo determinado, en un lugar geográfico no habitual al que uno habita. (p..78).

De hecho, la determinación de las características de un servicio no lo son todo, pues el objetivo primordial de toda empresa es perdurar en el tiempo con ganancias, expansión y reconocimiento, sin lugar a dudas estos cuatro factores lo llevarán al éxito. De allí la importancia del capital. Con un capital de trabajo usted puede satisfacer las necesidades de su negocio y del mercado al que va dirigido, así como también puede enfrentar los cambios y desafíos de la actualidad, por la constante y rápida evolución en los negocios. De igual forma es importante contar con el talento humano calificado pues el éxito de un emprendimiento o empresa o proyecto de inversión depende mucho de los Recursos Humanos y las estrategias que se planteen en este campo. El reto de las empresas es innovar y desarrollar productos y servicios atractivos que cubran las demandas de sus clientes y para

ello se necesitan trabajadores emprendedores, con valores, cualidades y capacidades fortalecidas con miras a proyección. Aquí aparece la importancia del servicio de calidad pues la calidad de servicio que brinde es el factor determinante e importante en el éxito de una empresa, si se ofrece un buen producto o servicio, tendrá clientes satisfechos; que pasará a ser la mejor publicidad. Además de ello la empresa, así como recibe ingresos, debe invertir en todos los recursos necesarios para ofrecer un servicio de calidad, con los elementos claves como actualización, innovación, seriedad, honestidad y responsabilidad. Finalmente, no se deja de lado mencionar la publicidad efectiva pues se debe llegar a los posibles visitantes con un mensaje comercial mediante diversos medios de comunicación; para que tomen la decisión de compra. Con este recurso usted puede familiarizar al consumidor con el producto o servicio, sus atributos, sus ventajas, etc. orientados a satisfacer una necesidad constante del cliente y contribuir a construir una “marca” para un futuro.

B. Ecolodge

B.1. Definición de ecolodge

Para Vargas (2016), el ecolodge es un hotel ecológico o instalación que está diseñado para dar cabida a los ecoturistas, las personas que estén interesados en viajar de un modo ecológico. Es un espacio dentro de la práctica del ecoturismo, conocido como "turismo sostenible" y "turismo verde".

Para Rengifo (2017) un ecolodge es:

Alojamiento para turistas rodeado de medio ambiente y comunidad local. (...)
Las instalaciones de un ecolodge puede ser muy variada, desde simples tiendas de campaña a los retiros de spa de lujo. Varias características diferencian un ecolodge de otros tipos de hoteles. Por lo general, un ecolodge emplea a gente local, y es a menudo de propiedad local también. La instalación está construida con mano de obra local, el uso de materiales que se encuentran en la región, y que normalmente se construye de una manera respetuosa del medio ambiente. Los materiales de construcción pueden ser reciclados, por ejemplo, y la instalación puede ser alimentado con energía alternativa. Las aguas grises reciclaje de agua los sistemas de

los jardines, la cocina de sus residuos en compost, y los huéspedes se les anima a dar pequeños pasos para el medio ambiente, como la reutilización de toallas y sábanas. Idealmente, un ecolodge tiene un impacto ambiental positivo, en contraste con los hoteles convencionales, hostales, balnearios, etc, que a menudo vienen con una etiqueta de precio medioambiental. Una variedad de técnicas innovadoras podría ser utilizado para hacer el espacio con el medio ambiente, y los beneficios de la ecolodge tienden a beneficiar el medio ambiente y la comunidad local. Por ejemplo, un albergue ecológico podría ser utilizado para financiar una escuela de la comunidad. (p. 82)

Para Green (2016), este concepto radica en:

El lodge es un tipo de hotel pequeño, adaptado a todo tipo de lugares. Es usado especialmente por personas que practican deportes o gustan de lugares como las montañas, las selvas, la sabana, etc. El lodge era originalmente una morada pequeña construida como una casa de temporada. También eran construidas para albergarse mientras se hacían trabajos como la tala de madera. Era lo que conocemos como una cabaña, que servía para las personas que se quedaban sólo por una temporada en un lugar. El uso actual no es tan diferente como el mencionado, ya que un lodge es especialmente un sitio de alojamiento para cazadores o pescadores de temporada, deportistas o simplemente para aquellos que van a buscar recreación en algún lugar en la naturaleza. (p. 48).

Para Pérez (2015) estos alojamientos son:

Los lodges son alojamientos ubicados en destinos “no masivos” lejos de las grandes ciudades, rodeados de naturaleza prístina, El lodge es un tipo de hotel pequeño, adaptado a todo tipo de lugares. Es usado especialmente por personas que practican deportes o gustan de lugares como las montañas, las selvas, la sabana, etc. Además, los colores usados en sus fachadas no compiten con el paisaje y están concebidos bajo conceptos de bioclimática y arquitectura transparente. Son alojamientos pequeños, lo que garantiza más privacidad y un servicio personalizado.

Por su estilo y nivel de servicio están siendo cada vez mas buscados por turistas que practican algún deporte como pesca, alpinismo, surf etc.; o que buscan estar en un ambiente natural como bosques, sabanas, montañas, pero con buenos niveles de comodidad. (...) Por eso, existen muchos alojamientos de este tipo especializados según la actividad o el interés: Por ejemplo, existen *birding lodge* para observadores de aves, *lodges* de montaña para esquiadores, o los lodge de selva o *rainforest lodge* para quienes buscan apreciar la naturaleza y dormir rodeados de sonidos y paisajes espectaculares. (p. 86)

Además del alojamiento, hay muchos *lodges* que ofrecen actividades según las alternativas del paisaje, migraciones de fauna, o biodiversidad, lo que permite ofrecer múltiples opciones como excursiones, pesca, cabalgatas, safaris. La mayoría están equipados y preparados para lograr que cada actividad sea exitosa.

Es por ello que, el entorno de naturaleza implica un compromiso decidido con el medio ambiente. Donde los huéspedes están involucrados en las políticas de sostenibilidad implementadas, con el objetivo de tener un mínimo impacto ambiental durante toda la operación de sus actividades turísticas.

Debido al incremento del turismo en zonas de bellas atracciones naturales, los *lodges* han ido evolucionando con el tiempo hasta convertirse en casi lo mismo que un hotel. Las comodidades son prácticamente las mismas incluyendo hermosas habitaciones preparadas para los diversos climas, servicios de comida de lujo e incluso personal altamente calificado para brindar las mejores comodidades a los visitantes. Lo que hace a un lodge diferente es el hecho de estar ubicado en lugares estratégicos que proporcionan a las personas una mayor cercanía con la naturaleza. (Mateo, 2009)

Según lo anterior, se pueden encontrar *lodges* en una montaña de los andes peruanos si el propósito es albergar a esquiadores o amantes de la escalada o el descenso; en plena sabana africana, para alojar a los que buscan vivir un safari más intensamente; en el medio de una selva, si la persona desea explorar el lugar de día y dormir en medio de los sonidos y toda la magia del lugar, etc.

Como se ha mencionado, un lodge generalmente está construido de madera y materiales que lo hagan más acorde con la sensación de estar en una cabaña en

medio de paisajes espectaculares. Aunque en ese sentido es diferente a hospedarse en un moderno hotel, está muy alejado de ser una aventura ya que presenta casi los mismos lujos.

Es importante destacar que, además de todas las comodidades, hay muchos lodges que ofrecen actividades aprovechando las condiciones del paisaje, como excursiones, paseos a caballo, pesca, actividades acuáticas (si está cerca de lagos, ríos o el mar), actividades de hielo (si está ubicado en una montaña), y muchas más. Finalmente, te cuento que muchos están contruidos con fines especiales, como por ejemplo para pescadores.

B.2. El lodge en el marco jurídico peruano

El Mincetur, organización que regula los servicios de hospedaje en el Perú, esablece las disposiciones para la clasificación, categorización, funcionamiento y supervisión de los establecimientos de hospedaje; asimismo, establece los órganos competentes en dicha materia. Esta organización indica que los establecimientos de hospedaje podrán solicitar al Órgano Regional Competente, su clasificación y/o categorización, cumpliendo para tal efecto con los requisitos de infraestructura, equipamiento y servicio establecidos. Normativamente, los establecimientos de hospedaje se clasifican y/o categorizan en la siguiente forma:

Tabla 2: Clases y categorías de hospedaje

Clase	Categoría ¹
Hotel	Una a cinco estrellas
Apart – Hotel	Tres a cinco estrellas
Hostal	Una a tres estrellas
Resort	Tres a cinco estrellas
Ecolodge	-.-
Albergue	-.-

Fuente: Mincetur

Este reglamento establece que, para los efectos del Reglamento, se entiende por:

¹ Clase: Identificación del establecimiento de hospedaje de acuerdo a la clasificación establecida en el Reglamento. Categoría: Rango en estrellas establecido por este Reglamento a fin de diferenciar dentro de cada clase de establecimiento de hospedaje, las condiciones de funcionamiento y servicios que éstos deben ofrecer. Sólo se categorizan los establecimientos de hospedaje de la clase Hotel, Apart- Hotel, Hostal y Resort.

- a. **Establecimiento de hospedaje:** Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento.
- b. **Hotel:** Establecimiento de hospedaje que cuenta con no menos de 20 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hoteles de 1 a 5 estrellas, deben cumplir con los requisitos que se señalan en el reglamento.
- c. **Apart-Hotel:** Establecimiento de hospedaje que está compuesto por departamentos que integran una unidad de explotación y administración. Los Apart-Hoteles pueden ser categorizados de 3 a 5 estrellas, debiendo cumplir con los requisitos en el reglamento.
- d. **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, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hostales de 1 a 3 estrellas deben cumplir con los requisitos que se señalan en el reglamento.
- e. **Resort:** Establecimiento de hospedaje ubicado en zonas vacacionales, tales como playas, ríos y otros de entorno natural, que ocupa la totalidad de un conjunto de edificaciones y posee una extensión de áreas libres alrededor del mismo. Los Resorts pueden ser categorizados de 3 a 5 estrellas, debiendo cumplir con los requisitos señalados en el Anexo N° 4, que forma parte integrante del presente Reglamento.
- f. **Ecolodge:** Establecimiento de hospedaje cuyas actividades se desarrollan en espacios naturales, cumpliendo los principios del Ecoturismo. Debe ser operado y administrado de una manera sensible, en armonía con el respeto y protección del medio ambiente. El Ecolodge deberá cumplir los requisitos señalados en el reglamento.

- g. **Albergue:** Establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes que comparten uno o varios intereses y actividades afines, que determinarán la modalidad del mismo.

B.3. Servicios del lodge de acuerdo a la normativa

Infraestructura

1. Cantidad de cabañas (*bugalows*) independientes
2. Ingreso amplio para el tránsito de huéspedes
3. Recepción
4. Dormitorios simples
5. Dormitorios dobles
6. Terraza
7. Cantidad de servicios higiénicos por cabaña
8. Paredes de ducha revestidas con material impermeable
9. Construcción con materiales naturales propios de la zona
10. Construcción con estrecha armonía con su entorno natural
11. Energía con fuentes renovables de energía solar
12. Energía con fuentes renovables de energía eólica

Equipamiento

1. Ventilador
2. Estufa
3. Linterna grande portátil operativa
4. Tacho para desperdicios en general
5. Tacho para material reciclable

Servicios

1. Agua procesada
2. Agua caliente
3. Servicios higiénicos diferenciados por sexos
4. Cambio regular de sábanas
5. Cambio regular de toallas
6. Caja fuerte para custodia de valores a nivel individual

7. Guardarropa
8. Energía eléctrica para emergencia
9. Limpieza diaria
10. Extintores
11. Sala de interpretación
12. Servicio de gastronomía priorizando la local
13. Botiquín de primeros auxilios
14. Equipo de comunicaciones para casos de emergencia

Recursos Humanos

1. Personal calificado
2. Personal uniformado
3. Guías especializados en Ecoturismo conocedores de las comunidades nativas
4. Guías especializados en Ecoturismo conocedores de la fauna
5. Guías especializados en Ecoturismo conocedores de la flora local
6. Código de ética a disposición de los huéspedes
7. Personal especializado para el manejo de residuos sólidos.



ECO LODGE

Figura 1: Placa indicativa del lodge

3.3. Definición de términos

Albergue de montaña. se sitúan en zonas poco accesibles y complicado de construir grandes edificios y es usado por los montañeros, generalmente solo para pasar la noche. (Mateo, 2009)

Albergue de peregrino. lo dan uso las personas que realizan un viaje religioso hacia un lugar santo o peregrinaciones. (Mateo, 2009)

Albergues de camping. están instaladas cerca a tiendas de campaña, bungalows, otras habitaciones dobles y también usualmente disponen de alguna habitación comunitaria. (Mateo, 2009)

Albergues juveniles. enfocado a grupos de personas jóvenes con espíritu aventurera que comparten experiencias, como es el caso de los países de Turquía, Marruecos, Japón, Brasil y México. (Mateo, 2009)

Albergues privados de organización. no están abiertos al público en general, es un tipo de albergue que solo dan alojamientos a miembros de una organización, las personas que no están inscritas en alguna institución no tienen derecho. (Mateo, 2009)

Albergues turísticos. son una alternativa barata a los hoteles para dormir, mucho de las personas comparten un espacio reducido. Los propietarios pueden bajar sus precios. dentro de este tipo de albergues podemos encontrar una gran diversidad según la organización que tengan sus normas y ventajas. (Mincetur, 2015)

Calificador de establecimientos de hospedaje.- Persona natural o jurídica designada por la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico para emitir Informes Técnicos respecto a las solicitudes de reconocimiento oficial del estatus de establecimiento de hospedaje clasificado y/o categorizado, de acuerdo a los requisitos establecidos en el presente Reglamento. La designación de Calificador de Establecimientos de Hospedaje, se otorga de acuerdo a la clasificación y/o categorización de los establecimientos de hospedaje que se solicite a la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico. (Mincetur, 2015)

Centro Poblado (CP). Lugar del territorio nacional rural o urbano, identificado mediante un nombre y habitado con ánimo de permanencia. Sus habitantes se

encuentran vinculados por intereses comunes de carácter económico, social, cultural e histórico. Los centros poblados pueden acceder según sus atributos, a categorías como: caserío, pueblo, villa, ciudad y metrópoli (Mincetur, 2015)

DNDT. Dirección Nacional de Desarrollo Turístico. (Mincetur, 2015)

Ecoturismo. Modalidad turística ambientalmente responsable, consistente en viajar o visitar áreas naturales con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales y las manifestaciones culturales, promoviendo y contribuyendo a la protección y conservación de las zonas naturales. Tiene un bajo impacto ambiental y cultural y propicia una participación activa y socioeconómicamente beneficiosa de las poblaciones locales. Este tipo de turismo, conscientiza a los turistas, en lo relevante que es la naturaleza y el ecosistema. Al igual que el respeto a las localidades que viven en los parajes visitados. (Mincetur, 2015)

Inspector. Servidor público autorizado por el Órgano Regional Competente para efectuar visitas a los establecimientos de hospedaje a fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones del presente Reglamento. (Mincetur, 2015)

MINCETUR. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur, 2015)

Patrimonio cultural de un pueblo. Algo muy importante siempre y cuando la expectativa del turista sea conocer culturas, lugares, eventos sociales, estilos de vida autóctonos, etc. es una importante motivación para los turistas. (Mincetur, 2015)

Personal Calificado. Persona capacitada o con experiencia demostrada para trabajar en un establecimiento de hospedaje. (Mincetur, 2015)

Recepción y Conserjería. Área del establecimiento de hospedaje, en la cual se reciben y registran los huéspedes, se facilita información sobre los servicios que presta el establecimiento, se prestan los servicios de traslado de equipaje, correspondencia, información y otros servicios similares. Deberá ser suficientemente espaciosa para permitir la presencia de no menos del 10% del número total de huéspedes que puede albergar el establecimiento de hospedaje. (Mincetur, 2015)

Registro de Huéspedes. Registro llevado por el establecimiento de hospedaje, en fichas o libros, en el que obligatoriamente se inscribirá el nombre completo del huésped, sexo, nacionalidad, documento de identidad, fecha de ingreso, fecha de salida, el número de la habitación asignada y la tarifa correspondiente con indicación de los impuestos y sobrecargas que se cobren, sea que estén o no incluidos en la tarifa. (Mincetur, 2015)

Rutas de accesos. Son indispensables para que el turista llegue al destino, ya que estos son los medios para que esto sea posible. (Mincetur, 2015)

Sala de Interpretación. Ambiente destinado a impartir conocimientos acerca de las características naturales, culturales y sociales del lugar. (Mincetur, 2015)

Turismo interno. Es realizado dentro del territorio nacional por turistas domiciliados en el país. (Mincetur, 2015)

Turismo receptivo. Es realizado dentro del territorio nacional, cuando llegan a él visitantes que residen en otras naciones con la intención de permanecer un tiempo limitado en el mismo. (Mincetur, 2015)

Turismo vivencial, Turismo desarrollado en localidades rurales, de los países. Donde se explota el campo, el contacto con los animales y la vida rural. De esta manera, la persona o turista, puede vivir en carne propia, lo que experimentan los lugareños. (Mincetur, 2015)

Turista. Toda persona que se desplaza a un lugar distinto al de su entorno habitual, que permanece una noche por lo menos en un alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado.

4. ASPECTO METODOLÓGICO

4.1. Tipo de Estudio

De acuerdo a la orientación o finalidad es aplicada en mérito a que la investigación depende a priori de la teoría existente en la administración y práctica del turismo y porque, además, se tiene interés en su aplicación para desarrollar soluciones a problemas prácticos. (González, 2015). De allí que se usó el análisis factorial confirmatorio, AFC, para determinar si el número de factores obtenidos y sus cargas se corresponden con los que cabría esperar a la luz de una teoría previa acerca de los datos. De acuerdo al nivel o profundidad de investigación fue descriptiva, debido a que caracterizó los factores claves del servicio y la instalación del ecolodge en un momento determinado. Por su carácter fue cualitativo porque interpretó una variedad de concepciones de acuerdo a un cuadro interpretativo, respondiendo a descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones o conductas observadas en sus diferentes manifestaciones. (Sampieri, 2014)

4.2. Diseño de Investigación

La investigación fue no experimental y transversal o transeccional pues recogió datos en un momento dado en el horizonte cronológico, además de que no se manipuló la variable del objeto de estudio.

4.3. Población

La población estuvo constituida por los visitantes pertenecientes al segmento del turismo receptivo que llegan al Callejón de Huaylas en el mes de noviembre del 2017, es decir, extranjeros que visitan esta parte del país. Para ello, se ha optado por tomar la información del Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI, que ha establecido que durante ese mes, en el año anterior, la población fue 3,502 visitantes de turismo receptivo. Debe hacerse notar que el turismo receptivo a la región Áncash se orienta en el turismo de aventura, de ecología, el auge para realizar actividades de aventura, según estima el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú y, de hecho, Carhuaz es uno de los lugares de mayor atractivo por su clima, la vista a la Cordillera Blanca. Se hará el estudio a quienes que demuestren su interés a favor del ecoturismo, de la apreciación de la cordillera

Blanca desde lugares que tienen una gran ventaja: la cercanía y la visibilidad. Se ha elegido este lugar por el interés que existe en las autoridades pues esta zona tiene características que destacan para realizar la calada en roca, gracias a su imponente escenarios, ideal para los amantes de este deporte de aventura. Se ubica a 30 minutos de la ciudad de Huaraz en auto y cuenta con varios niveles de dificultad desde lo básico a lo extremo. Desde este punto se puede disfrutar de una hermosa vista a la Cordillera Blanca. Desde este lugar también se puede realizar bicicleta de montaña. El CP de Intijecanan constituye un buen lugar para apreciar la flora y fauna, recorriendo nuevos senderos o realizando ascenso y descenso en bicicleta de montaña desde la ciudad de Huaraz.

Tabla 3: Pernoctaciones de extranjeros en establecimientos de hospedaje

Mes	Ancash	Nacional
2016 - ENE	4142	1041959
2016 - FEB	2796	1021086
2016 - MAR	2973	1218953
2016 - ABR	3135	1256127
2016 - MAY	7624	1464814
2016 - JUN	5877	1309590
2016 - JUL	10532	1491715
2016 - AGO	8780	1529410
2016 - SET	5046	1379762
2016 - OCT	5212	1412060
2016 - NOV	3502	1079978
2016 - DIC	2979	832082

Fuente: INEI (Sistema de Información Regional para la Toma de Decisiones)

4.4. Unidad de Análisis y Muestra

Como se ha indicado que la población para este proyecto fue finita. Se aplicó la siguiente fórmula, válida para las muestras finitas²:

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

$$230 = \frac{1.96^2 0.8 \times 0.5 (3502)}{0.05^2(3502 - 1) + 1.96^2(0.8 \times 0.2)}$$

² El uso de 0.8 del valor de p corresponde al 80% de afirmaciones para la instalación del ecolodge en esta zona de Ancash a partir del uso de una muestra piloto para 20 encuestados.

Donde:

Z = 1.96, para un nivel de confianza del 95%

S = 0.05 como margen de error

p = probabilidad de éxito para el ecolodge (0.8)

q = probabilidad de fracaso

Por lo tanto, la muestra es:

$$n = 229.7 = 230$$

4.5. Técnicas e Instrumentos de recopilación de datos

La técnica empleada para esta investigación fue la **encuesta**, con su respectivo **instrumento**, es decir, el cuestionario, que contiene *“un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”*, (Sampieri, Metodología de la Investigación, 2014, pág. 285). Para el registro se emplearán preguntas con escalas tipo Likert, en función a la naturaleza del indicador. La fuente o informante para el caso fueron los turistas del segmento del turismo receptivo.

4.6. Análisis Estadístico e Interpretación de datos

Para comenzar, los datos generales son presentados a través de la estadística descriptiva. Éstas se presentan en una distribución de frecuencias, específicamente con las tablas. Para realizar la presente investigación, se usó el análisis factorial a fin de identificar las dimensiones subyacentes, o factores, que explican las correlaciones entre un conjunto de indicadores. Por ejemplo, se analizó factores acerca de los factores que determinan el servicio de alojamiento a través de un *lodge* para medir el perfil psicográfico de los consumidores. Estos enunciados se sometieron luego a un análisis factorial para identificar las variables o factores subyacentes en que se agrupan los usuarios. Con el análisis factorial se determinaron los atributos más importantes del servicio a construir que influyen en la elección del consumidor respecto al servicio referido en la problemática de estudio.

5. RESULTADOS

5.1. Relación entre los factores claves del servicio y la instalación del ecolodge de turistas de CP de Intijecanan

Para proceder con la determinación de los factores claves que intervienen en la instalación del ecolodge de turistas en este centro poblado, como se ha indicado en la metodología de investigación, se procederá al análisis factorial.

Tabla 4: Prueba de KMO y Barlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,871
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	3749,479
	gl	703
	Sig.	,001

Respecto a la aplicabilidad del análisis factorial, se hicieron la prueba de KMO y prueba de esfericidad de Bartlett. Como se sabe, la medida de adecuación muestral KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) contrasta si las correlaciones parciales entre las variables son suficientemente pequeñas. También permite comparar la magnitud de los coeficientes de correlación observados con la magnitud de los coeficientes de correlación parcial. El estadístico KMO varía entre 0 y 1. Los valores pequeños indican que el análisis factorial puede no ser una buena idea, dado que las correlaciones entre los pares de variables no pueden ser explicadas por otras variables. Los menores que 0.05 indican que no debe utilizarse el análisis factorial con los datos muestrales que se están analizando. Por lo tanto, existe condiciones para ejecutar el análisis factorial por alcanzar la cifra de 0.871.

Por otro lado, la prueba de esfericidad de Bartlett contrasta la hipótesis nula de que la matriz de correlaciones es una matriz identidad, en cuyo caso no existirían correlaciones significativas entre las variables y el modelo factorial no sería pertinente. El valor obtenido genera también condiciones para ejecutar este enfoque estadístico. Por ello, el análisis factorial es la técnica apropiada para el análisis de la técnica de correlación.

Tabla 5: Correlación anti imagen

x1i	,349^a	0.039	0.018	-0.024	-0.016	0.068	-0.064	0.045	0.047	0.058	0.076	0.069	-0.026
x2i	0.039	,570^a	-0.062	-0.013	-0.107	-0.053	0.017	-0.055	0.023	-0.049	-0.119	0.051	0.011
x3i	0.018	-0.062	,580^a	0.088	0.059	-0.030	-0.020	0.095	0.043	0.088	0.025	-0.093	-0.053
x4i	-0.024	-0.013	0.088	,816^a	-0.130	-0.213	-0.016	-0.016	0.105	-0.115	-0.104	-0.065	-0.021
x5i	-0.016	-0.107	0.059	-0.130	,935^a	0.013	-0.164	-0.014	-0.009	0.239	-0.061	-0.012	-0.051
x6i	0.068	-0.053	-0.030	-0.213	0.013	,930^a	0.041	0.084	0.091	0.106	0.114	-0.080	-0.011
x7i	-0.064	0.017	-0.020	-0.016	-0.164	0.041	,934^a	-0.033	0.106	-0.100	0.010	-0.136	0.120
x8i	0.045	-0.055	0.095	-0.016	-0.014	0.084	-0.033	,324^a	0.063	-0.067	0.084	-0.087	0.068
x9i	0.047	0.023	0.043	0.105	-0.009	0.091	0.106	0.063	,669^a	0.055	0.036	0.010	-0.008
x10i	0.058	-0.049	0.088	-0.115	0.239	0.106	-0.100	-0.067	0.055	,566^a	-0.016	0.010	-0.003
x11i	0.076	-0.119	0.025	-0.104	-0.061	0.114	0.010	0.084	0.036	-0.016	,907^a	-0.063	-0.038
x12i	0.069	0.051	-0.093	-0.065	-0.012	-0.080	-0.136	-0.087	0.010	0.010	-0.063	,941^a	0.098
x13e	-0.026	0.011	-0.053	-0.021	-0.051	-0.011	0.120	0.068	-0.008	-0.003	-0.038	0.098	,530^a
x14e	-0.020	-0.052	-0.078	-0.143	0.006	0.018	0.048	0.015	-0.021	-0.086	0.048	0.038	0.110
x15e	0.018	0.028	0.018	0.028	0.034	-0.003	0.001	-0.167	-0.019	-0.021	0.060	0.042	0.012
x16e	0.158	-0.019	-0.043	0.019	0.000	0.127	-0.017	0.072	0.017	-0.030	-0.038	-0.060	0.031
x17e	0.058	0.059	0.003	0.053	-0.151	0.057	-0.098	-0.007	0.023	0.014	-0.087	-0.100	0.079
x18s	-0.079	0.057	-0.029	0.021	-0.069	-0.069	0.070	-0.009	0.007	-0.157	0.032	-0.006	-0.009
x19s	0.071	0.067	0.089	0.006	-0.132	-0.023	0.005	0.003	0.142	-0.003	-0.007	-0.128	-0.037
x20s	0.079	-0.025	-0.042	-0.670	0.068	0.100	0.032	0.058	-0.012	0.052	0.228	0.008	0.036
x21s	0.013	-0.002	-0.096	-0.138	0.069	-0.136	-0.068	0.142	-0.017	-0.036	0.156	0.027	0.012
x22s	0.091	-0.029	0.052	-0.219	0.080	-0.091	-0.019	0.120	0.014	0.015	0.151	0.065	0.030
x23s	0.058	0.003	0.030	-0.045	0.064	0.083	-0.062	-0.081	-0.098	-0.006	0.074	-0.033	-0.089
x24s	-0.051	0.031	-0.105	-0.026	-0.078	-0.036	-0.010	0.055	0.106	-0.107	-0.013	0.069	0.089
x25s	-0.062	0.145	-0.139	-0.342	0.047	-0.038	0.079	-0.085	-0.087	0.027	-0.374	-0.015	0.051
x26s	-0.069	-0.042	0.064	-0.067	0.032	0.017	-0.120	0.035	0.049	0.043	-0.101	-0.042	-0.032
x27s	0.087	-0.059	-0.010	-0.038	-0.045	0.098	-0.002	-0.025	-0.005	-0.018	0.101	-0.024	-0.015
x28s	0.119	-0.008	-0.049	0.015	0.062	0.033	0.033	-0.081	0.031	0.005	0.000	0.101	-0.030
x29s	-0.007	-0.125	-0.054	0.024	-0.045	-0.001	0.073	-0.071	-0.088	0.065	-0.104	0.102	-0.091
x30s	-0.116	0.054	-0.018	-0.006	-0.131	-0.045	-0.153	0.059	-0.169	-0.032	-0.157	-0.096	-0.118
x31s	0.093	-0.026	0.024	-0.129	-0.044	0.039	-0.176	-0.071	-0.042	-0.003	-0.002	-0.173	0.051
x32h	0.045	-0.111	-0.051	0.063	0.008	-0.036	-0.040	-0.007	-0.054	-0.027	-0.007	0.002	0.096
x33h	-0.031	0.099	-0.009	0.099	-0.042	-0.077	-0.020	0.070	0.037	-0.103	-0.027	-0.057	0.013
x34h	-0.125	-0.018	0.090	-0.097	0.059	-0.038	-0.046	-0.038	-0.041	0.102	0.031	-0.052	-0.039
x35h	0.083	0.016	-0.013	-0.168	-0.012	-0.123	0.083	-0.043	-0.011	0.042	0.089	0.074	0.031
x36h	-0.082	-0.006	-0.048	-0.217	-0.029	-0.221	-0.033	-0.210	-0.158	-0.031	0.063	0.031	-0.023
x37h	-0.073	-0.069	0.031	-0.007	-0.178	0.052	-0.212	0.095	0.072	0.038	-0.041	-0.222	-0.026
x38h	0.006	-0.149	0.026	-0.105	0.025	0.101	0.104	0.058	-0.003	0.034	0.041	-0.036	-0.035

x1i	-0.020	0.018	0.158	0.058	-0.079	0.071	0.079	0.013	0.091	0.058	-0.051	-0.062	-0.069
x2i	-0.052	0.028	-0.019	0.059	0.057	0.067	-0.025	-0.002	-0.029	0.003	0.031	0.145	-0.042
x3i	-0.078	0.018	-0.043	0.003	-0.029	0.089	-0.042	-0.096	0.052	0.030	-0.105	-0.139	0.064
x4i	-0.143	0.028	0.019	0.053	0.021	0.006	-0.670	-0.138	-0.219	-0.045	-0.026	-0.342	-0.067
x5i	0.006	0.034	0.000	-0.151	-0.069	-0.132	0.068	0.069	0.080	0.064	-0.078	0.047	0.032
x6i	0.018	-0.003	0.127	0.057	-0.069	-0.023	0.100	-0.136	-0.091	0.083	-0.036	-0.038	0.017
x7i	0.048	0.001	-0.017	-0.098	0.070	0.005	0.032	-0.068	-0.019	-0.062	-0.010	0.079	-0.120
x8i	0.015	-0.167	0.072	-0.007	-0.009	0.003	0.058	0.142	0.120	-0.081	0.055	-0.085	0.035
x9i	-0.021	-0.019	0.017	0.023	0.007	0.142	-0.012	-0.017	0.014	-0.098	0.106	-0.087	0.049
x10i	-0.086	-0.021	-0.030	0.014	-0.157	-0.003	0.052	-0.036	0.015	-0.006	-0.107	0.027	0.043
x11i	0.048	0.060	-0.038	-0.087	0.032	-0.007	0.228	0.156	0.151	0.074	-0.013	-0.374	-0.101
x12i	0.038	0.042	-0.060	-0.100	-0.006	-0.128	0.008	0.027	0.065	-0.033	0.069	-0.015	-0.042
x13e	0.110	0.012	0.031	0.079	-0.009	-0.037	0.036	0.012	0.030	-0.089	0.089	0.051	-0.032
x14e	,570^a	-0.091	0.014	0.029	-0.114	-0.156	0.020	0.048	0.141	0.010	0.078	0.100	-0.097
x15e	-0.091	,494^a	0.034	-0.032	-0.020	-0.018	-0.071	-0.116	0.013	0.123	5.940E-05	-0.100	-0.055
x16e	0.014	0.034	,544^a	0.071	-0.015	0.092	0.026	-0.018	0.043	0.015	-0.024	-0.018	-0.037
x17e	0.029	-0.032	0.071	,954^a	0.037	-0.100	0.061	-0.032	-0.030	-0.007	0.052	0.044	-0.032
x18s	-0.114	-0.020	-0.015	0.037	,625^a	0.024	0.045	0.159	-0.006	0.037	0.026	-0.001	0.043
x19s	-0.156	-0.018	0.092	-0.100	0.024	,922^a	0.089	-0.004	0.039	0.012	0.013	0.038	0.050
x20s	0.020	-0.071	0.026	0.061	0.045	0.089	,793^a	0.103	0.139	0.015	-0.049	0.426	0.046
x21s	0.048	-0.116	-0.018	-0.032	0.159	-0.004	0.103	,918^a	-0.023	-0.021	0.091	0.047	0.037
x22s	0.141	0.013	0.043	-0.030	-0.006	0.039	0.139	-0.023	,924^a	-0.009	0.057	-0.017	-0.084
x23s	0.010	0.123	0.015	-0.007	0.037	0.012	0.015	-0.021	-0.009	,435^a	0.048	0.020	0.039
x24s	0.078	5.940E-05	-0.024	0.052	0.026	0.013	-0.049	0.091	0.057	0.048	,533^a	0.027	0.003
x25s	0.100	-0.100	-0.018	0.044	-0.001	0.038	0.426	0.047	-0.017	0.020	0.027	,475^a	0.071
x26s	-0.097	-0.055	-0.037	-0.032	0.043	0.050	0.046	0.037	-0.084	0.039	0.003	0.071	,300^a
x27s	0.049	-0.021	0.082	0.061	-0.070	0.102	0.059	-0.031	0.006	0.139	-0.006	-0.015	0.056
x28s	0.025	0.095	-0.106	-0.062	-0.074	-0.023	-0.169	-0.018	0.039	0.105	0.071	-0.012	-0.049
x29s	-0.051	-0.073	-0.018	-0.071	-0.085	-0.073	-0.069	-0.073	-0.045	-0.089	-0.144	-0.009	-0.094
x30s	0.066	-0.106	-0.109	-0.091	0.008	-0.367	0.002	-0.028	-0.059	-0.005	-0.039	0.109	0.004
x31s	0.042	0.073	-0.024	-0.179	-0.106	-0.113	0.101	-0.114	0.034	0.053	-0.052	0.068	-0.006
x32h	0.109	0.013	-0.022	0.092	0.011	-0.065	-0.037	-0.033	0.002	-0.110	-0.038	-0.058	-0.066
x33h	-0.072	0.030	-0.027	-0.011	-0.013	0.036	-0.106	-0.015	0.064	-0.086	0.004	-0.054	-0.040
x34h	-0.086	0.037	-0.051	-0.095	-0.051	0.022	0.041	-0.263	-0.264	0.003	-0.041	-0.014	0.121
x35h	-0.128	-0.017	-0.052	0.011	-0.024	0.053	0.133	-0.135	-0.171	-0.017	-0.089	0.038	-0.070
x36h	0.116	0.130	-0.089	-0.043	0.034	-0.136	0.024	-0.185	-0.060	0.086	0.009	0.047	-0.010
x37h	-0.091	0.020	0.028	-0.110	0.057	-0.097	0.074	0.011	-0.071	-0.017	0.050	0.094	0.191
x38h	-0.016	-0.051	-0.040	-0.066	0.029	-0.025	0.039	0.082	-0.033	0.020	-0.036	-0.062	-0.033

x1i	0.087	0.119	-0.007	-0.116	0.093	0.045	-0.031	-0.125	0.083	-0.082	-0.073	0.006
x2i	-0.059	-0.008	-0.125	0.054	-0.026	-0.111	0.099	-0.018	0.016	-0.006	-0.069	-0.149
x3i	-0.010	-0.049	-0.054	-0.018	0.024	-0.051	-0.009	0.090	-0.013	-0.048	0.031	0.026
x4i	-0.038	0.015	0.024	-0.006	-0.129	0.063	0.099	-0.097	-0.168	-0.217	-0.007	-0.105
x5i	-0.045	0.062	-0.045	-0.131	-0.044	0.008	-0.042	0.059	-0.012	-0.029	-0.178	0.025
x6i	0.098	0.033	-0.001	-0.045	0.039	-0.036	-0.077	-0.038	-0.123	-0.221	0.052	0.101
x7i	-0.002	0.033	0.073	-0.153	-0.176	-0.040	-0.020	-0.046	0.083	-0.033	-0.212	0.104
x8i	-0.025	-0.081	-0.071	0.059	-0.071	-0.007	0.070	-0.038	-0.043	-0.210	0.095	0.058
x9i	-0.005	0.031	-0.088	-0.169	-0.042	-0.054	0.037	-0.041	-0.011	-0.158	0.072	-0.003
x10i	-0.018	0.005	0.065	-0.032	-0.003	-0.027	-0.103	0.102	0.042	-0.031	0.038	0.034
x11i	0.101	0.000	-0.104	-0.157	-0.002	-0.007	-0.027	0.031	0.089	0.063	-0.041	0.041
x12i	-0.024	0.101	0.102	-0.096	-0.173	0.002	-0.057	-0.052	0.074	0.031	-0.222	-0.036
x13e	-0.015	-0.030	-0.091	-0.118	0.051	0.096	0.013	-0.039	0.031	-0.023	-0.026	-0.035
x14e	0.049	0.025	-0.051	0.066	0.042	0.109	-0.072	-0.086	-0.128	0.116	-0.091	-0.016
x15e	-0.021	0.095	-0.073	-0.106	0.073	0.013	0.030	0.037	-0.017	0.130	0.020	-0.051
x16e	0.082	-0.106	-0.018	-0.109	-0.024	-0.022	-0.027	-0.051	-0.052	-0.089	0.028	-0.040
x17e	0.061	-0.062	-0.071	-0.091	-0.179	0.092	-0.011	-0.095	0.011	-0.043	-0.110	-0.066
x18s	-0.070	-0.074	-0.085	0.008	-0.106	0.011	-0.013	-0.051	-0.024	0.034	0.057	0.029
x19s	0.102	-0.023	-0.073	-0.367	-0.113	-0.065	0.036	0.022	0.053	-0.136	-0.097	-0.025
x20s	0.059	-0.169	-0.069	0.002	0.101	-0.037	-0.106	0.041	0.133	0.024	0.074	0.039
x21s	-0.031	-0.018	-0.073	-0.028	-0.114	-0.033	-0.015	-0.263	-0.135	-0.185	0.011	0.082
x22s	0.006	0.039	-0.045	-0.059	0.034	0.002	0.064	-0.264	-0.171	-0.060	-0.071	-0.033
x23s	0.139	0.105	-0.089	-0.005	0.053	-0.110	-0.086	0.003	-0.017	0.086	-0.017	0.020
x24s	-0.006	0.071	-0.144	-0.039	-0.052	-0.038	0.004	-0.041	-0.089	0.009	0.050	-0.036
x25s	-0.015	-0.012	-0.009	0.109	0.068	-0.058	-0.054	-0.014	0.038	0.047	0.094	-0.062
x26s	0.056	-0.049	-0.094	0.004	-0.006	-0.066	-0.040	0.121	-0.070	-0.010	0.191	-0.033
x27s	,377^a	-0.014	-0.033	-0.048	0.025	0.040	-0.154	-0.065	0.077	-0.029	-0.091	0.037
x28s	-0.014	,439^a	0.004	-0.076	0.015	0.034	0.062	-0.085	0.105	-0.004	-0.124	-0.032
x29s	-0.033	0.004	,410^a	0.084	-0.013	0.004	-0.085	0.011	-0.008	0.030	-0.097	0.144
x30s	-0.048	-0.076	0.084	,911^a	-0.065	-0.029	-0.018	0.051	-0.099	0.087	-0.021	0.016
x31s	0.025	0.015	-0.013	-0.065	,942^a	-0.006	-0.004	-0.004	0.086	0.106	-0.061	0.011
x32h	0.040	0.034	0.004	-0.029	-0.006	,527^a	0.017	-0.003	-0.025	-0.007	-0.015	-0.041
x33h	-0.154	0.062	-0.085	-0.018	-0.004	0.017	,481^a	-0.047	0.067	-0.034	0.102	-0.078
x34h	-0.065	-0.085	0.011	0.051	-0.004	-0.003	-0.047	,923^a	-0.162	-0.109	0.076	0.069
x35h	0.077	0.105	-0.008	-0.099	0.086	-0.025	0.067	-0.162	,931^a	-0.068	-0.113	0.057
x36h	-0.029	-0.004	0.030	0.087	0.106	-0.007	-0.034	-0.109	-0.068	,914^a	0.001	-0.113
x37h	-0.091	-0.124	-0.097	-0.021	-0.061	-0.015	0.102	0.076	-0.113	0.001	,923^a	-0.052
x38h	0.037	-0.032	0.144	0.016	0.011	-0.041	-0.078	0.069	0.057	-0.113	-0.052	,346^a

Tabla 6: Elementos prescindibles

1	Cantidad de cabañas independientes
8	Paredes de ducha revestidas con material impermeable
15	Linterna grande portátil operativa
23	Caja fuerte para custodia de valores a nivel individual
25	Energía eléctrica para emergencia
26	Limpieza diaria
27	Extintores
28	Sala de interpretación
29	Servicio de gastronomía priorizando la local
33	Personal uniformado
38	Personal especializado para el manejo de residuos.

Gracias al análisis anti imagen se han identificado los factores que no son importantes para el servicio del ecolodge, siendo éstos 11.

Tabla 7: Comunalidades

	Inicial	Extracción
x2i	1,000	,024
x3i	1,000	,029
x4i	1,000	,785
x5i	1,000	,706
x6i	1,000	,727
x7i	1,000	,728
x9i	1,000	,057
x10i	1,000	,040
x11i	1,000	,627
x12i	1,000	,709
x13e	1,000	,017
x14e	1,000	,033
x16e	1,000	,013
x17e	1,000	,730
x18s	1,000	,042
x19s	1,000	,740
x20s	1,000	,516
x21s	1,000	,752
x22s	1,000	,722
x24s	1,000	,014
x30s	1,000	,713
x31s	1,000	,700
x32h	1,000	,007
x34h	1,000	,742
x35h	1,000	,714
x36h	1,000	,735
x37h	1,000	,730

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Esta tabla muestra la proporción de la variabilidad de dicha variable explicada por los k factores considerados. Es igual a 0 si los factores comunes no explicasen algo de la variabilidad de la variable analizada, y es igual a 1 si queda totalmente explicada. De esta manera la elección de dormitorios simples, la disponibilidad de agua caliente, el cambio regular de sábana y el servicio de Guías especializados en

ecoturismo concededores de las comunidades nativas, son los factores que explican la mayor proporción de la varianza según su participación en los factores o componentes resultantes en el análisis. De otro lado, el personal calificado, la cantidad de cabañas o habitaciones independientes, y el ingreso amplio para el tránsito de huéspedes son factores que participan en menor medida.

Tabla 8: Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de cargas al cuadrado de la extracción			Sumas de cargas al cuadrado de la rotación		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	7,326	27,135	27,135	7,326	27,135	27,135	6,204	22,977	22,977
2	5,026	18,615	45,750	5,026	18,615	45,750	6,149	22,773	45,750
3	1,385	5,130	50,880						
4	1,262	4,674	55,554						
5	1,070	3,963	59,517						
6	1,059	3,922	63,440						
7	1,037	3,841	67,281						
8	,964	3,570	70,851						
9	,938	3,473	74,325						
10	,831	3,079	77,403						
11	,801	2,968	80,372						
12	,746	2,761	83,133						
13	,650	2,406	85,539						
14	,439	1,626	87,165						
15	,377	1,396	88,561						
16	,358	1,325	89,886						
17	,337	1,247	91,133						
18	,329	1,219	92,352						
19	,297	1,098	93,451						
20	,284	1,053	94,504						
21	,263	,973	95,477						
22	,255	,945	96,422						
23	,240	,890	97,311						
24	,233	,862	98,173						
25	,198	,733	98,906						
26	,185	,684	99,590						
27	,111	,410	100,000						

En este punto se visualiza la variable total explicada para determinar los factores que deben retenerse. Los primeros dos componentes tienen todas las varianzas (autovalores) mayores que 1, y entre los 2 recogen el 45.8% de la varianza de la variable original. Puede observarse que el primer componente aporta un 22.9% de variabilidad, mientras que el segundo componente aporte 22.7%. La suma es del 45.8%.

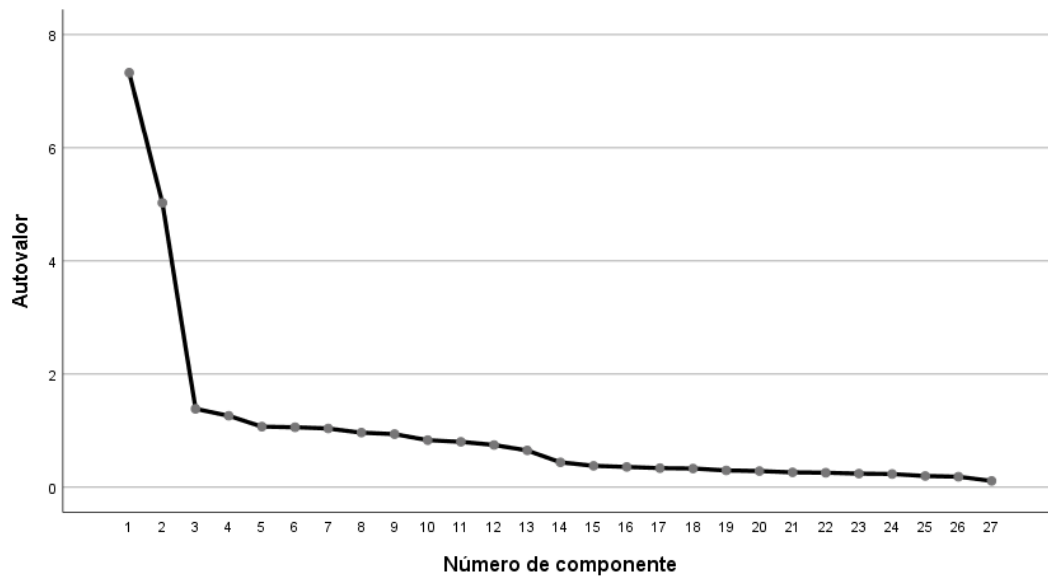


Figura 2: Curva de sedimentación

Esta es la figura de la varianza asociada a cada factor. Se determina el número de factores, que para este caso son dos, que han sido retenidos. Típicamente la figura muestra la clara ruptura entre la pronunciada pendiente de los factores más importantes y el descenso gradual de los restantes (los sedimentos).

Tabla 9: Matriz de componente

	Componente	
	1	2
- -Energía con fuentes renovables de energía solar	,774	-,165
Servicios higiénicos diferenciados por sexo	-,707	,125
- -Tacho para material reciclado	,695	,497
- - Dormitorios dobles	,689	,482
- -Energía con fuentes renovables de energía eólica	,685	,489
- -Agua caliente	,682	,524
- -Botiquín de primeros auxilios	,679	,502
- -Equipos de comunicaciones para casos de emergencia	,672	,498
- -Código de ética a disposición de los huéspedes	,664	,537
- -Cantidad de servicios higiénicos por cabaña	,639	,566
-Dormitorios simples	-,637	,616
-Terraza	-,614	,592
-Guías en ecoturismo conocedores de la fauna	-,601	,594
Construcción con materiales naturales de la zona	-,173	-,165
Estufa	-,145	,109
Tacho para desperdicios en general	,110	,023
Guardarropa	-,109	,042
-Cambio regular de sábanas	-,536	,682
-Guías conocedores de las comunidades nativas	-,584	,634
-Guías en ecoturismo conocedores de la flora local	-,588	,624
-Cambio regular de toallas	-,597	,605
Agua procesada	,042	-,201
--Construcción con armonía con su entorno natural	-,075	-,186
Recepción	-,098	-,140
Ingreso amplio para el tránsito de huéspedes	-,070	,137
Ventilador	-,051	-,121
Personal calificado	,024	,080

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 2 componentes extraídos.

Se identifican los factores o componentes cuya idoneidad se revela a través de su cercanía a 1, que son los idóneos. Los mayores a 0.6 ayudan a hacer el análisis mercadológico. Se identifican 2 grupos o segmentos de clientes con demandas específicas y particulares.

Tabla 10: Matriz de componente rotado

	Componente	
	1	2
- -Agua caliente	,854	-,101
- -Cantidad de servicios higiénicos por cabaña	,852	-,042
- -Código de ética a disposición de los huéspedes	,851	-,080
- -Tacho para material reciclado	,844	-,130
- -Botiquín de primeros auxilios	,837	-,115
- -Energía con fuentes renovables de energía eólica	,832	-,129
- - Dormitorios dobles	,829	-,136
- -Equipos de comunicaciones para casos de emergencia	,829	-,113
Construcción con materiales naturales de la zona	-,239	,003
---Construcción con armonía con su entorno natural	-,184	-,081
Recepción	-,168	-,031
Ventilador	-,121	-,051
Tacho para desperdicios en general	,095	-,060
Personal calificado	,073	,041
-Dormitorios simples	-,025	,886
-Cambio regular de sábanas	,093	,862
-Guías conocedores de las comunidades nativas	,025	,861
-Guías en ecoturismo conocedores de la flora local	,015	,857
-Terraza	-,025	,853
-Cambio regular de toallas	-,004	,850
-Guías en ecoturismo conocedores de la fauna	-,015	,845
- -Energía con fuentes renovables de energía solar	,439	-,659
Servicios higiénicos diferenciados por sexo	-,419	,583
Estufa	-,028	,180
Agua procesada	-,110	-,173
Ingreso amplio para el tránsito de huéspedes	,046	,147
Guardarropa	-,049	,106

Aquí se ha mejorado en aumento la saturación de los componentes agrupados a través del método de extracción para visualizar los componentes principales. Se ha usado el método de rotación Varimax con normalización Kaiser. Estos factores son los más importantes en 2 grupos claramente identificados a través del perfil psicográfico.

5.2. Perfil psicográfico del usuario que demanda el servicio de un ecolodge en el CP de Intijecanan

Tabla 11: Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	119	51,7	51,7	51,7
	Femenino	111	48,3	48,3	100,0
	Total	230	100,0	100,0	

Tabla 12: Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	...39 (adulto joven)	82	35,7	35,7	35,7
	40-49 (adulto medio)	74	32,2	32,2	67,8
	50... (adulto maduro)	74	32,2	32,2	100,0
	Total	230	100,0	100,0	

Tabla 13: Interés de la visita turística

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deportes	82	35,7	35,7	35,7
	Cultura	74	32,2	32,2	67,8
	Descanso	74	32,2	32,2	100,0
	Total	230	100,0	100,0	

Tabla 14: Origen

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Europa	82	35,7	35,7	35,7
	América del Norte	74	32,2	32,2	67,8
	Sudamérica	37	16,1	16,1	83,9
	Resto del mundo	37	16,1	16,1	100,0
	Total	230	100,0	100,0	

Tabla 15: Ocupación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudiante	82	35,7	35,7	35,7
	Empleado	74	32,2	32,2	67,8
	Empresario	37	16,1	16,1	83,9
	Otro	37	16,1	16,1	100,0
	Total	230	100,0	100,0	

Tabla 16: Perfil psicográfico por grupos

	Grupo 1	Grupo 2
Género	Predominantemente masculino	Predominantemente femenino
Edad	...39 (adulto joven)	40-49 (adulto medio)
Interés de la visita	Deportes (de aventura)	Descanso
Origen	Europeo	Norteamericano, latino
Ocupación	Estudiante	Empresario

Gracias al análisis factorial se han establecido dos grupos, los mismos que pueden ser identificados a través de características psicográficas mostradas en esta tabla. Ambos grupos tienen características diferentes como se aprecia. También en el análisis bietápico se confirma este hallazgo porque la medida de cohesión y separación está calificada como “buena”.

Algoritmo	Bietápico
Entradas	12
Clústeres	2

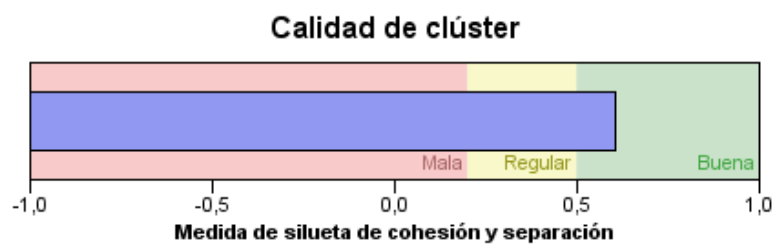


Figura 3: Resumen del modelo bietápico

5.3. Condiciones prioritarias de infraestructura que debe disponer el servicio de un ecolodge en el CP de Intijecanan

Cantidad de servicios higiénicos
Energía con fuentes renovables de energía eólica
Dormitorios dobles
Dormitorios simples
Terraza

En el análisis factorial se ha detectado que los demandantes de ecolodges prefieren una cantidad importante de servicios higiénicos. Se nota entonces que los europeos mantienen una disciplina en este punto.

También llama la atención la necesidad de contar energía con fuentes naturales o eólicas, tener dormitorios dobles y simples, y la terraza para visualizar el paisaje natural.

5.4. Equipos del servicio de un ecolodge en el CP de Intijecanan

Tacho para material reciclado
Energía con fuentes renovables de energía solar

En este punto se aprecia que los potenciales demandantes desean mantener la limpieza a través del uso de tachos o dispensadores para el material reciclado pues apuestan por la cultura ecológica y también desean energía con fuentes renovables, algo que ya es común en otros lugares del mundo.

5.5. Servicios más importantes para un ecolodge en el CP de Intijecanan

Agua caliente
Botiquín de primeros auxilios
Equipos de comunicaciones para casos de emergencia
Cambio regular de sábanas
Cambio regular de toallas

Respecto a los servicios, es indispensable que la construcción de este centro de hospedaje cuente con agua caliente de manera permanente, un botiquín para los casos de emergencia en la salud, equipos de comunicaciones para casos de emergencia, y el cambio frecuente de toallas y sábanas, igual que en el caso de la infraestructura.

5.6. Trabajo especializado de los trabajadores de un ecolodge en el CP de Intijecanan

Código de ética a disposición de los huéspedes

Guías conocedores de las comunidades nativas

Guías en ecoturismo conocedores de la flora local

Guías en ecoturismo conocedores de la fauna

Finalmente, los demandantes o potenciales usuarios de los *ecolodges* desean preferentemente tener acceso al código de ética que orienta el comportamiento dentro del hospedaje y guías especializados que puedan conocer la comunidad de la zona, junto con la flora y fauna natural.

6. DISCUSIÓN

El objetivo principal de este trabajo de investigación ha sido determinar la relación entre los factores claves del servicio y la instalación del ecolodge de turistas de CP de Intijecanan de Carhuaz en el 2017. Este objetivo se ha realizado gracias al análisis factorial que ha determinado que la relación entre los factores claves del servicio y la instalación del ecolodge de turistas es estrecha, gracias a la opinión de los supuestos o clientes potenciales dan a conocer que demandan generalmente los servicios básicos como contar con servicios del agua caliente, servicios higiénicos privados por ecolodge y si es en área publica diferenciados por sexos, cambio regular de toalla y sábanas pero no le dan tanta prioridad en limpieza diaria de habitaciones, contar con terraza para apreciar la vista de los nevados y todo el paisaje, también demandan dormitorios simples y dobles, botiquín de primeros auxilios, y personal calificado, todo ello conlleva afirmar con nuestro estudio de los antecedentes tales como los autores Perez (201), Alban Lorena (2008), Serrudo Graciela (2014).

De esta manera la elección de dormitorios simples, la disponibilidad de agua caliente, el cambio regular de sábana y el servicio de Guías especializados en ecoturismo conocedores de las comunidades nativas, son los factores que explican la mayor proporción de la varianza según su participación en los factores o componentes resultantes en el análisis. De otro lado, el personal calificado, la cantidad de cabañas o habitaciones independientes, y el ingreso amplio para el tránsito de huéspedes son factores que participan en menor medida.

También se analiza la variable total explicada para determinar los factores que deben retenerse. Los primeros dos componentes tienen todas las varianzas (autovalores) mayores que 1, y entre los 2 recogen el 45.8% de la varianza de la variable original. Puede observarse que el primer componente aporta un 22.9% de variabilidad, mientras que el segundo componente aporte 22.7%. La suma es del 45.8%.

El primer objetivo específico se ha cumplido porque el mayor porcentaje de arribo de turistas extranjeros a nuestro Callejón de Huaylas son Europeos seguidamente por los EE.UU. esto también se aprecia en los antecedentes por parte de Mateo

Alexis (2009) dice que en el estudio de mercado se determinó que su proyecto atenderá a los turistas extranjeros provenientes de Europa y Estados Unidos que visitan el Perú. El interés de visita de los turistas extranjeros es el deporte de aventura perteneciente a la edad adulto joven que promedian hasta los 39 años, seguidos por adulto mayor con edad promedio de 40-49. También se aprecia que los visitantes en primer lugar son estudiantes. Y todo ello es gracias al análisis factorial que se han establecido dos grupos, los mismos que pueden ser identificados a través de características psicográficas mostradas en la tabla N°16. Y que ambos grupos tienen características diferentes como se aprecia.

El segundo objetivo específico también se ha concretado porque en el marco teórico el autor Rengifo (2017) plantea que la instalación puede ser alimentada con energía alternativa y nuestros resultados también evidencian que nuestros clientes potenciales están comprometidos con el medio ambiente y apuestan por lo ecológico por lo tanto desean contar con energía de fuentes naturales o eólicas, se puede apreciar mediante el análisis factorial se ha detectado que los demandantes de ecolodges prefieren una cantidad importante de servicios higiénicos. Se nota entonces que los europeos mantienen una disciplina en este punto como tener dormitorios dobles y simples, y la terraza para visualizar la cadena de nevados y el paisaje natural tomándose una taza de café, así poder pasar una estadía placentera.

En el marco teórico Rengifo (2017) conceptualiza a un lodge que tiene un impacto ambiental positivo como reciclar las aguas grises para el sistema de jardines, el residuo de la cocina en compost y también practica a dar pequeños pasos a huéspedes como reutilizar las toallas y sábanas, por lo tanto nuestro tercer objetivo coincide porque en este punto se aprecia que los potenciales demandantes desean mantener la limpieza a través del uso de tachos o dispensadores para el material reciclado pues apuestan por la cultura ecológica y también desean energía con fuentes renovables, algo que ya es común en otros lugares del mundo.

El cuarto objetivo es caracterizar los servicios más importantes que demanda un potencial turista para la instalación de un ecolodge, por lo tanto nuestra investigación reporta que es indispensable que la construcción de este centro de

hospedaje cuenta con agua caliente de manera permanente, un botiquín para los casos de emergencia en la salud, equipos de comunicaciones para casos de emergencia, y el cambio frecuente de toallas y sábanas, igual que en el caso de la infraestructura. Y vemos en nuestro marco teórico Urcola (2016), nos menciona que se debe de identificar cuáles son las características que nos distinguen el servicio y cuáles son los que debe dominar a plenitud para elaborar la ventaja competitiva, y por lo tanto en este caso también estaríamos cumpliendo con nuestro objetivo al conocer cuáles son los servicios más importantes que demanda un potencial turista.

Finalmente, los demandantes o potenciales usuarios de los *ecolodges* desean preferentemente tener acceso al código de ética que orienta el comportamiento que deben cumplir todos los trabajadores y huéspedes dentro del hospedaje y guías especializados que puedan conocer la comunidad de la zona, junto con la flora y fauna natural esto conlleva a brindar un servicio completo y cumplir con todas las expectativas del cliente. Por lo tanto, esto es coherente y coincide con lo que dice el autor Perez J. (2015).

Las limitaciones de esta investigación han sido el idioma para los encuestados. En este punto, sin embargo, se ha utilizado un cuestionario en el idioma inglés que ha permitido superar este inconveniente. La dificultad de hacer explicar algunas interrogantes, mayormente en inglés, pero para ello se contrató a una encuestadora que sepa hablar inglés.

Es posible sugerir en una próxima investigación se tome en cuenta otros elementos como: considerar a los turistas nacionales que les apasiona el turismo de aventura, el ecoturismo, que estén identificados con el medio ambiente y el ambiente natural. También incluir a personas especiales que deseen disfrutar un día de campo, relajarse y disfrutar del entorno natural y ecológico.

7. CONCLUSIONES

1. A partir de la relación entre los factores claves del servicio y la instalación del ecolodge de turistas de CP de Intijecanan de Carhuaz en el 2017 se ha podido determinar la existencia de dos grupos que ostentan grupos de necesidades expresados en factores exclusivos cuya suma acumulativa es del 45.8% en el análisis factorial
2. Las características del perfil psicográfico del usuario que demanda el servicio de un ecolodge en el CP de Intijecanan de Pariahuanca revelan dos grupos: El primer grupo es predominantemente masculino cuya edad es hasta los 39 años (adulto joven), disfruta del turismo de aventura para realizar deportes, proviene de Europa y estudia; el otro grupo está representado por el género femenino, tiene un rango calificado como “adulto medio”, proviene de Canadá, Estados Unidos o Latinoamérica y se dedica a la empresa.
3. Las condiciones prioritarias de infraestructura del *ecolodge* deben tener una cantidad importante de servicios higiénicos, disponer de energía con fuentes naturales o eólicas, tener dormitorios dobles y simples; y debe contar con una terraza para visualizar el paisaje natural.
4. Respecto a los equipos necesarios que debe disponer el servicio de un ecolodge en Intijecanan, éste debe contar con tachos o dispensadores para el material reciclado pues apuestan por la cultura ecológica y también desean que se cuente con energía de fuentes renovables.
5. En el tema de los servicios más que demanda un potencial turista para un ecolodge en el CP de Intijecanan, es importante que la construcción tenga agua caliente de manera permanente, un botiquín para los casos de emergencia en la salud, equipos de comunicaciones para casos de emergencia, y el cambio frecuente de toallas y sábanas, preferentemente.
6. Finalmente, los demandantes o potenciales usuarios de los *ecolodges* desean tener acceso al código de ética que orienta su comportamiento en el hospedaje y guías especializados que puedan conocer la comunidad de la zona, junto con la flora y fauna natural.

8. RECOMENDACIONES

1. Como se ha visto y detectado la existencia de factores claves del servicio para la instalación del ecolodge de turistas de CP de Intijecanan de Carhuaz en el 2017 es importante que la municipalidad tome en cuenta esta investigación para ponerlo en práctica, mediante un acuerdo de sinergia con la comunidad. Para que el mayor beneficiado sea la comunidad local haciéndole partícipe durante la ejecución del proyecto con el mano de obra, de igual manera durante el proceso de brindar el servicio del ecolodge tanto como brindarles empleo y hacer uso de los productos de la zona que nos servirá como proveedores para la cocina e infraestructura.
2. Respecto a la construcción del ecolodge, se debe elegir uno de los grupos, siendo el más importante el primer grupo, es decir, el segmento de jóvenes. Con ello, se debe tomar en cuenta aspectos como su perfil motivo del viaje, que predomina el deporte de aventura donde se puede considerar para esta zona la práctica del ciclismo, *trekking*, caminata, escalada en hielo, camping. Para ello se tendrá que elaborar estas actividades las cuales se incluirán junto con el servicio o por separados, así el servicio será más diversificado. Un claro ejemplo que se puede ofrecer es una caminata de un día a los Restos Arqueológicos de Honcopampa y sus cataratas durante el recorrido se pueden apreciar la flora (como el bosque de eucaliptos, los alisos, quenuales, sembríos de papa, maíz etc) y la fauna (como los aves el Zorzal Negro y Gris, el Huanchao, la Santa Rosa, también se puede apreciar el vuelo de los gavilanes, los caballos, ovejas, vacunos, etc).
3. Los servicios higiénicos deben ser de energía con fuentes naturales o eólicas, esto, para ser más preciso sería aquel que aprovecha el viento. Se debe disponer no solo de dormitorios dobles sino también de simples; nuestros clientes potenciales viajan generalmente en pareja o amigos es por ello que solicitan habitaciones dobles. Como se ha apreciado, la terraza debe estar orientada para observar todo el paisaje de la cordillera blanca donde se puede disfrutar la vista de los nevados de Vicos, Hualcan, Copa y el Huascarán, escuchar el canto de los pájaros, el sonido de las cataratas y la avalancha de

los nevados, observar la flora y la fauna y todo ello llevara a que el turista disfrute plenamente de la naturaleza.

4. No se debe descuidar, tener todo limpio, lo primordial es la higiene, contar con una habitación pulcro hará que el turista se sienta a gusto, provisto de tachos o dispensadores para el material reciclado pues apuestan por la cultura ecológica y también desean que se cuente con energía de fuentes renovables como eólica y solar.
5. La construcción debe estar orientado en la instalación de tuberías con energía solar para mantener el agua caliente de manera permanente, reutilizarlas aguas grises para el sistema de jardines, también el cambio de toallas y sábanas, preferentemente.
6. Debido a que los visitantes respetan mucho nuestra cultura, el código de ética debe ser breve, claro y deberá estar escrito en el idioma inglés, también se debe tomar en cuenta el uso de guías especializados que deben ser de la escuela de Turismo de la UNASAM porque están preparados para ofrecer una atención de calidad al turista, nutridos de conocimiento de los procesos de las actividades turísticas a realizarse, cuidando nuestras valores, costumbres y cultura de nuestra zona.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alban, L. (2008). *Factores determinantes para la construcción de cabañas Ecológicas*. Cotopaxi: Universidad de Quito.
- Anitzia, R. (2017). *Calidad del servicio en los hospedajes turísticos de la ciudad de Iquitos y su impacto en la percepción de los turistas*. Iquitos: Universidad Científica Del Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Bogotá: Pearson.
- Carbajal, L. (2007). *Estudio para la implementación de un ecolodge en la ciudad de Huaraz*. Lima: PUCP.
- Gonzáles, A. (2014). *Investigación básica y aplicada en el campo de las ciencias económico administrativas*. México: Colofón.
- Green, A. (2016). *El impacto del ecolodge en el turismo*. Madrid: Limusa.
- Kogan, L. (2012). *La caja negra. Relatos de investigación*. Lima: UP.
- Leza, D. (2014). *Factores para la creación de un albergue de montaña*. Toria: Universidad de Madrid.
- Lopez, J. (2012). *Historia de los hoteles*. México: ARQHYS.
- Mateo, A. (2009). *Factores para la instalación del hospedaje para turistas de turismo vivencial*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Mercado, S. (2012). *¿Cómo hacer una tesis?* México: Mercadeo.
- Mincetur. (2015). *Reglamento de Establecimiento de Hospedaje*. Lima: Mincetur.
- Pérez, J. (2015). *Definición de albergue*. Madrid: Turismo Vivencial.
- Quezada, N. (2012). *Metodología de la investigación. Estadística aplicada a la investigación*. Lima: Macro.
- Quezada, N. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima: Macro.
- Quezada, N. (2016). *Estadística con SPSS 24*. Lima: Macro.
- Quiroz, C. (2010). *Sistema hotelero en el Perú*. Lima: Ahora.

- Rengifo, A. (2017). *Calidad del servicio en los albergues turísticos de la ciudad de Iquitos y su impacto en la percepción de los turistas*. Iquitos: Universidad Científica Del Perú.
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Bogotá: McGraw-Hill.
- Sanz, D. (2010). *Albergues en régimen turístico*. Madrid: Turismo Vivencial.
- Serrudo, G. (2014). *Estudio de la implementación de un albergue turístico en la comunidad de Maragua*. Sucre: Universidad de Sucre.
- Urcola, J. (2016). *Factores clave de la dirección*. México: Limusa.
- Vargas, A. (2016). *Ecolodge; lineamientos de éxito*. Quito: Fama.
- Vásquez, A. (2014). *Crecimiento hotelero en el Perú*. Lima: Ahora.

ANEXOS

Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Var	Indicadores
General			
¿Cuáles son los factores claves del servicio para la instalación del ecolodge del CP de Intijecanan, distrito de Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017?	Determinar la relación entre los factores claves del servicio y la instalación del ecolodge de turistas de CP de Intijecanan de Carhuaz en el 2017.		<ul style="list-style-type: none"> • Género • Edad • Interés de la visita turística • Origen • Ocupación • Cantidad de cabañas independientes • Ingreso amplio para el tránsito de huéspedes • Recepción • Dormitorios simples • Dormitorios dobles • Terraza • Cantidad de servicios higiénicos por cabaña • Paredes de ducha revestidas con material impermeable • Construcción con materiales naturales propios de la zona • Construcción con estrecha armonía con su entorno natural • Energía con fuentes renovables de energía solar • Energía con fuentes renovables de energía eólica • Ventilador • Estufa • Linterna grande portátil operativa • Tacho para desperdicios en general • Tacho para material reciclable • Agua procesada • Agua caliente • Servicios higiénicos diferenciados por sexos • Cambio regular de sábanas • Cambio regular de toallas • Caja fuerte para custodia de valores a nivel individual • Guardarropa • Energía eléctrica para emergencia • Limpieza diaria • Extintores • Sala de interpretación • Servicio de gastronomía priorizando la local • Botiquín de primeros auxilios • Equipo de comunicaciones para casos de emergencia • Personal calificado • Personal uniformado • Guías especializados en ecoturismo conocedores de las comunidades nativas • Guías especializados en ecoturismo conocedores de la fauna • Guías especializados en ecoturismo conocedores de la flora local • Código de ética a disposición de los huéspedes • Personal especializado para el manejo de residuos.
Específicos			
<p>a) ¿Cuáles son las características del perfil psicográfico del usuario que demanda el servicio de un ecolodge en el CP de Intijecanan, Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017?</p> <p>b) ¿Cuáles son las condiciones prioritarias de infraestructura que debe disponer el servicio de un ecolodge en el CP de Intijecanan, Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017?</p> <p>c) ¿Cuáles son los equipos necesarios que debe disponer el servicio de un ecolodge en el CP de Intijecanan, Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017?</p> <p>d) ¿Cuáles son los servicios más importantes que demanda un potencial turista para un ecolodge en el CP de Intijecanan, Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017?</p> <p>e) ¿Qué trabajo especializado debe realizar prioritariamente los trabajadores de un ecolodge en el CP de Intijecanan, Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017?</p>	<p>a) Definir las características del perfil psicográfico del usuario que demanda el servicio de un ecolodge en el CP de Intijecanan, Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017</p> <p>b) Identificar las condiciones prioritarias de infraestructura que debe disponer el servicio de un ecolodge en el CP de Intijecanan, Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017</p> <p>c) Señalar los equipos necesarios que debe disponer el servicio de un ecolodge en el CP de Intijecanan, Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017</p> <p>d) Caracterizar los servicios más importantes que demanda un potencial turista para un ecolodge en el CP de Intijecanan, Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017</p> <p>e) Determinar el trabajo especializado que debe realizar prioritariamente los trabajadores de un ecolodge en el CP de Intijecanan, Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017.</p>	Factores claves del servicio	

Ubicación del CP de Intijecanan, Distrito de Pariahuanca, Provincia de Carhuaz.

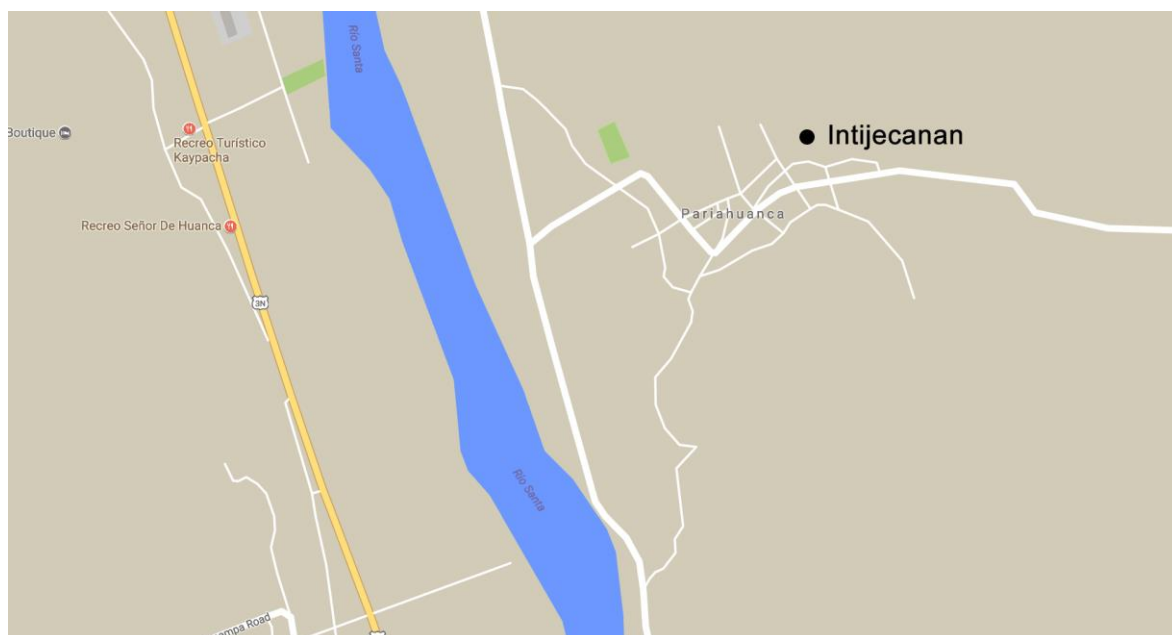


Figura 4: Mapa de ubicación del CP de Intijecanan

ANEXO 5
REQUISITOS MINIMOS PARA LA CLASIFICACION DE ECOLOGDES
REQUISITOS MINIMOS

Nº de Cabañas o Bungalows independientes	12
Ingreso suficientemente amplio para el tránsito de huéspedes y personal de servicio	obligatorio
Recepción (1)	obligatorio
Dormitorios simples (m2)	11 m2
Dormitorios dobles (m2)	14 m2
Terraza	6 m2
Cantidad de servicios higiénicos por cabaña o bungalow (tipo de baño) (1)	1 privado - con ducha
Área mínima (m2)	4 m2
Las paredes del área de ducha deben estar revestidas con material impermeable de calidad comprobada	1.80 m de altura
Cabañas o bungalows (servicios y equipos)	
Ventilador	obligatorio
Estufa (2)	obligatorio
Linterna grande portátil operativa	obligatorio - 1 por cabaña o bungalows
Tacho para desperdicios en general	obligatorio
Tacho para residuos y/o material reciclable (identificado con símbolo)	obligatorio
Servicios Generales	
Agua debidamente procesada	obligatorio
Agua caliente de acuerdo al horario establecido y excepcionalmente a pedido del huésped (no se aceptan sistemas activados por el usuario)	obligatorio
Servicios higiénicos públicos diferenciados por sexos	obligatorio
Cambio regular de sábanas y mínimo (3)	diario
Cambio regular de toallas y mínimo (3)	diario
Custodia de valores (individual o con caja fuerte común)	obligatorio
Guardarropa - custodia de equipaje	obligatorio
Generación de energía eléctrica para emergencia en los lugares que cuentan con red de energía eléctrica	obligatorio
Limpieza diaria de los bungalows o cabañas del Ecolodge	obligatorio
Extintores de incendios ubicados en áreas debidamente señalizadas	obligatorio
Oficio central	obligatorio
Personal calificado (1)	obligatorio
Personal uniformado (las 24 horas)	obligatorio
Guías especializados en Ecoturismo, conocedores de las comunidades nativas, la fauna y la flora locales	obligatorio
Sala de interpretación	obligatorio
Código de Ética a disposición de los huéspedes	obligatorio
Servicio de gastronomía priorizando la local	obligatorio
Botiquín de primeros auxilios, incluyendo sueros antiofídicos y otros animales ponzoñosos	obligatorio
Equipo de comunicaciones para casos de emergencia	obligatorio
CONSIDERACIONES GENERALES	
- El área mínima corresponde al área útil y no incluye el área que ocupan los muros.	
- Los servicios higiénicos públicos se ubicarán en el hall de recepción o en zonas adyacentes al mismo.	
- La edificación deberá guardar armonía con el entorno en el que se ubique el establecimiento de Hospedaje.	

- El Ecolodge debe ser construido con materiales naturales propios de la zona, debiendo guardar estrecha armonía con su entorno natural, con especial énfasis en la generación de energía, que preferentemente debe ser de fuentes renovables, como la solar, eólica, etc., así como implementar el manejo de sus residuos.
- Los operadores de Ecolodges, son responsables de las aguas negras y la disposición de desechos que se produzcan como resultado de los residuos comerciales generados en sus instalaciones, de acuerdo a lo contemplado en la Ley Nº 27314 Ley General de Residuos Sólidos.
- En lugares que no cuenten con red de energía eléctrica se podrá exonerar el uso de artefactos eléctricos.
(1) Definiciones contenidas en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.
(2) Se tomará en cuenta la temperatura promedio de la zona.
(3) El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios medioambientales y otros.

FORMA Y CARACTERISTICA DE LAS PLACAS INDICATIVAS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE



HOTEL



APART HOTEL



HOSTAL



RESORT



ECO LODGE



ALBERGUE

Color: Marco blanco o dorado (20 mm por lado)
Letras y Estrellas blancas, plateadas o doradas

Las estrellas deberán colocarse en la parte superior, y estarán centradas.

Dimensiones:
Estrellas de cinco (5) puntas : 57 mm de diámetro
Letras mayúsculas : 180 mm tipo Bodoni
Letras minúsculas : 120 mm tipo Bodoni
Lados del cuadrado : 400 mm

El color del fondo de las placas podrá ser de color granate, verde o dorado.



Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo
Facultad de Administración y Turismo

“Factores claves del servicio para la instalación del ecolodge de Intijecanan, distrito de Pariahuanca, provincia de Carhuaz, 2017”

Cuestionario confidencial amparado en el Decreto Legislativo n° 604 – Secreto Estadístico

Presentación e Instrucciones: Estamos realizando un estudio respecto a la motivación y el desempeño a fin de mejorar esta empresa huaracina. Marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Las respuestas serán anónimas. Gracias.

Cuestionario para Turistas

I. Datos de Identificación

- Género:** Femenino Masculino
- Edad:** ...39 (adulto joven) 40-49 (adulto medio) 50...(adulto maduro)
- Interés de la visita turística:** Deportes Cultura Descanso
- Origen:** Latinoamérica América del Norte Europa Resto del mundo
- Ocupación :** Estudiante Empleado Empresario Otro

Datos de Estudio: Factor de servicio

A continuación, sírvase jerarquizar cada ítem del servicio que Ud. quisiera disponer

1. Disponibilidad o cantidad de cabañas independientes	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
2. Ingreso amplio para el tránsito de huéspedes Recepción	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
3. Recepción	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
4. Dormitorios simples	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
5. Dormitorios dobles	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
6. Terraza	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
7. Disponibilidad o cantidad de servicios higiénicos por cabaña	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
8. Paredes de ducha revestidas con material impermeable	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante

9. Construcción con materiales naturales propios de la zona	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
10. Construcción con estrecha armonía con su entorno natural	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
11. Energía con fuentes renovables de energía solar	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
12. Energía con fuentes renovables de energía eólica	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
13. Ventilador	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
14. Estufa	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
15. Linterna grande portátil operativa	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
16. Tacho para desperdicios en general	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
17. Tacho para material reciclado	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
18. Agua procesada	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
19. Agua caliente	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
20. Servicios higiénicos diferenciados por sexo	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
21. Cambio regular de sábanas	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
22. Cambio regular de toallas	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
23. Caja fuerte para custodia de valores a nivel individual	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante
24. Guardarropa	<input type="radio"/> 1 nada importante	<input type="radio"/> 2 poco importante	<input type="radio"/> 3 moderadamente import	<input type="radio"/> 4 importante	<input type="radio"/> 5 muy importante

25. Energía eléctrica para emergencia	<p>1 2 3 4 5</p> <p>nada importante poco importante moderadamente import importante muy importante</p>
26. Limpieza diaria	<p>1 2 3 4 5</p> <p>nada importante poco importante moderadamente import importante muy importante</p>
27. Extintores	<p>1 2 3 4 5</p> <p>nada importante poco importante moderadamente import importante muy importante</p>
28. Sala de interpretación	<p>1 2 3 4 5</p> <p>nada importante poco importante moderadamente import importante muy importante</p>
29. Servicio de gastronómica priorizando la comida local	<p>1 2 3 4 5</p> <p>nada importante poco importante moderadamente import importante muy importante</p>
30. Botiquín de primeros auxilios	<p>1 2 3 4 5</p> <p>nada importante poco importante moderadamente import importante muy importante</p>
31. Equipos de comunicaciones para casos de emergencia	<p>1 2 3 4 5</p> <p>nada importante poco importante moderadamente import importante muy importante</p>
32. Personal calificado	<p>1 2 3 4 5</p> <p>nada importante poco importante moderadamente import importante muy importante</p>
33. Personal uniformado	<p>1 2 3 4 5</p> <p>nada importante poco importante moderadamente import importante muy importante</p>
34. Guías especializados en ecoturismo conocedores de las comunidades nativas	<p>1 2 3 4 5</p> <p>nada importante poco importante moderadamente import importante muy importante</p>
35. Guías especializados en ecoturismo conocedores de la fauna	<p>1 2 3 4 5</p> <p>nada importante poco importante moderadamente import importante muy importante</p>
36. Guías especializados en ecoturismo conocedores de la flora local	<p>1 2 3 4 5</p> <p>nada importante poco importante moderadamente import importante muy importante</p>
37. Código de ética a disposición de los huéspedes	<p>1 2 3 4 5</p> <p>nada importante poco importante moderadamente import importante muy importante</p>
38. Personal especializado para el manejo de residuos	<p>1 2 3 4 5</p> <p>nada importante poco importante moderadamente import importante muy importante</p>