

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE ARQUITECTURA Y URBANISMO
CARRERA DE ARQUITECTURA



TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ARQUITECTAS
TÍTULO

AUTORAS

Bachiller D' Ambrosio Rivero, Lizeth Stefanny

Bachiller Zamora Martínez, Ana Paula

'HOTEL Y RESORT 4 ESTRELLAS EN LA CIUDAD DE ZORRITOS – TUMBES'

DIRECTOR: Dr. Arq. Pablo Cobeñas Nizama

LUGAR Y FECHA: Oficina de Grados y Títulos 27/10/17

LIMA – 2017

ÍNDICE

1. Introducción	8
Capítulo I	10
2. Justificación del tema.....	10
3. Planteamiento del problema	11
4. Objetivos	13
4.1 Objetivo principal	13
4.2 Objetivos específicos	13
5. Alcances y limitaciones	135
5.1 Alcances	135
5.2 Limitaciones.....	14
6. Marco teórico	146
6.1 Antecedentes.....	146
6.1.1 Referentes nacionales.....	156
6.1.2 Referentes internacionales.....	22
6.2 Base teórica.....	31
6.2.1 Arquitectura Vernácula	310
6.2.2 Arquitectura Sustentable	321
6.2.3 Arquitectura Mediterránea	34
6.2.4 Arquitectura Paisajística	345
6.3 Base conceptual	35
6.3.1 Conceptos y definiciones.....	346
7 Metodología	37
7.1 Plan de investigación.....	37
7.2 Modalidad básica de investigación	37
7.3 Tipo de investigación.....	38
Capítulo II.....	3940
8. Análisis del lugar – estudio de Playa Zorritos	40
8.1 Aspecto histórico cultural	40
8.1.1 Breve Reseña Histórica de Tumbes y Zorritos	40
8.2 Aspecto físico – Geográfico Zorritos	41
8.2.1. Ubicación.....	41
8.2.2. Clima	42
8.2.2.1. Precipitaciones	42

8.2.2.2 Vientos.....	43
8.2.3 Horas del sol	43
8.2.4 Recursos naturales.....	44
8.2.4.1 Costa	44
8.2.4.2 Lagos y lagunas	45
8.2.4.3 Flora y fauna.....	45
8.2.4.4 Playa.....	49
8.2.4.5 Parques y reservas.....	49
8.2.5 Fenómenos naturales.....	50
8.2.5.1 Corrientes marinas	50
8.2.5.2 Plataforma continental	51
8.2.5.3 Olas y mareas	51
8.2.6 Aspectos socioeconómica	51
8.2.6.1 Infraestructura de la zona y equipamiento.....	51
8.2.6.1.1 Vial	52
8.2.6.1.2 Terrestre.....	52
8.2.6.1.3 Aéreo.....	52
8.2.6.1.4 Infraestructura básica	52
8.2.6.1.5 Equipamiento	54
8.2.7 Análisis de demanda	54
8.2.7.1 Nacional.....	525
8.2.7.2 Internacional	60
8.2.7.3 Tipo de usuarios	70
8.2.8 Análisis de la oferta	71
8.2.9 Definición de hotel.....	76
8.2.10 Tipología de hoteles	78
8.2.11 Tecnología.....	84
8.2.11.1 Internet y nuevas formas de promoción.....	84
8.2.11.2 Cadenas hoteleras	85
8.2.11.3 Producto hotelero	85
8.2.11.4 Sistema de Gestión de la calidad	99
8.2.11.5. Tecnología y Gestión de la Información	103
8.2.11.6 Seguridad	106
8.2.11.7 Certificaciones	111
Capítulo III.....	113

9. Proyecto.....	113
9.1 Ubicación del terreno	113
9.2 Programación Arquitectónica	113
9.3 Conceptualización y toma de partido	117
9.4 Organización espacial y planteamiento volumetrico.....	118
9.4.1. <i>Trazado</i>	118
9.4.2. <i>Vías y accesos</i>	119
9.4.3. <i>Relacion con el entorno</i>	119
9.4.4. <i>Tratamiento funcional</i>	120
9.4.5. <i>Tratamiento de forma</i>	121
9.4.6. <i>Tratamiento urbano</i>	123
9.4.7. <i>Criterios</i>	124
9.4.7.1 <i>Criterios generales</i>	124
9.4.7.2 <i>Criterios ambientales</i>	126
9.4.7.2.1. <i>Orientación</i>	126
9.4.7.2.2. <i>Asoleamiento</i>	127
9.4.7.2.3. <i>Ventilación</i>	128
9.4.7.2.4. <i>Acústica</i>	131
9.5. Materiales del lugar.....	133
9.6. Memoria descriptiva.....	134
9.7 Especificaciones técnicas	138
9.7.1 Estructuras	139
9.7.2 Arquitectura.....	146
9.7.3. Instalaciones Sanitarias	152
9.7.4 Instalaciones Eléctricas.....	154
9.8 Presupuesto Estimado	154
9.9. Conclusiones y Recomendaciones	157
10. Anexos	158
10.1. Anexo 01	158
10.2. Planos	158
11. Referencias Bibliográficas	151

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Áreas de ubicación	178
Tabla 2.	Tipos de habitaciones.....	17
Tabla 3.	Tarifas en temporada	19
Tabla 4.	Servicios e instalaciones	19
Tabla 5.	Área de ubicación.....	20
Tabla 6.	Tipos de habitación	20
Tabla 7.	Tipo de habitación	21
Tabla 8.	Servicios e instalaciones	21
Tabla 9.	Área del terreno.....	23
Tabla 10.	Alojamiento.....	23
Tabla 11.	Tarifas	23
Tabla 12.	Instalaciones	24
Tabla 13.	Área del terreno.....	26
Tabla 14.	Alojamiento.....	26
Tabla 15.	Tarifas	26
Tabla 16.	Áreas de ubicación	29
Tabla 17.	Tipos de habitaciones.....	30
Tabla 18.	Servicios e instalaciones	51
Tabla 19.	Infraestructura – Alumbrado.....	51
Tabla 20.	Agua Potable.....	51
Tabla 21.	Ciudades más visitadas del Perú	61
Tabla 22.	Llegada de turistas internacionales Perú 2010-2014, por departamentos	62
Tabla 23.	Arribo de huéspedes nacionales y extranjeros a los establecimientos de hospedaje colectivo, según departamento, 2011-2013	65
Tabla 24.	Arribos y pernoctaciones en hoteles cinco estrellas en Lima feb 2015 vs. Feb 2014.....	66
Tabla 25.	Perú: Llegada de turistas internacionales 2011-2014.....	67
Tabla 26.	Resultados de la regresión.....	67
Tabla 27.	Ejemplo: Llegadas de turistas internacionales a Lima.....	68
Tabla 28.	Capacidad instalada Establecimientos de hospedaje 2015 (Fuente Mincetur)	70

Tabla 29. Capacidad ofertada de los establecimientos categorizados de 3 a 5 estrellas 2015	71
Tabla 30. Capacidad ofertada de los establecimientos de hospedaje clasificados y categorizados de 1 y 2 estrellas y albergues 2015	73
Tabla 31. Ubicación de los Establecimientos de hospedaje clasificados y categorizados de 4 y 5 estrellas 2015	74
Tabla 32. Tasa de ocupación anual promedio por noche por habitación.	75
Tabla 33. Clasificación y categorización de los establecimientos	78
Tabla 34. Categorización de los hoteles	107
Tabla 35. Estrategia de diseño Arquitectónico	118
Tabla 36. Cuadro de actividades.....	122

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sostenibilidad	32
Figura 2. La arquitectura del paisaje	33
Figura 3. Promedios multianuales de temperaturas máximas y mínimas.....	40
Figura 4. Los vientos en Tumbes	41
Figura 5. Laguna de Tumbes.....	43
Figura 6. Oleaje en Tumbes	48
Figura 7. Departamentos visitados por el Turista Extranjero año 2011	56
Figura 8. Departamentos visitados por el Turista Extranjero año 2012	56
Figura 9. Departamentos visitados por el Turista Extranjero año 2013	57
Figura 10. Departamentos visitados por el Turista Extranjero año 2014	57
Figura 11. Demanda de visitantes nacionales	59
Figura 12. Arribo de huéspedes totales a los establecimientos de hospedaje colectivo, 2000 – 2013.....	62
Figura 13. Estilo de gestión	90

1. Introducción

La elección del tema surge a partir de nuestro interés por el crecimiento del **sector** turístico y como este tiene un incremento sostenido y ascendente en los últimos años.

En el Perú, el desarrollo de la demanda turística se debe a que las personas dedicadas al turismo anhelan mejorar su calidad de vida, indagando donde encontrar lugares de refugio en el mar o en el campo como secuela de una vida urbana que se encuentra ampliamente contaminada y ajetreada. También se tiene que la falta de este tipo de lugares arquitectónicos en la ciudad, los obliga a encontrar lugares de descanso, serenidad y recreación en lugares geográficamente alejados de la ciudad. Por ello, pensamos que el servicio de hospedaje en una zona cercana a las playas del litoral, debe ser de calidad que contenga habitaciones cómodas y ambiente agradable.

Actualmente el turismo se constituye en una de las principales actividades económicas en diversos países del mundo; tal es el caso de ciertos países de la Región de Latinoamérica que sostienen su economía en el turismo, siendo ella una fuente inagotable de divisas.

Entendiéndose por turismo; al conjunto de actividades recreativas que consiste en viajar o recorrer un país o lugar por placer. Esta actividad se encuentra asociada al ocio, descanso y el descubrimiento de nuevos lugares entre otras cuestiones, lo que la tesis plantea es ofrecer todos estos beneficios orientados al desarrollo de la actividad turística del Perú.

El Perú es un país que cuenta con una gran cantidad de riquezas naturales y culturales por explotar, sustentados en la industria del turismo y también se encuentran ligadas a la actividades productivas de servicios; integrando las actividades de alojamiento, alimentación, transporte, comercialización, recreación, diversión y esparcimiento; pero a su vez respetando los medios naturales, sociales y culturales, minimizando el impacto negativo para beneficio de las poblaciones locales y todo esto se logra con una buena planificación.

En cuanto al crecimiento del sector, el turismo nacional ha logrado captar mayor cantidad de turistas en los últimos años en la zona de la Costa Norte del país; los recursos que son los atractivos principales son sus cálidas playas, su localización que es estratégica, sus paisajes y su buen clima todo el año; este es el caso de la Región Tumbes. Considerando las características señaladas, hemos considerado plantear un proyecto en el campo de la Arquitectura Turística en la provincia de

Contralmirante Villar, debido a que es una zona que cuenta con un turismo básico, y no ha logrado satisfacer los estándares de turismo que se requiere para ser competitivos en este sector.

El litoral del norte peruano y específicamente la región Tumbes, se encuentra conformada por hermosas playas cuyos atractivos naturales conforman un gran potencial turístico. Entre ellas se encuentra el distrito Zorritos y las playas aledañas que pertenecen a la Provincia de Contralmirante Villar; donde se presenta la necesidad de proponer un proyecto de tesis como un “Hotel Resort 4 Estrellas en Zorritos”.

El terreno que se eligió para la edificación del hotel, está ubicado a la altura del kilómetro 1236 de la Panamericana Norte, carretera muy transitada, de buen estado y que atraviesa toda la ciudad de zorritos dándole un acceso directo al proyecto. Para la propuesta se realizó una investigación de la demanda turística de la zona, para conocer los criterios de las fortalezas y debilidades del manejo turístico en Tumbes; así también un análisis de la infraestructura y desarrollo turístico de referentes nacionales e internacionales.

Esperando que la presente Tesis sea de contribución para el sector turístico y que las alternativas propuestas sirvan para el desarrollo de nuevos proyectos de vanguardia que vayan en bien del desarrollo social y económico del Perú. Por lo tanto, este proyecto está planificado con el fin de lograr cumplir con las necesidades actuales que demandan los turistas y pobladores de la zona.

Capítulo I

2. Justificación del tema

El proyecto “Hotel Resort 4 estrellas en Tumbes” se enmarca dentro del campo de la arquitectura turística, se pretende generar un establecimiento orientado a turistas vacacionistas extranjeros y nacionales en Tumbes, el cual brindará los servicios necesarios para disfrutar de las riquezas naturales del entorno, además de las actividades culturales y de aventura, también se creó áreas que sirvan para recepcionar eventos de diferente índole, además de una zona dedicada al ocio con spa, discoteca, casino, etc.

En cuanto a la calificación de los destinos turísticos a nivel internacional, el Perú se encuentra en el puesto 13 a nivel de Latinoamérica y en el puesto 73 a nivel del ranking mundial, ubicando a Tumbes entre el tercio inferior a nivel nacional, debido a sus diversos atractivos no explotados; esto lo convierte en una de las regiones de mayor potencial de inversión para empresarios con un perfil de riesgo bajo. En este sentido, Tumbes es una región ideal para la inversión turística, debido a su potencial, es así que se busca un espacio de recreación diferente y exclusiva, alejada de la dinámica urbana, aprovechando el eje costero e integrándolo con el medio, considerando aspectos ambientales y sociales; dándole el potencial de crecer a la ciudad económicamente. Este proyecto tiene en proyección aportar con una mejor infraestructura que sea explorada y aprovechada por la industria del turismo; la cual tendrá repercusiones en el crecimiento del sector turístico y económico de la ciudad de Tumbes y el Perú propiamente.

La propuesta se hace viable ya que el sector turismo es un sector en crecimiento sostenido y ascendente, por lo que nuestra propuesta sería de interés de empresas privadas que desean invertir en el sector turístico, en este sentido el proyecto tiene viabilidad comercial debido a la gran demanda existente dando como consecuencia una alta rentabilidad siendo así un proyecto viable.

También la propuesta de esta tesis demuestra los criterios que ayudan a definir la ubicación del establecimiento en un destino con posibilidades de mayor rentabilidad, así como las tendencias actuales en cuanto a la oferta de servicios que se plasmará en la infraestructura hotelera para elevar la satisfacción del cliente, haciendo la investigación necesaria en los establecimientos de diferentes categorías de acuerdo al destino. Por lo tanto, la importancia de la presente investigación radica en lo siguiente:

- Para poder tener en el Perú una industria hotelera que sea de primer nivel y que brinde un servicio de calidad, se debe tomar en cuenta la ubicación del hotel y la aplicación de la normatividad, cada vez que se tenga una mejor aplicación de la misma.
- A través del análisis de la demanda, se realizó una profunda investigación, documentada y, sobre todo, objetiva reflexión respecto del verdadero potencial hotelero de una explícita propiedad. Si bien es cierto la ubicación en el caso de la industria hotelera es fundamental, algunas veces no resulta sencillo saber si en realidad se cuenta con una adecuada ubicación.
- También es significativa la determinación (sobre la base de un estudio analítico) del nivel de servicios con el que deberá contar el proyecto hotelero; es decir, precisar el concepto del hotel.

De acuerdo a lo mencionado, el negocio hotelero se convierte en un desafío en sí mismo: personas que atienden personas; por ello es necesario, además de toda la infraestructura para los servicios que se deberán ofrecer, contar con un staff que esté a la altura, lo que se convierte en una condición sine qua non, lo cual significa que el servicio hotelero no funcionaría de manera adecuada si es que no se cuenta con los recursos humanos idóneos. Al respecto, contar con un adecuado estudio técnico, reduce de forma significativa del riesgo operativo, lo que, asimismo, se traduce en un mayor retorno del negocio y ello repercutirá considerablemente en la experiencia del cliente.

3. Planteamiento del problema

Actualmente el sector construcción es uno de los que lidera la economía del Perú, la expansión trae consigo el desarrollo de todos los sectores económicos tal es el caso del sector turismo que mantiene un crecimiento sostenido y ascendente. Esto nos obliga a pensar en la necesidad de mejorar la calidad del “servicio” que se ofrece al turista; es decir, que las edificaciones que se realicen cumplan con los estándares de confort y calidad del servicio que se demanda.

El Perú es un país que tiene diversas fuentes de recursos naturales no explotados, así como diferentes tipos de turismo, es así que nos centramos en un departamento que tiene todas las posibilidades de crecer en el aspecto turístico como es el caso de Tumbes. Esta ciudad cuenta con recursos naturales tales como playas, flora y fauna, que durante todo el año atraen diferentes tipos de turistas; sin embargo, es importante destacar que no existe una amplia oferta hotelera que ayude a

incrementar el desarrollo de las actividades turísticas de la ciudad, ya que la mayoría de los establecimientos hoteleros no cuentan con una infraestructura adecuada para satisfacer las necesidades de los usuarios. En la actualidad, existen nueve establecimientos hoteleros entre hoteles, hospedajes y bungalows en el distrito de Zorritos y las playas aledañas que pertenecen a la Provincia de Contralmirante Villar; de los cuales dos de estos representarían la principal competencia en el proyecto.

Para validar la propuesta en mención, se realizó una investigación previa de campo, donde se podrá analizar la problemática de las playas tumbesinas, en la que se observaron evidentes problemas como:

La insuficiente inversión local y privada para la industria turística, esto ha provocado el bajo nivel de exigencia en la infraestructura para un mayor desarrollo turístico de la zona, así como la escasa promoción y difusión de las actividades turísticas que en consecuencia han puesto a Tumbes como una ciudad de paso de Piura a Ecuador.

El desinterés social ha incitado a que la producción turística en la población no tenga un crecimiento adecuado, dándole prioridad a las actividades económicas como el comercio, los servicios, la pesca y la agricultura; siendo esta última la principal, entre otras. Todas estas actividades se encuentran distribuidas heterogéneamente en sus tres provincias; de las cuales nos hemos centrado en la Provincia de Contralmirante Villar que es conocida por su actividad petrolera, actividad acuícola y de turismo basado en sus playas.

La Región de Tumbes cuenta con diversas reservas naturales, no todas son usadas adecuadamente, por lo que su desempeño económico no ha logrado las expectativas quedando como la octava economía del país sin un crecimiento sostenible a pesar que se dedica a la exportación y a la industria energética.

Así también, la falta de inversión en infraestructura pública, como la creación de colegios, hospitales tipo III, terminales interprovinciales, mercados mayoristas, centros culturales, etc. a nivel regional y hospitales materno-infantil, parques zonales y terminales interurbanos a nivel provincial. Se convierten en un limitante para su desarrollo.

Tomando en cuenta estos problemas, los cuales están a la vista de todos; podemos destacar que el mayor de ellos es la insuficiente inversión local y el desinterés social, que como consecuencia ha frenado el desarrollo de la industria turística al

tener un conocimiento limitado de los recursos y alternativos con los que cuenta la comunidad.

Con la puesta en marcha del proyecto se busca generar un cambio en la manera que se vienen utilizando los recursos naturales presentes en la zona, principalmente de las playas, siempre respetando el entorno natural y social de la Provincia de Contralmirante Villar, de esta manera ser parte de un proyecto a futuro que fomente el aumento de la inversión público – privada, ofreciendo establecimientos con mejor infraestructura para el desarrollo de las actividades turísticas del lugar.

4. Objetivos

4.1 Objetivo principal

- Proponer y desarrollar el proyecto arquitectónico integral de Hotel Resort de 4 estrellas que permita satisfacer las necesidades del turista nacional e internacional, tanto en hospedaje como recreación y ocio.

4.2 Objetivos específicos

1. Estudiar el contexto para determinar los condicionantes que tendrán influencia en el proyecto.
2. Analizar las actividades y el usuario para determinar los componentes del proyecto arquitectónico y cuantificar los requerimientos espaciales que permitan el confort al usuario mediante una programación arquitectónica.
3. Investigar tecnologías y materiales apropiadas que permitan la sostenibilidad al proyecto.
4. Crear un proyecto arquitectónico que se integre al contexto y que cumpla con la normatividad sin generar impactos negativos.

5. Alcances y limitaciones

5.1 Alcances

Nuestro proyecto tiene los siguientes alcances como elaborar un expediente con la presentación de los resultados de la realidad problemática que se están desarrollando actualmente en el turismo de Tumbes y sus problemas en el campo de la infraestructura, a partir de ello elaborar un proyecto integrando el paisaje que nos permita satisfacer las necesidades en un plazo determinado.

Por lo tanto, la tesis alcanzo un nivel de desarrollo de proyecto; plantas, cortes y elevaciones, en distintas escalas, visualización en 3d y animación arquitectónica.

También se logró el perfeccionamiento de espacios interiores con calidad arquitectónica y funcional, que revistan las expectativas y exigencias de los usuarios.

La información que se necesitó estuvo sujeta a los dispositivos municipales y a los institutos y centros correspondientes a cada tipo de información, referidos a los antecedentes históricos, reglamento y datos climatológicos de la zona de estudio.

5.2 Limitaciones

En cuanto a las limitaciones se considera que la falta de inversión y planificación turística por parte del gobierno es uno de los principales problemas que se tiene, tanto como el poco tiempo para la recopilación de información debido a la distancia y que los archivos de las entidades competentes no disponen de un control y estructuración adecuada.

6. Marco teórico

6.1 Antecedentes

En este apartado se analizaron algunos hoteles existentes de la misma categoría, para enlistar sus características de organización arquitectónica y tomarlo como referencia, para luego diseñar nuestro hotel Resort de playa cuatro estrellas en Zorritos.

6.1.1 Referentes nacionales

6.1.1.1. LA POSADA DE TUMPIS (TUMBES)

UBICACIÓN:



La Posada se encuentra en primera fila playera a 13 km al sur de Zorritos, en el km 207.5 de la Panamericana Norte.



Fuente: Google (Zorritos, Tumbes 2008)

Este Hotel tiene como encargados a Pablo y Sandra empresario y gerente comercial respectivamente. Quisieron lograr un ambiente de tranquilidad alejados en las playas del Norte. Logrando su objetivo, se califica como el mejor Hotel respecto a reseñas del usuario.

Esta posada se caracteriza por el buen servicio de personal, infraestructura en buen estado y cercanía a la playa, en todos sus comentarios se expresa la buena sensación del lugar tranquilidad y relax que sus dueños quisieron plasmar y lo lograron. Respecto al ámbito arquitectónico se puede apreciar que son materiales nobles en combinación con los materiales del lugar, tiene un aspecto rústico y en cuanto a la distribución es la adecuada, ya que tiene una muy buena ventilación, mas no llega a considerar los aspectos ambientales que necesita la zona.

6.1.1.2. El Hotel Royal Decameron Punta Sal Beach Resort, Spa & Convention Center (Tumbes)

Ubicación:



Está ubicado en Punta Sal en el kilómetro 1190 de la Carretera Panamericana Norte, cerca de la frontera sur de Ecuador, distrito de Zorritos.



Fuente: Google (Punta Sal, Tumbes 2012)

Este Hotel forma parte del portafolio de la **Terranum Hotels**, unidad de negocio del **Grupo Terranum** que desarrolla, adquiere y opera hoteles en mercados estratégicos de América Latina. Brindando un servicio único y diferente al usualmente visto en el Perú. Esta edificación estuvo a cargo de AIA-EDIFICACIONES.

Este Hotel brinda una nueva experiencia para la parte norte del país, ya que es una cadena internacional ofrece nuevos servicios muy bien aceptados por los usuarios internacionales y nacionales que se hospedan en este. En el ámbito arquitectónico no queda más que decir que al ser una inversión internacional cuenta con la mejor tecnología de construcción y de todas las consideraciones ambientales, a nuestro criterio es una buena edificación ya que considerada muchos aspectos en la construcción que no tienen los otros hoteles.

Características del hotel:

Hotel con sistema todo incluido. El proyecto ha logrado aprovechar la gran diversidad biológica de su ubicación, en donde el agua de la corriente de Humboldt por lo general no tiene influencia directa y las condiciones micro climáticas que

presenta durante todas las estaciones del año son de tipo tropical, con cielo despejado, sol radiante, temperaturas cálidas del aire y del mar.

Datos Generales:

Ubicación	Km. 1190 de la Panamericana Norte, Zorritos. Tumbes. Perú
Área total del terreno	270,000.00 m ²
Área construida	30,000.00 m ²
Área libre	240,000.00 m ²

Tabla 1. Áreas de ubicación

Alojamiento:

Tipos	Cantidad
Habitaciones superior twin	42
Habitaciones estándar	259
Búngalos	12
Total	313

Tabla 2. Tipos de habitaciones

Tarifas en temporada alta:

Tipo de habitación	Entre semana	Fin de semana (Vie-sab)
Simple	\$280	\$280
Doble	\$169	\$169
Triple	\$169	\$169
Cuádruple	\$156	\$156
Niño	\$70	\$70
Búngalos		
Simple	\$275	\$291
Doble	\$180	\$193
Niño	\$75	\$93

Tabla 3. Tarifas en temporada

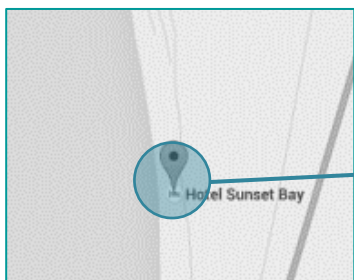
Servicios e instalaciones:

	Instalaciones	Características
3 Restaurantes	Buffet Principal	Restaurante Blue Marlín (Desayuno y cenas temáticas)
	Dos restaurantes a la carta	Restaurantes Cevichería (Especialidad: comida peruana) - Restaurante Oliva Limón (Especialidad: Comida mediterránea).
	Snack	Restaurante Blue Marlín - Restaurante Oliva Limón.
5 Bares fijos	Lobby Bar	
	Bar del Sol	Ubicado en la Piscina
	Discoteca	
	Restaurante Oliva Limón	
	Restaurante La Cevichería	
2 Bares fijos	Centro de Convenciones	
	Restaurante Blue Marlín	
Otros Servicios	Salón de Convenciones	Capacidad 500 personas
	Boutique	
	Spa	
	Gimnasio	
	2 Canchas de Tenis	
	Piscina para adultos y niños	Al aire libre durante todo el año
	Playa de estacionamiento	
	Lavandería	

Tabla 4. Servicios e instalaciones

6.1.1.3. SUNSET BAY DE COLÁN (PIURA)

UBICACIÓN:



Está ubicado en Playa La Esmeralda de Colán KM 72 P.N-Paita.



Fuente: Google (Colán, Tumbes 2009)

Resort privado se encuentra en una de las playas más bellas de Piura, con un ambiente que transmite relajación y bienestar para los usuarios. Usando una arquitectura no invasiva que se compenetra adecuadamente a la playa. Este Resort se caracteriza por brindar nuevas experiencias, se considera el mejor de la zona de Colán, está en la misma categoría que el hotel Royal Decamerón, podría ser su directa competencia, ya que cuenta con los mismos o más servicios.

Datos Generales:

Ubicación	La Esmeralda de Colán KM 72 P.N-Paita.
Área total del terreno	34,136.00 m ²
Área construida	19,508.00 m ²
Área libre	14,628.00 m ²

Tabla 5. Área de ubicación

Tipos de habitaciones	Cantidad
Superior Ocean	30
Superior Garden	74
Suite Balcony	8

Suite Solárium	8	Alojamiento:
Total	120	

Tabla 6. Tipos de habitación

Tarifas en temporada alta:

Tipo de habitación	costo
Superior Ocean	\$480
Superior Garden	\$540
Suite Balcony	\$580
Suite Solárium	\$630
Suite Plunge Pool	\$750

Tabla 7. Tipo de habitación

Servicios e instalaciones:

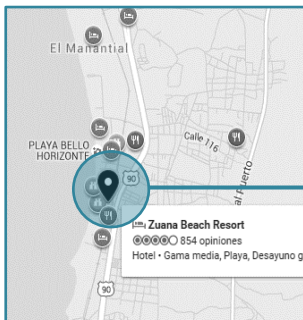
Instalaciones		Características
2 Restaurantes	Restaurante	Desayuno buffet, Cocina Peruana y mediterránea y cena a la carta
	La Trattoria	Pizzas, pastas y helados
2 Bares	Bar Zarcillo	Pisco
	Bar Lounge	Bar lounge y piqueos
Otros Servicios	Business Center	Tres computadores e impresora 24 horas
	Sala de Convenciones	capacidad 500 personas
	Spa	Cabañas VIP, Circuito acuático
	Gimnasio	
	Piscina para adultos y niños	Dos piscinas temperadas durante todo el año.
	Kid's Club	
	Playa de estacionamiento	
	Lavandería	

Tabla 8. Servicios e instalaciones

6.1.2 Referentes internacionales

6.1.2.1. Zuana Beach Resort - Colombia

UBICACIÓN:



Departamento de
Magdalena -
Distrito de Santa
Marta – Colombia.



Fuente: Google (Santa Martha, Colombia 2010)

Con una imponente infraestructura y estilo moderno, es considerado un hotel insignia en la ciudad de Santa Marta y en el Caribe Colombiano, su ubicación es privilegiada, no solo por estar cerca de lugares que brindan oportunidades de diversión, compras y atracciones turísticas, sino por el hecho de estar sobre el mar y la playa. En este espacio, donde confluyen naturaleza, historia, cultura y comercio, se creó un ambiente muy tropical. Pertenece a la Cadena Hotelera CB Hoteles y Resorts, quienes contrataron al Arquitectónico Billy Goebertus para el diseño de este.

Este hotel cuenta con una buena infraestructura y cercanía inmediata a la playa, debido a su ubicación sobre el corredor hotelero más exclusivo de la región, es un Resort de lujo con Spa y Centro de Convenciones capaz de llegar a albergar a más de 600 personas por evento.

Datos Generales:

Ubicación	Departamento de Magdalena - Distrito de Santa Marta – Colombia.
Área total del terreno	25.00 Ha.
Área construida	300,000.00 m2
Área libre	

Tabla 9. Área del terreno

Alojamiento:

Torres de departamentos	Cantidad
Torre 1 – Habitaciones Estándar	182
Torre 2 – Habitaciones Suite	78
Torre 3 - Pent-house	70
Total	320

Tabla 10. Alojamiento

Tarifas en Temporada alta: Costo por 5 días y 4 noches.

Tipo de departamento	costo
1 dormitorio	\$372
2 dormitorio	\$482
3 dormitorio	\$595
4 dormitorio	\$669
5 dormitorios	\$744

Tabla 11. Tarifas

Servicios e instalaciones:

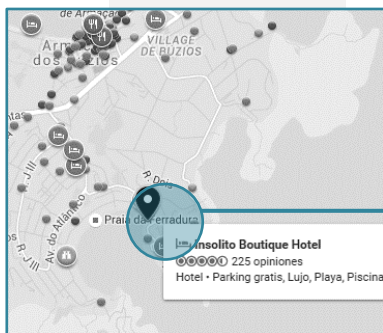
Instalaciones		Características
Restaurantes	Zu Bolera	4 pistas automáticas para adultos y 2 para niños, videojuegos, juegos de mesa y una carta de comidas rápidas para usted y su familia.
	Restaurante Nenguaje	Es el principal restaurante del Hotel donde encontrará una variada oferta de platos típicos del Caribe y de la cocina internacional.
	Bahía Sur	Comida oriental
Discoteca	SkyBar Zituma	Ambiente inigualable para disfrutar de un buen vino o su bebida favorita acompañado con amigos o su familia. Música en vivo de jueves a sábado.
Otros Servicios	Instalaciones para Deportes	Tenis, Ping pong, Dardos, Piragüismo,
	Instalaciones para deportes acuáticos – Acuático Infantil	windsurf, submarinismo, Snorkel, Aquafitness
	Spa al aire libre	con agua de mar a 37°
	Gimnasio	140m ² , con vista a la laguna
	Tiendas Suvenires	Se ofrecen productos para playa
	Teen pub	Juegos electrónicos y ping pong
	Rincón Mini club	Juegos para niños pequeños
	Playa temperada	playa bajo la pirámide con agua de mar temperada

	Peluquería	
	Gimnasio	Máquinas
	Laguna navegable	Con 6.000 piscinas familiares, zonas de deportes acuáticos
	Piscina interior (6)	todo el año
	Tobogán	Con 100m. de largo y chorros de agua
	Playa de estacionamiento	

Tabla 12. Instalaciones

6.1.2.1 INSOLITO BOUTIQUE HOTEL – BRASIL

UBICACIÓN:



Está ubicado Búzios- Estado de Río de Janeiro – Brasil.



Fuente: Google (Rio de Janeiro, Brasil 2011)

Usando típicos materiales brasileños, como la madera y la piedra portuguesa, las cuales prevalecen en el Insólito, haciendo con la flora local y el océano atlántico, una vista maravillosa del lugar que puede ser utilizado por los huéspedes aficionados para hacer todo tipo de actividades acuáticas. El propietario del lugar Emmanuelle de Clermont Tonnerre para transformar su hogar en un hotel boutique, contrato al arquitecto brasileño Octavio Raja Gabaglia. A dos horas del centro de la ciudad ubicado en una ladera rocosa, con impresionantes vistas de la playa

integrada perfectamente en su entorno natural, se podría considerar como su principal atractivo arquitectónico, es uno de los hoteles más hermosos de Búzios.

Datos generales:

Ubicación	INSOLITO BOUTIQUE HOTEL – BRASIL
Área total del terreno	144,642.00 m ²
Área construida	58,635.00 m ²
Área libre	86,007.00 m ²

Tabla 13. Área del terreno

Alojamiento y tarifas:

Tipo de Alojamiento	costo
Pool Villa de un dormitorio	\$730
Tres dormitorios Piscina Villa	\$2,900

Tabla 14. Alojamiento

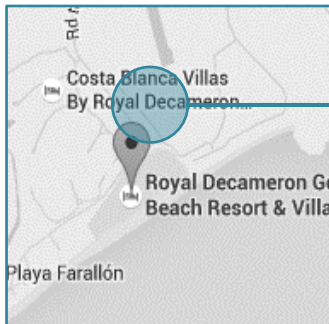
Servicios e instalaciones:

Instalaciones		Características
Comedor	Comedor Insolitohotel	Cocina de Asia Oriental
	El Warung	Cocina indonesia y balinesa tradicional.
Spa	Dalila	Villas de spa de lujo
Otros Servicios	Galería	Artesanías del archipiélago y antigüedades.
	Insolitohotel Cabaña	Plataforma al lado acantilado, con vistas espectaculares.
	Spa	Circuito acuático
	Gimnasio	Totalmente equipado y Yoga al aire libre
	Piscina	
	Biblioteca	
	Clínica	

Tabla 15. Tarifas

6.1.2.3. ROYAL DECAMERON – PANAMA

UBICACIÓN:



Está ubicado en Rio Hato - Farallón (Playa Blanca)- Provincia de Coclé- Panamá.



Fuente: Google (Rio Hato- Panamá 2010)

El hotel está ubicado en la zona privilegiada de Playa Blanca, un lugar único por su singular clima que ofrece más días soleados durante el año que el resto de Panamá. Este fabuloso resort de playa ofrece algunas de las más completas instalaciones hoteleras y servicios en Panamá y es uno de los complejos turísticos más visitados de Centroamérica.

Su construcción fue encargada a la empresa AIA – EDIFICACIONES.

El hotel se sitúa en la costa Pacífica, cerca de numerosas atracciones turísticas, tiene una buena infraestructura, no solo cuenta con las habitaciones tradicionales, además tiene villas ubicadas en los campos de golf, ofrece diversos tipos de servicios complementarios al turista.

El Royal Decameron Golf - Beach Resort - Villas Panamá, ofrece los servicios de sus Centros de Convenciones (Las Esclusas y las Islas), con capacidad para atender hasta 1,000 personas en dos (2) estructuras independientes con el insuperable sistema. Se tiene a su disposición nuestros servicios de la más alta calidad y eficiencia para satisfacer cualquier necesidad en la realización de sus eventos, con una tarifa fija de hotel que incluye comidas, bebidas, snacks y animación sin límite.

Instalaciones		Características
3 Restaurantes	Restaurante El Canal:	Este restaurante presenta deliciosos menús de mariscos a la carta en un área cerrada con aires acondicionados para su confort.
	Restaurante Café Med	De especialidades mediterráneas ofrece cenas a la carta cada noche al lado de la playa, con música en vivo seis días a la semana.
	Restaurantes Buffet - Atlantis y Pacífico:	Ofrecen desayunos, almuerzos y cenas con una selección de opciones para deleitarse, tan variada como su imaginación.
8 Bares fijos	Bar La Murga	
	Bar Las Molas	Ubicado en la Piscina
	Bar Las Marías	
	Bar El Cayuco	
	Bar La Marina	
	Bar Nega Nega	
	Bar Las Congas	
	Bar Tree Top	
2 Bares fijos	Centro de Convenciones	
	Restaurante Blue Marlin	
Otros Servicios	Salón de Convenciones	Capacidad 800 personas
	Boutique	
	Spa	
	Gimnasio	
	2 Canchas de Tenis	
	Piscina para adultos y niños	Al aire libre durante todo el año

	Deportes	Deportes acuáticos no motorizados (Windsurf, kayak, botes de pedal, snorkeling, y veleros). Clases de buceo introductoria en la piscina Toallas de playa en el Centro de Actividades.
	Playa de estacionamiento	
	Lavandería	

Datos Generales:

Ubicación	Avenida principal Farallón, Km.115, Carretera Interamericana. Farallón, Río Hato - Panamá
Área total del terreno	120,000.00 m ²
Área construida	45,000.00 m ²
Área libre	75,000.00 m ²

Tabla 16. Áreas de ubicación

Alojamiento:

Tipos	Cantidad
Vista al Jardín	142
Vista al Mar	432
Frente al mar	92
Superior	186
Total	852

Tabla 17. Tipos de habitaciones

Servicios e instalaciones:

Tabla 18. Servicios e instalaciones

6.2 Base teórica

6.2.1 Arquitectura Vernácula

Los arquitectos se interesaron en llevar el término vernácula a la teoría de la Alta Arquitectura en el primer cuarto del siglo 20. Adolf Loos, Frank Lloyd Wright, y Le Corbusier elogiaron la arquitectura vernácula.

La arquitectura vernácula es aquella que se constituye como la tradición regional más auténtica. Esta arquitectura nació entre los pueblos autóctonos de cada región, como una respuesta a sus necesidades de hábitat.

Frank Lloyd Wright describe la arquitectura vernácula como "edificio folclórico creciendo en respuesta a las necesidades reales, ajustado al entorno por personas que conocían mejor que nadie lo que encaja y con un sentimiento patrio" que sugiere que es una forma primitiva de diseño. Muchos arquitectos modernos han estudiado edificios vernáculos y dicen haberse inspirado en ellos, incluyendo los aspectos de la arquitectura vernácula en sus diseños. Burga J; (2009).

Características generales de la arquitectura vernácula:

1. Es testimonio de la cultura popular en donde el uso de materiales y sistemas constructivos son producto de una buena adaptación al medio.
2. Se busca la creación de micro-climas para provocar lugares confortables, incidir en la temperatura, la iluminación, los niveles de humedad, etc. son las formas más básicas en que la arquitectura vernácula hace válidos los conocimientos adquiridos en la antigüedad y evolucionado con el tiempo también del patrimonio histórico y cultural de toda sociedad.
3. Es presentada de principio como una arquitectura que se basa en el conocimiento empírico evolucionado de generación en generación, resultando en una tradición constructiva, reproducida y conservada viva por las nuevas generaciones.
4. Sus particularidades estéticas y estructurales difieren entre un lugar y otro entre una cultura y otra, sin embargo, sus esenciales características parten de la misma raíz.
5. Responde a una protección acorde al clima local y contiene materiales según los recursos existentes en el entorno.

6.2.2 Arquitectura Sustentable

La arquitectura sustentable, también denominada arquitectura sostenible, arquitectura verde, eco-arquitectura y arquitectura ambientalmente consciente, es un modo de concebir el diseño arquitectónico de manera sostenible, buscando optimizar recursos naturales y sistemas de la edificación de tal modo que minimicen el impacto ambiental de los edificios sobre el medio ambiente y sus habitantes.

La idea de sostenibilidad se relaciona con conceptos éticos, estéticos y tiene un profundo impacto en la orientación de los modelos de desarrollo, tecnología, organización para la producción y en el quehacer social y productivo cotidiano. El desarrollo turístico sostenible aspira evitar percances que puedan cuestionar los fundamentos del desarrollo en sí mismo.

“Una arquitectura Sostenible es aquella que garantiza el máximo nivel de bienestar y desarrollo de los ciudadanos y que posibilite igualmente el mayor grado de bienestar y desarrollo de las generaciones venideras, y su máxima integración en los ciclos vitales de la Naturaleza.” Luis de Garrido, (2009).

Luego de esta citación que es importante, ya que es la base teórica que hemos tomado en consideración para nuestro proyecto, se explicó cuál es el punto de vista que se tiene en cuenta para el diseño del Resort 4 estrellas en Tumbes, lo que queremos plasmar es una arquitectura que no genere un impacto negativo a su entorno inmediato, una arquitectura imponente, innovadora, con identidad que rescate los conceptos tradicionales de la región así también brindando calidad y servicio al usuario.

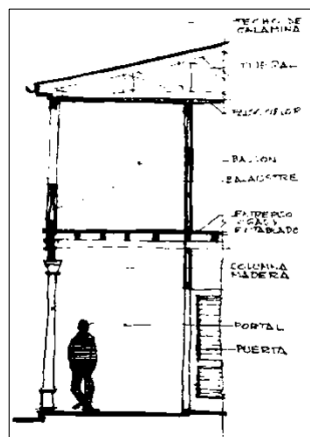


Figura 1 – sostenibilidad Fuente: Arquitectura Vernácula peruana un análisis tipológico, CAPECO.

En esencia la **sostenibilidad** es tratar de garantizar una mejor calidad de vida para la población actual y futura, y esta primicia surge del concepto citado en el informe de **Brundtland**.

A su vez de este concepto, surgen dos ideas importantes que son la clave para obtener un desarrollo sostenible:

“El desarrollo tiene una dimensión económica, social y medioambiental. El desarrollo sólo será sostenible si se logra el equilibrio entre los distintos factores que influyen en la calidad de vida.” “La generación actual tiene la obligación, frente a las generaciones futuras, de dejar suficientes recursos sociales, medioambientales y económicos para que nuestros sucesores puedan disfrutar al menos del mismo grado de bienestar que nosotros.” Ana Yabar Sterling, (2005)

En la presente propuesta aplicaremos los principios del desarrollo sostenible, tanto para el turismo y para la propuesta arquitectónica.

Turismo Sostenible

En la **Cumbre Mundial sobre Desarrollo Sostenible**, se especificaron cuáles son los tres componentes principales o los pilares para que exista desarrollo sostenible y estos son; **social, ambiental y económico** los mismos que también serán tomados en cuenta para el desarrollo de un **turismo sostenible**, ya que se necesita de la interacción de los tres para lograr un perfecto equilibrio; el tratamiento de estos puntos se detalla a continuación:

Económico: un turismo sostenible debe ser rentable para que sea viable en el tiempo. Actualmente los empresarios buscan la viabilidad para sus negocios.

Social: un Turismo sostenible debe ayudar a reforzar valores de relación, intercambio de experiencias, enriquecimiento tanto de los visitantes como de los habitantes del lugar. Así mismo debe ayudar a generar puestos de trabajo para la población.

Ambiental: Un turismo sostenible tiene que colaborar en la protección y conservación e integración con el medio ambiente.

Arquitectura Sostenible: Tal como hemos visto, la sostenibilidad engloba todos los recursos necesarios para el desarrollo de la actividad humana. Así, “Para el arquitecto, la sostenibilidad es un concepto complejo. Gran parte del proyecto sostenible tiene que ver con la reducción del calentamiento global mediante el ahorro energético y el uso de técnicas - **como el análisis del ciclo de vida** – con el objetivo de mantener el equilibrio entre el capital inicial invertido y el valor de los activos fijos al largo plazo. Sin embargo, proyectar de forma sostenible también significa **crear espacios saludables, viables económicamente y sensibles a las necesidades sociales**. Supone respetar los sistemas naturales y aprender de los procesos ecológicos.” Brian Edwards, (2008).

En la presente propuesta, aplicaremos los conceptos de la arquitectura sostenible, satisfaciendo las necesidades del turista sin comprometer la integridad cultural, los procesos y la diversidad ecológica de todos los sistemas que soportan la vida.

6.2.3 Arquitectura Mediterránea

El estilo mediterráneo tiene por objetivo principal permitir que el sol inunde todos los espacios de la vivienda. La claridad en los ambientes es el factor principal a la hora de decorar con estilo mediterráneo.

Se trata de una decoración relajada y cálida que trasmite un poco el estilo de las vacaciones y del tiempo libre. Es un estilo muy usado en casas de campo y casas de playa. El empleo de técnicas constructivas sencillas, las contraventanas caladas, las celosías, los suelos rústicos, de terracota, madera, techos con vigas a la vista, patios interiores llenos de plantas, y azulejos o mosaicos, sobresalen en este tipo de estilo. En cuanto al color, el blanco es el protagonista por excelencia del estilo mediterráneo. Está presente en las fachadas de sus casas, en las paredes interiores. Pero puede alternarse con tonos aguamarina, ocre o verde oliva. La decoración no es sobrecargada. Las paredes pueden ser lisas, o rústicas es así que hemos tomado en consideración este estilo ya que cumple con los requisitos que queremos plasmar en nuestro proyecto.



Fuente: Arkigrafico come

Figura2- Arquitectura Paisajística

6.2.4 Arquitectura Paisajista

Hacia una definición conceptual, Hubbar y Kimball la definen como bella arte, cuya *“función más importante es la de crear y preservar la belleza en torno a las moradas*

del hombre y en los paisajes naturales más extensos del país; también mira de fomentar la comodidad, proximidad y bienestar de la población urbana, que padece de una accesibilidad insuficiente al paisaje rural y que necesita con urgencia compensar la vida apresurada de los días de trabajo con la relajación y tranquilidad que proporcionan la belleza y suavidad de las vistas y murmullo que la naturaleza, auxiliada por el arte del paisaje, puede suministrar con prodigalidad” McMillan H. V. Hubbar – Theodora Kimball, (1917).

Así mismo para realizar el diseño de nuestro hotel tomaremos en consideración la actividad principal del diseño del paisaje, esto se refiere principalmente a la selección de los componentes, materiales y especies vegetales en función de un diseño y su combinación para resolver problemas, que afectan el terreno de emplazamiento.

También, es importante mencionar que dentro los elementos más importantes del diseño del paisaje encontramos: el agua, *“este elemento es unión del pavimento y la jardinería, es una circunstancia y una cualidad de los espacios de un proyecto. Por sí solo es un componente esencial de la naturaleza y la arquitectura del paisaje.”* Michael Laurie, (1962).

Por esta razón en nuestro proyecto, el agua tendrá un carácter importante como elemento ordenador; y en conjunto con las prácticas paisajistas nos ayudarán a enriquecer los espacios motivados en la naturaleza y la ecología creando entornos esenciales para la moralidad, la salud y la felicidad de los usuarios.

6.3 Base conceptual

6.3.1. Conceptos y definiciones

Hotel: Es un edificio planificado y acondicionado para otorgar servicio de alojamiento a las personas y que permite a los visitantes sus desplazamientos

Resort: Un resort es un hotel que cuenta con servicios de ocio y diversas instalaciones para el descanso y el disfrute del huésped. Esto quiere decir que, además de las habitaciones, el comedor y otros espacios que suelen tener la mayoría de los establecimientos hoteleros, un resort dispone de prestaciones adicionales.

Turismo Sostenible: El turismo sostenible es una industria comprometida a hacer un bajo impacto sobre el medio ambiente y cultura local, al tiempo que contribuye a generar ingresos y empleo para la población local.

Eje Costero: La definición de zona costera varía según el contexto en que se utiliza; para la OCDE la definición de la zona costera parte de reconocer que el término

"costero" refiere la relación mutua tierra-mar, que se extiende a lo largo de dos ejes: uno paralelo a la orilla denominado "eje litoral", y otro perpendicular a la orilla denominado "eje tierra-altamar"; en función de lo anterior, los límites de la zona costera dependerán de los objetivos considerados.

La Comisión Norteamericana de Ciencias, Ingeniería y recursos Marinos la conceptualiza como "un área sin límites bien establecidos, localizada entre el mar abierto y la superficie terrestre.

Construcción sostenible: Constituye una manera de satisfacer las necesidades de vivienda e infraestructura del presente sin comprometer la capacidad de generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades en tiempos venideros. Lo anterior refleja, en pocas palabras, la definición del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) de la construcción sustentable como "una manera de la industria de la construcción de actuar hacia el logro del desarrollo sostenible, tomando en cuenta aspectos medio ambientales, socioeconómicos y culturales.

Sostenibilidad: es la existencia de condiciones económicas, ecológicas, sociales y políticas que determinen su funcionamiento de forma armónica a lo largo del tiempo y del espacio.

Arquitectura sostenible: La arquitectura sustentable, también denominada arquitectura sostenible, arquitectura verde, eco-arquitectura y arquitectura ambientalmente consciente, es un modo de concebir el diseño arquitectónico de manera sostenible buscando optimizar recursos naturales y sistemas de la edificación de tal modo que minimicen el impacto ambiental de los edificios sobre el medio ambiente y sus habitantes.

Borde Marino: Generalmente se emplea el término de borde marino para denominar la costa que es la franja de unión de tierras emergidas con las sumergidas ya sean de un continente o de una isla, también para designar costas lacustres o fluviales.

Playa: Playa es un concepto que proviene del latín tardío *plagia* y que hace referencia a la ribera del mar, un río u otro curso de agua de importantes dimensiones. El término se utiliza, por extensión, para nombrar a las ciudades balnearias, generalmente en un contexto relacionado con las vacaciones que se llevan a cabo con el plan de disfrutar del mar y el sol.

Portales: Es el zaguán o la primera pieza de la casa, que presenta la puerta principal y que permite acceder al resto de los salones.

Filigrana: Cosa delicada y pulida, trabajada con mucho cuidado y habilidad.

Monocorde: Monótono, sin variaciones.

Oasis: Es un paraje de un desierto en el cual se pueden encontrar agua y vegetación. Suelen constituir porciones más o menos extensas de terrenos fertilizados por una fuente de agua en medio de los arenales.

Brundtland: Es un informe que enfrenta y contrasta la postura de desarrollo económico actual junto con el de sustentabilidad ambiental.

7. Metodología

7.1 Plan de investigación

Después de haber definido nuestro tema del trabajo de investigación, es posible plasmar una metodología a través de la cual podamos alcanzar los objetivos planteados, todo esto por medio de la adecuada aplicación de una metodología de trabajo.

Nos referimos como metodología de trabajo a una serie de etapas sistemáticas que nos presenta un marco de referencia sobre el cual se delimitará nuestro estudio. Dicho marco nos planteará técnicas y pasos a seguir, apropiados a nuestra temática.

El presente trabajo tiene dos enfoques cualitativo, investigación que se basa en la intuición el cual es la recolección de datos de diferentes aspectos, que es de naturaleza flexible, evolucionaria y recursiva, que nos lleva a un estudio de pequeña escala en el lugar; cuantitativo, el cual es un procedimiento de decisión que pretende decir, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas probar la investigación cualitativa, en este caso de utilizo las herramientas de campo que son las estadísticas para probar si nuestro planteamiento es el correcto.

7.2. Modalidad básica de investigación

Se han utilizado dos modalidades de investigación para la realización del trabajo, la cuales son:

Investigación de campo, la cual nos llevó a visitar la zona para obtener una información no distorsionada para el desarrollo del trabajo.

1. Reconocimiento del lugar, mediante visita al terreno y toma de medidas.
2. Revisión de parámetros, Verificar las limitaciones del proyecto.
3. Planteamiento de zonificación y programación tentativa.
4. Toma de partido, Forma arquitectónica no invasiva.
5. Desarrollo Anteproyecto.

6. Proyecto.

Investigación Documental-Bibliográfica, la cual nos llevó a profundizar diferentes teorías, conceptualizaciones basados en documentos informativos como: libros, revistas, periódicos, etc.

7.3. Tipo de investigación

Se utilizó el nivel de investigación No experimental para el desarrollo del trabajo. En esta etapa, la investigación de “tipo descriptivo” en la cual primero reconocemos el problema para poder describirlo, viendo la correlación entre el medio ambiente y la arquitectura planteada, además de estudios de desarrollo que determinarán los cambios que se producirán en el transcurso del tiempo. En esta segunda etapa la investigación de “tipo explicativo” en el cual aclaramos el origen del problema, mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto con un profundo análisis, el cual nos llevó al planteamiento del proyecto arquitectónico.

Capítulo II

8. Análisis del lugar – estudio de Playa Zorritos

8.1 Aspecto histórico cultural

8.1.1 Breve Reseña Histórica de Tumbes y Zorritos

Sobre el origen de la palabra Tumbes no existe un estudio definido y preciso; por ello nos limitaremos a exponer las opiniones más acertadas (Portal Tumbes.com, 2017).

Luis E. Valcárcel; nos explica que los españoles conocieron la ciudad de Tumbes como Tumpis; éste era el nombre con que se designaba al conjunto de pobladores ubicados en ese valle; o como Tumbos por la existencia de unos frutos que abundaba en la zona en esos tiempos.

Rómulo Cuneo Vidal, afirma que la palabra Tumbes tiene su origen en Tumpi o Tumbi, que era el nombre con que se conocía al bastón o cayado que usaban los curacas de Tumbes.

El Inca Garcilaso de la Vega en sus Comentarios Reales, nos indica que los españoles eran muy adictos a corromper vocablos y es muy posible que el origen de la palabra Tumbes sea el resultado de la deformación y modificación de las palabras Tumpis, Tumbes, Tumbi, etc. (Portal Tumbes.com, 2017).

Ricardo Pérez Saavedra, en su libro Importancia Histórica de Tumbes refiere que la palabra Tumbes tiene su origen en la palabra defectuosa toda vez que los Chasquis transmitieron la onomatopeya del ruido producido por el arcabuz de los españoles al disparar; y así, el primero transmitía Tum...pis, el siguiente lo modificaba en Tumpis y los siguientes en Tumbes (Portal Tumbes.com, 2017). La opinión más acertada sobre el origen del nombre de Tumbes se le atribuye a la historia de Quitombe, hijo de un cacique llamado Tumbi, quien se encargó de poblar y fundar la ciudad de Tumbes. Es una región poblada desde tiempos anteriores al imperio incaico por grandes grupos humanos dedicados a la agricultura, la caza y el comercio.

Uno de éstos fueron los Tumpis, considerados por las tradiciones como los más grandes navegantes de la costa peruana. Destacaron en el tallado de valvas de conchas de puntas, pata de burro (Concha lapas peruana) y otros moluscos.

Posteriormente, la zona estuvo incorporada al dominio del gran Chimú. Durante el incanato, y especialmente en el gobierno del inca Pachacútec, los cusqueños extendieron sus dominios hasta Tumbes.

Conchas de Mar. En la época del incanato Tumbes tuvo un rol muy importante en los destinos políticos del Tahuantinsuyo donde Pachacútec lo sometió a su dominio y después del año 1400, se dirigió a las islas puneñas y fue Huayno Cápac quien lo convirtió en un centro de operaciones desde donde salió con su ejército a dominar a los Puneños. Por esta razón el monarca dio mayor importancia a Tumbes y mandó a construir caminos, viviendas, palacios y templos.

En 1532 los primeros españoles llegaron al Perú a través del puerto la Leña al mando de Francisco Pizarro.

Tumbes es la primera ciudad en liberarse del yugo español, proclamando su independencia el 7 de enero de 1821. El espíritu combativo y patriota de los tumbesinos quedó claro, una vez más durante el conflicto de 1941 contra Ecuador. Tumbes fue elevado en 1942 a la categoría de departamento como reconocimiento a su apoyo a la victoria peruana frente a los ecuatorianos

8.2 Aspecto físico – Geográfico Zorritos

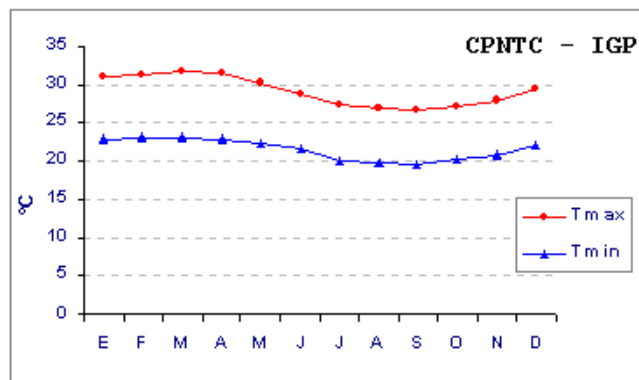
8.2.1 Ubicación

El departamento de Tumbes se encuentra localizado en la parte nor-occidental del país. Tumbes limita por el norte con Ecuador y el Océano Pacífico, por el este con Ecuador, por el sur con Piura y Ecuador y por el oeste con el océano Pacífico.

8.2.2 Clima

El clima de Tumbes es semi tropical con sol permanente casi todo el año, con una temperatura máxima de 30° C, mínima de 19° C y con un promedio anual de 24° C. Cuenta también con: Una superficie territorial de 4,669.20 km² incluyendo 12 km² de isla oceánica. Tiene tres provincias: Tumbes, Zarumilla y Contralmirante Villar.

Promedios multianuales de temperaturas máximas y mínimas



Fuente: Instituto Geofísico del Perú – Promedios multianuales de T° máx. /min.

8.2.2.1. Precipitaciones

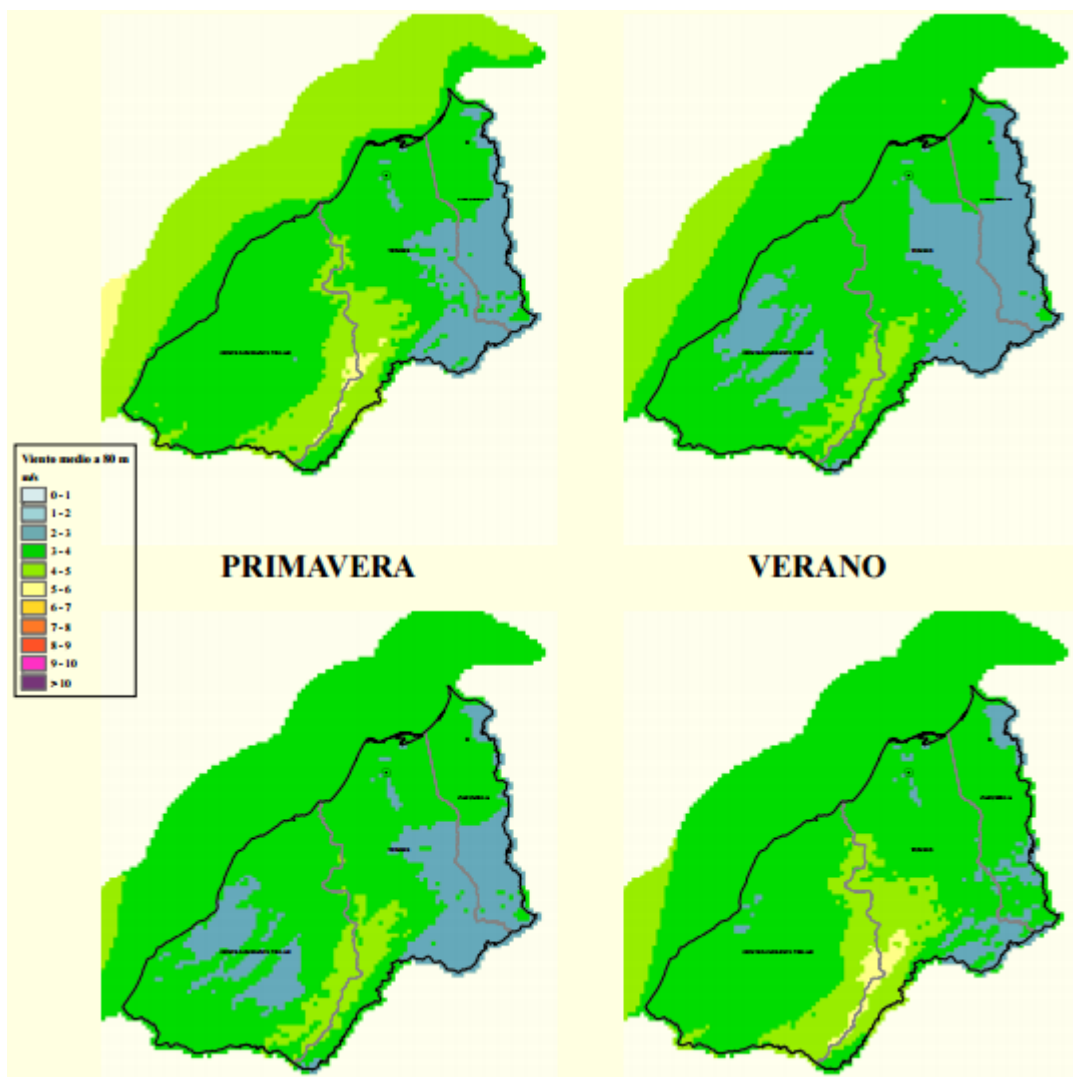
La precipitación anual en Tumbes oscila de 1210 a 1410.7 mm, con variaciones impredecibles por efecto de la corriente de El Niño y la migración nubosa hacia el sur del frente ecuatorial que ocasionan fuertes lluvias entre noviembre y marzo.

Los suelos son por lo general aluviales (fluvisoles), con predominancia de latosotes, podsoles rojos-amarillento y lateríticos castaños. La orografía es de colinas que raras veces superan los 500 msnm, con numerosas quebradas Zarumilla es la provincia más cálida, lluviosa y de mayor vegetación de la región de Tumbes. El río Zarumilla en el verano, aumenta de volumen pudiendo inundar los valles; en cambio en el invierno, con la disminución drástica de las lluvias, puede llegar a secarse. Minagri, (2017).

8.2.2.2 Vientos

El promedio de la velocidad del viento oscila de 12 km/h soplando de dirección norte.

Los vientos en Tumbes



8.2.3 Horas del sol

El horario de salida del sol o amanecer en Tumbes es a las 06:23:37 y el horario de puesta del sol u ocaso en Tumbes es a las 18:41:27. La duración del día en Tumbes es de 12:18 horas. Los crepúsculos que se presentan son los siguientes:

- Crepúsculo civil comienza a las 06:01:36 y termina a las 19:03:29
- Crepúsculo náutico en Tumbes comienza a las 05:35:49 y termina a las 19:29:16 horas.
- Crepúsculo astronómico en Tumbes comienza a las 05:09:52 y termina a las 19:55:13 horas.

Se llama crepúsculo a cierto intervalo antes de la salida o después de la puesta del Sol, durante el cual el cielo se presenta iluminado. El crepúsculo se produce porque la luz del Sol ilumina las capas altas de la atmósfera. La luz se difunde en todas direcciones por las moléculas del aire, llega al observador e ilumina todo su entorno. El Crepúsculo matutino: ocurre antes de la salida del Sol y se llama también amanecer, aurora, alba, dilúculo, orto o lubricán.

El Crepúsculo vespertino: ocurre tras la puesta del Sol, también llamada atardecer u ocaso.

Todas estas variaciones solares se están tomando en consideración para el desarrollo del proyecto como por ejemplo el crepúsculo civil, en este caso se toma en cuenta la hora 6:00 am para realizar las adecuadas protecciones solares en las habitaciones y la culminación del día a las 7:03 pm para la radiación solar que quedo en el ambiente y calentó el lugar y desequilibro el confort térmico del ambiente en cuestión.

8.2.4 Recursos naturales

8.2.4.1 Costa

Al sur este de la ciudad de Tumbes, se encuentra un Área Natural Protegida fronteriza con el Ecuador que conserva relictos de bosque tropical del Pacífico y hermosos paisajes propios del bosque seco ecuatorial, sumado a ello, pastizales naturales que aprovechados de manera sostenible representan una oportunidad económica a favor de las poblaciones locales. Esta área Natural Protegida es la Reserva Nacional de Tumbes, reconocida como tal el 11 de Julio del 2006 por D. S. N° 46-2006-AG, en el marco de la categorización de la Zona Reservada de Tumbes, luego de un amplio proceso participativo, abarca una superficie de 19 266.72 ha, su objetivo de creación es conservar la diversidad biológica y los recursos existentes promoviendo su uso racional y sostenible bajo planes de

manejo para beneficio de las poblaciones aledañas en favor de su desarrollo social y económico.

La Reserva Nacional de Tumbes, forma parte del Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas (SINANPE), siendo el Instituto Nacional de Recursos Naturales (INRENA) la autoridad competente para su conservación y gestión.

8.2.4.2 Lagos y lagunas

La laguna principal se ubica en el Santuario Nacional Los Manglares de Tumbes.

Laguna de Tumbes



8.2.4.3 Flora y fauna

La flora Tumbesina

La flora del departamento de Tumbes presenta mucha vegetación que llega a alcanzar las tres provincias del departamento, hasta la vertiente oriental de la cordillera de los distritos de Pampas de Hospital, Matapalo y Casitas.

La composición florística está caracterizada por árboles impresionantes y majestuosos como el “ceibo”(Ceiba trischistandra) y “prefino” (Cavanillesia platanifolia) especies arbóreas más conspicuas y dominantes pertenecientes a la familia Bombacaceae, así mismo destacan las especies forestales como el “barbasco blanco” (Piscidia carthaginensis), “pego pego” (Pisonia macracantha) “pasallo” (Eriotheca ruizzii), “polo polo”(Cochlospermum vitifolium), “guayacan” (Tabebuia chrysantha), Fernán Sánchez (Triplaris cumingiana), “huásimo” (Guazuma tomentosa) y “porotillo” (Eritrina smithiana). El grupo más numeroso de plantas lo constituyen las especies herbáceas conformada principalmente por especies forrajeras dentro de las cuales destaca y predomina el forraje conocido como “chilena” (Panicum maximun).

En esta espesa vegetación de Tumbes se encuentran hasta 15 especies de árboles, tales como el Guayacán, Palo de Vaca, Laurel, Bálsamo, Guachapelí,

madera negra, oreja de León, etc., a diferencia con el resto de los departamentos costeros.

En las cuencas de los ríos crecen: chilcas, carrizales y congonas apiñadas, todas estas peleándose un espacio importante en las orillas de los ríos (Portal de Tumbes, 2017).

El mangle que es un arbusto de la familia de los rizomas, es decir, que tiene un tallo subterráneo, sumergido en el fango limoso que los ríos llevan al mar y forman una malla tupida, que al morir y secarse, se vuelve dura y compacta ganando terreno al mar. En la sección crece también el gramalote, la grama salada, el pato de gallina, el maicillo, la campanilla, el jabonillo, el barbasquillo, el faiquillo, la pirca y el algarrobo, planta ésta que se encuentra en toda la región.

La sección del Chaparral corresponde, a las cuencas de los ríos Zarumilla y Tumbes es el monte espino propio de zona de vida tropical. En esta sección se ve al junco, vichayo, coral, overo y gran variedad de cactus entre los que sobresale el llamado Gigantón. En la zona del Chaparral crece también el bambú.

El ceibal, es la sección en donde predomina el ceibo que es un árbol con corteza verdosa, cuyas semillas están cubiertas por una gran cantidad de fibras que se utilizan para relleno de almohadas y cojines. Los ceibos que existen en la región no tienen los gigantescos tamaños que logran en otras partes del mundo, pero sí llegan a 15 metros o más de altura. Hay una variedad de tronco barrigón que es el *Bombax Septenatum*.

Los ceibos son plantas que pertenecen a la familia de las Bombacaceas que a su vez corresponden al orden de los Malvales, al cual pertenece el algodón. En esta zona del ceibal, también tenemos al guayacán, al palo de balsa, al calahua, al palo de vaca; así como campanillas, jabonillos, porotillo y papayillo.

El guayacán, es un árbol que proporciona la madera más dura conocida. La parte correspondiente al corazón es pardo y oliváceo, con vetas más oscuras, la albura es blanca amarillenta. Es difícil de trabajar, pero se logra con ella hermosos acabados. La madera es fuerte y muy pesada, contiene una resina del que se extrae el guayacol utilizado en medicina. El árbol llamado Palo Santo pertenece a la misma familia. En medios científicos se le conoce como Guayacán Africano, pero los naturales de América y Filipinas suelen confundir un árbol pequeño llamado Palo María y darle como nombre Palo Santo. En sección del ceibal también crece el Palo de Balsa que es otra bombacácea conocida entre los botánicos por el nombre de *Qchroma Lagopus*. El Palo de Vaca, así llamado porque su látex es de sabor dulzón

y agradable, que el estómago puede tolerar sólo en pequeñas cantidades, pero que al coagularse después de ingerida es devuelta mediante vómitos bajo la forma de pelotitas elásticas, ya que tienen la consistencia y las propiedades del jebe. La madera es blanca, dura, pesada y difícil de trabajar, pero en ebanistería da muebles finos de muy bonito acabado.

En la sección del ceibal también crece la trepadora jabonillo, las epífitas como la Salvagina, y las leguminosas como el porotillo.

La sección llamada de monte perennifolio o monte espino abarca la parte comprendida a partir del valle de Tumbes hasta la costa del departamento de Piura entre los 600 metros y 1.000 metros de altura sobre el nivel del mar. Las características son propias a las de una selva tropical húmeda.

Entre los árboles que crecen espontáneamente en esta sección tenemos al hualtaco y el charán. Entre el arbusto, crece el huairurillo, la sanguinaria y la escoba. Entre las hierbas, el nudillo, la grama y la papayilla.

La fauna tumbesina

La fauna Tumbesina está formada por especies de caza, tales como: venados, ardillas, tigrillos, monos, patos, perdices, pavos silvestres, golondrinas, loros, zorros, huanchacos, sajinos, culebras, iguanas, lagartos, lagartijas, etc.

También se puede decir que Tumbes es el único departamento del Perú que cuenta con una flora marina mezclada por el mangle y el jeli, cuya corteza es utilizada en la curtiembre. Tanto el mangle como el jeli en conjunto forman los famosos mangles.

La fauna del departamento de Tumbes es tan distinguida y variada, que muchos turistas suelen llevar consigo algún ejemplar.

Destacan entre los mamíferos: el “zorro cabeza de mate” (*Eira barbara*), “venado cola blanca” (*Odocoileus virginianus*), “cuchucho” (*Nasua nasua*), la ardilla nuca blanca, (*Sciurus stramineus*) y el “sajino” (*Tayassu tajacu*). Entre las serpientes destacan: “la boa costera” (*Boa constrictor ortonii*), la boa de tumbes (*Boa constrictor longicauda*) y la “macanche” (*Bothrops barnetti*). En aves predominan las poblaciones de los Psitácidos endémicos: “loro cabeza roja” (*Aratinga eritrogenys*), “perico macareño” (*Botrogeris pyrrhopterus*), “viviña” (*Forpus coelestis*) y la “lora negra” (*Pionus chalcopterus*). Destacando también el buitre real o cóndor de la Selva (*Sarcoramphus papa*) y los coloridos “trogón” (*Trogon melanurus*) y “jurupe” (*Momotus momota*). Entre los reptiles destacan el “pacaso” (*Iguana iguana*) y la “iguana de tierra” (*Callopistes flavipunctatus*).

Fauna en Peligro de Extinción. En el río Puyango-Tumbes, límite sur del área con el Ecuador podemos encontrar las últimas poblaciones mejor conservadas del cocodrilo americano (*Crocodylus acutus*) y la “nutria del noroeste” (*Lontra longicaudis annectens*) especies casi extintas en el Perú.

9.2.4.4 Playa

Zorritos. Es una playa de arena blanca y fina, con oleaje continuo, ideal para realizar paseos en moto acuática, además de practicar el surf y la pesca. Tiene todo lo necesario para que disfrutes de una estadía inolvidable.

9.2.4.5 Parques y reservas

El Santuario Nacional Los Manglares de Tumbes fue declarado como ANP en 1988 con el objetivo de proteger el bosque manglar, único del norte peruano, y ecosistemas con gran diversidad de especies de flora y fauna terrestre y acuática, sobre una superficie de 2 972 hectáreas. El Santuario fue reconocido como Sitio Ramsar en 1997 por ser refugio de paso de importantes aves migratorias y hábitat de aves acuáticas residentes. Además, como todo humedal, ofrece importantes servicios ambientales como el control de inundaciones, brinda un espacio propicio para la reproducción de especies, retención de nutrientes y sedimentos, promoción del ecoturismo, así como la calidad de sus aguas permiten ser utilizadas en la actividad langostinera (Sernanp, 2017).

Desarrollo social. Sus condiciones ambientales conforman un ambiente propicio para el desarrollo de una enorme riqueza hidrobiológica constituida mayormente por moluscos, crustáceos y peces. Gracias a ello, dentro de los objetivos del Santuario está el conservar y usar racionalmente estos recursos.

Como un ejemplo exitoso de ello, se tiene que el área natural protegida alberga a 291 pobladores formalmente constituidos en seis organizaciones comprometidos con la conservación y el manejo sostenible de moluscos, como la famosa concha negra, y crustáceos como el cangrejo rojo, ambos de gran valor comercial por ser especies bandera de la gastronomía de la región y de todo el Perú (Sernanp, 2017).

8.2.5 Fenómenos naturales

8.2.5.1 Corrientes marinas

Dentro de la Oceanografía, encontramos el estudio del área marítima frente a la costa del Perú, la cual presenta características particulares, originadas por la presencia de cinco corrientes, tales como: La corriente de Humboldt, La corriente Oceánica, la contracorriente del Perú, la corriente submarina o superficial del Perú y la Corriente del Niño. Esto origina la disminución de las temperaturas en

superficie y la elevación de la concentración de nutrientes en toda la columna de agua, es así, que las temperaturas superficiales del mar a lo largo de la costa peruana son usualmente frías, en comparación con otras áreas ubicadas entre las mismas latitudes.

Fenómenos naturales: Tsunamis

Los tsunamis o maremotos son una serie de ondas marinas de periodo largo, entre 15 a 40 minutos, que, al acercarse a la costa, la gran energía cinética que transportan se convierte en energía potencial las olas pueden alcanzar grandes alturas. El origen más frecuente de generación de tsunamis, son los sismos mayores de 7,5° en la escala de Richter, las explosiones volcánicas y los derrumbes submarinos.

Los tsunamis más destructivos que ocurrieron en el Perú hasta nuestros días, fueron tres. El primero del 28 de octubre de 1746, se generó frente a las costas del Callao alcanzando una altura de 7 m, es probablemente el tsunami más fuerte registrado a la fecha. El segundo del 13 de agosto de 1868 ocasionó grandes daños desde Trujillo (Perú) hasta Concepción (Chile). Finalmente, el último tsunami de carácter destructivo se presentó el 23 de junio del año 2001, frente a las costas de Camaná, destruyendo casi por completo el balneario de La Punta.

Afortunadamente, nuestro país cuenta con el Centro Nacional de Alerta de Tsunamis que coordina con el Sistema Internacional la emisión de alertas. Este centro se encuentra en la Dirección de Hidrografía y Navegación (D.H.N.) localizado en Chucuito-Callao.

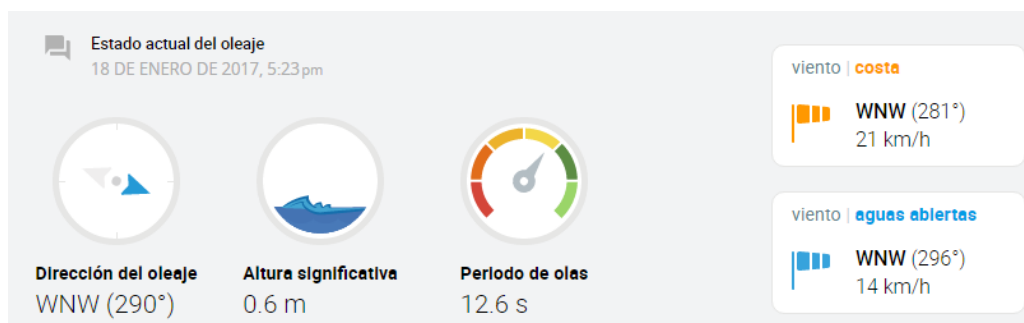
8.2.5.2 Plataforma continental

Se presenta un declive suave y termina a una profundidad de 200 metros en promedio. Por su poca profundidad está iluminada por los rayos solares y genera una zona propicia para la existencia de la vida; por ello esta zona submarina es muy importante desde el punto de vista biológico (criadero natural de muchas especies de algas, invertebrados y peces).

8.2.5.3 Olas y mareas

La dirección de oleaje en el caso de Lima es el siguiente:

Oleaje en Tumbes



8.2.6 Aspecto socioeconómica

8.2.6.1 Infraestructura de la zona

8.2.6.1.1 Vial

Desde la Ciudad de Lima: 1 262 Km. hasta la Ciudad de Tumbes.

Distancias: Desde la ciudad de Tumbes hasta las ciudades de: Zorritos (Provincia de Contralmirante Villar) 27km / 25 minutos.

Zarumilla (Provincia de Zarumilla) 23km / 25 minutos.

El acceso a Tumbes es el siguiente: Por Tierra: A través de la Carretera Panamericana Norte. Lima –Tumbes tiene una extensión de 1270 km (18 horas en bus interprovincial).

8.2.6.1.2 Terrestre

Desde Tumbes encontramos una vía de acceso, al único Puesto de Control ubicado en el sector Zapallal, como se indica a continuación: Por la panamericana norte hasta la caleta Bocapan, se ingresa hasta el cruce de Huásimo seguimos hasta la quebrada panales, de ahí pasamos por el puesto de vigilancia de Huásimo, el centro poblado de Teniente Astete y luego cruzando por Ecuador se llega al Puesto de control de Zapallal.

8.2.6.1.3 Aéreo

Por Vía Aérea: Lima-Tumbes. Los vuelos regulares de Lima a la ciudad de Tumbes demoran 1 hora y 30 minutos; y operan tres de principales líneas aéreas del Perú.

8.2.6.1.4 Infraestructura básica

A continuación, se presentan los servicios:

Tabla 19. Infraestructura – Alumbrado

Tipo de alumbrado	Tipo de alumbrado que utilizan los hogares (%)
Electricidad	84.3
Kerosone	8
Vela	7.8

Fuente: INEI 2014

Tabla 20. Agua Potable

Tipo de alumbrado	Tipo de conexiones
Emfapa Tumbes S.A.	30221
Emfapa Tumbes S.A.	31266
Emfapa Tumbes S.A.	32089

Fuente: INEI 2014

Transporte

El objetivo de este sector es mejorar la transitabilidad en la red vial, permite un transporte seguro y de menores tiempos, facilitando oportunidades económicas a emprendedores y empresas, es así que observando el mapa adjunto se aprecian las vías más importantes de acceso a tumbes estas están pavimentadas y en un buen estado. Actualmente está en proceso la construcción de la carretera tramo Sullana-Zarumilla (63 km) y la rehabilitación de las carreteras existentes que atraviesan sus tres provincias (Contralmirante Villar, Zarumilla y Tumbes).

Fuente: MTC GOB

Telecomunicaciones

En 5 localidades de Tumbes se cuenta con cobertura móvil y 52 con acceso sin costo a internet, estos han sido instalados en Tumbes gracias a los compromisos de inversión acordados con Telefónica del Perú.



Fuente: MTC GOB

8.2.6.1.5 Equipamiento turístico

Podríamos definirlo como el eje de funcionamiento de la actividad turística moderna, constituido por empresas o instalaciones que producen un conjunto de servicios de primera necesidad para el turista.

El espacio arquitectónico creado debe estar relacionado con el desarrollo de nuevos productos y diseño, contar con las instalaciones adecuadas para que las necesidades de las personas que vayan sean satisfechas, dentro de este equipamiento entra los establecimientos de alojamiento, alimentación, esparcimiento entre otros.

Es así que, al diseñar un plan o una estructura turística, cada uno tiene una particularidad, por los tipos de modelos estandarizados como por el espacio de esparcimiento que ofrece.

Alojamiento	Hoteles, Apart hotel, albergues, posadas, moteles, pensiones, casas, etc.
Alimentación	Restaurantes, cafeterías, kioscos, etc.
Esparcimiento	Discotecas, bares, casinos, cines, teatros, clubes deportivos, parques temáticos, etc.
Otros	Agencias de viaje, guías, comercio, casas de cambio, transporte turístico, primeros auxilios, guarderías y estacionamientos.

8.2.7 Análisis de demanda

La Investigación de la demanda se realizó teniendo como base las estadísticas que publican las entidades oficiales como Mincetur y Promperú, adicionalmente es muy importante hacer la investigación *in situ* (en el lugar), en el destino seleccionado.

Segmentos de demanda.

Es necesario distinguir que cada destino presenta diferentes tipos de demanda en cuanto a su procedencia: la de visitantes extranjeros y la de visitantes nacionales. Así como también se puede distinguir en cuanto a la motivación del viaje: visitantes corporativos y visitantes por vacaciones y otros. Este análisis por destino nos brinda información básica para tomar decisiones sobre los segmentos de demanda a los que se podría dirigir la propuesta hotelera del nuevo establecimiento.

8.2.7.1 Nacional

En los últimos 10 años, el mercado hotelero en el Perú viene mostrando un crecimiento importante con la construcción e inauguración de nuevos establecimientos hoteleros en distintas regiones del país de marcas nacionales e internacionales de considerable renombre, ello obliga a tener cada vez mayor información y análisis para hacer una inversión exitosa tanto si se trata de una cadena internacional, nacional y mayor previsión aún si se trata del ingreso de una primera y nueva inversión en el mercado.

En un estudio presentado por Tnews acerca de las nuevas proyecciones señaladas en el estudio de Inversiones Hoteleras en Perú desarrollado por la Sociedad de Hoteles del Perú con el apoyo de la consultora Hotel & Tourism, se reveló lo siguiente “que en el periodo del 2015 al 2019 se proyectarían inversiones hoteleras en el segmento de 3, 4 y 5 estrellas de US\$ 1211,5 millones, lo que contemplaría un total de 93 hoteles nuevos, 6 ampliaciones y 3 remodelaciones. Gracias a estas inversiones, se generarían 7 676 nuevas habitaciones en el país. Se estimaría que los proyectos que no tienen definido el número de habitaciones y los montos de inversión, agregarían cerca de 1800 habitaciones adicionales, así como 275 millones de dólares de inversión” Aliaga (2015). Como se puede apreciar existe una significativa inversión de dinero por parte de las cadenas internacionales hoteleras que se deben tomar en cuenta para que las instituciones involucradas en esta gestión puedan hacer cumplir los requerimientos y exigencias que se estipulan en los marcos legales de construcción (Reglamento Nacional de Edificaciones) y equipamiento hotelero (Reglamento de Establecimientos de Hospedaje en el Perú). La sexta edición de la Sahic –Conferencia Anual de Hotelería y Turismo de Sudamérica– realizada en Lima en setiembre 2015, dejó importantes reflexiones a las que hace referencia Semana Económica de la siguiente manera: “A pesar de las señales de desaceleración en diversos sectores y de los constantes recortes en las proyecciones de crecimiento del Perú, las inversiones en el sector hotelero no se detienen. Así lo señalan los representantes de las principales cadenas hoteleras del mundo, quienes se reunieron recientemente en la sexta edición de la Sahic” Boletín Hotelero, (2015).

El Perú “es el mercado más atrayente para las inversiones hoteleras en la región”, señaló a SEMANA económica Arturo García, presidente de la Sahic. Lo atractivo son el clima de negocios y las reglas de juego claras. García (2015) citado en el Boletín Hotelero se indicó que “en este momento en que ha cambiado la situación

económica mundial, el Perú no ha tenido cambios trascendentales en su situación [económica]”. “Además las reglas de juego para hacer negocios son muy similares a las del primer mundo”. Es notable que las exigencias a las que se hace mención deben ser parte de las exigencias de los procedimientos de construcción de nuevos hoteles y que las instituciones involucradas deben hacer notar en cuanto a ubicación, procedimientos y el cumplimiento de los marcos legales.

Complementando lo dicho anteriormente es necesario mencionar las ventajas que tiene la apertura comercial, García (2015) señaló que una de las ventajas del Perú es el acceso que tiene a Estados Unidos gracias a sus tratados de libre comercio (TLC) y su posición geográficamente estratégica. “El Perú se ha convertido en un hub de negocios en la región. Actualmente se vienen desarrollando diversas marcas que tienen mucha carga de negocios, por eso para nosotros el Perú es importante”, afirma a SEMANA económica Luis Marabelli, vicepresidente de desarrollo para Latinoamérica y el Caribe de Wyndham (hoteles Costa del Sol y Ramada en el Perú). Para García, esta posición es estratégica pues disminuye la dependencia de Brasil. Siendo consecuentes con lo dicho por los especialistas, el Perú presenta condiciones geoestratégicas que se convierten en una fortaleza para el sector turístico y que deben ser aprovechadas para la construcción de nuevos hoteles.

En relación a las estrategias de negocios que vienen desarrollando las cadenas hoteleras, la aplicación de una estrategia de diversificación es la que viene impactando en hacer atractivo el negocio hotelero. En efecto, David Berg, CEO de Carlson Hospitality Group (Hoteles Radisson y Park Inn en Perú) indicó que “la diversidad también tiene un papel importante en el atractivo del Perú como destino de inversiones hoteleras: Hay muchas cosas que hacen que el Perú sea un mercado interesante para los hoteleros. Es un destino tanto para viajes de placer como para viajes de negocios, Boletín Hotelero (2015)”.

En el ámbito geográfico las oportunidades de desarrollo se ven tanto en Lima como en provincias. Lima es un destino muy atractivo para los negocios y en provincias hay mucho por desarrollar más allá del Cusco.

Parte importante del crecimiento actual y futuro del sector es la base pequeña de la cual se parte: El déficit hotelero es muy alto aún en el Perú. “Un estudio hecho por el Ministerio de Comercio Exterior y el Turismo revelaría que el déficit a largo plazo era de alrededor de 30,000 habitaciones, lo que equivale a US\$5,000 millones de inversión”, señaló a Semana Económica Miguel Trigoso, director de Real State

de Scotiabank Perú. Se indicaría que las provincias son y serán un polo importante de desarrollo. “Hay mucho potencial en ciudades donde ha habido desarrollo comercial y donde se están abriendo retailers, pero hay escasez de infraestructura hotelera”. Los representantes de las cadenas ven en esto una gran oportunidad. “Tranquilamente la oferta hotelera actual del Perú se podría duplicar Boletín Hotelero (2015).

Con ellos coincide Graciana García, vicepresidente de la Sahic. Aunque señaló que tomará un tiempo posicionar a los destinos debido, en parte, a los problemas de conectividad de algunos de ellos. “Hay un grupo importante de turistas extranjeros que, aunque el destino les parezca atractivo, no quieren ir porque tiene que viajar más de dos horas por tierra”, señala Graciana García (2015). “Lo que se tiene que hacer es trabajar en características diferenciales que distinga al destino del resto de la oferta” Boletín Hotelero (2015).

Uno de los limitantes en los últimos años fue, paradójicamente, el crecimiento económico. Al traer éste un incremento muy acelerado del costo de los terrenos, las inversiones hoteleras se retrajeron. Se espera que esto cambie con el contexto económico actual. “Este ciclo a la baja en términos de crecimiento tal vez acomode los precios de la tierra que habían sido una traba para seguir creciendo”, señala Arturo García. “La depreciación del sol es además una oportunidad para los inversores extranjeros” Boletín Hotelero (2015).

Con este panorama favorable, las cadenas internacionales buscan posicionarse en el mercado peruano. La rentabilidad sigue siendo positiva y atractiva para los inversionistas y desarrolladores. “La rentabilidad de los hoteles en Perú no está amenazada y no vemos que la desaceleración la vaya a amenazar en el corto plazo”, afirma Arturo García, de la Sahic. Esta visión la comparten los representantes de las cadenas internacionales. “Teniendo en cuenta la ocupación hotelera que hay en el Perú y el potencial del mercado estimamos una rentabilidad de entre 10% y 12%”, comenta a Semana Económica Patrick Méndez, CEO de Accor Sudamérica. La cadena, que actualmente opera en Perú las marcas Ibis y Novotel, inaugurará cinco nuevos hoteles el 2016 y otros cinco entre el 2017 y 2018. “El objetivo para el 2020 es llegar a 20 hoteles en Perú. Lo que estamos buscando ahora son inversionistas que estén interesados en nuestras marcas de lujo como Sofitel y Pullman” indicó Méndez en el informe emitido por el Boletín Hotelero (2015).

IHG InterContinental Hotels Group, que actualmente tiene presencia en el Perú con el hotel Crown Plaza, inaugurará un hotel de la marca *Holiday Inn* frente al

aeropuerto a fines del 2016. “Ya tenemos negociaciones muy avanzadas para el desarrollo de cinco hoteles de la marca *Holiday Inn Express* en Lima, Piura, Arequipa y Trujillo en los próximos 3 años”, afirma a *Semana Económica* Salo Smaletz, vicepresidente de desarrollo para América Latina de IHG. Las marcas de lujo no se quedan atrás. La cadena Hilton inaugurará en las próximas semanas un Hilton Garden Inn en Cusco. “Además tenemos dos proyectos confirmados en Trujillo y Tarapoto con la marca *Hampton Inn va Hilton* y otros proyectos que anunciaremos a finales de año”, dice a *SEMANA económica* Juan Corvinos, director de desarrollo para América Central, Región Andina y el Caribe de Hilton.

El interés del mundo por cuidar la biodiversidad aumentará y se convertirá en un negocio, y la forma de lograrlo será mediante el turismo. “Y la ventaja del Perú es que tienen una alta biodiversidad” Koechli., (2015). Los informes que describen el importante know-how que tienen los hoteleros, se indicaría que el presente año 2016 se convierte en un período de inversiones.

En el rubro de inversiones, Koechlin (2015) indicaría que “Eventos internacionales, como Perumin y las Reuniones Anuales del Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional, generaron interés para invertir en la construcción de hoteles” las perspectivas de inversiones concluyen que Perú es un país atractivo para el rubro hotelero. Como dato histórico, se indicaría que “la inversión hotelera en el período 2010-2014 en los hoteles de categorías 3, 4 y 5 estrellas llegó a US\$550,1 millones con un total de 41 hoteles y 3194 habitaciones” Boletín Hotelero (2015).

En proyecciones, esto significa que en el periodo 2015-2018 la inversión hotelera se incrementará en más en 120% con respecto a las inversiones realizadas en hotelería en el periodo 2010-2014.

Hurtado de Mendoza (2016) señaló que si bien “durante los próximos tres años se edificarán en nuestro país 102 hoteles de categorías entre tres y cinco estrellas, por un monto de inversión de US\$1.211 millones, debido a la confirmación de una serie de eventos internacionales de máxima envergadura, como el Foro de Cooperación Asia Pacífico (Apec), en el 2016, la Cumbre de las Américas, en el 2018, y los Juegos Panamericanos, en el 2019, se puede garantizar la demanda por las 7.676 nuevas habitaciones que traerán consigo los nuevos hoteles, explica la gerente general del gremio”.

La región centro, liderada por Lima, “albergará 53 de estos nuevos proyectos, mientras que la región sur, liderada por Arequipa y el Cusco, sumará otros 28 establecimientos. La región norte, con el circuito que une a Trujillo, Chiclayo, Piura

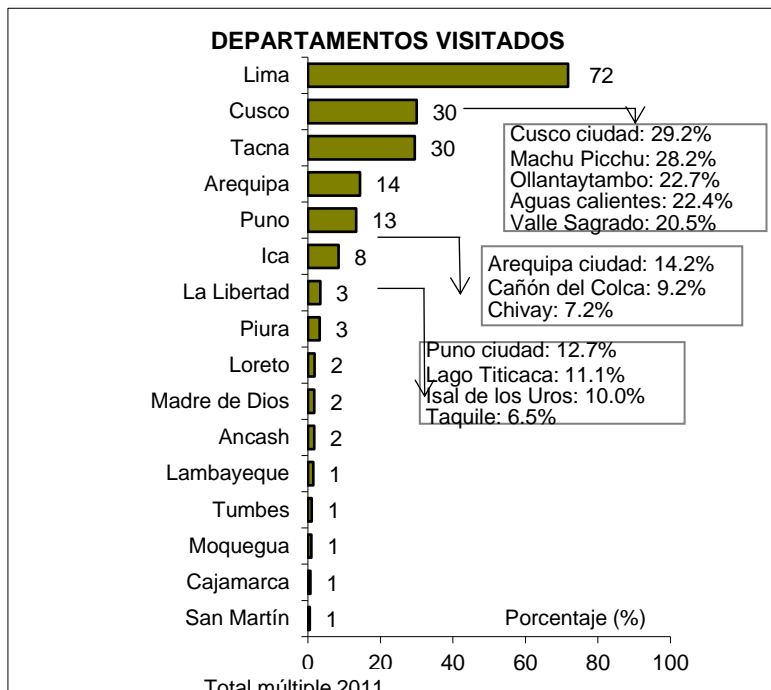
y Tumbes, cerrará el círculo con 21 nuevos hoteles, precisa el estudio” Hurtado de Mendoza, (2016).

8.2.7.2 Internacional

Demanda de visitantes extranjeros.

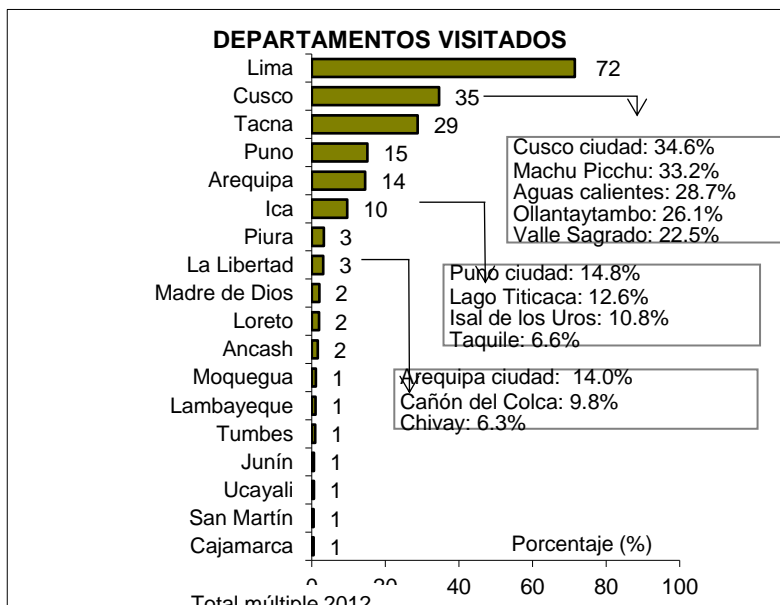
Se deberá tener en cuenta el número de turistas internacionales que llegan a cada destino en los últimos años.

Figura 7. Departamentos visitados por el Turista Extranjero año 2011



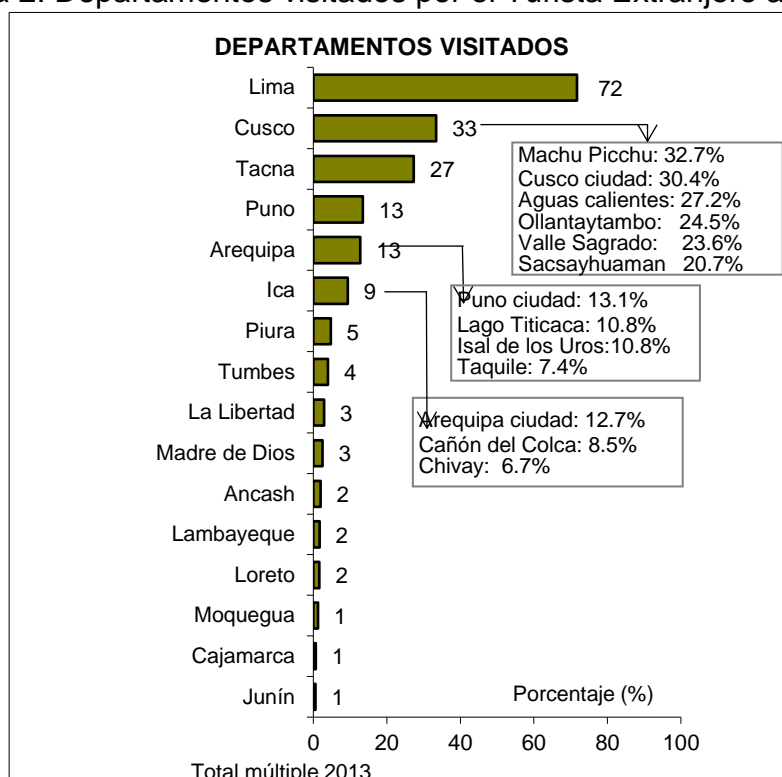
Fuente: Promperú Perfil del Turista Extranjero 2011

Figura 1. Departamentos visitados por el Turista Extranjero año 2012



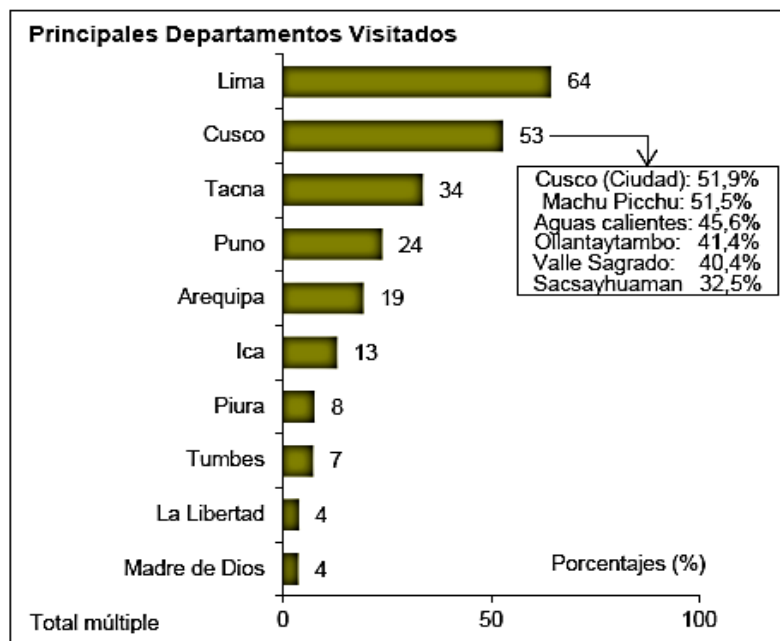
Fuente: Promperú Perfil del Turista Extranjero 2012

Figura 2. Departamentos visitados por el Turista Extranjero año 2013



Fuente: Promperú Perfil del Turista Extranjero 2013

Figura 3. Departamentos visitados por el Turista Extranjero año 2014



Fuente: Promperú Perfil del Turista Extranjero 2014

Se observa en los gráficos anteriores que la posición de preferencia de los departamentos visitados por los turistas extranjeros tiene algunas variaciones a través de los años. Sin embargo definitivamente Lima es la ciudad más visitada por ellos se ha tomado como el destino para este estudio.

Demanda de visitantes nacionales.

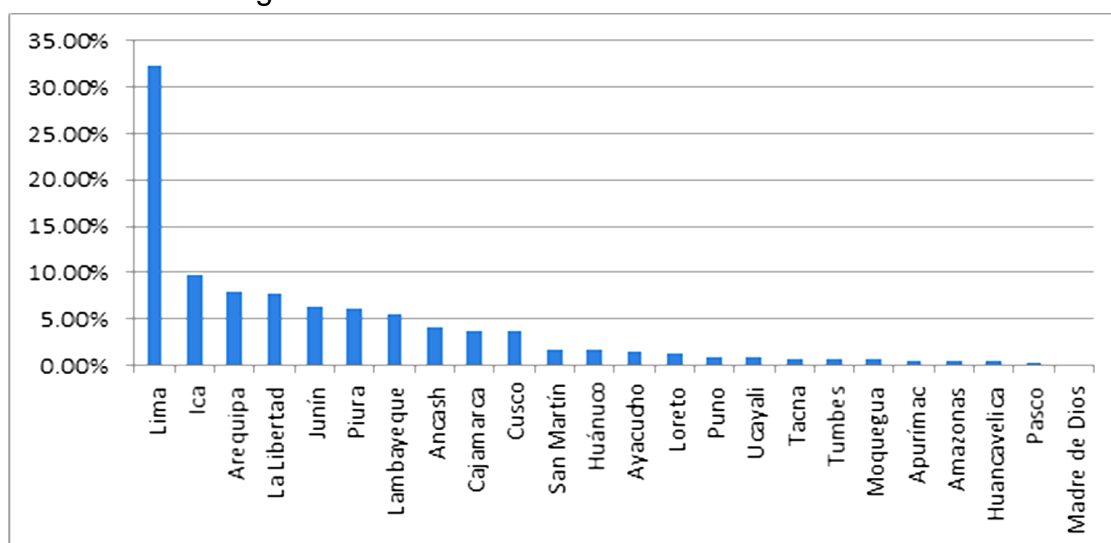
Las ciudades más visitadas se presentan en la siguiente tabla: igualmente Lima es la ciudad más visitada también por los visitantes nacionales.

Tabla 21. Ciudades más visitadas del Perú

DEPARTAMENTOS VISITADOS	Porcentaje	DEPARTAMENTOS VISITADOS	Porcentaje
Lima	32.40%	Ayacucho	1.50%
Ica	9.80%	Loreto	1.30%
Arequipa	7.90%	Puno	1.00%
La Libertad	7.80%	Ucayali	0.90%
Junín	6.30%	Tacna	0.70%
Piura	6.10%	Tumbes	0.70%
Lambayeque	5.60%	Moquegua	0.70%
Ancash	4.20%	Apurímac	0.60%
Cajamarca	3.80%	Amazonas	0.50%
Cusco	3.70%	Huancavelica	0.50%
San Martín	1.80%	Pasco	0.40%
Huánuco	1.70%	Madre de Dios	0.20%

Fuente Promperú: Perfil del vacacionista nacional 2013 - Porcentaje en relación al movimiento total de vacacionistas nacionales (100%).

Figura 4. Demanda de visitantes nacionales



Fuente Promperú: Perfil del vacacionista nacional 2013- Porcentaje en relación al movimiento total de vacacionistas nacionales (100%).

- **Volumen de la demanda:**

Para calcular el volumen de demandantes internacionales hacia cada departamento, es necesario analizar las estadísticas que proporciona Mincetur, como es la llegada de turistas internacionales al Perú en los últimos años y desagregar esta información para cada departamento del Perú utilizando las preferencias del Perfil del Turista Extranjero de Promperú sobre los departamentos visitados, lo cual se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 22. Llegada de turistas internacionales Perú 2010-2014, por departamentos

AÑO	2010		2011		2012		2013		2014	
Perú: Llegada de turistas internacionales	2,299,187		2,597,803		2,845,623		3,163,639		3,214,934	
Visitantes internacionales totales por Destino										
Destino	%		%		%		%		%	
Lima	72.9	1,677,136	71.8	1,865,110	71.5	2,035,265	72	2,277,820	71	2,282,603
Cusco	28.1	645,968	30.0	778,645	34.6	983,908	33	1,044,001	37	1,189,526
Tacna	29.8	685,266	29.5	766,425	28.8	819,995	27	854,183	27	868,032
Puno	16.3	375,560	13.3	345,226	15.2	431,225	13	411,273	16	514,389
Arequipa	14.1	324,605	14.3	372,300	14.5	412,489	13	411,273	14	450,091
Ica	11.7	268,494	8.4	218,997	9.6	274,490	9	284,728	10	321,493

Piura	3.2	72,799	3.2	84,259	3.3	92,500	5	158,182	6	192,896
La Libertad	3.9	90,487	3.4	87,888	3.1	89,109	3	94,909	4	128,597
Madre de Dios	2.1	48,768	1.8	46,321	2.1	59,632	3	94,909	3	96,448
Loreto	2.5	57,766	1.9	48,589	1.9	55,186	2	63,273	2	64,299
Ancash	2.0	46,112	1.7	44,532	1.7	47,428	2	63,273	2	64,299
Moquegua	0.7	16,826	1.0	25,785	1.1	31,694	1	31,636	1	32,149
Lambayeque	1.7	38,737	1.4	37,633	1.1	30,219	2	63,273	1	32,149
Tumbes	1.7	38,219	1.0	26,525	0.9	25,763	4	126,546	6	192,896
Junín	0.8	18,304	*		0.6	17,674	*		1	32,149
Ucayali	*		*		0.5	15,594	*		*	
San Martín	0.6	12,823	0.5	13,699	0.5	14,335	*		1	32,149
Cajamarca	0.8	18,198	0.7	17,623	0.5	14,328	1	31,636	1	32,149
Ayacucho	*		0.4	11,407	*		*		*	
Amazonas	*		*		*		*		1	32,149

Departamento	2011			2012			2013		
	Total	Nacional	Extranjero	Total	Nacional	Extranjero	Total	Nacional	Extranjero
Total	37 402 265	31 635 302	5 766 963	43 230 946	35 961 779	7 269 167	45 765 349	37 673 961	8 091 388
Amazonas	241 650	234 515	7 135	239 415	231 039	8 376	256 146	248 023	8 123
Áncash	950 042	918 101	31 941	1 011 729	979 458	32 271	991 191	968 223	22 968
Apurímac	296 963	290 546	6 417	291 960	285 295	6 665	289 557	283 642	5 915
Arequipa	1 612 086	1 316 928	295 158	1 698 897	1 376 904	321 993	1 743 068	1 440 736	302 332
Ayacucho	254 511	247 558	6 953	242 287	235 852	6 435	265 262	258 667	6 595
Cajamarca	657 214	639 950	17 264	654 875	640 893	13 982	640 496	626 702	13 794

	2 073			2 347			2		
Cusco	203	837 442	1 235 761	256	908 858	1 438 398	485 073	958 706	1 526 367
	117			144			133		
Huancavelica	254	116 808	446	547	143 618	929	455	132 633	822
	488			517			539		
Huánuco	499	485 136	3 363	724	514 838	2 886	035	536 395	2 640
	1 069			1 170			1		
Ica	403	891 397	178 006	328	973 445	196 883	250 789	1 041 996	208 793
	946			991			997		
Junín	422	940 420	6 002	540	984 161	7 379	075	991 468	5 607
	1 220	1 164		1 376			1		
La Libertad	463	745	55 718	436	1 326 934	49 502	678 308	1 618 335	59 973
	761			787			796		
Lambayeque	288	736 151	25 137	712	760 800	26 912	264	764 813	31 451
				27			28		
Lima y Callao	22 489	19 254		067	22 658		683	23 634	
1/	970	334	3 235 636	579	658	4 408 921	048	669	5 048 379
	420			484			524		
Loreto	365	305 335	115 030	981	356 363	128 618	719	391 659	133 060
	268			281			320		
Madre de Dios	479	205 431	63 048	096	210 816	70 280	860	243 166	77 694
	136			156			164		
Moquegua	445	129 458	6 987	466	147 758	8 708	617	156 048	8 569
	204			223			213		
Pasco	533	202 816	1 717	280	221 750	1 530	395	211 678	1 717
	859			985			1		
Piura	859	798 839	61 020	287	921 498	63 789	044 082	975 859	68 223
	681			720			763		
Puno	434	417 211	264 223	531	410 150	310 381	943	408 378	355 565
	754			830			899		
San Martín	973	741 668	13 305	284	817 860	12 424	137	882 955	16 182
	398			459			506		
Tacna	422	286 649	111 773	278	330 355	128 923	613	346 347	160 266
	157			153			160		
Tumbes	211	138 952	18 259	257	137 215	16 042	493	142 753	17 740

	341			394			418		
Ucayali	576	334 912	6 664	201	387 261	6 940	723	410 110	8 613

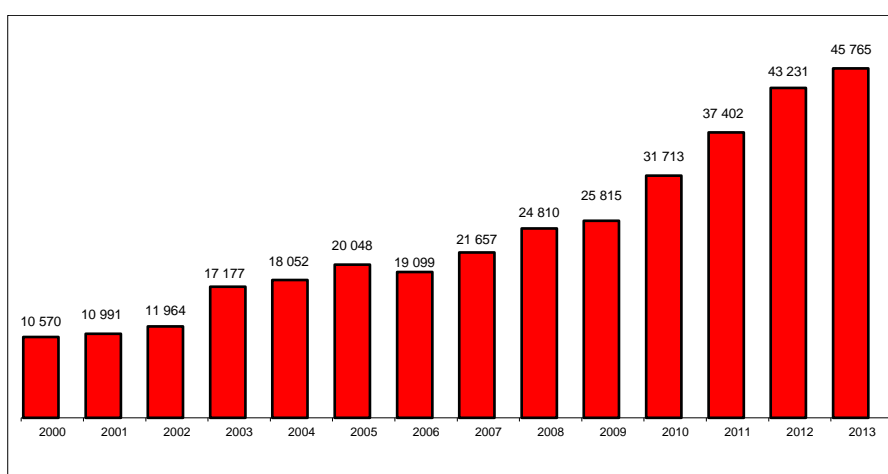
* No se registra datos

(Total Turistas Internacionales = Turistas extranjeros + Turistas peruanos residentes en el exterior)

Analizando la tabla que antecede, se hace evidente que los diez destinos con mayor llegada de turistas internacionales, son en orden de importancia: Lima, Cusco, Tacna, Puno Arequipa, Ica Piura, La Libertad, Madre de Dios y Loreto. Sin embargo, como se ha mencionado anteriormente, no sólo es importante tomar en cuenta los visitantes internacionales sino también el movimiento de visitantes nacionales. Para realizar este análisis es conveniente observar las estadísticas que publica el Mincetur sobre Arribo de huéspedes nacionales y extranjeros a los establecimientos de hospedaje colectivo, según departamento.

Tabla 23. Arribo de huéspedes nacionales y extranjeros a los establecimientos de hospedaje colectivo, según departamento, 2011-2013

Figura 5. Arribo de huéspedes totales a los establecimientos de hospedaje colectivo, 2000 – 2013



Fuente: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

En el gráfico que antecede se aprecia el crecimiento sostenido de los arribos a establecimientos de hospedaje de huéspedes totales (nacionales y extranjeros) desde el año 2000 al 2013, sólo se observa decrecimiento el año 2006 con respecto al 2005.

En la tabla 7 presentada arriba se puede observar que el arribo a establecimientos de hospedaje como resultante total del movimiento de huéspedes nacionales y extranjeros, es mayor a un millón en los siguientes seis departamentos: Lima (28,683,048), Cusco (2,485,073), Arequipa (1,743,068), La Libertad (1,678,308), Ica (1,250,789) Piura (1,044,082).

El arribo de huéspedes extranjeros es mayor en orden de importancia en los siguientes departamentos: Lima (5, 048,379), Cusco (1, 526,367), Puno (355,565), Arequipa (302,332), Ica (208,793).

El arribo de huéspedes nacionales es mayor en orden de importancia en los siguientes destinos: Lima (23, 634,669), La Libertad (1, 618,335), Arequipa (1, 440,736), Ica (1, 041,996), Junín (991,468), Piura (975,859), Ancash (968,223), Cusco (958,706). En cuanto a la demanda analizada se establece que Lima es el destino de primer orden tanto en la visita de extranjeros como de nacionales, por ello es el destino del presente estudio.

Requerimientos de la demanda.

La observación directa en los establecimientos del destino es la forma más adecuada para determinar el tipo de visitantes y de acuerdo a ello analizar los requerimientos del segmento de demandantes por tipo de establecimientos en el destino seleccionado.

Un criterio preliminar para aproximarnos a conocer el tipo de visitantes en el destino es analizar el itinerario (número de vuelos, horas de llegada y salida) de los vuelos regulares de las líneas aéreas, ya que cuando un destino tiene un movimiento importante de pasajeros las líneas aéreas incrementan el número de vuelos de acuerdo a la demanda, adicionalmente si los vuelos son programados con horas de llegada temprano en la mañana y con horas de retorno a Lima en la noche, se puede inferir que existe movimiento corporativo desde y hacia el destino que hace necesario los desplazamientos de ida y retorno en el mismo día.

Por otro lado datos estadísticos nos demuestran que los establecimientos de 5 estrellas son mayormente demandados por el turismo receptivo.

Tabla 24. Arribos y pernoctaciones en hoteles cinco estrellas en Lima feb 2015 vs. Feb 2014

ARRIBOS Y PERNOCTACIONES EN HOTELES CINCO ESTRELLAS LIMA FEB 2015 VS. FEB 2014			
Mes	feb-14	feb-15	Variación
Arribos nacionales	5,452.00	7,158.00	31.29%
Arribos extranjeros	25,465.00	29,039.00	14.03%
Total arribos	30,917.00	36,197.00	17.08%
Pernoctaciones nacionales	9052	11697	29.22%
Pernoctaciones extranjeros	58040	66179	14.02%
Total pernoctaciones	67092	77876	16.07%

Fuente: Tnews

Proyección del volumen de la demanda

Es necesario analizar el comportamiento del movimiento de turismo receptivo total al Perú y proyecciones para los próximos años si el establecimiento tiene como público potencial principal el turismo receptivo. Este análisis se realiza a partir de la información de arribos de extranjeros al Perú y luego a la ciudad determinada.

Ejemplo:

Tabla 25. Perú: Llegada de turistas internacionales 2011-2014

País de Residencia	Año			
	2011	2012	2013 P/	2014 P/
Total Turistas Internacionales 1/	2,597,803	2,845,623	3,163,639	3,214,934

1/ Total Turistas Internacionales = Turistas extranjeros + T. peruanos residentes en el exterior

P/ Cifra preliminar

Fuente: Superintendencia Nacional de Migraciones

Proyección de la demanda de turistas internacionales.

Presentamos un tipo de proyección que se conoce como “regresión lineal en series de tiempo”, para lo cual es necesario hacer un ajuste con dos variables, una de

ellas: el tiempo (X), mientras que el número de demandantes será (Y). Aplicando la regresión lineal a la llegada de turistas internacionales.

Tabla 26. Resultados de la regresión

año	demanda (Y)	X	X ²	Y * X
2011	2,597,803	-2	4	-5195606
2012	2,845,623	-1	1	-2845623
2013	3,163,639	1	1	3163639
2014	3,214,934	2	4	6429868
4 años de la serie histórica	11,821,999 9		10	1,552,278

$$A = 11,821,999 / 4 = 2726563$$

$$B = 1,552,278 / 10 = 197672$$

Proyección de la llegada de turistas internacionales al Perú = Y

AÑO	Y=A+ (B*X)	X
2015	3,421,183	3
2016	3,576,411	4
2017	3,731,639	5
2018	3,886,867	6
2019	4,042,094	7
2020	4,197,322	8
2020	4,352,550	9
2021	4,507,778	10

De igual manera se puede proyectar la llegada de turistas internacionales a cualquiera de los destinos aplicando el porcentaje de preferencia por departamentos o destinos que cuentan con dicha información presentada en las tablas denominadas “Departamentos visitados por el Turista Extranjero del documento Perfil del Turista Extranjero” en las publicaciones de Promperú. Para el

ejemplo en el destino Lima se ha considerado el % promedio de llegada de turistas internacionales de los últimos años.

Tabla 27. Ejemplo: Llegadas de turistas internacionales a Lima

Año	Proyección Llegadas turistas internacionales al Perú	% promedio turistas internacionales al departamento de Lima	Proyección Llegadas internacionales al departamento de Lima
2016	3,576,411	72.07	2,577,368
2017	3,731,639	72.07	2,689,234
2018	3,886,867	72.07	2,801,100
2019	4,042,094	72.07	2,912,966
2020	4,197,322	72.07	3,024,832
2020	4,352,550	72.07	3,136,699
2021	4,507,778	72.07	3,248,565

8.2.7.3 Tipos de usuario

8.2.7.3.1 Nacional

El usuario nacional se registrará entre las categorías de clase media y alta, donde la clase media no está familiarizada con los servicios que brinda un resort, debido a la poca facilidad económica que existe en los actuales resorts del Perú. Por el contrario, la clase alta tiene más facilidades de disfrutar de estos hoteles en el exterior, ya que en el país aún no se encuentra tanta diversidad como los Hoteles o Resort de Centroamérica y México.

El tipo de Hotel – Resort que se plantea estará dirigido a todo tipo de gente albergando diferentes actividades para todas las edades.

8.2.7.3.2 Internacional

Según estudios en el 2015 el Perú ha recibido a 3,5 millones de turistas internacionales, considerándose para el 2016 un aumento de usuarios internacionales. Entre el 2011 y el 2015 se ha aumentado un 46% de pasajeros en el aeropuerto Jorge Chávez aumentando la oferta aérea y el turismo en el Perú, es así que se debió al aumento del usuario internacional tanto la infraestructura, la

tecnología y arquitectura del Resort Hotel 4 estrellas deberá ser pensada en la comodidad del mismo.

Este Hotel está diseñado para captar al público extranjero que desea gozar de cierto de tipo de actividades que le brinda el lugar, con un conocimiento base de los servicios que presenta la categoría de Resort; para este proyecto entendemos que el usuario inmediato provendría de América del Sur y países vecinos, con una proyección de lograr tener el alcance de los Resort de Centroamérica y el Caribe, logrando atraer otro tipo de usuario al país.

8.2.8 Análisis de la oferta

Es importante analizar en el destino el número y tipo de establecimientos ofertados: en este punto, es sensible decidir si la propuesta de establecimiento debería ser clasificado o no clasificado, de acuerdo los requerimientos de la clase y categoría que se pretenda ostentar según el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje del Perú.

En cuanto a las cadenas internacionales *la marca tiene una influencia muy importante en la percepción del cliente extranjero* que reconoce cualidades y características de cada una de las marcas que corresponden a un determinado segmento o nicho de mercado (marcas que satisfacen necesidades específicas de determinados tipos de viajero) de una cadena internacional; sin embargo la mayoría de ellas al instalarse en el Perú ha solicitado la clasificación peruana. Similar aceptación internacional tienen cadenas hoteleras nacionales de reconocido prestigio como Casa Andina.

Los establecimientos de inversionistas nacionales que no conforman una cadena pueden optar por la clasificación para mostrar su competitividad y facilitar su comercialización a través de las agencias de viaje. Para tomar esta decisión ayuda revisar la oferta de establecimientos clasificado y no clasificados en los departamentos del Perú.

Tabla 28. Capacidad instalada Establecimientos de hospedaje 2015 (Fuente Mincetur)

Departamento	Clasificados			No clasificados			Total departamental		
	Nº Establ.	Nº Habita	Nº Plazas Cama	Nº Establ.	Nº Habita	Nº Plazas Cama	Nº Establ.	Nº Habita	Nº Plazas Cama
Amazonas	41	700	1 160	200	2 528	3 809	241	3 228	4 969

Ancash	170	3 303	5 857	524	5 829	10 164	694	9 132	16 021
Apurímac	19	480	817	297	3 006	4 671	316	3 486	5 488
Arequipa	313	6 156	11 398	828	8 552	15 216	1 141	14 708	26 614
Ayacucho	23	596	1 156	274	3 182	5 104	297	3 778	6 260
Cajamarca	87	1 956	3 382	434	5 757	9 291	521	7 713	12 673
Callao	21	616	1 191	226	2 689	4 760	247	3 305	5 951
Cusco	266	7 245	13 301	1 192	13 138	24 914	1 458	20 383	38 215
Huancavelica	3	59	95	121	1 487	2 241	124	1 546	2 336
Huánuco	46	1 099	1 767	318	4 342	6 738	364	5 441	8 505
Ica	214	4 913	9 239	474	5 679	9 871	688	10 592	19 110
Junín	40	873	1 624	846	10 177	16 217	886	11 050	17 841
La Libertad	274	5 355	9 800	616	5 782	9 420	890	11 137	19 220
Lambayeque	178	4 090	6 248	274	3 119	5 020	452	7 209	11 268
Lima Metropolitana	347	15 458	28 074	4 207	44 908	77 887	4 554	60 366	105 961
Lima Provincia	13	329	649	778	8 790	16 185	791	9 119	16 834
Loreto	46	1 291	2 279	467	5 556	8 814	513	6 847	11 093
Madre De Dios	6	114	233	222	3 492	5 867	228	3 606	6 100
Moquegua	28	469	823	138	1 787	3 186	166	2 256	4 009
Pasco	15	239	364	221	2 682	4 277	236	2 921	4 641
Piura	73	1 823	3 043	636	7 074	12 586	709	8 897	15 629
Puno	67	1 664	3 157	507	5 691	10 147	574	7 355	13 304
San Martín	33	875	1 571	514	7 332	11 501	547	8 207	13 072
Tacna	64	1 467	2 811	309	3 857	7 158	373	5 324	9 969
Tumbes	24	1 024	2 484	145	1 750	3 534	169	2 774	6 018
Ucayali	18	642	1 105	312	4 066	6 148	330	4 708	7 253
PERU	2 429	62 836	113 628	15 080	172 252	294 726	17 509	235 088	408 354

Fuente: Mincetur

En la tabla mostrada es evidente que en todos los destinos existe un número mucho mayor de establecimientos No clasificados que los clasificados; por tanto, en principio es una primera diferenciación para un nuevo establecimiento de hospedaje pensar en la posibilidad de obtener la clasificación del Mincetur. Sin embargo además de ostentar una clasificación, se deberá decidir una categorización con número de estrellas, con excepción en caso de los albergues, que no tienen categorías. Para decidir sobre la categoría es conveniente revisar la oferta de establecimientos clasificados por categoría en cada destino o departamento.

Tabla 29. Capacidad ofertada de los establecimientos categorizados de 3 a 5 estrellas 2015

DEPARTAMENTO	5 ESTRELLA			4 ESTRELLA			3 ESTRELLA		
	Nº Establ.	Nº Habitación	Nº Plazas-Cama	Nº Establ.	Nº Habitación	Nº Plazas-Cama	Nº Establ.	Nº Habitación	Nº Plazas-Cama
Amazonas							11	201	387
Ancash							26	834	1 498
Apurímac							5	148	284
Arequipa	3	177	326	5	192	371	89	2 019	3 908
Ayacucho							6	172	357
Cajamarca				3	184	353	35	733	1 344
Callao				1	130	260	1	70	140
Cusco	7	813	1 435	5	506	939	80	2 810	5 441
Huancavelica							1	32	64
Huánuco							8	206	361
Ica	2	260	668	2	210	464	76	2 009	3 936
Junín							5	146	308
La Libertad	2	267	534	2	84	168	115	2 607	4 840
Lambayeque				4	357	580	34	920	1 580
Lima Metropolitana	22	3 066	5 447	30	2 519	4 546	73	3 133	5 691
Lima Provincia							7	205	412
Loreto	1	65	90	1	30	36	19	630	1 044
Madre De Dios							1	11	23
Moquegua							2	80	147
Pasco							1	15	17

Piura	1	103	167	1	95	177	12	363	657
Puno	1	123	231	4	222	439	20	519	1 010
San Martin				1	20	49	7	271	538
Tacna							14	419	785
Tumbes				4	209	447	12	589	1 557
Ucayali	1	102	204	1	32	38	13	437	740
PERU	40	4 976	9 102	64	4 790	8 867	673	19 579	37 069

Fuente Mincetur: Turismo /estadísticas 24.05.2015

Tabla 30. Capacidad ofertada de los establecimientos de hospedaje clasificados y categorizados de 1 y 2 estrellas y albergues 2015

DEPARTAMENTO	2 ESTRELLA			1 ESTRELLA			ALBERGUE		
	Nº Estable	Nº Habitación	Nº Plazas-Camas	Nº Estable	Nº Habitación	Nº Plazas-Camas	Nº Estable	Nº Habitación	Nº Plazas-Camas
Amazonas	25	411	649	5	88	124			
Ancash	99	1 841	3 330	42	599	960	3	29	69
Apurímac	9	247	386	3	47	75	2	38	72
Arequipa	156	2 798	5 081	54	853	1 434	3	40	96
Ayacucho	7	205	415	10	219	384			
Cajamarca	29	650	1 009	20	389	676			
Callao	8	229	445	11	187	346			
Cusco	122	2 321	4 101	44	706	1 186	8	89	199
Huancavelica	1	10	10	1	17	21			
Huánuco	26	590	938	12	303	468			
Ica	112	2 074	3 548	21	346	592	1	9	23
Junín	27	596	1 116	8	131	200			
La Libertad	137	2 174	3 881	18	223	377			
Lambayeque	121	2 519	3 699	19	294	389			
Lima Metropolitana	171	5 694	10 330	46	955	1 753	5	91	307
Lima Provincia	4	95	179	1	17	34			
Loreto	9	205	365	3	69	110	13	292	634
Madre De Dios	1	20	40	2	30	58	1	19	40
Moquegua	18	279	467	8	110	209			

Pasco	6	107	174	6	102	137	2	15	36
Piura	55	1 171	1 906	4	91	136			
Puno	28	521	977	13	266	465	1	13	35
San Martin	18	468	772	4	81	140	2	23	48
Tacna	45	952	1 847	5	96	179			
Tumbes	8	226	480						
Ucayali	2	68	105				1	3	18
PERU	1 244	26 471	46 250	360	6 219	10 453	42	661	1 577

Fuente Mincetur: Turismo /estadísticas al 24.05.2015

En la tabla mostrada podemos apreciar que los hoteles de la categoría de 5 estrellas se ubican en cinco de los destinos más visitados por el turismo receptivo como son: Lima, Cusco, Arequipa, Ica y La Libertad: Los hoteles de 4 estrellas están ubicados en 13 de los 23 departamentos o destinos analizados. Esta situación deja oportunidad de crecimiento en varios destinos ya que, el turista extranjero es cada vez más exigente y en los últimos años se ha incrementado el segmento de turismo de lujo y el corporativo en el Perú debido a la presencia de cadenas internacionales y nacionales que comercializan ese segmento con éxito y al crecimiento de la actividad económica y eventos internacionales que incrementa el flujo del viajero corporativo y de congresos.

Tabla 31. Ubicación de los Establecimientos de hospedaje clasificados y categorizados de 4 y 5 estrellas 2015

ESTABLECIMIENTOS DE CATEGORIA 5 Y 4 ESTRELLAS				
Departamento	5 estrellas		4 estrellas	
	N° Estab	%	N° Estab	%
Arequipa	3	7.50%	5	7.94%
Cajamarca		0.00%	3	4.76%
Cusco	7	17.50%	5	7.94%
Ica	2	5.00%	2	3.17%

La Libertad	2	5.00%	2	3.17%
Lambayeque		0.00%	4	6.35%
Lima Metropolitana	22	55.00%	30	47.62%
Loreto	1	2.50%	1	1.59%
Piura	1	2.50%	1	1.59%
Puno	1	2.50%	4	6.35%
San Martín		0.00%	1	1.59%
Tumbes		0.00%	4	6.35%
Ucayali	1	2.50%	1	1.59%
Total	40	100%	63	100.00%

Fuente Mincetur: Turismo /estadísticas 2 al 24.05.2015

La tabla 24 nos muestra la concentración de los hoteles de cinco estrellas en Lima, y su distribución según destinos: Lima tiene el 55%; Cusco el 17.5%; Arequipa el 7.5%; Ica y La libertad 5%. Estos cinco destinos tienen en conjunto el 90% del total de 40 hoteles categorizados con cinco estrellas a nivel nacional.

Los hoteles de cuatro estrellas están distribuidos de la siguientes manera según destinos: Lima concentra el 47.62%; Cusco tiene el 7.94%; Arequipa igualmente el 7.94%; Puno el 6.35% y Tumbes igualmente el 6.35%, Cajamarca el 4.76%; en Ica y La Libertad 3.87%. Estos nueve destinos concentran el 93.65% de los 63 hoteles categorizados con cuatro estrellas a nivel nacional. Todos los destinos tienen establecimientos de tres estrellas, dos estrellas y una estrella.

Con toda la información anterior podríamos comparar la demanda en el destino con el número de establecimientos; sin embargo eso no será suficiente para decidir la categoría de establecimiento más conveniente. Un indicador muy importante es la tasa de ocupación anual promedio por noche por habitación. En la siguiente tabla se resume los resultados obtenidos a nivel nacional en los últimos 4 años, se observa mayores tasas de ocupación en hoteles de cuatro y cinco estrellas.

Tabla 32. Tasa de ocupación anual promedio por noche por habitación.

% TNOH promedio anual por categoría 2011 - 2013					
Año	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
2011	62.29	66.24	51.71	31.51	38.63
2012	60.90	65.49	53.39	39.94	41.60
2013	66.80	66.18	53.40	41.52	45.04
2014	69.51	64.94	53.68	44.61	30.16
2015	67.88	66.37	51.89	45.07	Sin data

Fuente Mincetur: Turismo /estadísticas23.03.2016

La tabla 25 indica que la mayor ocupación de habitación por noche promedio a nivel nacional en el periodo 2014-2015, se encuentra en hoteles de cinco estrellas observándose un 67.88% en el 2015 y 69.51 % en el 2014 seguido muy de cerca de los hoteles de 4 estrellas; quedando algo relegados los establecimientos de tres, dos y una estrella.

8.2.9 Definición de hotel

“Establecimiento que cuenta con no menos de 20 habitaciones y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo y que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de Hotel se caracterizan de 1 a 5 estrellas.”¹

Resort: *“Establecimiento de hospedaje ubicado en zonas vacacionales tales como playa, 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.”²*

- **Características de un hotel Resort:**

- a) Disponer de una construcción de primera calidad y de gran confort.
- b) Contar con 10% como mínimo con salón privado.
- c) Poseer gran Suite o Suite presidencial.
- d) Tener estacionamientos con capacidad suficiente para todos los clientes.
- e) Ofrecer un servicio de Calidad las 24 horas del día.

¹ Reglamento Nacional de Edificaciones Edición 2006

² Reglamento de Establecimiento de Hospedajes – DECRETO SUPREMO N° 029-2004-MINCETUR.

- f) Disponer de sala de reuniones.
- g) Ofrecer una amplia oferta de cadenas de radio, televisión, internet en todas las habitaciones.
- h) Disponer de nevera, bar, en todas las habitaciones.
- i) Facilitar al cliente la variedad en servicios gastronómicos.
- j) Disponer de salón de peluquería.
- k) Disponer de lavandería.
- l) Disponer de área comercial.
- m) Disponer de una decoración elegante con objetos de calidad.
- n) Proporcionar una información completa del lugar, contactos y servicios de la zona y alternativas para los turistas.
- o) Disponer de sauna, piscina climatizada, solárium, gimnasio, Spa, casino.

8.2.10 Tipología de hoteles

Resulta difícil hablar de una única clasificación de los establecimientos hoteleros puesto que no todos los países disponen de una clasificación oficial y si la tienen no se aplican los mismos criterios. Por ello, puede apreciarse que una misma categoría presente características diferentes en función del país en el que nos hallemos.

En el Perú, la clasificación según el Decreto Supremo N°001-2015-MINCETUR.09.06.2015 “Reglamento de Establecimientos de Hospedaje del Perú”, está basada en los requisitos mínimos de infraestructura establecidos en la Norma A-030 de Reglamento Nacional de Edificaciones y los requisitos mínimos de Equipamiento, Servicios y de Personal son los que determina el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje del Perú.

Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR del 09.06.2015

Reglamento de Establecimientos de Hospedaje. Establece las disposiciones y los requisitos de equipamiento, servicios y personal para la clasificación y categorización, y los requisitos para la prestación de servicios así como para la supervisión de los establecimientos de hospedaje; las funciones de los órganos competentes en dicha materia, y la obligatoriedad de presentar una Declaración Jurada de cumplimiento de las condiciones mínimas para la prestación del servicio.

El citado reglamento establece que la clasificación es voluntaria y los Establecimientos de Hospedaje que no decidan clasificarse pueden operar con licencia de funcionamiento otorgada por la autoridad municipal correspondiente. Aquellos que no desean ostentar una clasificación serán denominados solamente como establecimientos de hospedaje y no pueden usar una denominación que corresponda a la clasificación que otorga el MINCETUR. Los establecimientos que desean ser clasificados y categorizados pueden hacerlo de la siguiente manera:

Tabla 33. Clasificación y categorización de los establecimientos

CLASE	CATEGORIA
Hotel	Una a Cinco estrellas
Apart Hotel	Tres a Cinco estrellas
Hostal	Una a Tres estrellas
Albergue	-

Fuente: Reglamento de Establecimientos de Hospedaje, 2015

Características de los servicios hoteleros

Este tema es importante abordar ya que nos lleva a comprender las diversas necesidades y requerimientos que debe planificar la empresa al momento de decidir su ingreso a determinado mercado.

Las actividades realizadas en los establecimientos hoteleros son de naturaleza heterogénea. Según Joseph Chias (El Mercado son Personas, pág. 30) la empresa hotelera está caracterizada por ser un conjunto de servicios que pueden ser claramente diferenciados en: Producto principal, Productos periféricos, Productos derivados, Productos complementarios, Chias además señala que “cada producto ha de ser analizado en función de la valoración de su disponibilidad y de su grado de utilización por el cliente”.

Siguiendo estas pautas en el servicio hotelero se puede distinguir como:

Producto principal: el alojamiento que indudablemente es la razón de ser del establecimiento hotelero.

Productos periféricos: que son aquellos que brinda el establecimiento hotelero a los huéspedes alojados, entre éstos podemos mencionar el servicio de room service,

el servicio de desayuno, servicio de cobertura, mensajería y todos aquellos servicios que recibe el huésped mientras está alojado, los cuales están incluidos en la tarifa pactada.

Productos derivados: aquellos que pueden recibir o disfrutar tanto los huéspedes alojados como los clientes externos (que ingresan al hotel para recibir algún servicio y no pernoctan en el establecimiento) como son los servicios de alimentos y bebidas que pueden ser comprados por personas externas al hotel ya sea en el restaurante, cafetería, bar; y también todos aquellos referidos a eventos. Existen algunos productos como gimnasio, piscina, spa y otros, que algunos hoteles reservan sólo para sus huéspedes (si es este el caso, son productos periféricos) y otros los han diseñado para que puedan también ser disfrutados por clientes no alojados (en este caso son productos derivados).

Productos complementarios: se refiere a todos aquellos a los que también se puede llamar diferenciadores y que sirven para dar status a los huéspedes como son el tipo de amenities (calidad de los amenities, y variedad hasta batas de baño), o de acuerdo a la tarifa contratada como cuando el servicio se complementa con servicio de planchado sin costo, diarios locales e internacionales o servicios definidos y personalizados para algún tipo de huésped en especial, o un gift (presente o regalo).

Cada una de estas actividades, principalmente alojamiento y alimentos y bebidas, son unidades de rentabilidad en la empresa hotelera, en hoteles estos servicios estarán siempre presentes por la obligatoriedad de la reglamentación vigente, sin embargo no son necesariamente obligatorios en establecimientos de hospedaje de tipo hostel.

Si bien los servicios de alojamiento y alimentación mencionados anteriormente son los servicios básicos en un establecimiento hotelero, el reglamento de Establecimientos de Hospedaje del Perú exige, de acuerdo a la clase y categoría, otros servicios como son: servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis, custodia de equipaje, lavado y planchado, en hoteles de tres a cinco estrellas; y primeros auxilios en hoteles de cuatro y cinco estrellas.

Sin embargo, los hoteles de cinco estrellas ofrecen adicionalmente diferentes servicios que podemos considerar complementarios y que ejercen la fuerza diferenciadora. “La creatividad es el elemento fundamental que diferencia a una empresa de otra, sin embargo ha de estar basada en una buena metodología”. (Tomado de Chias en “El Mercado todavía son personas”). Estos servicios varían según decisión de cada empresa de acuerdo al tamaño de la infraestructura del hotel, el tipo de clientes o público objetivo, ubicación y otras consideraciones como temporada, etc.

Sin embargo, otras características influirán en forma decisiva en cuanto a los servicios turísticos que Philip Kotler, Jesús García de Madariaga Miranda, Javier Flores Zamora, John T. Bowen y James C. Makens en el libro “Marketing Turístico” resumen así:

- **“Intangibilidad.** Los servicios no se pueden ver, probar, sentir, u oler antes de su compra.”
- **Variabilidad.** La calidad de los servicios depende de quién los provea y cuándo, dónde y cómo.”
- **Carácter indisociable.** Los servicios no se pueden separar de sus proveedores.”
- **Carácter perecedero.** Los servicios no se pueden almacenar para la venta o uso”.

En cuanto a la **Intangibilidad**, la persona que reserva un hotel no puede saber si la estadía comprada será de su total satisfacción, ni el cliente de un restaurante podrá saber si será de su total agrado hasta haber degustado el plato seleccionado (esto se denomina comúnmente, el momento de la verdad); por ello los esfuerzos del establecimiento hotelero se centrarán en hacer tangible su propuesta a través de imágenes en línea, videos y otros medios actuales; además de ello también es necesario cuidar la reputación en medios electrónicos que ofrecen un ranking y comentarios sobre las experiencias de los clientes y de los huéspedes, ya que ellos cuentan su experiencia y es altamente conocido que los clientes potenciales buscan esta información antes de decidir su compra.

La **variabilidad** que se refiere a la calidad del servicio, depende no solamente de la persona que se encuentra de cara al cliente, el vigilante o portero, botones y

repcionistas, sino de todos aquellos que son parte de la cadena de producción en el back of the office; en el caso que el huésped haga uso del restaurante también el proveedor de insumos, y todos los que intervienen en el proceso de elaboración del plato; y en el alojamiento los que cuidan del mantenimiento y que las instalaciones funcionen correctamente. Algún error cometido en la cadena de procesos se revelará en el grado de satisfacción del cliente. La variabilidad es un tema difícil de manejar, la calidad del servicio ofrecido no siempre es comparable con la calidad del servicio percibido, es por ello que las empresas deberán plantear la gestión de la atención al cliente buscando siempre procesos que logren superar las expectativas. Sin embargo el carácter con el que podría llegar un cliente o huésped puede producir variaciones en la calidad del servicio percibido, así como también un mal día del personal a cargo del servicio, puede producir la variabilidad. “La variabilidad o falta de homogeneidad en el producto es la causa principal de decepción del cliente en el sector de la hostelería.” (Marketing Turístico, Kotler y otros).

El carácter **Indisociable**, se refiere a que las personas que atienden a un cliente al solicitar un plato en un restaurante o una habitación forman parte del servicio ofrecido, y de igual manera el cliente que lo solicita forma parte del mismo y también los otros clientes que se encuentran en el mismo ambiente. “Otra implicación del carácter indisociable es que los clientes y los empleados deben comprender el sistema de entrega de servicio, ya que ambos están coproduciendo el servicio. Los clientes de hoteles deben conocer cómo utilizar el sistema telefónico y el *checkout express* en la televisión. Esto significa que las organizaciones de viajes y de hostelería deben formar a sus clientes de la misma manera que lo hacen con sus empleados. Los hoteles, los restaurantes, las líneas aéreas y las compañías de alquiler de automóviles forman a los clientes para que utilicen Internet para obtener información y hacer las reservas. El cliente que utiliza estos servicios está haciendo el trabajo del personal de servicio al cliente y de reservas. La compensación para el cliente por convertirse en empleado incluye una disminución de precio, una personalización del producto y un menor tiempo de espera.” (Marketing Turístico, Kotler y otros).

El Carácter **Perecedero** referido a que los servicios no son almacenables conlleva una necesidad de maximizar las ventas diariamente, por ello el establecimiento

hotelero busca ser principalmente muy atractivo para el mercado objetivo por ubicación y servicios, fijando las tarifas convenientes al tiempo de vida del negocio y a la estacionalidad y muchos otros factores que tienen que ver con la competencia en el mercado y la competitividad del negocio hotelero. Las habitaciones que no se vendieron hoy no se podrán vender mañana; los ingresos que correspondían a esas ventas se perdieron para siempre.

Adicionalmente Chias expresa “Además, cada producto ha de ser analizado en función de la valoración de su disponibilidad y de su grado de utilización por el cliente”. Por ello debemos tener en cuenta que el cliente selecciona los servicios hoteleros teniendo en cuenta un conjunto de utilidades:

- **Utilidades funcionales:** “aquellas que se obtienen por la finalidad intrínseca a satisfacer por el servicio” dormir en el hotel es la utilidad funcional básica, otros huéspedes más exigentes o selectivos buscan aumentar el conocimiento al alojarse en un establecimiento instalado en un monumento histórico, entre otras opciones.
- **Utilidades simbólicas:** “son las relacionadas con el valor psicológico que para uno mismo tiene el uso, y/o con el valor social que tienen frente a grupos de referencia del usuario”, como ejemplo el valor social que representa el establecimiento que puede ser interpretado por el status frente a sus grupos de referencia, valor psicológico para uno mismo como la seguridad de la ubicación o la confiabilidad de una marca. “En general estas utilidades están relacionadas con la política de marcas y la imagen de las mismas en el mercado”:
- **Utilidades vivenciales:** “es donde el consumidor encuentra el valor de su participación en la producción y consumo del servicio experimentando algo que sólo el usuario obtiene”, cada vez más se logra complementar la experiencia con la participación voluntaria de los huéspedes en actividades que generan interés por la cultura propia del lugar, como pueden ser clases de bar, de cocina, de baile, de tejido, ceremonias místicas, visitas a comunidades y otras, con costo adicional o gratuito.

8.2.11 Tecnología

8.2.11.1 Internet y nuevas formas de promoción

El internet es una de las formas de mayor impacto que el nuevo Resort explotará en todos los servicios que brinde. Este servicio es primordial; ya que actualmente es una necesidad para el usuario estar conectado con el mundo.

8.2.11.2 Cadenas hoteleras

Esta información es relevante, ya que para realizar un planteamiento del hotel de la categoría 4 estrellas competitivo, es necesario conocer la oferta establecida en esta categoría, en el caso de este estudio con la concentración en la ciudad de Lima en el anexo 1 se presenta una reseña de los hoteles cinco estrellas que vienen operando en el país.

9.2.11.3 Producto hotelero

El producto hotelero no es más que el resultado del servicio brindado al usuario. Este servicio constituye el concepto principal del desarrollo para la estrategia del marketing turístico. El producto hotelero es una combinación entre elementos tangibles e intangibles que son percibidos al momento del consumo por el usuario, para determinar los puntos fuertes y débiles de este producto es necesario reconocer los atributos que se ofrecen.

Dimensiones	Atributos
Atracciones Históricas	<ul style="list-style-type: none">- Variada oferta cultural y museos- La ciudad bella- Son interesantes las costumbres y hábitos de vida
Atracciones Naturales	<ul style="list-style-type: none">- Clima agradable- La playa excelente- Bellos paisajes y atracciones naturales
Infraestructura y Facilidades Turísticas	<ul style="list-style-type: none">- La calidad de alojamiento es buena- Los servicios son de alta calidad- En general el nivel de precios es bueno- El transporte es bueno en general- Existe una amplia oferta extrahotelera- Hay buena gastronomía

	<ul style="list-style-type: none"> - Existen facilidades para el turista - Es adecuado para toda la familia
Atmósfera y Ambiente Social	<ul style="list-style-type: none"> - La gente es amable y abierta - Existe amplia oferta de diversión y vida nocturna - Es un lugar exótico - Es adecuado para reposar y relajarse - Existe libertad para el turista - Tiene un ambiente limpio y poco contaminado
Actividades Recreacionales al Aire libre	<ul style="list-style-type: none"> - Existen buenas oportunidades para practicar deportes - Hay oportunidades para aventuras y nuevas experiencias
Accebilidad, Seguridad y Reputación	<ul style="list-style-type: none"> - Se puede acceder fácilmente al destino - Tiene fama y excelente reputación - El turista se encuentra seguro

En el caso de la infraestructura mencionaremos los siguientes espacios:

Recepción

El ambiente de recepción es el que, en general, mantiene mayor contacto directo con el cliente. Es quien recibe al cliente cuando llega al hotel (check-in), quien le despide a su salida (check-out), combinando, en ocasiones, estas funciones con las de conserjería, pero además, es quien más frecuentemente recibe en primer lugar las quejas de los clientes, independientemente del ambiente al que puedan hacer referencia. En consecuencia, la impresión que el cliente pueda formarse del hotel va a depender en gran medida de la actitud de esta área en sus relaciones con el cliente Larrea, (2012).

Es este ambiente, tres son los atributos básicos para la prestación de un servicio de calidad y personalizado:

- a. Rapidez (*check-in* y *check-out*)
- b. Actitud positiva y proactiva para resolver los problemas

Entre los múltiples procesos que se realizan en una recepción figuran los de check-in y check-out, con una notable concentración a partir de cierta hora de la tarde y primera hora de la mañana, especialmente en los hoteles de ciudad, produciéndose frecuentemente problemas de colas.

Todo contacto con el cliente es una oportunidad para generar impresiones positivas, pero también un riesgo de impactar negativamente en la percepción de los servicios del hotel por parte de los clientes.

Parece lógico establecer como principio de actuación el de intentar maximizar las oportunidades de interrelación positiva y minimizar las que generan riesgo de impresiones negativas.

Pensemos, como ilustración de lo que queremos decir en el hombre de negocios que se aloja en un establecimiento hotelero. Posiblemente, a su llegada al hotel se encontrara cansado, pensando que su desplazamiento y estancia en el hotel es una circunstancia inevitable en el desarrollo de su trabajo y que, en definitiva, se encuentra en un medio extraño. En este momento se encontrara propenso a recibir de buen grado cierto tipo de detalles y atenciones, oportunidades de contacto positivo, especialmente si no hay otros huéspedes esperando el servicio, circunstancia relativamente factible si tenemos en cuenta que las entradas en este tipo de hotel son relativamente escalonadas.

Ahora, pensemos en ese mismo cliente a la mañana siguiente, con la tensión propia de disponer del tiempo justo para llegar a la reunión que tiene programada y esperando en una cola donde todo el mundo está nervioso. No parece que existan muchas oportunidades de “añadir valor” a nuestro servicio, ya que poco valor añade pagar una factura después de ser sometido a un más o menos discreto interrogatorio sobre si ha tomado desayuno, se ha servido algo de minibar o solicitar el carnet de identidad para comprobar la titularidad de la tarjeta de crédito, y sí un elevado riesgo de provocar impresiones negativas.

El problema de las colas de salida ha sido resuelto por algunos hoteles mediante la solicitud al cliente de una factura de tarjeta de crédito en blanco cuando entra en el hotel o, en función del sistema operativo del hotel, número de tarjeta. De esta forma, el cliente solo debe pasar por conserjería a la salida del hotel para dejar la

llave de la habitación realizándose la facturación directamente sobre la tarjeta de crédito.

Algunos hoteles han ido más allá, de forma que la entrega de la llave de la habitación se realiza automáticamente previa introducción de una tarjeta de crédito en el casillero correspondiente. Algo que podríamos llamar como una “conserjería automática” por similitud con los cajeros automáticos del sector bancario, si además hemos conseguido disponer de una base de datos de clientes donde hemos introducido alguno de los deseos de nuestros clientes y nuestro sistema automático de *check-in* permite la selección de la mejor alternativa posible, podremos dar más satisfacción a algunos clientes que con un simple “buenas tardes” Larrea, (2012).

Naturalmente, estas alternativas deben plantearse con carácter voluntario, haciendo ver al cliente que se le ofrece como un servicio más para mayor facilidad y nunca como una despersonalización del trato. Hay que generar y/o aprovechar los contactos cuando la probabilidad de resultado positivo sea más elevada.

En los hoteles vacacionales las colas se producen, básicamente, en el momento de la entrada de los clientes (en general, las entradas se producen en grupos), aunque éstas pueden ser más fácilmente predecibles. Reforzar la recepción en estos periodos de tiempo y simplificar al procedimiento de verificación de bonos de agencia y asignación de habitaciones suelen ser soluciones ampliamente adoptadas por las empresas hoteleras.

La rapidez en el servicio también se traduce en la reducción de los tiempos en que la recepción queda desatendida. El estudio de los tiempos que en cada hotel motivan esta situación y la implementación de soluciones prácticas permiten una mejor imagen al cliente.

Cocina

En general, el ambiente de cocina en hoteles de ciudad no tiene la misma relevancia que en hoteles vacacionales, donde el porcentaje de clientes en régimen de media pensión o pensión completa es elevado. En una encuesta realizada a directores de hotel de tipo vacacional, se puso de manifiesto que el ambiente considerado como más importante en relación con el resto de ambientes del hotel era,

precisamente, el ambiente de cocina. Además, la cocina en hoteles de ciudad suele ser un restaurante a la carta, incluso subcontratado en algunos casos a empresas de restauración, cuyas características diferenciales son la amabilidad en el trato, la calidad de los productos y la variedad en las cartas, incorporando en la mayoría de los casos comidas típicas de la región donde se ubica el hotel, Larrea, (2012).

La base para ofrecer una buena calidad de servicio en el departamento de cocina incluye los siguientes aspectos:

- Buena presentación
- Adecuada elaboración
- Sabor
- Calidad del producto
- Variedad de menús

Uno de los obstáculos con los que se encuentran los hoteles tradicionales para desarrollar los aspectos citados anteriormente lo constituye el propio sistema de servicio en el comedor, que, por motivos de economización de personal, ha pasado de ser servicio en mesa a servicio de buffet o “*self service*” en muchos de los establecimientos de categoría media, y mixto en los de categoría media alta.

En las condiciones, aun asumiendo una adecuada calidad del producto y una adecuada elaboración y preparación, si la comida ha tenido que ser preparada con varias horas de antelación por cuestiones operativas obvias y ha tenido que estar colocada en la línea de buffet durante un determinado espacio de tiempo, posiblemente pierda una parte de sus valores cualitativos.

Para resolver este inconveniente, algunos hoteles han optado por “sacar la cocina al comedor” para aproximarla a los clientes. La utilización de parrillas y frituras, el trinche de carne y pescado el salteado de pastas y verduras ante los clientes, además de mejorar los aspectos cualitativos de los alimentos (sabor), constituyen un elemento vistoso que el cliente agradece. Prueba de ello es que en los hoteles donde se utilizan habitualmente estos sistemas se observa que el consumo de alimentos preparados ante el cliente es muy superior al resto de alimentos dispuestos en la línea de buffet.

Comedor

De nuevo, en este apartado incidiremos en la situación de los hoteles vacacionales por la misma razón expuesta en relación con el ambiente de cocina.

Como ya hemos indicado, la tendencia en los últimos años se basa en sustituir el servicio en mesa por el servicio de buffet. En consecuencia, las tareas del personal de comedor se reducen a montar y desmontar las mesas y, en algunos casos, servir la bebida al cliente.

En esta situación, los atributos de calidad más relevantes para el cliente se centran en:

- Rapidez del servicio
- Amabilidad en el trato

La labor del jefe de comedor juega un papel fundamental en la personalización del trato al cliente, recibéndole en el momento en que entra en el comedor y acompañándole hasta la mesa asignada. No obstante, algunos jefes de comedor no comparten esta opinión, puesto que consideran que dar libertad al cliente para la elección de mesa, en lugar de utilizar el sistema de mesa fija, contribuye a mejorar su satisfacción.

La mayoría de los jefes de comedor coinciden en la forma más adecuada de distribución física de los comedores.

- Los comedores deben estar divididos para huir de la masificación de los grandes comedores.
- Los comedores deben ser prácticos para el servicio sin entorpecer al cliente.
- Deben sustituirse las tradicionales líneas de buffet por islas que evitan la formación de colas.

Algunos hoteles vacacionales utilizan la fórmula "Club", procurando mezclar clientes de distintas habitaciones en una misma mesa para fomentar la relación personal, lo cual constituye una de las bases de la filosofía "Club". Esta práctica permite, además, una economía de espacio y optimización de recursos en el comedor.

Bares

El ambiente de bares es, junto con el ambiente de recepción, el que tradicionalmente, ha tenido una más clara vocación de orientación al cliente. Los

aspectos básicos para conseguir una buena calidad de servicio son nuevamente los siguientes:

- Profesionalización
- Rapidez del servicio
- Amabilidad en el trato

Todos estos aspectos están íntimamente relacionados con la formación y motivación del personal.

Debemos destacar, sin embargo, la importancia que tiene el complementar el servicio en bares con una animación adecuada a la tipología de clientes, ya que, además de redundar en una mayor satisfacción, permite su retención dentro del hotel y, en consecuencia, mejorar los ingresos del departamento. Larrea, (2012).

Gestión de los recursos humanos

La gestión de recursos humanos es uno de los factores identificados por los empresarios y directores de hotel como de mayor importancia en su contribución a la personalización del servicio. No obstante, reconocen que la situación actual de las empresas hoteleras en el desarrollo de este factor dista mucho de ser la más adecuada, por lo que deben tomarse medidas correctivas a corto plazo.

En general, aspectos tales como la planificación de planillas, valoración de puestos de trabajo, elaboración de planes de formación para los empleados y desarrollo de carreras profesionales han sido escasamente desarrollados por las empresas del sector.

Por el contrario, la falta de profesionalismo de los empleados es un hecho que se ha ido agravando en los últimos años y que influye en la calidad del servicio ofrecido a los clientes. Dos son los inconvenientes básicos con los que se enfrentan las empresas hoteleras para el desarrollo de estos aspectos:

- En primer lugar, hay una tendencia en las empresas hoteleras a actuar en la reducción de gastos operativos y generales, siendo el gasto de personal la partida que mayor incidencia tiene en la cuenta de resultados de los hoteles y, en consecuencia, la que más ha preocupado a los empresarios del sector. Esta situación ha llevado a la dirección de las empresas hoteleras a actuar en tres frentes:

1. Determinación de la planilla de personal en función del gasto de personal que la empresa está dispuesta a asumir, más que como resultado de una clara definición de los puestos de trabajo a cubrir y número de personas necesarias para la prestación de un servicio adecuado en los hoteles.
 2. Congelación de las promociones internas del personal para evitar incrementos de costos, con lo que la utilización del plan de desarrollo de carrera profesional dentro de la empresa como elemento de fidelización y motivación del empleado pierde su efectividad.
 3. En este sentido, las cadenas hoteleras tienen claras ventajas frente a los hoteles individuales, puesto que la posibilidad de acceder y hacer más rápida la carrera profesional es mayor al ser mayor el número de puestos intermedios y directivos, especialmente en el caso de las empresas en expansión por la vía de administración, arrendamiento de industria, franquicia u otros que no requieren la inmovilización de grandes recursos financieros en el proceso de expansión.
 4. Rotación de planillas para evitar que el personal pase a contrato definitivo. Existe el convencimiento de que, alcanzada esta situación, su productividad disminuye, además del sobrecoste en caso de reestructuración por adaptación a la demanda.
- En segundo lugar, la elevada rotación del personal, en especial en hoteles de temporada que no permanecen abiertos durante todo el año, ha llevado a los empresarios del sector a considerar la formación como un gasto más que como una inversión: “para qué invertir tiempo y dinero en la formación del personal si una parte significativa de ellos no van a volver la próxima temporada”. Este es uno de los argumentos típicos que utilizan los empresarios del sector para justificar la no-inversión en formación.

Afortunadamente, la toma de conciencia, por parte de la alta dirección, de la importancia que la adecuada planificación de planillas y la formación tienen en la prestación de un servicio de calidad, ha permitido que:

- a. Algunas empresas hoteleras realicen estudios objetivos sobre las necesidades de personal y sus características.

- b. Empiecen a desarrollarse planes de formación y de desarrollo de carrera profesionales dentro de las empresas.

Durante los últimos años ha surgido un número importante de escuelas de hotelería, con diferentes especialidades, como respuesta a una clara y creciente demanda sectorial, por parte de las instituciones públicas, asociaciones empresariales y escuelas privadas.

Como en otras áreas de formación técnica, y salvando numerosas excepciones positivas, todavía queda un largo recorrido por hacer en el campo de la formación profesional de hotelería. Atendiendo a las quejas más habituales de los empresarios, los aspectos a atacar con una adecuada política por parte de las autoridades responsables y del propio sector serían:

- Falta de imagen y reconocimiento público del conjunto de profesiones y conocimientos técnicos relacionados con el mundo de la hotelería, lo que hace que un número limitado de aspirantes presente un nivel de motivación adecuado.
- Distanciamiento de la realidad empresarial, con demasiado énfasis en formación teórica y pocas posibilidades de adquirir experiencia práctica durante un periodo de formación.

Para solucionar, al menos en parte, el déficit de personal calificado algunas empresas han optado por el desarrollo de la formación mediante la realización de cursos para el personal operativo de los hoteles, impartidos por los propios jefes de departamento de la empresa con la ayuda de asesores y consultores externos. Esto facilita el conocimiento de las aptitudes y actitudes de los posibles candidatos a incorporarse en la empresa o a promocionar en la misma.

Otras han optado por el desarrollo interno de la formación, ya sea durante o después de la jornada laboral. En estos casos, se solicita generalmente la incorporación de personal sin experiencia, de modo que pueda ser formado en los métodos y valores propios de la empresa.

Hasta aquí, hemos comentado la situación en relación con la formación del personal operativo de los hoteles. No obstante, en los debates promovidos entre

empresarios vinculados al sector turístico sobre las necesidades de formación de las empresas, se observa que una de las áreas en las que se considera más necesaria la formación es a nivel de la dirección de las empresas, mediante la realización de cursos sobre gestión empresarial e iniciación sobre las modernas técnicas de gestión.

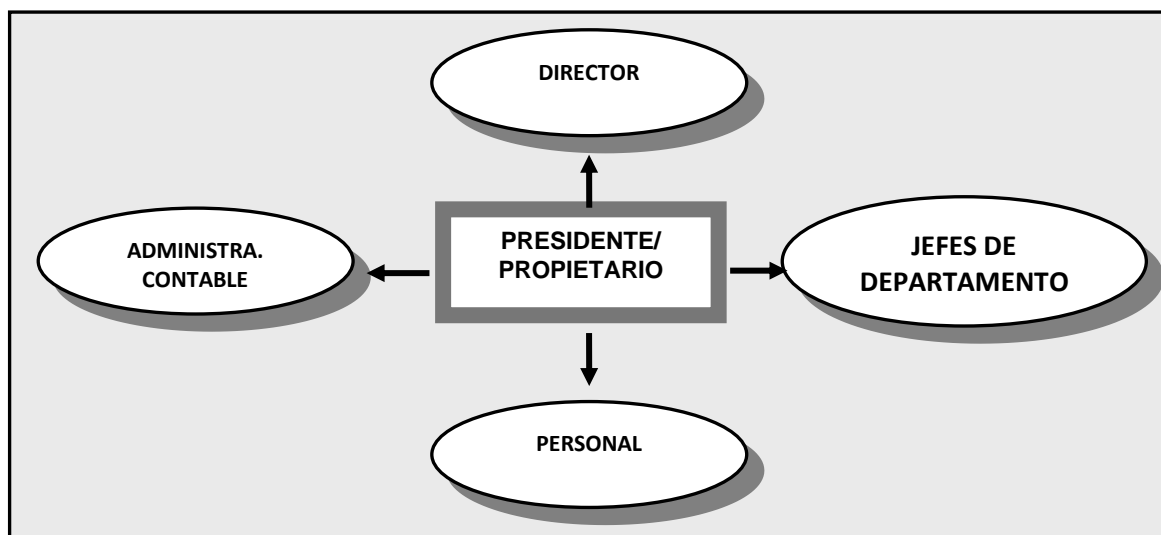
En cualquier caso, es alentador comprobar cómo las empresas comienzan a tomar conciencia de la importancia que la gestión de los recursos humanos tiene en el desarrollo de los principios de calidad de servicio.

Estilo de Gestión Participativo

El estilo de gestión participativo no ha sido un factor identificado por los empresarios y directores de hotel como determinante para la obtención de un servicio personalizado en el sector. Lovelock, (2013).

Posiblemente, se debe al carácter marcadamente familiar que, como ya indicamos al principio, tienen la mayoría de las empresas hoteleras y que tienden a crear estructuras organizativas en forma de sol donde el propietario/director centraliza la toma de decisiones y responsabilidades.

Figura 6. Estilo de gestión



Fuente: Lovelock, 2013

No obstante, el estilo de gestión participativo y la dirección por objetivos se convierten cada vez más en un elemento decisivo para conseguir la adecuada

flexibilidad y capacidad de adaptación a las necesidades personales del cliente, especialmente en el caso de existir varios establecimientos y dispersión geográfica o cualitativa. Si se pretende que exista una actitud positiva para la resolución de problemas, es necesario delegar la capacidad y responsabilidad de la toma de decisiones, no sólo a nivel de directores de hotel, sino a nivel de jefes de departamentos e incluso a nivel inferior. Lovelock, (2013).

La mayor parte de las empresas hoteleras con varios establecimientos disponen de algún sistema de presupuesto y fijación de objetivos cuya consecución puede tener, incluso, incidencia en el sistema retributivo a nivel de director o alcanzar a los jefes de áreas. Es frecuente que, para ser coherentes con el sistema, los diferentes responsables dispongan de un cierto grado de autonomía en cuanto a inversiones, contratación de personal, incentivos, etc. Sin embargo, en general, estos objetivos se basan en aspectos cuantitativos relacionados con cifras de ventas, costes o rentabilidades, sin tener en cuenta determinados parámetros que pueden utilizarse como indicadores del grado de satisfacción de los clientes.

Este aspecto, que puede parecer novedoso en empresas de servicios, hace años que funciona en empresas industriales y, aunque es evidente que existen diferencias de forma, el fondo es el mismo y, por tanto, cuantificable (errores en factura/total facturas, minutos de cola, faltas en demandas de servicios a la carta, etc.).

Cadenas hoteleras con clara vocación de atención al cliente han comenzado a fijar objetivos de tipo cualitativo, basados en la satisfacción que manifiesta el cliente, y cuyo control analizaremos en el siguiente tema sobre los sistemas de gestión de la calidad.

Una forma sencilla de identificar cuál es el estilo de dirección en una empresa hotelera consiste en analizar cuáles son las tareas y funciones del director o directores de hotel de la empresa. Atendiendo a estas funciones, podríamos clasificar a los mismos en tres grandes grupos:

- Director de hotel. Es el responsable máximo de su producto (hotel) y como tal asume las decisiones y responsabilidades que debe tomar para la consecución de los objetivos marcados por la dirección. En estos casos, el

director del hotel interviene directa o indirectamente a través de sus colaboradores (jefes de áreas) en la elaboración de presupuestos, diseño de la política comercial, gestión de compras y aprovisionamientos, selección del personal, etc.

- Relaciones públicas. La mayoría de las decisiones sobre la gestión del hotel le vienen impuestas desde los servicios centrales, limitándose su capacidad de decisión y responsabilidades a la consecución del objetivo básico, de acuerdo con la estrategia de la empresa, que consiste en velar por la consecución de la satisfacción del cliente. La mayor parte de las tareas de gestión en operaciones son supervisadas por responsables que se ocupan, en esta parcela en concreto, de varios establecimientos.
- Director de operación. Su única función se limita a la dirección del personal del hotel y velar para que se cumplan las funciones y procedimientos establecidos por la dirección.

Cada uno de estos grupos representa, en gran medida, la cultura organizativa y los valores compartidos de la empresa.

Una última reflexión sobre el estilo de dirección participativo nos lleva a analizar de qué forma los usuarios (empleados) intervienen en el diseño y planificación del hotel o de las reformas que puedan realizarse. Frases como “no se puede trabajar en esta recepción” o “la decoración del comedor es perfecta pero las distancias y desniveles son excesivos y entorpecen la labor de los camareros” o “la cocina es muy moderna”, y muchas más ponen de manifiesto que generalmente no se consulta con quienes van a ser los usuarios cuando se planea la construcción de un hotel o la reforma de las instalaciones. No separa a los que piensan de los que actúan puede traducirse, en estos casos, en la aportación de ideas imaginativas que, sin romper la estética, puedan solucionar aspectos operativos del departamento o facilitar el trabajo. Lovelock, (2013).

8.2.11.4 Sistema de Gestión de la calidad

Los asistentes a las sesiones de trabajo entendían, en su mayoría que el “sistema de gestión de la calidad” era un factor importante en que el sector debía hacer muchos esfuerzos en mejorarlo y tenerlo más en cuenta a la hora de planificar y tomar decisiones de gestión.

Los atributos que consideraban más importantes para poder desarrollar un adecuado sistema de gestión han sido:

- Liderazgo de la dirección
- Gestión de los recursos humanos
- Mejora de los procesos
- Organización para la calidad
- Sistemas de medición

De todos ellos, en el que más suelen esforzarse las empresas hoteleras es el del sistema de medición. Sin embargo, tradicionalmente se han desarrollado sistemas de medición de la satisfacción del cliente basados en la realización de encuestas, donde se solicita al cliente que valore los distintos servicios que ofrece el hotel, puntuándolos dentro de una escala numérica o cualitativa (excelente, bueno, regular o malo). Si bien esta es una primera aproximación a la gestión de la calidad, el sistema presenta importantes limitaciones que analizaremos a continuación:

- El índice de respuestas es, en general, bajo y, consecuentemente, poco representativo. Tan peligroso es asumir que los que no responden están muy satisfechos como que el servicio les ha resultado indiferente.
- Las cuestiones planteadas pueden presentar problemas de interpretación o ser poco relevantes para la obtención de información de gestión. Existen cadenas hoteleras que utilizan los mismos cuestionarios para todos sus establecimientos. El problema surge cuando alguno de ellos no ofrece alguno de los servicios incluidos en el cuestionario (aire acondicionado en hoteles de playa, calefacción en hoteles de temporada de invierno, ascensores en bloque de apartamentos que carecen de ellos, etc.), o cuando algunos servicios se presentan de forma conjunta cuando afectan a distintos departamentos (valoración de la comida sin distinguir entre servicio de comedor y cocina), o las encuestas son excesivamente normalizadas para todos los hoteles de la cadena, de forma que no se incluyen aspectos críticos para un grupo determinado de establecimientos.
- Las respuestas están sesgadas en muchos casos: contesta únicamente el cliente muy satisfecho o muy insatisfecho. Perdiéndose el feedback de la mayoría de los clientes para quienes pueden existir determinados

problemas, que por su poca envergadura, no se deciden a expresar pero cuyo conocimiento y solución permitiría mejorar la satisfacción del cliente.

- Si el cliente debe dejar el cuestionario en la habitación del hotel o entregarlo al personal de recepción, pueden destruirse aquellos que no valoren positivamente el departamento de limpieza o recepción, respectivamente, sin que éstos lleguen a dirección.

Todas estas causas han llevado a los directores y empresarios hoteleros a restar importancia al resultado de las encuestas. Parece ser que el cuestionario se plantea más como una obligación (“lo hacen todos”), que como una herramienta de gestión y se utiliza para confirmar tendencias generales en el servicio más que para la detección de problemas puntuales de carácter repetitivo. De hecho, las empresas hoteleras de tipo vacacional conceden más importancia a las encuestas que realizan los operadores turísticos, limitándose a comprobar si el resultado de las encuestas propias se adapta más o menos, al resultado de la encuesta del operador turístico.

Pero no debemos olvidar que los resultados de las encuestas son el “termómetro” que nos permite detectar la “enfermedad” del hotel y actuar en consecuencia. Algunas soluciones aplicadas por las empresas hoteleras con mayor éxito para superar las limitaciones indicadas anteriormente han sido las siguientes:

- Incentivar la respuesta de los clientes mediante, por ejemplo, sorteos entre los clientes que han completado el cuestionario. Esto es especialmente aplicable en hoteles vacacionales donde las estancias son más largas y el sorteo puede ser realizado por el propio personal de animación. Además, según el momento en el que se realice el sorteo podemos estratificar los resultados en función de los días transcurridos desde la llegada del cliente al hotel y ponerlos en relación con circunstancias acaecidas, personal asignado a cada servicio, nuevas experiencias introducidas, etc.
- Utilizar equipos de personas independientes del hotel para la realización de encuestas personales entre los clientes durante su estancia en el hotel. De esta forma, se mejora el muestreo aleatorio de las mismas y se evita el sesgo que pueda producir la libertad para responder al cuestionario o no.

- Situar en recepción el depósito de cuestionarios, evitando así que las personas que lo reciben en otras áreas del establecimiento puedan eliminarlos en función de su interés para la dirección.

Los cuestionarios no son la única forma de obtener la información sobre la situación de los servicios del hotel en relación con la calidad y satisfacción del cliente. Algunas empresas hoteleras han definido hasta 720 áreas diferentes de trabajo, que abarcan desde el tiempo que tarda una camarera de pisos en arreglar una habitación hasta el número de clientes que esperan en cola para realizar el check-in o check-out en recepción y agregan diariamente información sobre los mismos, para detectar problemas recurrentes y desarrollar medidas preventivas.

Sin necesidad de llegar a estos extremos, sí que es conveniente detectar cuáles son los puntos clave que pueden contribuir a crear satisfacción o insatisfacción al cliente y establecer medidas de control para verificar el cumplimiento de los estándares fijados por la dirección.

En otros casos se utiliza el sistema de los clientes falsos (*"phantom clients"*) que recorren el hotel libremente como si de un cliente más se tratase y analizan cómo están desarrollando las operaciones y el cumplimiento del personal en relación a los procedimientos de la empresa.

Todos los sistemas son buenos para la medición de la calidad si se utilizan correctamente, pero se debe ser consciente que si sólo los utilizamos para verificar que hemos alcanzado un 80 ó 90 por ciento de clientes satisfechos y no nos preocupamos por el 10 ó 20 por ciento de clientes insatisfechos, estamos incurriendo en un grave error.

Además, podemos dejar de prestar atención a un problema que tiene una fácil solución, y que sea adecuada de tal manera que contribuya a una mayor fidelización del cliente.

Si es malo cometer un error y generar insatisfacción a un cliente, es mucho peor no responder adecuadamente a una queja motivada y razonada en el momento oportuno. El error inicial pasa a ser calificado, en muchos casos, de incompetencia.

Por último, mencionar que algunas de las empresas hoteleras líderes en la gestión de la calidad están empezando a utilizar la fijación de objetivos en relación a la calidad del servicio y la determinación del grado de cumplimiento de los mismos como fórmula para negociar la parte de remuneración variable de sus empleados. De esta forma se consigue concientizar en el trabajador la importancia que tiene la calidad en la estrategia global de la empresa. En este caso, es imprescindible disponer de un adecuado sistema de medición de la calidad y establecer las bases claras del sistema para garantizar su correcto funcionamiento.

8.2.11.5. Tecnología y Gestión de la Información

El avance rápido de la tecnología y el impacto que, cada vez más tiene en la gestión de las empresas hoteleras, es muy importante para la aplicación de un servicio personalizado. Muchas han sido las áreas y los procesos de un hotel que han ido incorporando nuevas tecnologías de gestión de la información. Mencionemos a continuación algunas de las más habituales:

Front – office:

- a. Gestión de reservas individuales y por grupos.
- b. Procesos de check-in y check-out.
- c. Control de las producciones diarias.
- d. Problemática sobre asignación de habitaciones.
- e. Control del “overbooking”

Back – office:

- a. Contabilidad general, analítica y presupuestaria.
- b. Cuentas a pagar (compras).
- c. Tesorería.
- d. Nóminas y recursos humanos.
- e. Facturación.

Gestión del restaurante:

- a. Compras/almacén (productos perecederos).
- b. Control de los requerimientos por productos.
- c. Imputación automática en la producción del día.
- d. Control del crédito del punto de venta.
- e. Pedidos automáticos a cocina.

Sales & catering:

- a. Gestión del espacio por tipo de salón.
- b. Disponibilidad de salones.
- c. Planificación de comidas y bebidas.
- d. Control y gestión de los medios audiovisuales.

Control de la central telefónica:

- a. Facturación automática de llamadas.
- b. Apertura/cierre del servicio automáticamente según check-in o check-out.
- c. Uso del teléfono como medio de transmisión de mensajes al front –office.

Limpieza de habitaciones:

- a. Información sobre el estado de las habitaciones.
- b. Información sobre entradas/salidas previstas.
- c. Actualización de reportes (servicio de mantenimiento).
- d. Bloqueo automático de habitaciones.

Supermercados y tiendas:

- a. Gestión del punto de venta.
- b. Control de compras.
- c. Gestión de almacén (productos perecederos).
- d. Tratamiento de productos con codificación mediante códigos de barras.

Control de seguridad en habitaciones:

- a. Apertura automática mediante tarjeta.
- b. Uso de tarjetas en servicios (televisión, minibar,...).
- c. Acceso a áreas, productos o servicios restringidos.

Y otras áreas como:

- a. Casinos.
- b. Discotecas
- c. Terrazas.
- d. Control energético.

En función de las características de las empresas hoteleras, de sus necesidades y complejidad de sus procesos, estas soluciones informáticas han ido incorporándose en mayor o menor medida; pero lo que sí constituye un elemento en común en la mayoría de las empresas hoteleras y, en especial, en hoteles individuales, es la preocupación por parte de la dirección por conocer y controlar

una única variable de negocio: la ocupación actual y la ocupación prevista, olvidándose, en la mayoría de los casos, de variables tales como:

- Precio de venta
- Costos
- Rentabilidad
- Satisfacción del cliente

Esta situación es consecuencia de la fuerte etapa de crecimiento que experimentó la industria hotelera en general y la turística en particular en épocas pasadas. Conseguir una buena ocupación era sinónimo de obtener buenos resultados; pero la crisis por la que ha atravesado el sector, la guerra de precios entre hoteles, especialmente en ciertas ciudades o zonas turísticas, y el crecimiento de los costos laborales hacen que este paralelismo entre ocupación y resultados haya dejado de cumplirse. Podríamos identificar los requisitos de información solicitados por la dirección de las empresas hoteleras con las distintas fases por las que ha atravesado el turismo en nuestro país.

Fuerte crecimiento y expansión de la demanda: información centrada en el índice de ocupación y posiciones de venta.

Crisis del sector y recesión de la demanda: preocupación por el control de los costos para asegurar la continuidad o supervivencia.

Reactivación del sector: análisis del grado de satisfacción del cliente para asegurar una demanda sostenida con un nivel de rentabilidad adecuado.

Si bien la mayoría de las grandes cadenas hoteleras han asumido perfectamente la necesidad de disponer de información rápida y fiable, tanto en relación con los ingresos, como en relación con los costos, e, incluso, incorporan sistemas de información fiables para el análisis del grado de satisfacción de los clientes, la gran mayoría de empresas hoteleras pequeñas con hoteles individuales no han llegado más allá de la primera fase. Estas empresas deberían plantearse la necesidad de elaborar un cuadro de mando que incorporase las variables de gestión clave del hotel, además de fijarse solamente en los porcentajes de ocupación.

8.2.11.6 Seguridad

Reglamento Nacional de Edificaciones 2013 (RNE)

El Reglamento Nacional de Edificaciones (R.N.E.) tiene por objeto normar los criterios y requisitos mínimos para el Diseño y ejecución de las Habilitaciones Urbanas y las Edificaciones, permitiendo de esta manera una mejor ejecución de los Planes Urbanos. Esta norma rige en todo el territorio nacional y establece los derechos y responsabilidades de los actores que intervienen en el proceso edificatorio, con el fin de asegurar la calidad de la edificación.

EL R.N.E. está conformado por tres títulos:

Título I Generalidades

Título II Habilitaciones

Título III Edificaciones

El título III comprende los requisitos de arquitectura, estructuras e instalaciones sanitarias, eléctricas y mecánicas para la construcción de las edificaciones de vivienda y comerciales.

Dentro de este título, sobre los requisitos de arquitectura, la Norma A-030 HOSPEDAJE, establece que es de aplicación a las edificaciones destinadas a hospedaje cualquiera sea su naturaleza y régimen de explotación. En el año 2014 el Reglamento Nacional de Edificaciones ha publicado una modificación en la Norma A-030 referida a los establecimientos que brindan alojamiento. (Decreto Supremo Nº 012-2013-VIVIENDA, Publicada el 13.05.14)

Esta norma define como hospedaje a los establecimientos que prestan servicio temporal de alojamiento a personas - en condiciones de habitabilidad - y que, debidamente clasificados y/o categorizados, cumplen con los requisitos de infraestructura y servicios señalados en la legislación vigente sobre la materia, esto es que deben cumplir con los requisitos de infraestructura y servicios señalados en el "Reglamento de Establecimientos de Hospedaje", aprobado por la autoridad competente siempre que la edificación haya sido clasificada y/o categorizada. Esta Norma establece que los establecimientos de alojamiento se clasifican y categorizan de la siguiente forma:

Tabla 34. Categorización de los hoteles

CLASE	CATEGORIA
Hotel	Una a Cinco estrellas
Apart Hotel	Tres a Cinco estrellas
Hostal	Tres a Cinco estrellas*
Albergue	

Fuente: Reglamento nacional de Edificaciones Norma A-030

La clasificación Tres a Cinco estrellas (*) contrasta con lo estipulado en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje vigente (D.S. 001-2015 - MINCETUR) ya que para un para un establecimiento de hospedaje clasificado como hostal el Reglamento expedido por MINCETUR señala las categorías de una a tres estrellas.

Normatividad de la clasificación de los establecimientos hoteleros

Entre las Normas Legales aplicables tenemos las siguientes:

Normatividad Marco General

- **Ley 29408, Ley General de Turismo del 17.09.2009.** Contiene el marco legal para el desarrollo y la regulación de la actividad turística, los principios básicos de la actividad turística y los objetivos de la política estatal, declarando al MINCETUR como el ente rector a nivel nacional competente en materia turística.
- **Decreto Supremo N° 003-2010- MINCETUR del 16.01.2010. Reglamento de la Ley General de Turismo.**
- **Resolución Ministerial N° 224-2005 - MINCETUR-DM del 27.07.05.** Modifican la R.M. N° 155-2001-ITINCI/DM relativa a las actividades que operan los Prestadores de Servicios Turísticos Se amplía relación de prestadores incluyendo el canotaje Turístico.

Normas sobre Establecimientos de Hospedaje

- **Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR del 09.06.2015,** Reglamento de Establecimientos de Hospedaje. Establece las disposiciones y los requisitos de equipamiento y servicios para la clasificación, categorización, operación y supervisión de los establecimientos de hospedaje; así como las funciones de los órganos competentes en dicha materia, también establece la obligación de presentar una Declaración Jurada de cumplimiento de las condiciones mínimas para la prestación del servicio.

- **Decreto Supremo N° 029-2004-MINCETUR** derogado el 08 de junio del 2015. Reglamento de Establecimiento de Hospedaje.
- **Norma A.030 Hospedaje del Título III del Reglamento Nacional de Edificaciones** aprobada por Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA. Establece la clasificación de Hotel, Apart-Hotel, Hostal y Albergue, que podrán ser ostentados por los establecimientos que cumplan con los requisitos de infraestructura de la Norma A-030 además de los requisitos en cuanto a equipamiento y servicios que señala el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.
- **Resolución Ministerial N° 151-2001-ITINCI/DM del 30.07.2001**, Reglamento de Calificadores de Establecimientos de Hospedaje. Define las funciones, procedimiento para la evaluación y designación de Calificadores de Establecimientos de Hospedaje, quienes tiene la función de emitir Informes Técnicos con el fin de solicitar la condición de establecimiento de Hospedaje Clasificado y/o Categorizado.

Normas sobre Beneficios Tributarios

- **Decreto Legislativo N° 919 del 06.06.2001 (página 203977)**. Consideran exportación la prestación de los servicios de hospedaje, incluyendo la alimentación, a sujetos no domiciliados en Perú.
- **Decreto Supremo N° 122-2001-EF del 29.06.2001 (página 205440)**. Normas para la aplicación de beneficio tributario a Establecimientos de Hospedaje que brinden servicios a sujetos no domiciliados en Perú.
- **Resolución N° 082-2001/SUNAT del 20.07.2001 (página 207112)**. Normas referidas al Registro Especial de Establecimientos de Hospedaje.
- **Ley N° 28780 del 13.07.2006 (página 323522)**. Ley que modifica el Numeral 4) del Artículo 33° del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas o Impuesto Selectivo al Consumo.

Incentivos a la Inversión Privada

- **Decreto Legislativo N°973 del 09.03.2007**. Establece el Régimen Especial de Recuperación Anticipada del Impuesto General a las Ventas, el cual puede ser aplicado para la ejecución de importantes proyectos de inversión hoteleros con el consiguiente beneficio.
- **Decreto Supremo N°084-2007-EF del 28.06.2007**. Aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°973.

- **Decreto Supremo N°096-2011-EF del 04.06.2011.** Modifica el Reglamento del Decreto Legislativo N°973.

Normas sobre infracciones y sanciones

- **Ley N° 28868 del 09.08.2006, (página 325985).** Infracción y Sanciones aplicables a los Prestadores de Servicios Turísticos. Ley que faculta al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo MINCETUR a tipificar infracciones de acuerdo a reglamento en materia de prestación de servicios turísticos y en cuanto a la calificación de establecimientos de hospedaje; también establece las sanciones aplicables.

Decreto Supremo N° 007-2007-MINCETUR del 07.06.2007 (página 346565). Reglamento de la Ley N° 28868. Norma que tipifica las conductas que pueden ser sancionables para los prestadores de servicios turísticos, así como en cuanto a los Calificadores de Establecimientos de Hospedaje y establece además las sanciones que deberán aplicarse.

8.2.11.7 Certificaciones

Las Normas Técnicas Peruanas son aprobadas por el INDECOPI, a través de su Comisión de Normalización, y en el momento que se emiten son de carácter voluntario. Se vuelven obligatorias cuando son acogidas dentro de un Reglamento Técnico, o por acuerdo contractual entre las partes. En los últimos años el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, ha aprobado varias Normas Técnicas referidas a los establecimientos de alojamiento a fin de establecer precisiones que coadyuven al operador del alojamiento a mejorar la prestación de servicios logrando una estandarización comprometida con la calidad. Esto ha sido posible trabajando la elaboración de las normas con el Comité Técnico de Normalización en Turismo constituido el año 2006, el cual cuenta con una secretaría técnica a cargo del Viceministerio de Turismo.

En el mismo sentido la Dirección de Normatividad y Supervisión de la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico del Viceministerio de Turismo – MINCETUR, ha creado un Sello de calidad turística CALTUR, habiéndose aprobado por D.S. N° 013-2011-MINCETUR el Reglamento para el Uso del Sello de Calidad Turística CALTUR (con fe de erratas en el D.S 023-2011-MINCETUR) con la finalidad de

distinguir a los prestadores de servicios turísticos que aplican los estándares establecidos en las Normas Técnicas Peruanas aprobadas por INDECOPI (Plan Nacional de Calidad Turística - CALTUR, 2011; y Resolución Ministerial N° 080 - 2011 - MINCETUR/DM).

Las Normas Técnicas son las siguientes:

NTP 500.001.2006, titulada Establecimientos de Hospedaje. Terminología, establece los términos utilizados en la actividad turística en relación con los distintos tipos de alojamiento turístico y otros servicios relacionados.

NTP 500.005:2010, titulada Turismo. Servicios de alojamiento en la clase hotel, establece los requisitos de equipamiento y servicios que deben cumplir los servicios de hospedaje clasificados como hotel, en las categorías de una a cinco estrellas.

NTP 500.005/AD1:2011, titulada turismo. Servicios de alojamiento en la clase hotel, Adenda 1; es una adenda a la Norma NTP 500.005 2010.

NTP 500.008:2011, titulada turismo. Hotel Boutique, establece los requisitos que deben cumplir los establecimientos de hospedaje clasificados como hoteles boutique para asegurar una correcta prestación del servicio.

NTP 500.012 2012 titulada turismo Servicio de alojamiento en la clase hostel, tiene como objeto establecer los requisitos de equipamiento y servicios que deben cumplir los servicios de hospedaje clasificados como hostel.

Capítulo III

9. Proyecto

9.1 Ubicación del terreno

El proyecto se encuentra localizado en la zona norte del país, en el departamento de Tumbes, ubicado en la zona costera de Perú- Región Tumbes- Provincia Contralmirante Villar- Distrito de Zorritos, a la altura del kilómetro 1236 de la Panamericana Norte, carretera muy transitada, de buen estado y que atraviesa toda la ciudad de zorritos dándole un acceso directo al proyecto. Es un terreno de uso agrícola en la actualidad, fue escogido a las afueras de la ciudad para no interferir con el tránsito de esta misma. Cuenta con un área de 2.5 hectáreas y está totalmente cercado, respecto al mar su mayor distancia es de 52m. (Ver anexo 01).

9.2. Programación arquitectónica

Descripción	Cantidad	Área Parcial	Área Total
Recepción			183.20 m2
Recepción	1	48.70	48.70
Sala de espera	1	52.60	52.60
Cuarto de maletas	1	26.20	26.20
Tópico	1	28.50	28.50
SSHH	2	10.20	20.40
SSHH Discapacitados	1	6.80	6.80
Administración			62.95 m2
Sala de espera y recepción	1	22.30	22.30
Administración general	1	11	11
Oficina de administración, contabilidad, relaciones públicas	1	23.30	23.30
Área de cajeros	1	6.35	6.35
Alojamiento			7568.60 m2
Habitación Simple / Matrimonial	71	39.30	2790.30
Habitación Doble	73	39.30	2868.90

Suite Ejecutiva	12	102.50	1230
Suite Presidencial	2	339.70	679.40
Lobby bloque A	3	24.75	74.25
Lobby bloque B	3	27.00	81
Servicio alimenticios			1310.40 m2
Restaurante 4 tenedores			610 m2
Cocina	1	57.80	57.80
Bar conectado	1	130.50	130.50
Recepción	1	50.30	50.30
Almacén	1	28.90	28.90
Cámaras frigoríficas	1	28.90	28.90
SSHH	2	21	42
Comedor	2	135.80	271.60
Desayunador/Lounge Bloque A			168.75 m2
Comedor	1	146.45	146.45
Cocina	1	11.15	11.15
Recepción	1	11.15	11.15
Desayunador/Lounge Bloque B			133.50 m2
Cocina	1	20.05	20.05
Comedor	1	91	91
Almacén	1	11.90	11.90
Recepción	1	10.55	10.55
Desayunador/Lounge Bloque central			82.65 m2
Cocina	1	14.70	14.70
Comedor	1	55.70	55.70
Almacén	1	3.00	3.00
Recepción	1	9.25	9.25
Cafetería			136.50 m2
Comensales	1	111.15	111.15
Cocina	1	20.95	20.95
Depósito	1	4.40	4.40
Bar de piscina			63.00 m2
Bar	1	63.00	63.00
Bar del bloque principal			116m2

Bar	1	116	116
Servicios de ocio			1807.92 m2
Discoteca			578.65 m2
SSHH	2	8.50	17.00
SSHH Discapacitados	1	5.60	5.60
Hall de ingreso	1	26.00	26.00
Lobby	1	18.25	18.25
Guardaropa	2	10.20	20.40
Área de baile	1	307.40	307.40
Bar con depósito	1	14.10	14.10
Bar con depósito 2	1	26.60	26.60
Cabina de DJ	1	5.75	5.75
Escenario	1	46.15	46.15
Área de mesas	1	91.40	91.40
Gimnasio			422.20 m2
SSS + Vestidores	2	39.60	79.20
Área de maquinas	1	151.90	151.90
Área de máquinas estacionarias	1	55.35	55.35
Área de aeróbicos	1	135.75	135.75
Casino			525.05 m2
SSHH Mujeres	2	13.65	27.30
SSHH Hombres	2	14.40	28.80
SSHH Discapacitados	2	4.25	8.50
Área de maquinas	1	246.25	246.25
Hall de ingreso	1	34.00	34.00
Guardaropa	1	16.45	16.45
Cocina con depósito	1	34.00	34.00
Área de mesas de juego	1	129.75	129.75
Spa			282.02 m2
Peluquería Unisex	1	184.50	184.50
SSHH	2	11.26	22.52
Área de masajes	1	25.00	25.00
Sauna	1	30	30

Vestidores	1	20	20
Servicio social			1414.52 m2
SUM	1	640.00	640.00
Salas de conferencias	2	122.60	245.20
SSHH	2	18.00	18.00
Área de personal Bloque A			1139.07m2
Área de carga y descarga	1	653.00	653.00
Almacén general	1	72.25	72.25
Almacén 1	1	48.65	48.65
Almacén 2	1	19.72	19.72
Recepción	1	49.25	49.25
Lavandería	3	34.15	102.45
Depósito	1	19.70	19.70
Vestidores de hombres y mujeres	2	48.65	97.30
Comedor de personal	1	72.25	72.25
Área de lava mopas	3	1.50	4.50
Área de personal Bloque B			275.45 m2
Hall con recepción	1	26.30	26.30
Almacén 1	1	27.10	27.10
Almacén 2	1	19.25	19.25
Depósito de carritos	3	11.40	34.20
Área de lava mopas	1	6.50	6.50
Lavandería	2	27.50	55
Depósito	1	19.30	19.30
Vestidores M Y H	2	19.30	38.60
Comedor de personal	1	49.20	49.20
Servicios complementarios			939.75 m2
Cuarto de bombas A.C	1	27.75	27.75
Cuarto de bombas A.C.I	1	27.60	27.60
Cuarto de basura	1	30.00	30.00
Central de AA	1	27.60	27.60
Cuarto de grupo electrogéno	1	27.80	27.80
Cuarto de tableros	1	23.60	23.60

Subestación	1	27.60	27.60
Áreas de estacionamiento	60	12	720
	Subtotal	1	13 671.34 m2
	Circulaciones y muros (35%)	1	4784.97
	TOTAL (ac)	1	18 456.91 m2

9.3. Conceptualización y Toma de partido

De acuerdo al diagnóstico realizado con anterioridad, se plantea como objetivo general este proyecto de trabajo de grado, desarrollar la propuesta arquitectónica de un Hotel Resort 4 estrellas en Tumbes, aplicando criterios de arquitectura sostenible, paisajística y deconstructivista.

El proyecto tiene como idea generadora la metáfora del proceso de meteorización física de las rocas, siendo su causa principal de esto los cambios de temperatura, humedad y actividad biológica del mar. Este proceso implica que a partir de una roca resistente y angular, de grandes dimensiones que se encuentra sedimentada en el borde árido de la playa, esta se va disgregando en fragmentos más pequeños que conservan las características del material original; el resultado final son fragmentos pequeños procedentes de uno grande.

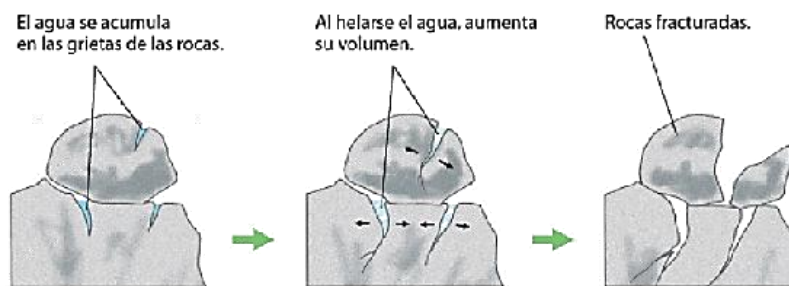


Imagen 1. Meteorización

Fuente: Google

Así en este proyecto se ha planteado un volumen principal de grandes dimensiones. Este es traspasado por la piscina la cual representa la inserción del mar disgregando el edificio en dos alas. Estas alas que nacen del volumen principal, a su vez se van disgregando en volúmenes más pequeños. Todos los volúmenes se orientan con vistas hacia la piscina y/o el mar.

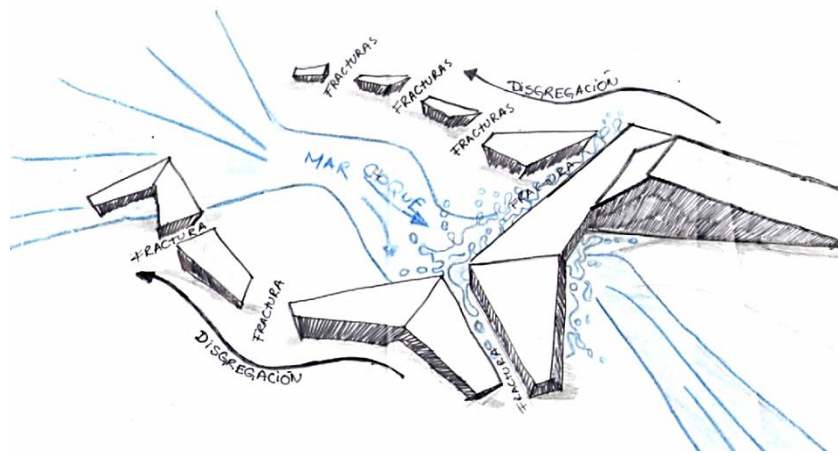


Imagen 2: Proceso de Meteorización

Fuente: Google

Así mismo se ha adquirido un lenguaje deconstructivista, donde nuestra inspiración es la fracturación de las rocas debido al proceso de meteorización. Estas fracturas generan segmentos angulares con orden irregular, las cuales se expresan en el proyecto.

9.4. Organización espacial y planteamiento general

10.4.1. Trazado

El trazado se basa en un centro (bloque principal) con dos ejes principales en 45° , que son los caminos hacia los bloques de habitaciones. Estos ejes principales, son los accesos para todas las áreas del resort, se consideró así para una distribución equitativa del terreno y por la conceptualización ya descrita líneas arriba.

Los ejes secundarios son los que se dirigen hacia la playa, estos ejes se conectan a los ejes principales en 45° . Con esto se ha conseguido una fluidez en los caminos del proyecto integrándolos con su entorno de manera no agresiva.

9.4.2. Vías y accesos

Las vías y accesos se han considerado evaluando la carretera Panamericana Norte (único acceso al terreno). Al contar con un solo ingreso se ha considerado realizar una vía paralela a la panamericana para el debido ingreso al Resort y así no afectar el tránsito de la carretera.

9.4.3. Relación con el entorno

El proyecto mantiene un equilibrio con el entorno, es así que la arquitectura fue pensada para que no tenga un impacto agresivo con el paisaje natural, sino que aporte a este.

9.4.4. Tratamiento funcional

A. Bloque principal

Debido a la magnitud del proyecto y las referencias visitadas, se consideró un elemento de gran escala como el bloque principal. Este bloque es el centro del proyecto y a su vez sirve de distribución hacia las otras áreas del mismo.

Dentro de este bloque el usuario encuentra la recepción, servicios administrativos, desayunador, bar y en los niveles superiores se encuentran las habitaciones de mayor categoría (suites).

B. Bloque de habitaciones A y B

Cada uno está conformado por cuatro niveles, cuentan con su propia recepción, área de servicio y desayunador. Además, están presentes dos tres tipos de habitación con los que cuenta el hotel (simple, doble y matrimonial).

El conjunto está orientado hacia el oeste con 27° hacia el este permitiendo una vista, desde la habitación, privilegiada para el usuario. El acceso hacia estos bloques está dado por las alamedas que se conectan con el bloque principal.

C. Área de piscina

Está conformada por una piscina central que rodea el bloque principal hasta conectarse con los bloques de habitaciones, la ubicación de esta se da debido a proporcionales los accesos correspondientes a los usuarios de los bloques A y B por igual.

D. Área de estacionamiento

Esta área está conformada por un área libre donde se distribuyen los estacionamientos, está ubicado en el ingreso principal del Resort.

E. Área de recreación

Está conformada por un casino, una discoteca, un spa y un gimnasio. El conjunto del área recreacional está ubicado al lado derecho del terreno compartiendo área con un acceso exterior del Resort y el bloque B. Este conjunto de bloques está rodeando una plaza con acceso al bloque principal.

F. Área social

Está conformado por un SUM, salas de conferencias y una cafetería. Esta área está ubicada al lado izquierdo del terreno compartiendo área con el bloque A. Este conjunto de bloques también está rodeando una plaza que cuenta con acceso al bloque principal.

9.4.5. Tratamiento de forma

El proyecto contiene una serie de elementos, que están compatibilizados con la conceptualización.

A. Bloque principal

Este volumen es el primer objeto arquitectónico con el que interactúa el turista, dada la conceptualización y ser el primer bloque con el que se encuentra el usuario, era necesario plantear un bloque de mayor dimensión que el resto, para luego disgregarlos en los siguientes bloques que pertenecen al Resort.

B. Bloque de habitaciones A y B

Estos volúmenes son una disgregación del bloque principal, separándose en dos caminos a los extremos del terreno, estos volúmenes alojarán a los usuarios nacionales e internacionales del Resort, es así que en el diseño se consideró ubicarlo de tal forma que las habitaciones cuenten con la mejor vista posible tanto del mar como del Resort en sí. Está orientado con su fachada de mayor longitud hacia el lado Oeste, considerando las protecciones solares básicas ya que el volumen se encuentra a unos **27°** de inclinación al Este, se han considerado una terraza en cada nivel que cumple una función de parasoles, para evitar el ingreso directo del sol. Las habitaciones son de paredes más delgadas y el volumen cuenta con elementos de madera que ayudan en la ventilación al ser elementos abiertos. Las habitaciones al Oeste tienen una privilegiada vista la mar y al malecón mientras que las que se encuentran al Este tiene una vista a las plazas planteadas en cada área.

B. Área de piscina

La piscina es un elemento que abraza al bloque principal llegando hasta los bloques A y B, se consideró este diseño debido a que igual a los siendo un elemento de conexión.

C. Área de estacionamiento

Esta área está conformada por un área libre donde se distribuyen los estacionamientos, está ubicado en el ingreso principal del Resort. Su ubicación también tiene el fin de que el Resort no cuenten con visibilidad directa al interior desde el exterior.

D. Área de recreación

Está conformada por un casino, una discoteca, un spa y un gimnasio. El conjunto del área recreacional está orientado al Sur-Este lateral derecho del terreno compartiendo área con un acceso exterior del Resort y el bloque B. Este conjunto de bloques está rodeando una plaza con acceso al bloque principal. El conjunto recreacional es una disgregación de los bloques de habitaciones, son un complemento de estos y a su vez forman parte de este. Su ubicación es ideal, ya que fue pensado en que abastezca a los usuarios del Resort como al público externo. Su diseño es abierto con intervenciones de estructuras de madera que facilitan la ventilación y evitan el calentamiento de la edificación.

E. Área social

Está conformado por un SUM, salas de conferencias y una cafetería. Esta área está orientada Oeste-Sur lateral izquierdo del terreno compartiendo área con el bloque A. Este conjunto de bloques también está rodeando una plaza que cuenta con acceso al bloque principal. El diseño de esta área es compacto debido a la privacidad que debe tener el área social.

9.4.6. Tratamiento Urbano

La trama, la forma volumétrica y las vías han sido pensadas considerando el entorno inmediato del terreno, sin afectar la naturaleza que lo rodea; sino integrándonos a él y formar parte de mismo, complementándolo. La trama del proyecto deja recorrer la brisa marina de forma continua, la forma volumétrica no es de gran impacto mientras el terreno va descendiendo, la volumetría se pierde en el horizonte.

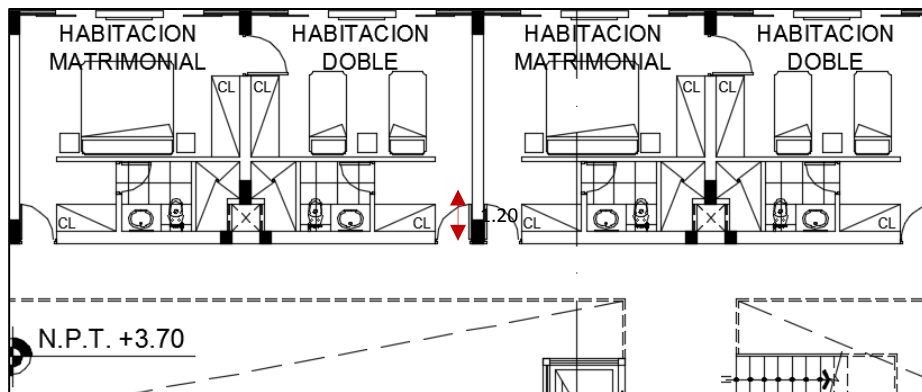
9.4.7. Criterios

9.4.7.1 Criterios generales

Debido que el litoral Tumbesino ha sido declarado Zona de Reserva Turística Nacional mediante Resolución Suprema N°019-82-III/TUR, lo que vuelve compatible la construcción en la zona de toda obra que se relacione con el turismo. A su vez según el Reglamento Nacional de Construcción: Reglamento provincial de Construcción tipo N°1 y sus modificatorias, contiene las normas técnicas para la elaboración de proyectos.

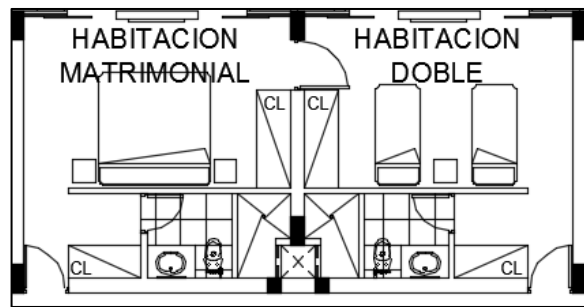
Se han considerado los criterios básicos de diseño para el Resort:

Los corredores deberán tener 1.20 a más según la longitud de la edificación.



Fuente: Autoría propia

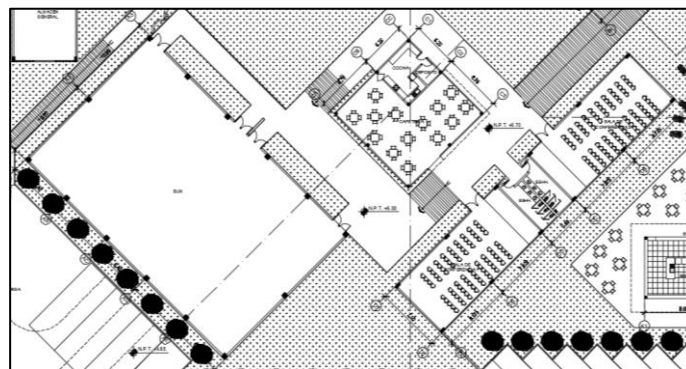
Las habitaciones cuentan con un 25 m², un baño completo y un closet. Todas las habitaciones cuentan con vista hacia el exterior.



Fuente: Autoría propia

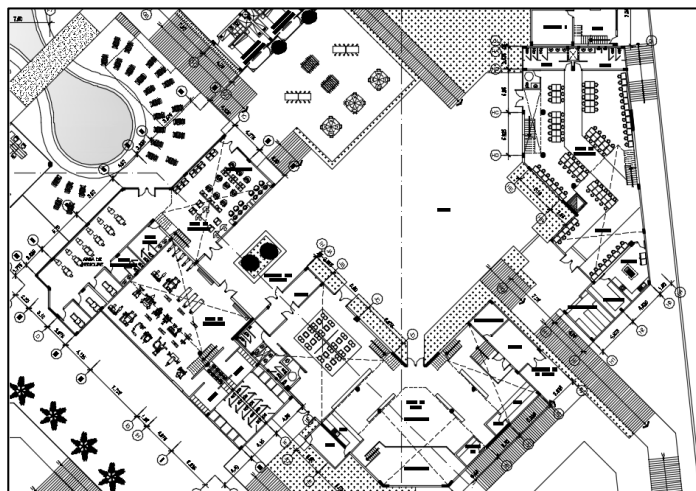
Se dividieron las áreas según su función y el tipo de usuario.

El área social está ubicada en una zona donde no hay interferencias acústicas.



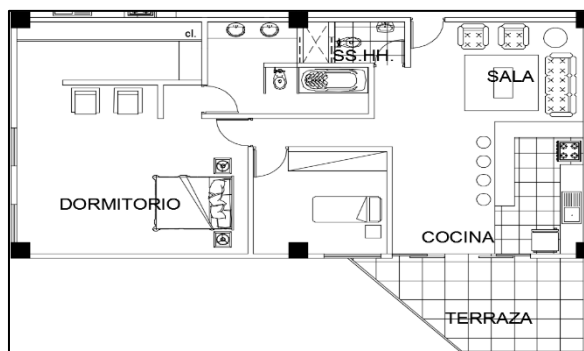
Fuente: Autoría propia

El área social se encuentra ubicado cerca a la piscina y otras actividades donde se pueden desenvolver sin alguna restricción.



Fuente: Autoría propia

En el caso de las suites, cuentan con dos habitaciones, una sala, una kitchenette, sshh y una terraza. Todos estos ambientes tienen vista a la piscina o hacia la playa. Se tomó como prioridad visual a las habitaciones ya que estas están mirando hacia el



mar.

Fuente: Autoría propia

9.4.7.2. Criterios ambientales

9.4.7.2.1 Orientación

En cuanto al diseño y la forma de la arquitectura de la edificación, estos elementos son decisivos para aminorar las ganancias de calor por radiación solar y promover el movimiento del aire alrededor o dentro de la edificación, lo cual es ampliamente característico en la Región Tumbes. Para ello se hizo necesario tener una adecuada orientación solar, aprovechar los vientos, revisar el tipo de vegetación, y valorar las características del terreno y la normativa vigente. Es interesante resaltar que en el caso de edificios que necesiten aire acondicionado, la solución adecuada

debe considerar volúmenes compactos. A continuación, se presenta el cuadro de recomendaciones generales de diseño arquitectónico para zona litoral subtropical. La mejor orientación de diseño corresponde a la mayor longitud de fachada dirigida hacia el norte, debido a la ubicación de nuestro terreno esto no es factible, es por ende que tenemos la mayor longitud de fachada hacia el oeste con una inclinación de 27°. Según la proyección octogonal los rayos del sol caerán con 127° haciendo favorable la inclinación de nuestro terreno y eludiendo los rayos con aleros y otras protecciones solares en las zonas de mayor impacto.

Estrategias	Lima Subtropical	
1. Captación solar	-2	1
2. Ganancias internas	-1	1
3. Protección de vientos	-1	1
4. Inercia térmica	1	
5. Ventilación diurna	1	-1
6. Ventilación nocturna	1	-1
7. Refrigeración evaporativa	1	0
8. Control de radiación	2	1

Leyenda	
Imprescindible	2
Recomendable	1
Indistinto	0
No recomendable	-1
Peligroso	-2

Tabla 35. Estrategia de diseño Arquitectónico

Fuente: propia

9.4.7.2.2 Asoleamiento

El soleamiento en la Región Tumbes, es considerablemente bueno ya que no existen barreras que obstaculicen el ingreso de rayos solares al sitio. Así mismo el promedio anual de energía Solar Incidente diaria esta entre 5 a 5.5 KW h/m² y tiene alrededor de 4.5 horas de sol. La cara que recibe más radiación en los techos y las orientadas en el eje ESTE – OESTE con una inclinación hacia el sur en verano.

Por ello se han considerado las siguientes estrategias de diseño:

Correcta orientación del volumen:

La orientación resulta siendo fundamental en su capacidad de captar mayor o menor radiación solar. Ya que Las ganancias solares de calor tienen su mayor impacto en las superficies perpendiculares a los rayos del sol, es decir en techos planos y las paredes este y oeste.

Es por ello que se proyectan las Plantas alargadas con las fachadas más estrechas orientadas dentro de un ángulo de 15° a 20° este-oeste ya que reducirán las ganancias de calor en las mañanas y en las tardes.

9.4.7.2.3 Ventilación

Dentro de la edificación se contará con servicios de aire acondicionado, renovación de aire y extractores de aire, los cuales evitan el recalentamiento de los espacios. Estos se presentan necesariamente en ambientes de trabajo, sociales y habitaciones según el RNE.

En los espacios abiertos tendremos la ventilación natural de los vientos provenientes del sur, debido a la distribución de la edificación atraviesan el proyecto por distintos canales.

Las áreas verdes también influyen en la modificación de los vientos, ya que su ubicación permite canalizar y redirigir su orientación para crear zonas más confortables.

En relación al terreno se cuenta con una constante brisa que proviene del mar en sentido Sur y Sur-oeste, la cual aprovecharemos para promover la ventilación natural para todas las edificaciones de la presente propuesta.

a) **Uso de techos inclinados:**

Se recomienda **techos inclinados** a favor del viento que produzcan mayor presión en la fachada de incidencia.

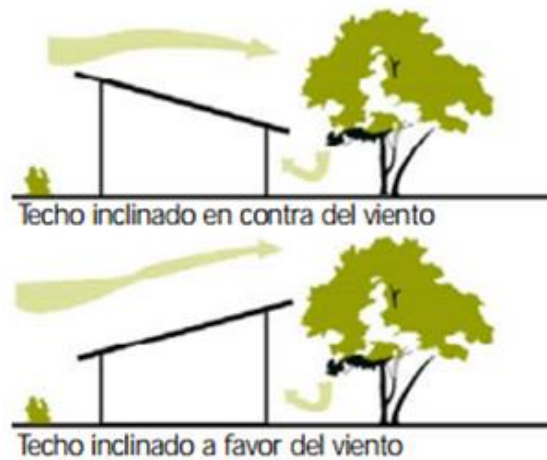


Imagen 3: Techos inclinados.

Fuente: Google

En la propuesta, se utilizarán formas abiertas, alargadas o segmentadas, ubicadas según un ligero ángulo en relación a los vientos principales sur-oeste, teniendo cuidado de orientar las fachadas más estrechas hacia el este y el oeste. Esta disposición proporcionará mayores oportunidades de ventilación cruzada.

b) **Separación entre volúmenes**

Las edificaciones del presente proyecto se encuentran separadas al menos dos veces la altura de la edificación, lo cual generará corrientes de aire entre ellas.

c) Masas de vegetación

Se utilizarán masas de vegetación de especies locales para orientar las corrientes de aire en los exteriores del hotel para generar ambientes frescos y agradables. Esto invitará el recorrido peatonal de los huéspedes alrededor de todas las instalaciones del hotel.

d) Altura de la edificación:

En la propuesta, se plantearon algunas partes de las edificaciones elevadas del suelo mediante pilotes o columna. Esto provocará la circulación del aire alrededor y dentro de los ambientes, lo cual permite a la envolvente desprender calor por convección. Para las alturas de los ambientes del presente proyecto, se ha considerado una altura de: 3.0 m entre piso terminado y techo. Esta altura permite ganar mayor calidad térmica y lumínica en los espacios, debido a que produce un mayor volumen de aire contenido dentro del ambiente. Esto distribuye mejor la cantidad de calor recibido del sol y el aire acepta una mayor cantidad de humedad producida internamente. Adicionalmente, se ha incorporado cielo raso para todos los ambientes, el cual actúa como un aislante del techo.

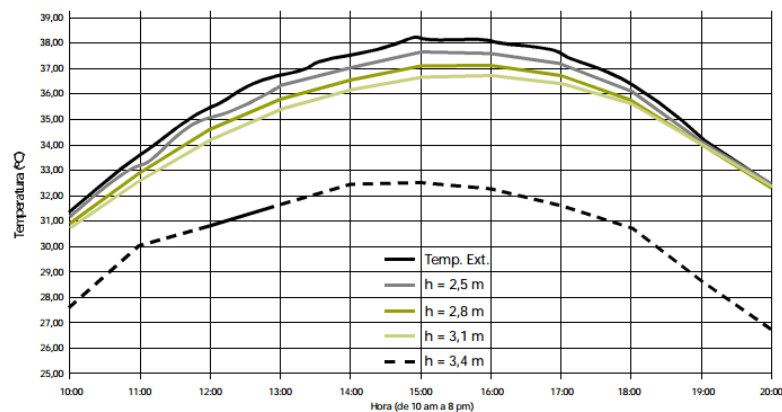


Imagen 4: Variación de la temperatura en función de la altura libre (caso sin ventilación)

Fuente: propia

En la grafica anterior se puede apreciar la disminucion de la temperatura interior al varia la altura, con lo cual se logra disminuir la temperatura en 0,50 grados centrigados con aumentos de 10 cm hasta 90 cm.

e) Integracion de ambientes

La integraci3n de ambientes afines y/o utilizaci3n de ambientes colectivos separados s3lo por mobiliario o con un n3mero m3nimo de divisiones interiores, permite la circulaci3n del aire a trav3s de los espacios.



Imagen 5: Ejemplo de oficinas de planta abierta, separadas por mobiliario y/o tabiques interiores a media altura

Fuente: Google

9.4.7.2.4 Acústica

En el caso de la climatizaci3n, **los sonidos** es una variable m3s del **confort humano**, no s3lo hay que procurar unas correctas condiciones de temperatura, humedad y velocidad del aire, tambi3n hay que evitar la contaminaci3n ac3stica.

No se trata s3lo de rebajar el nivel sonoro hasta el m3nimo, sino cuidar, de acuerdo con cada local la calidad adecuada. En este caso encontramos que para hoteles es de 25 a 30 dB.

Actividad	Nivel Recomendado RC dB(A)
Hoteles/Moteles	25-30
Salones privados, conferencias banquetes	

Tabla 36. Cuadro de actividades

Fuente: propia

Así en la presente propuesta se procurará que la calidad del sonido sea:

- **No demasiado “ruidoso”:** El ruido ambiental ha de ser el adecuado para no interferir en la conversación.
- **No demasiado “silencioso”:** Un ambiente en silencio puede ser molesto por provocar una sensación de aislamiento excesivo y destruir la privacidad de las conversaciones.
- **No debe ser molesto:** No pueden existir ruidos identificables de maquinaria, silbidos, humoresidad que produzcan fatiga y falta de concentración de los trabajadores.
- **No se debe “sentir”:** Muchas veces se confunde la molesta percepción de vibraciones con sonido. La maquinaria en general disipa energía de esta forma, su transmisión a espacios ocupados es frecuente causa de malestar.

Para lograr esto se ha considerado lo siguiente:

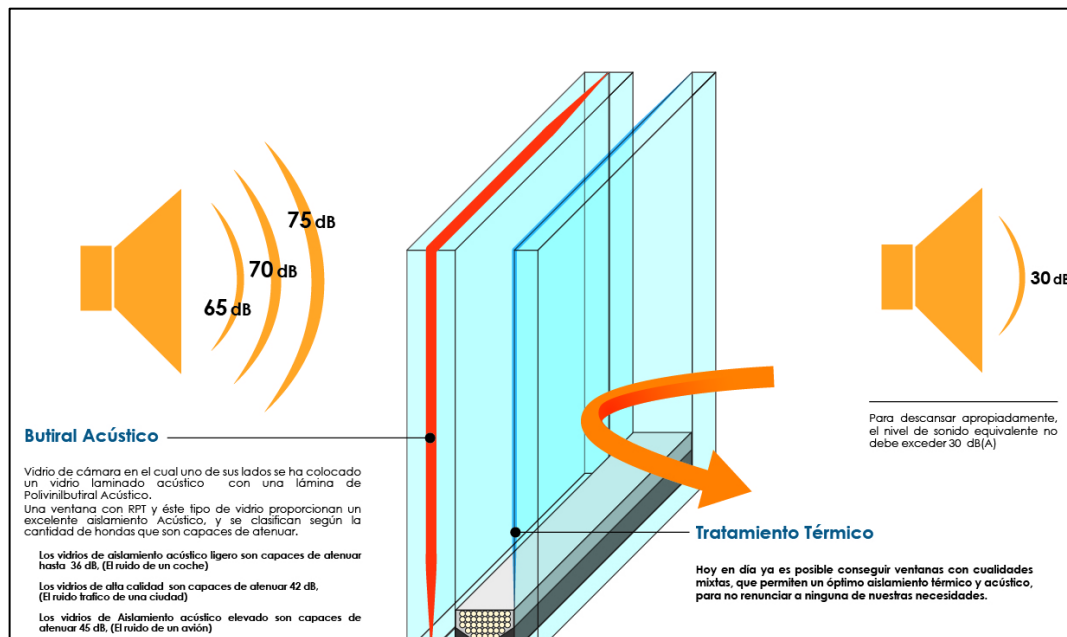
Control acústico del vidrio

Dentro de los acabados del proyecto se ha considerado vidrios con recubrimiento de PVB de Miyasato, para controlar el aislamiento acústico de las habitaciones.

Alto índice de Control Acústico

Cuando en la composición se contempla el empleo de un cristal laminado este se convierte en una unidad que proporciona un gran índice de aislamiento acústico. El cristal laminado es sumamente eficaz en la reducción de transmisión de sonidos no deseables. El rendimiento acústico del cristal es el resultado de la característica de amortiguación de la Inter lámina de PVB, que aísla el sonido.

Imagen 6: Control acústico del vidrio.



Fuente: Google

Correcta ubicación de los ambientes.

En términos generales la ubicación del proyecto evita la contaminación por ruido hacia sus ambientes interiores, debido a que se encuentra aislado y protegido naturalmente por su entorno. Sin embargo, es preciso recalcar que dentro del planteamiento de la propuesta arquitectónica; se ha considerado que los **espacios principales y sociales** generadores de ruido, se encuentren completamente separados de los espacios privados y directamente vinculados hacia el malecón ver mar. Esto permite controlar la onda sonora directa hacia espacios de descanso y hacia las habitaciones.

En el caso del **centro de convenciones**, el cual tiene un salón multiuso. Se ha considerado como un espacio completamente hermético. Con sus debidas instalaciones mecánicas de acondicionamiento ambiental al interior, que climatizan perfectamente todo el gran salón y lo aísla completamente del conjunto. Así mismo dentro de los acabados se implementarán paneles acústicos que subdividirán el salón, especiales para este tipo de instalaciones garantizando el aislamiento necesario entre los su ambientes interiores.

9.4.7.2.5 Aislamiento Térmico

Por el tipo de clima tropical húmedo, para ayudar con la exclusión de las lluvias sobre la edificación, se plantea el uso de celosías, que a su vez permiten que exista un flujo de aire dentro de la edificación, como la minimización del impacto solar sobre el mismo.

La zona de confort de una persona oscila entre los 18°C-24°C, por ello se debe utilizar materiales aislantes entre el exterior y el interior, como paneles de fibra fieltada o madera comprimida que permita perder el calor rápidamente al ventilar la edificación, internamente con medios electromecánicos.

9.5. Materiales de lugar

9.5.1. Carpintería de madera

Como ya lo hemos mencionado antes debido al tipo de clima de Tumbes, tropical húmedo, la madera a emplearse puede llegar a sufrir de corrosión por las sales marinas en las uniones, desecamiento por insolación, putrefacción por humedad, si no cuenta con preservación y ventilación adecuada, por ello se debe elegir una madera de alta resistencia por naturaleza a estos agentes.

9.5.1.1. Árbol de Algarrobo

Proviene del centro de Chile, el sur de Perú y el oeste de Argentina. Abunda en las regiones mediterráneas, y es un árbol perenne que puede crecer hasta 10 metros de altura. Esta madera se caracteriza por resistencia, que es comúnmente trabajada para dar forma a puertas, mesas, vigas, bancas, parques y hasta fachadas para casas de campo. Su único inconveniente, es que se estropea con la humedad, al contar con este problema se utilizará en los interiores de la edificación debidamente tratada con protectores, impregnantes, barniz o tinte que además cuentan con agentes contra insectos, hongos y filtros UV.

9.5.1.2. Árbol de Eucalipto

La vegetación presente en la zona de Tumbes es la madera del eucalipto que presenta una gran resistencia, apta incluso para exteriores, buena para trabajar. Tiene uno de los mayores potenciales de explotación sin embargo su mala fama y otros usos hacen que pase desapercibida. Sin embargo, sus mejores características son:

- Semipesado.
- De color bastante uniforme va del rosa pálido a pardo rojizo.
- Pocos nudos y veteado continuo.
- Grano medio.
- Fácil encolado.
- Tiene mejor comportamiento frente al fuego que la mayoría de coníferas debido a su mayor densidad.
- Es resistente frente a hongos, aunque no tanto frente a las termitas. Por tanto puede usarse sin problemas al exterior, siempre y cuando se haya tratado correctamente. Se estima que sin contacto directo con el suelo puede llegar durar hasta 50 años. Si hay contacto hasta 20.
- Madera usada en construcción, por ejemplo, para elaborar columnas, vigas y tablas.

9.6 Memoria descriptiva

10.9.1 Generalidades:

El presente documento es referente al proyecto ***“Hotel Resort 4 estrellas en la ciudad de Zorritos – Tumbes”***. La propuesta consiste en dar una alternativa de solución a las necesidades encontradas en la infraestructura turística del lugar, brindando las condiciones de confort espacial, funcionalidad, durabilidad y flexibilidad. Contemplando dentro de su equipamiento los establecimientos de alojamiento, alimentación, esparcimiento, entre otros.

10.9.2 Antecedentes:

Debido al potencial existente de la zona, como a las condiciones climáticas y geográficas de nuestro territorio, es posible el desarrollo de la actividad turística proponiendo las condiciones para optimizarlo. Este proyecto tiene

la proyección de aportar un crecimiento en el sector de turismo, como las repercusiones de los otros sectores ligados a este, principalmente el sector económico tanto de la ciudad como del departamento.

10.9.3 Ubicación y medidas perimétricas

El proyecto está ubicado en la zona costera de Perú- Región Tumbes- Provincia Contralmirante Villar- Distrito de Zorritos, a la altura del kilómetro 1236 de la Panamericana Norte. Contando el terreno con un área de 27 718.30 m².

Linderos y medidas perimétricas:

- **Por el frente:** con una línea recta de 225.11 ml
- **Por la derecha:** con una línea inclinada de 14 ml con ángulo 96°
- **Por la izquierda:** con una línea inclinada de 129.31 ml con ángulo 95°
- **Por el fondo:** con una línea recta de 200.78 ml

10.9.4 Proyecto

Acceso: se propone el ingreso por la carretera Panamericana Norte, siendo la única vía de acceso existente. El ingreso es con pendiente debido a la topografía del lugar, armonizado con vegetaciones, al llegar al Bloque Principal se hacen presentes graderías y una rampa para discapacitados.

La edificación: incorpora los conceptos de la arquitectura vernácula, sustentable y mediterránea. Tomando así características de detalles arquitectónicos típicos del lugar, pensando en iluminación natural, creando espacios claros y confortables, además de la optimización de los recursos naturales existentes.

Se presenta el rombo como forma organizadora y soporte principal de un eje central, disgregándose en los espacios continuos, formando así el conjunto hotelero contemplando el mínimo impacto al ambiente.

10.9.5 Distribución general y propuesta Arquitectónica

El proyecto arquitectónico se elaboró de acuerdo al análisis del lugar realizado, en base a las necesidades presentes, a las deficiencias en el sector turístico no solo del departamento de Tumbes, en general del Perú. Se propone la integración espacial, formal, funcional y constructiva de los espacios propuestos. Está contemplado de la siguiente manera:

10.9.6 Propuesta espacial

Primer nivel Bloque Principal y otros:

- Hall de Ingreso
- Recepción
- Estar de espera
- Depósito de Carritos y maletas
- SS.HH.
- Administración
- Desayunador
- Bar
- Piscina conectada
- Estacionamiento
- Restaurante
- Malecón
- Bar
- Plaza
- Patio de maniobra
- Subestación

Primer nivel Bloque A y B de habitaciones:

- Recepción
- Desayunador
- Área de servicio
- Habitaciones (simple, doble y matrimonial)
- Lavandería

Primer nivel Área de recreación y social:

- SUM
- Salas de conferencia
- Cafetería
- SS.HH
- Casino
- Discoteca
- Gimnasio
- SPA

Segundo nivel al cuarto nivel Bloque Principal:

- Suites

Segundo nivel al cuarto nivel Bloque A y B de habitaciones:

- Área de servicio
- Habitaciones (simple, doble y matrimonial)
- Lavandería

Segundo nivel Área de recreación y social:

- Mezzanine – Casino – área de mesas de juego
- Mezzanine – Discoteca
- Mezzanine – Gimnasio – área de Trotadoras y aeróbicos

9.7 Especificaciones técnicas

9.7.1 Generalidades

Alcances de las Especificaciones

Las siguientes especificaciones describen el trabajo que deberá realizarse para la ejecución del proyecto “Hotel Resort 4 estrellas en la ciudad de Zorritos – Tumbes”, tienen un carácter general, posteriormente el supervisor de Obra puede precisar procedimiento y exigir la calidad de materiales o proponer el método de trabajo.

9.7.2 Estructuras

9.7.2 .1. Obras provisionales

9.7.2.1.1. Almacén y oficinas

El Contratista ocupó un espacio dentro del terreno para uso de su personal. Esta área está dotada de servicios higiénicos y facilidades para que el personal se cambie de ropa y pueda ingerir alimentos.

9.7.2.1.2. Instalaciones provisionales durante la obra

Se adaptó las instalaciones temporales, carga, descarga y materiales al área de almacén.

9.7.2.1.3. Transporte de materiales y otros

Se está considerando la movilización para suministrar y administrar su organización constructiva completa al lugar de la obra, incluyendo personal, equipo mecánico, y todo lo necesario para instalar e iniciar su ejecución; La partida incluye, además, al final de la obra la desmovilización de instalaciones y limpieza de la zona de trabajo, así como el retiro de sus instalaciones, personal y equipos.

9.7.2.1.4. Trazo, niveles y replanteo preliminar

Todos los trabajos topográficos necesarios para el trazo y replanteo de la obra, tales como: ubicación y fijación de ejes y líneas de referencia por medio de puntos ubicados en elementos inamovibles, previos al inicio de trabajos. Los niveles y cotas de referencia indicados en los Planos se fijan de acuerdo a estos y después se verificaron las cotas del área de trabajo. Esta actividad se está realizando manualmente utilizando para tal fin herramientas manuales, y equipo como teodolito, nivel, mira, wincha y otros tales como regla de madera, brochas para efectuar el trazado.

9.7.2.1.5. Limpieza general de la obra

Corresponde a los trabajos y las acciones necesarias para la limpieza y eliminación de todos los elementos producto de proceso de ejecución de obra.

9.7.2. Seguridad y salud

9.7.2.1. Capacitación en seguridad y salud

Comprende las actividades de adiestramiento y sensibilización desarrolladas para el personal de obra. Entre ellas se consideró: Las charlas de inducción para el personal nuevo, las charlas de sensibilización, las charlas de instrucción, la capacitación para la cuadrilla de emergencias, etc.

9.7.2.1. Señalización temporal de obra

Esta partida abarca las señales de advertencia y todos aquellos carteles utilizados para rotular áreas de trabajo, que tengan la finalidad de informar al personal de obra y público en general sobre los riesgos específicos de las distintas áreas de trabajo, instaladas dentro de la obra y en las áreas perimetrales. Cintas de señalización, conos reflectivos, luces estroboscópicas, alarmas audibles, así como carteles de promoción de la seguridad y la conservación de ambiente, etc. Se consideró las señalizaciones vigentes por interferencia de vías públicas debido a ejecución de obra.

9.7.3. Mitigación ambiental

9.7.3.1. Control de ruidos

Las operaciones del Contratista se realizaron de forma tal que los niveles de ruido exterior medidos a una actividad sensible al ruido, no superen los 80 Decibeles (dB) durante períodos de tal actividad. Las actividades se desarrollando con el consentimiento del vecino inmediato.

9.7.4. Demoliciones

9.7.4.1. Desmontaje de maleza

Comprende la eliminación en su totalidad del área verde y otros residuos dentro del terreno.

9.7.5. Movimientos de tierras

9.7.5.1. Excavación para cimientos

Comprende el trabajo de excavación de zanjas para cimientos que se ejecuta por debajo del nivel medio del terreno natural, y será ejecutado por medio de herramientas mecánicas. Se estableció los mecanismos de seguridad para las construcciones vecinas; igualmente se está tomando las medidas para evitar la destrucción de instalaciones de servicios subterráneos que pudieran existir en el área a excavar. El fondo de la zanja debe quedar sobre terreno firme, limpio y nivelado, este procedimiento se debe repetir en todas las plataformas según el diseño planteado.

9.7.5.2. Nivelación apisonado mecánico

Se están realizando los trabajos de nivelación y apisonado de toda el área del proyecto, teniendo en cuenta los niveles del proyecto.

9.7.5.3. Relleno compactado con material propio

Antes de ejecutar el relleno de una zona se limpiará la superficie del terreno eliminando las plantas, raíces u otras materias orgánicas. El material del relleno debe estar libre de material orgánico y de cualquier otro material comprimible. Se puede emplear el material excedente de las excavaciones siempre que cumpla con los requisitos indicados, deben ser bien compactadas y regadas en forma homogénea, a humedad óptima, para que el material empleado alcance su máxima densidad seca. El Contratista debe tener muy en cuenta que el proceso de compactación eficiente garantiza un correcto trabajo de los elementos de cimentación y que una deficiente compactación repercutirá en el total de elementos estructurales.

9.7.5.4. Acarreo y acopio de desmonte

Se refiere a la eliminación del material sustraído producto de las excavaciones de zanjas, se considera su esponjamiento, asimismo el producto de los residuos de los desmontajes, como también residuos de mezclas, ladrillos, basuras, escombros, etc. acarreando desde el punto excavado hasta la zona de carguío con maquinaria. Una vez terminada la obra el contratista debe dejar el terreno completamente limpio de material excedente u otros materiales.

9.7.5.5. Eliminación de material excedente

Comprende los trabajos de eliminación, fuera de obra, del material sacado en las zanjas y los desmontajes. Todo el material de desecho de los trabajos previos.

9.7.6. Obras de concreto simple

9.7.6.1. Concreto solado Cemento-concreto

Consiste en la colocación de una base de concreto, el servirá de cama para la zapata. Se colocarán los solados de acuerdo a las dimensiones y resistencia que se indique en los planos de proyecto.

9.7.6.2. *Cimentos corridos Cemento-Concreto*

Cosiste en el vaciado de concreto ciclópeo en las cimentaciones excavadas anteriormente. Únicamente se procederá al vaciado cuando se haya verificado la exactitud de la excavación, como producto de un correcto replanteo, el batido de estos materiales se hará utilizando mezcladora mecánica, debiendo efectuarse estas operaciones por lo mínimo durante un minuto de carga.

9.7.7. Obras concreto armado

9.7.7.1. Concreto armado sobrecimiento, vigas soleras y columnas

9.7.7.1.1. Concreto en sobrecimiento, vigas soleras y columnas armado

Las obras de concreto armado se refieren a todas aquellas ejecutadas con una mezcla de cemento, material inerte y aguas, la cual debe ser diseñada por el contratista a fin de obtener un concreto de las características especificadas y de acuerdo a las condiciones necesarias de cada elemento de la estructura. El concreto es una mezcla de agua, cemento, arena y piedra preparada en mezcladora mecánica, con la resistencia especificada en los planos y en proporción especificada en análisis de costos unitarios correspondientes, dentro de la cual se dispondrá las armaduras de acero de acuerdo a planos de estructuras. El $f'c$ usado será de 210 kg/cm². de acuerdo a los planos. La determinación de proporciones Agua-Cemento se ha tomando como base la siguiente tabla proveniente del Reglamento Nacional de edificaciones en lo referente a "Ciclópeo y Armado". El agua indicada es el agua total, es decir el agua adicionada más el agua que tienen los agregados. La estimación de la máxima cantidad de agua que pueden tener los agregados es la siguiente: Arena Húmeda ¼ Galón / P.C., Arena Mojada ½ Galón / F.C., Piedra Húmeda ¼ Galón / P.C. No se permitirá trabajar con relación agua (cemento mayor que las indicaciones. El contratista al inicio de la obra, hizo los diseños de mezcla correspondientes, los cuales estan avalados por algún Laboratorio competente especializado, con la historia de todos los ensayos, realizados para llegar al diseño óptimo.

9.7.7.1.2. Sobrecimiento, vigas soleras y columnas encofrado y desencofrado

Viene a ser una estructura temporal, construida para contener, sirve para dar forma a la masa de concreto en su etapa de endurecimiento, dar forma al sobre cimiento que permite proteger la parte inferior del muro de la humedad y de otros agentes a fin de evitar su pronto deterioro. Se habilita la madera de acuerdo a las medidas estipuladas en los planos y se procede a armarlas y amarrarlas con alambre negro y clavo, para el posterior vaciado de concreto.

9.7.7.1.3. Sobrecimiento, vigas soleras y columnas acero corrugado FY=4200 kg/cm²

Este trabajo consiste en el suministro, transporte, almacenamiento, corte, doblamiento y colocación de las barras de acero de grado 60 dentro de las diferentes estructuras permanentes de concreto, de acuerdo con los planos del proyecto. Los materiales que se proporcionen a la obra deberán contar con Certificación de Calidad del fabricante y de preferencia contar con Certificación ISO 9000. Barras de refuerzo: Debe cumplir con la norma ASTM A-706 Alambre y mallas de alambre: Debe cumplir con las siguientes normas AASHTO, según corresponda: M-32, M-55, M-221 y M-225.

9.7.8. Arquitectura

9.7.8.1. Muros y tabiques

9.7.8.1.1. Muros de ladrillo KK de arcilla de soga

El ladrillo es la unidad de albañilería fabricada con arcilla, mineral terroso o pétreo que contiene esencialmente silicatos de aluminio hidratados, fabricados con máquinas, el proceso de moldaje exige el uso de arena, para evitar que la arcilla se adhiera a los moldes, dándole con esto un acabado característico en cuanto se refiere a sus dimensiones, resistencia a los esfuerzos y cierta permeabilidad. El ladrillo de arcilla es consecuencia del tratamiento de la arcilla seleccionada, mezclado con adecuada proporción de agua, y arena elaborado en secuencias sucesivas de mezclado e integración de la humedad, moldeo, secado y cocido en hornos a una temperatura del orden de 1000° C. Los ladrillos tendrán dimensiones exactas y constantes. Los ladrillos KK 18 huecos serán de 24 x 13 x 9 cm. En cualquier plano paralelo la superficie de asiento debe tener un área equivalente al 75% o más del área bruta en el mismo plano.

9.7.8.1.2. Tabique de drywall una cara, dos caras, RH y RF

Placa de yeso de 12.7 mm (1/2") de espesor con una altura total de placa según diseño en proyecto. La placa está compuesta por un núcleo de roca de yeso di hidratado y aditivos que se combinan entre sí, las caras están revestidas con un papel de varias capas de celulosa especial, 100% reciclado. La unión de yeso y celulosa se produce cuando el sulfato de calcio (yeso) desarrolla sus cristales dentro de las fibras de papel. El corte de las placas de yeso debe ser perfecto, de tal manera que una vez realizado el mismo, se deberá pulir con una escofina especial para placas de yeso. La unión entre placas debe ser cerrada, bien a topes, esto facilita el proceso de tratamientos de juntas.

9.7.8.2. Revoques, enlucidos y molduras

9.7.8.2.1. Tarrajeo primario y rayado

Comprende todos aquellos trabajos (revoques) constituidos por una primera capa de mortero, pudiéndose presentar su superficie en forma rugosa o bruta, y también rayada. En todo caso se dejará lista para recibir una nueva capa de revoques, tal como tarrajeo fino, enchape, revoque especial u otro. Se empleará Cemento Portland Tipo I que cumpla la norma ASTM – C 150, arena fina de río, clavos c/cabeza para madera, agua, regla y andamio de madera.

9.7.8.2.2. Tarrajeo en interiores, columnas y placas

Comprende aquellos revoques constituidos por una sola capa de mortero, pero aplicada en dos etapas en el muro. En la primera llamada “pañeteo” se proyecta simplemente el mortero sobre el paramento, ejecutando previamente las cintas o maestras encima de las cuales se corre una regla, luego cuando el pañeteo ha endurecido se aplica la segunda capa para obtener una superficie plana y acabada. Se deja la superficie lista para aplicar pintura.

9.7.8.3. Vestidura de derrames en puertas, ventanas y vanos

Se refiere a los trabajos de enlucido con mortero de cemento y arena de todos los derrames de los vanos de la obra. Se llama vano a la abertura en un muro. En algunos casos el vano es libre, es decir, simplemente una abertura, y en otros casos puede llevar una puerta o ventana. A la superficie cuya longitud es el perímetro del vano y cuyo ancho es el espesor del muro, se le llama derrame. Serán los mismos materiales señalados para el tarrajeo primario.

9.7.8.3. Cielos rasos

9.7.8.3.1. Falso cielo raso c/acústico 0.60x0.60m.

Comprende la provisión y ejecución del falso cielo rasos descolgados que deben soportar solamente su peso, destinados a cubrir las tuberías vistas, armadura de soporte de techos o por efecto arquitectónico en los ambientes que se indican en los planos. El Cielo raso será térmico y acústico, con gran poder de reflexión de la luz, liviano, resistentes, de fácil manipulación, no inflamable e inodoro. Las dimensiones serán 24” x 24” x 5/8”. (0.61m. x 0.61 m.).

9.7.8.3.2. Falso cielo de drywall

Comprende la provisión y ejecución del cielo raso de sistema constructivo prefabricado en "seco" denominado Drywall, debido a las características y componentes: estructura interna de acero galvanizado compuesto por rieles/soleras anclados y parantes distanciados en forma adecuada sobre los cuales se atornillan placas de yeso (drywall 3/8"). Colocado en los ambientes donde indique los planos.

9.7.8.4. Pisos y pavimentos

9.7.8.4.1. Piso de cemento pulido

Se establecen sobre los falsos pisos en los ambientes interiores y/o losas interiores o exteriores en los lugares que se indican en los planos.

Efectuando una limpieza general de los falsos pisos, se verterá la mezcla de cemento, arena y agua llegando a 5 cm en total; los primeros 3.5 cm serán con arena gruesa y los 1.5 cm restante con arena fina. Las superficies serán bruñadas según detalle, posterior se inicia el curado de 5 días, en las rampas se tendrá un cavado semipulido, con bruñas cada 3 cm.

9.7.8.4.2. Piso cerámico color blanco 0.45x0.45

Las dimensiones de las piezas de cerámico serán del espesor indicado en la partida. Las tolerancias admitidas para el ancho y largo serán de 1% y para el espesor 15%. Se usará en los pisos indicados en el plano de acabados. Las piezas se colocarán con pegamento especial con aditivo para pegado sobre cerámico extrafuerte, el cual deberá cumplir con las características de materiales indicados en la especificación de materiales de Revoques y Enlucidos. Fragua Se usará polvo de porcelana para asegurar impermeabilidad y el sellado de las juntas.

9.7.8.4.3. Piso porcelanato color varios 0.60x0.60

Es el elemento de porcelanato con una superficie no absorbente, antideslizante, destinada a pisos, sometido a un proceso de moldeo

y cocción. Se colocará en todos aquellos ambientes indicados en planos. Asimismo, deberá tener una resistencia al desgaste, clase de utilización (PEI) no menor a 4, para resistir tráfico intenso.

9.7.8.5. Zócalos y contrazócalos

9.7.8.5.1. Zócalo de cerámico blanco 0.45x0.45 H=1.80m.

La capa del asentamiento se colocará empleando cintas para lograr una superficie planta vertical.

Las superficies se limpiarán y humedecerán haciéndose un tarrajeo con mortero, cemento, arena de proporción 1:3 arañado con clavo que sirve de base para el enchape. La mayólica previamente mojada se pega en hileras perfectamente horizontales y verticales con mortero 1:1, cemento-arena fina sobre el tarrajeo preparado. Se cuida de no dejar vacíos, rellenándose todo intersticio.

9.7.8.5.2. Contrazócalo de porcelanato colores varios 0.10x0.60

Comprende la provisión e instalación de cerámica vitrificada de alta resistencia: PORCELANATO en zócalos y contrazócalos, de acuerdo a las zonas indicadas en el plano de pisos, acabados y baños. Se ejecuta una nivelación a fin de que la superficie sea perfecta y constante. Las uniones y encuentros de piezas se realizan en ángulo de 45° "corte de cola". Será responsabilidad del Contratista cambiar aquellas piezas que hayan sido dañadas por acción de sus operarios o implementos y los que por cualquier acción no alcancen el acabado de la calidad especificada.

9.7.8.6. Carpintería de madera

Referente a las puertas, ventanas, celosías, coberturas, barandas, pasamanos, pisos y mobiliario. La carpintería a ejecutarse, será hecha con madera del árbol del algarrobo seleccionada, sin rajaduras, ni partes blancas o cualquier imperfección que pueda afectar su resistencia. Mayor indicaciones e informaciones en los planos de detalles. La partida comprende el suministro e instalación de todos los elementos ya mencionados.

9.7.8.7. Carpintería metálica

Referente a puertas, rejas, barandas, pasamanos, mobiliario, columnas y pórticos. La carpintería de madera será suministro e instalación teniendo en consideración los detalles en los planos.

9.7.8.8. Virios, cristales y similares

Este trabajo consiste en la instalación de vidrio templado de 10 mm, incluye accesorios de fijación y del laminado decorativo de todas las mamparas indicadas según plano de detalle correspondiente. Valido para puertas, ventanas y mamparas.

9.7.8.9. Viniles

Esta partida comprende la instalación de vinil adaptado a la superficie que se indica en plano, según tipo. Es la decoración que se coloca en los vidrios con logos y diseños según lo estipulado.

9.7.8.10. Pintura

Se refiere al acabado final de los muros interiores que son tarrajados y solaqueados. Este rubro comprende todos los materiales y mano de obra necesarios para la ejecución de los trabajos de pintura en muros exteriores. Los colores, texturas y ambiente a pintar están indicado en el plano de acabados.

9.7.9. Instalaciones sanitarias

9.7.9.1. Aparatos y accesorios sanitarios

La instalación y suministro de los aparatos sanitarios es por parte del contratista. Considerando modelos y especificaciones técnicas de los planos. Respecto a los accesorios estos deben ser de circulares de un diámetro de 2”.

9.7.9.2. Red de distribución

9.7.9.2.1. Red de distribución interna con tubería de pvc

Corresponde a los trabajos de provisión e instalación de tuberías y accesorios de Cloruro de Polivinilo (PVC) Rígido, necesarios para completar la red de distribución de agua (tees, codos, uniones,

reducciones, etc.) Serán de Clase 10 (150 lb/plg²). Siendo preferentemente de fabricación nacional y de reconocida calidad.

9.7.9.2.2. Válvulas

Corresponde a los trabajos de provisión e instalación de válvulas de agua fría compuerta y serán de bronce con uniones para 150 lbs/plg² de presión. Al lado de cada válvula se instalará una unión universal cuando se trate de tuberías visibles y dos uniones universales cuando la válvula se instale en una caja o nicho.

Cualquier válvula que tenga que instalarse en la pared será alojada con marco y puerta de madera forrada con el mismo material de la pared.

9.7.9.3. Sistema de desagüe y ventilación

9.7.9.3.1. Salidas

Corresponde a los trabajos de provisión e instalación de salidas o puntos de desagüe destinados a derivar un aparato sanitario, o salida especial, comprendido desde la salida para los aparatos sanitarios, hasta el límite establecido por los muros y/o hasta el empalme con los montantes o la red troncal.

9.7.9.4. Cisterna con presión constante

La cisterna deberá contar con una capa antibacterial con tecnología que inhibe la reproducción de bacterias manteniendo el agua más limpia con cierre perfecto. Las dimensiones y otras especificaciones serán proporcionadas por el especialista correspondiente.

9.7.9.5. Bomba

Se utilizará una bomba sumergida. Las especificaciones como el hp y el caudal serán proporcionadas por el especialista correspondiente.

9.7.9.6. Prueba de redes de agua y desagüe

Corresponde a los trabajos de prueba de redes de agua y desagüe.

Incluye bombas de presión, tapones y otros accesorios que permitan la conformidad del sistema sanitario.

9.7.9.7. Bomba para aguas servidas

La bomba para agua servidas será según las especificaciones del especialista. Estará ubicada al lado derecho del terreno en un punto de acopio.

9.7.10. Instalaciones eléctricas

9.7.10.1. Salidas de luminarias

Es el conjunto de tuberías y accesorios de PVC-P (tipo pesado), así como conductores y cajas metálicas que serán usados como salidas en techo y paredes, siendo estas cajas de fierro galvanizado tipo pesado, la caja de salida para el artefacto de iluminación será del tipo octogonal y la salida para el interruptor será del tipo rectangular. El interruptor (placa) podrá ser de 1, 2, 3 golpes o del tipo de conmutación de tres vías, según se indica en planos. Las placas serán color marfil o similar.

Todos los conductores de una misma fase serán del mismo color desde su salida en bornes del tablero hasta el punto de utilización, dejándose un bucle para su conexión correspondiente.

- Los materiales básicos a utilizar en la presente partida consisten en:

Conductor NH-80.

Caja Rectangular Pesada

Caja Octogonal Pesada

Placa Interruptor

Pegamento de Tubería similar.

Cinta Aislante.

Tubo PVC-P 20mm Φ .

Curva PVC-P 20mm Φ .

Unión Simple 20mm Φ .

La tubería se instalará empotrada en muros según se indique en los planos del proyecto, así como dentro de falsos cielos rasos.

9.7.10.2. Salidas de interruptor

Es el conjunto de tuberías y accesorios de PVC-P (tipo pesado), así como conductores y cajas metálicas que serán usados como salidas en paredes, siendo estas cajas de fierro galvanizado tipo pesado, la caja de salida para

tomacorrientes será del tipo rectangular. El tomacorriente (placa) posee un ensamble de una/dos tomacorrientes bipolares con toma a tierra, 15Amp.-220V, la placa será de baquelita color marfil o similar.

Todos los conductores de una misma fase serán del mismo color desde su salida en bornes del tablero hasta el punto de utilización, dejándose un bucle para su conexión correspondiente.

- Materiales a utilizar en las partidas

Conductor NH-90.

Caja Rectangular Pesada

Placa Tomacorriente Doble con Línea a Tierra 15 A-220V.

Pegamento de Tubería.

Cinta Aislante.

Tubo PVC-P 20mm Φ

Curva PVC-P 20mm Φ

Unión Simple 20mm Φ .

La tubería se instalará empotrada en pisos y muros según se indique en los planos del proyecto, deberán conformar un sistema unido mecánicamente de caja a caja o de accesorio a accesorio estableciendo una adecuada continuidad.

9.7.10.3. Salida de generador eléctrico

Es el conjunto de tuberías y accesorios de PVC-P (tipo pesado), así como conductores de cobre para las fases y para línea a tierra, y cajas metálicas que serán usados como salidas en paredes, siendo estas cajas de fierro galvanizado tipo pesado, la caja de salida para tomacorrientes será del tipo rectangular. Conexiones con tomas tipo industrial, macho y hembra. Toma hembra embutida en una caja de pase pesada para el generador.

- Tomas de las siguientes características:

- Toma hembra:

Marca Menekes.

Tipo industrial.

Toma VISIBLE

Material Amoplast

- Toma macho:

Marca Menekes.

Tipo industrial.

Toma VISIBLE

- Materiales a utilizar en las partidas
Conductor NH-80.
Caja Rectangular Pesada
Tomas hembra y macho.
Pegamento de Tubería.
Cinta Aislante.
Tubo PVC-P 20mm Φ
Curva PVC-P 20mm Φ
Unión Simple 20mm Φ .

9.7.10.4. Tubería eléctrica

Tenemos 2 tipos:

Es el conjunto de tuberías y accesorios de PVC-P (tipo pesado).

- Materiales a utilizar en las partidas
Pegamento de Tubería.
Cinta Aislante.
Tubo PVC-P
Curva PVC-P
Unión Simple

Es el conjunto de tuberías y accesorios de metálicos CONDUIT.

- Materiales a utilizar en las partidas
Conector
Tubo Conduit EMT
Curva Conduit EMT

9.7.10.5. Cajas de pase

Cajas metálicas que serán usados como salidas en paredes, siendo estas cajas de hierro galvanizado tipo pesado.

- Materiales a utilizar en las partidas
Caja Rectangular Pesada

Tapa rectangular pesada

9.7.10.6. Pozo a tierra

La excavación se realizará con las dimensiones indicadas por los especialistas siendo la longitud más que la varilla. En caso de que el terreno sea deleznable, se ampliará la boca del pozo en una o dos gradas laterales, según se requiera.

Una vez efectuada la excavación deberá prepararse el lecho profundo que consiste en verter en el pozo una capa de tierra de chacra y compactar hasta quedar uniforme, la tierra fina deberá ser cernida de los conglomerados de arena y piedra que no son utilizables para el relleno.

Seguidamente, se coloca la varilla en el centro del pozo y se vierte nuevamente tierra de chacra cernida en este nivel se vierte el primer tratamiento con 1 dosis de torgel,

El pozo tendrá marco y tapa de concreto según detalle del plano.

9.8 Presupuesto Estimado

			Unidad	Valor	Metrage	C. Unitario	Parcial	TOTAL
Costo de Terreno				300	30520	9 156 000	9 156 000	9 156 000
Costo de Proyecto y administrativos								
		Aprobación de planeamiento Integral en Terrenos de la Provincia de Tumbes				S/ 297.45	S/ 297.45	S/ 297.45
		Certificado de Compatibilidad de uso				S/ 621.96	S/ 621.96	S/ 621.96
		Certificado de Jurisdicción				S/ 183.22	S/ 183.22	S/ 183.22
		Certificado de Parámetros Urbanísticos y Edificatorios				S/ 35.50	S/ 35.50	S/ 35.50
		Certificado de Zonificación y Vías				S/ 35.50	S/ 35.50	S/ 35.50
		Certificado o Parcelación de Terrenos Rústicos para Habilitación				S/ 1,343.67	S/ 1,343.67	S/ 1,343.67
		Regularización de Habilitación Urbana Ejecutada				S/ 486.81	S/ 486.81	S/ 486.81
		Constancia de posesión para la factibilidad de Servicios				S/ 56.63	S/ 56.63	S/ 56.63
		Declaración de Abandono legal de las tierras de las comunidades campesinas de la costa, cuando terceros poseedores precarios las tienen dedicadas a la actividad agraria o a fines de vivienda				S/ 250.48	S/ 250.48	S/ 250.48
		Licencia de Edificación - Modalidad C y D con evaluación previa del proyecto por la comisión técnica				S/ 212.60	S/ 212.60	S/ 212.60
	2	Licencia de obra nueva				S/ 212.60	S/ 212.60	S/ 212.60
		Planos de arquitectura y memoria justificativa		S/ 4.00	40097 .74	S/ 160,390.96	S/ 160,390.96	S/ 160,390.96
		Planos de estructura y memoria justificativa		S/ 4.00	40097 .74	S/ 160,390.96	S/ 160,390.96	S/ 160,390.96
		Planos de II.SS. Y memoria justificativa		S/ 1.50	40097 .74	S/ 60,146.61	S/ 60,146.61	S/ 60,146.61
		Planos de II.EE. Y memoria justificativa		S/ 1.50	40097 .74	S/ 60,146.61	S/ 60,146.61	S/ 60,146.61
Costo Área Construida		Planos de Inst. Electromecánicas y memoria justificativa		S/ 1.50	40097 .74	S/ 60,146.61	S/ 60,146.61	S/ 60,146.61
		Estudio de Suelos			40097 .74	S/ 500 000	S/ 500 000	S/ 500 000
Bloques								
	1	Lobby Central	m2	S/ 1,500.00	4198. 44	S/ 6,297,660.00	S/ 6,297,660.00	S/ 6,297,660.00
	2	Bloque de Habitaciones A	m2	S/ 1,500.00	5369. 68	S/ 8,054,520.00	S/ 8,054,520.00	S/ 8,054,520.00
	3	Boque de Habitaciones B	m2	S/ 1,500.00	4270. 60	S/ 6,405,900.00	S/ 6,405,900.00	S/ 6,405,900.00
	4	Sum	m2	S/ 1,500.00	640. 0	S/ 960,000.00	S/ 960,000.00	S/ 960,000.00
	5	Sala de Conferencias	m2	S/ 1,500.00	281.2 5	S/ 421,875.00	S/ 421,875.00	S/ 421,875.00
	6	Cafetería	m2	S/ 1,500.00	144. 0	S/ 216,000.00	S/ 216,000.00	S/ 216,000.00
	7	Bar	m2	S/ 1,500.00	63. 00	S/ 94,500.00	S/ 94,500.00	S/ 94,500.00
	8	Restaurante	m2	S/ 1,500.00	563.2 7	S/ 844,905.00	S/ 844,905.00	S/ 844,905.00
	9	Spa	m2	S/ 1,500.00	646.5 6	S/ 969,840.00	S/ 969,840.00	S/ 969,840.00

	10	Gimnasio	m2	S/ 1,500.0 0	255.0 8	S/ 382,620.00	S/ 382,620.00	S/ 382,620.00
	11	Discoteca	m2	S/ 1,500.0 0	834.6 2	S/ 1,251,930.0 0	S/ 1,251,930.0 0	S/ 1,251,930. 00
	12	Casino	m2	S/ 1,500.0 0	699.8 8	S/ 1,049,820.0 0	S/ 1,049,820.0 0	S/ 1,049,820. 00
	13	Área técnica	m2	S/ 1,500.0 0	151.7 0	S/ 227,550.00	S/ 227,550.00	S/ 227,550.00
	14	Estacionamiento	m2	S/ 30.00	2796. 70	S/ 83 901.00	S/ 83 901.00	S/ 83 901.00
		Áreas libres						
	1	Piscina	m2	S/ 400.00	835.8 6	S/ 334,344.00	S/ 334,344.00	S/ 334,344.00
	2	Jardines	m2	S/ 30.00	15923 .83	S/ 479 814.90	S/ 479 814.90	S/ 479 814.90
	3	Plazas	m2	S/ 100.00	313.9 5	S/ 31,395.00	S/ 31,395.00	S/ 31,395.00
	4	Malecón	m2	S/ 100.00	2109. 32	S/ 21 932.00	S/ 21932.00	S/ 21932.00
								38' 229 105.86

9.9. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusión general

1. Se logró la composición del conjunto arquitectónico Hotel Resort 4 Estrellas en Zorritos, cumpliendo con las necesidades básicas presentes según la investigación realizada, tanto en los turistas nacionales como internacionales, complementando estas con diversas actividades que proporciona la locación elegida como los elementos presentes en el conjunto.

Conclusiones parciales

1. El principal componente que tiene un impacto directo en el proyecto es el mar y el clima, para poder tener las consideraciones básicas de diseño, no solo para proteger a la edificación de los agentes climáticos, a su vez para lograr el confort de los usuarios.
2. Hemos podido recopilar como componente importante del proyecto la salida al mar, lo que a su vez lo coloca en la categoría de resort, así como el área de piscina, amplias habitaciones, restaurantes, salones para eventos, entre otros.
3. Uno de los principales materiales a utilizar es la madera de la zona tratada, no solo por su adecuado comportamiento frente a los factores climáticos presentes, a su vez es una forma de revalorar detalles arquitectónicos de la arquitectura vernácula de Tumbes.
4. Se jugó con los niveles del terreno para poder aprovechar en ganar altura hacia la zona frente al mar, sin tener un impacto demasiado agresivo con el

perfil urbano del lugar, mientras que se plantearon dos zonas con actividades específicas, un área social de eventos y un área de ocio.

Recomendación general

1. Ir complementando nuevos servicios o remodelaciones de la edificación según las demandas del turismo vayan cambiando a lo largo del tiempo, para mantener un estatus competitivo en el mercado no solo nacional, también internacional, minimizando el riesgo para los inversionistas privados.

Recomendaciones de parciales

1. Debido a que estamos constantemente experimentando cambios climáticos, llegando a probablemente a un periodo en el cual estos se intensifiquen, no se debería dejar de lado el estudio de los cambios presentes en la zona, para de esta forma cambiar los sistemas de protección de la edificación.
2. Generar encuestas constantes en los usuarios, para poder ir complementando y mejorando el conjunto arquitectónico, así como el servicio del lugar.
3. Mantener el adecuado programa de mantenimiento de los detalles trabajados en madera, para la durabilidad de estos.
4. Debido a que no existen parámetros específicos del lugar, mantener en consideración el impacto que pueda generar alguna modificación a futuro, tomando en consideración las normas básicas para diseño en playa.

10. Anexos

10.1. Anexo 01



10.2. Planos

10.2.1. Arquitectura

U01- Plano de Ubicación 1/1000

A01- Plano de Plataformas 1/250

A02- Plano de General Primer Nivel 1/250

A03- Plano General Segundo Nivel 1/250

A04- Plano General Tercer Nivel 1/250

A05- Plano General Cuarto Nivel 1/250

A06- Plano General de Techos 1/250

A07- Cortes A, B, C, D, E 1/250

A08- Elevaciones 1 y 2 1/250

A09- Plano Bloque Lobby Central 1/125

A10- Plano Bloque Spa, Gym y Discoteca 1/125

A11- Plano Bloque Restaurante, Casino y Habitaciones 1/125

A12- Plano Bloque Habitaciones 1/125

A13- Plano General del Sector Primer Nivel 1/100

A14- Plano General del Sector Segundo Nivel 1/100

A15- Plano General del Sector Tercer y Cuarto Nivel 1/100

A16- Plano Desarrollo de Sector Área de Servicio Primer y Segundo Nivel 1/50

A17- Plano Desarrollo de Sector Área de Servicio Tercer y Cuarto Nivel 1/50

A18- Plano Cortes del Área de Servicio 1/50

A19- Plano Elevaciones del Área de Servicio 1/50

A20- Plano Desarrollo de Sector Cafetería y Bar Plantas y cortes 1/50

A21- Plano Desarrollo de Sector Cafetería y Bar Elevaciones y Habitaciones 1/50

D01- Detalle de Baños Personal y Habitaciones 1/Varios

D02- Detalle de Constructivos de Madera 1/Varios

D03- Detalle de Constructivos de Madera 1/Varios

10.2.2. Estructuras

E01- Plano de Cimentación de Sum, Cafetería y Sala de conferencias 1/100

E02- Plano de Encofrado de Sum, Cafetería y Sala de conferencias 1/100

10.2.3. Instalaciones Sanitarias

IS01 – Plano de redes de agua fría y caliente Primer Nivel de Sector 1/100

IS02 – Plano de redes de agua fría y caliente Segundo Nivel de Sector 1/100

IS03 – Plano de redes de agua fría y caliente Tercer y Cuarto Nivel de Sector 1/100

IS04 – Plano de red de desagüe Primer Nivel de Sector 1/100

IS05 – Plano de red de desagüe Segundo Nivel de Sector 1/100

IS06 – Plano de red de desagüe Tercer y Cuarto Nivel de Sector 1/100

10.2.4. Instalaciones Eléctricas

IE01 – Plano de Luminarias Primer Nivel de Sector 1/100

IE02 – Plano de Luminarias Segundo y Tercer Nivel de Sector 1/100

IE03 – Plano de Luminarias Cuarto Nivel de Sector 1/100

IE04 – Plano de Tomacorrientes Primer Nivel de Sector 1/100

IE05 – Plano de Tomacorrientes Segundo y Tercer Nivel de Sector 1/100

IE06 – Plano de Tomacorrientes Cuarto Nivel de Sector 1/100

IE07 – Plano de Alarmas Primer Nivel de Sector 1/100

IE08 – Plano de Alarmas Segundo y Tercer Nivel de Sector 1/100

IE09 – Plano de Alarmas Cuarto Nivel de Sector 1/100

10.2.5. Indeci

S01- Plano de Seguridad y Evacuación Primer Nivel del Sector 1/100

S02- Plano de Seguridad y Evacuación Segundo Nivel del Sector 1/100

S03- Plano de Seguridad y Evacuación Tercer y Cuarto Nivel del Sector 1/100

S04- Plano de Señalización Primer Nivel del Sector 1/100

S04- Plano de Señalización Segundo Nivel del Sector 1/100

S05- Plano de Señalización Tercer y Cuarto Nivel del Sector 1/100

Referencias Bibliográficas

- Aliaga, G. (2 de Junio de 2015). Proyectan inversiones hoteleras en Perú por US\$1211 Mlls hasta el 2018. (Tnews, Ed.) págs.
<http://www.tnews.com.pe/noticias/proyectan-inversiones-hoteleras-en-peru-hasta-el-2018.htm>.
- Boletín Hotelero. (1 de Octubre de 2015). *Cadenas internacionales de hoteles planean inversiones en el Perú*. Obtenido de
<http://boletinhotelero.com/nota?id=1055>
- Hurtado de Mendoza, C. (4 de Enero de 2016). *Sector hotelero alista más de 100 proyectos hasta el 2018*. Obtenido de El Comercio:
<http://elcomercio.pe/economia/dia-1/hoteles-sector-hotelero-alista-mas-100-proyectos-hasta-2018-noticia-1867637>
- Koechli., J. (14 de Diciembre de 2015). *Las inversiones hoteleras en Perú llegarían hasta US\$ 1,211 millones entre el 2015 2018*. Obtenido de
<http://hotelperunews.com/las-inversiones-hoteleras-en-peru-llegarian-hasta-us-1211-millones-entre-el-2015-y-2018/>
- Minagri. (12 de Enero de 2017). *Región Tumbes*. Obtenido de
http://www.minagri.gob.pe/portal//download/pdf/herramientas/organizaciones/dgpa/documentos/estudio_cacao/4_3_7tumbes_informefinal.pdf
- Portal de Tumbes. (4 de Enero de 2017). *Recursos Naturales de Tumbes*. Obtenido de
<http://recursosnaturalesdetumbes.blogspot.pe/2009/11/recursos-naturales-de-tumbes.html>
- Portal Tumbes.com. (17 de Enero de 2017). *Origen y evolución del nombre de Tumbes*. Obtenido de <http://www.tumbes.com/ciudad/origen-de-la-palabra-tumbes/index.html>
- Sernanp. (3 de Enero de 2017). *Reservas del Perú*. Obtenido de
[http://www.sernanp.gob.pe/documents/10181/104923/0HUMEDALES+\(4\).pdf/fa45aa19-1670-401f-91f6-ac667eaaf513](http://www.sernanp.gob.pe/documents/10181/104923/0HUMEDALES+(4).pdf/fa45aa19-1670-401f-91f6-ac667eaaf513)
- Mincetur (5 de Enero de 2016) Obtenido de

http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/Evolucion_oferta_aerea_hotelera.pdf