

BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO DE NATURALEZA PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO DE NATURALEZA PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Publicación del Proyecto “Fortalecimiento de la competitividad de la Cadena de Valor del Turismo de la Región San Martín, incorporando productos turísticos de naturaleza con valor agregado en los destinos turísticos Tarapoto y Alto Mayo”, implementado por la Cámara Nacional de Turismo - CANATUR, en el marco del Programa SeCompetitivo de la Cooperación Suiza - SECO y facilitado por Helvetas Swiss Intercooperation – PERÚ. Ha sido desarrollada y validada por los empresarios turísticos e instituciones que integran los Comités de Gestión de Destino Alto Mayo y Tarapoto.



Director del Proyecto:

Carlos Fernando Canales Anchorena

Coordinador General del Proyecto:

Nancy Ramos Núñez

Equipo Técnico:

Lina María Trujillo Ríos, Sub Coordinadora
Angie Valle, Administradora

© Cámara Nacional de Turismo del Perú - CANATUR

Av. Paseo de la República 6348, Miraflores - Lima -Perú. www.canaturperu.org
Carlos Fernando Canales Anchorena, Presidente
Carlos M. Loayza Camarena, Gerente General

© Helvetas Swiss Intercooperation – PERU - Programa SeCompetitivo

Av. Ricardo Palma N° 857, Miraflores- Lima 18- Perú. www.helvetas.org/es/peru

Luis Rosa-Pérez Tuesta, Director Nacional

Iván Mifflin Bresciani, Coordinador Nacional de Cadenas de Valor

Fabiola Panduro Barreto, Asesora de Seguimiento, Monitoreo y Gestión del Conocimiento

José Enrique Delgado Mesía, Coordinador Regional de San Martín

© Cooperación Suiza-SECO

Av. Salaverry 3240, San Isidro, Lima 27. Lima 27, Perú. www.cooperacionsuiza.pe/seco

Alain Bühlmann, Director de la Cooperación Suiza-SECO

Mauricio Chiaravalli Vegas, Director Adjunto de la Cooperación Suiza-SECO

Romina Cruz Valencia, Especialista en Comunicaciones

© Gobierno Regional de San Martín – Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de San Martín

Jr. San Martín 301 – Moyobamba – San Martín. www.visitasanmartin.pe

Pedro Bogarín Vargas, Gobernador Regional de San Martín

Milner García Abad, Director Regional de Comercio Exterior y Turismo de San Martín

Redacción y diseño comunicativo: Claudia Olivares Seminario

Asistencia Metodológica: Luis Bretel

Diagramación: Jorge S. Tipa Pinedo

San Martín, agosto de 2022

Esta publicación se ha realizado con apoyo del Programa SeCompetitivo de la Cooperación Suiza-SECO. Se autoriza la reproducción total o parcial siempre y cuando se mencione la fuente. Distribución gratuita. Prohibida su venta.

Contenido

INTRODUCCIÓN: Turismo de Naturaleza y buenas prácticas

COMO USAR ESTE MANUAL

SECCIÓN 1: AUTO EVALUACIÓN

SECCIÓN 2: BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Enfoque al cliente

Gestión de la calidad

Control, seguimiento y mejora de la calidad

SECCIÓN 3: BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO

Consideraciones para la infraestructura y servicio general

Consideraciones para la prestación de las habitaciones

Consideraciones para las áreas básica de un establecimiento de hospedaje

SECCIÓN 4: BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

Sostenibilidad Ambiental

Sostenibilidad Social

SECCIÓN 5: ANEXOS

INTRODUCCIÓN

Turismo de naturaleza y buenas prácticas

El turismo es una de las principales actividades económicas en el mundo porque permite la integración armónica de factores sociales, culturales, económicos y ambientales para beneficio de los pueblos.

En los últimos años el turismo en la región San Martín se transformó en uno de los principales promotores de su crecimiento económico. Sin embargo, tras la emergencia sanitaria a nivel mundial por el COVID-19, también es uno de los sectores que necesita trabajar más en su recuperación.

En 2020, la Organización Mundial del Turismo resaltó la importancia de que el sector siga trabajando en la diversificación de productos, la formación y capacitación de los prestadores de servicios, la sostenibilidad de la actividad y la conexión con nuevos mercados, a partir de los cambios que se van a presentar en el perfil del nuevo turista posterior a la pandemia.

En este sentido, entre los tipos de turismo con mayor potencial para el desarrollo turístico se destaca el **turismo de naturaleza**, y esto es especialmente relevante en la Región san Martín dado los recursos naturales con que cuenta.



El turismo de naturaleza ofrece viajes que tienen como fin realizar actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza y las culturas propias de cada lugar, con una actitud comprometida en conocer, respetar, disfrutar y participar de los recursos naturales y culturales.

Consolidar este enfoque en la región es relevante ya que puede contribuir en el cuidado del medio ambiente, además de cumplir con una función social importante a través de la interacción con las comunidades vinculadas a los atractivos naturales y la posibilidad de incluirlas en la cadena de valor. Así mismo, puede además abrir la posibilidad de acceder a un mercado creciente que valora esta propuesta que está vinculada a criterios de sostenibilidad y está dispuesta a pagar más por ella como también a mercados más especializados que están ya acostumbrados a estos estándares.

¿Qué son las buenas prácticas y para qué implementarlas?

Actualmente, cualquier negocio de turismo debe responder a un consumidor cada vez más exigente, con más poder sobre su reputación a través de las redes sociales y con nuevos intereses. Esto implica que los servicios turísticos deban continuamente trabajar sobre la calidad y que deben responder a las necesidades de turistas nacionales y extranjeros.

Una buena práctica se define como “buena” porque es una práctica, acción o proceso que se ha demostrado que funciona bien y produce buenos resultados, y, por lo tanto, se recomienda como modelo.

Por esta razón, a través del Proyecto “Fortalecimiento de la competitividad de la Cadena de Valor del Turismo de la región San Martín incorporando productos turísticos de naturaleza con valor agregado en los destinos turísticos de Tarapoto y Alto Mayo”, ejecutado por la CANATUR en marco del Programa SeCompetitivo, iniciativa de la Cooperación Suiza SECO y facilitado por HELVETAS Perú, ponemos a disposición de los pequeños y medianos empresarios este **Manual de Buenas Prácticas en Turismo de Naturaleza para Establecimientos de Hospedajes** con el objetivo de lograr que se adopten prácticas sencillas y efectivas que guarden relación con el contexto propio y particular de la región. Éstas permitirán mejorar la prestación los servicios, estar comprometidos con la calidad, orientar su gestión hacia la práctica de un turismo sostenible y, por lo tanto, generar condiciones que propicien mejores resultados económicos y una mayor competitividad.



COMO USAR ESTE MANUAL

Este “Manual de Buenas Prácticas en Turismo de Naturaleza para Establecimientos de Hospedaje” contiene información que le ayudará a evaluar, planificar e implementar criterios de calidad en su empresa, de manera profesional, responsable y enfocado en la sostenibilidad, alineándose a los estándares de nuevos mercados en crecimiento, algunos de ellos especializados y con mucho potencial para la región.

La guía se divide en cinco secciones.



1 AUTO-EVALUACIÓN

Usted encontrará una encuesta de auto-evaluación con criterios de buenas prácticas que invitamos a que responda para que pueda tener un panorama de partida que le muestre en qué aspectos su empresa se encuentra bien y en qué otros tienen una oportunidad de mejora.

De ésta manera, usted podrá leer el manual enfocándose en los puntos más bajos ya que hay una correspondencia en la estructura de la encuesta y la del desarrollo del contenido.



2 BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

En esta sección se desarrollará el contenido correspondiente a cómo orientar sus servicios a la satisfacción del cliente y la calidad. Es decir, cuáles son los criterios fundamentales que debe tener en cuenta un dueño de negocio o el administrador para diseñar un proceso de implementación de buenas prácticas.



3 BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN OPERATIVA

En esta sección se desarrollará el contenido relacionado a las buenas prácticas en todos los procesos operativos, áreas y funciones relacionados al rubro de negocio.



4 BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SOSTENIBILIDAD

En esta sección se desarrollará el contenido relacionado a las prácticas que pueden ser implementadas desde una mirada de sostenibilidad, con criterios ambientales y sociales, entendiendo que son éstos los que diferencian la línea de turismo de naturaleza.



5 ANEXOS

En esta sección se brindarán algunos formatos y modelos que se consideren pertinentes para facilitar la implementación de las buenas prácticas desarrolladas en el manual.

Adicionalmente, cada una de estas secciones se ha diseñado de tal manera que contenga toda la información que el decisor y/o ejecutor de la implementación de las buenas prácticas necesite para facilitar, no solo la lectura, sino el desarrollo del proceso. Por ejemplo, que no tenga que consultar la parte de glosario de términos al final, sino que todo se resuelva en la sección. De esta manera toda la información está siempre “a la mano” para guiar la implementación. Así que cada sección tendrá los siguientes elementos:



Íconos que resalten ideas de importantes.



Íconos que resalten terminología importante de tomar en consideración.



Íconos que resalten los puntos que se conectan a un formato específico que se adjunta en la sección de Anexos.

SECCIÓN
01

AUTO EVALUACIÓN

- Para poder hacer un balance de su gestión usted deberá anotar un valor entre 0 y 5.
- 0 si ese criterio no lo tiene en cuenta o no lo tiene implementado y 5 si considera que está excelentemente cubierto.
- Cualquiera de los valores intermedios, entre 1 y 4, indicarán el nivel en el que consideres que esté implementada esta práctica.
- Al final de cada cuadro, hay una fila en blanco con la mención de TOTAL para que usted pueda hacer la sumatoria de ese bloque.
- Al final de cada sección, encontrará un cuadro con los criterios para realizar la auto evaluación de los puntajes totales obtenidos y determinar los contenidos que se le recomienda leer para mejorar sus prácticas o implementar las que sean necesarias.



BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

ENFOQUE AL HUÉSPED / CLIENTE	
Tengo maneras para conocer a mis clientes, sus gustos y preferencias.	
Antes de que lleguen a mi establecimiento, sé cuáles son las necesidades de mis clientes.	
Total	

GESTIÓN DE CALIDAD	
El negocio es formal y cuenta con toda la documentación requerida según las normativas correspondientes a su rubro de negocio.	
El personal y la administración, conocen y están comprometidos con la misión y visión de la empresa.	
Conozco cuáles son las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de mi establecimiento.	
El personal y la administración, conocen y cumplen fielmente con el sistema de trabajo que se ha desarrollado en el establecimiento.	
Tenemos manuales de procedimientos por áreas y/o tareas.	
El personal y la administración, están comprometidos con mantener la calidad del servicio y, si es necesario, corregir las causas de un mal servicio.	
El personal y la administración saben cómo responder a los clientes y compañeros de trabajo para mantener una comunicación fluida.	
Reconocemos el buen desempeño del personal y brindamos facilidades para que mejoren (estudios, capacitaciones, etc.).	
Total	

CONTROL, SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD	
Mantenemos uniformidad en el servicio que brindamos.	
Tenemos formas de aplicar acciones correctivas para eliminar las causas de las malas prácticas o errores en el servicio.	
Hacemos seguimiento y medición de la satisfacción del cliente para mejorar el desempeño de la organización.	
Atendemos y tenemos un sistema de tratamiento de quejas y reclamos.	
Total	



CUADRO RESUMEN PARA EVALUAR LOS PUNTAJES OBTENIDOS

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD	Puntaje Obtenido
ENFOQUE AL CLIENTE (Página 11)	
Si tiene entre 5 y 8, este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 5, este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	
GESTION DE CALIDAD (Página 11)	
Si tiene entre 20 y 32, este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 20, este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	
CONTROL, SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD (Página 11)	
Si tiene entre 10 y 16, este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 10, este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	

BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO

INFRAESTRUCTURA / SERVICIO GENERAL	
Mantenemos la fachada del establecimiento limpia, ordenada y con buena señalización.	
El acceso al establecimiento es fácil, incluye un acceso especial para personas con discapacidad y para el ingreso con maletas y tiene facilidades para estacionamiento de huéspedes y servicios de transporte.	
Espacios verdes y mantenimiento de jardines en buen estado.	
Garantizamos tranquilidad en el entorno inmediato al establecimiento. Contamos con seguridad que ronda la zona.	
Ofrecemos información, de alguna o varias maneras, sobre los atractivos y servicios de la zona.	
Tenemos un botiquín de primeros auxilios bien equipado y personal capacitado en primeros auxilios.	
Tenemos implementadas adecuadamente las medidas de defensa civil: extintores, señalización de emergencia, etc.	
Contamos con una iluminación general / luminosidad adecuada. Consideramos no tener una iluminación invasiva en áreas naturales.	
La decoración es coherente en todo el establecimiento y en relación al lugar donde nos encontramos.	
Los baños públicos se encuentran siempre limpios, desinfectados, ventilados, y en buen estado.	
Cuenta con vestidores o un espacio para que los empleados dejen sus pertenencias y se asean.	
Los colaboradores cuentan con uniforme estandarizado.	
Tenemos servicios higiénicos de uso exclusivo para el personal y que se mantienen en buenas condiciones de limpieza.	
Total	

HABITACIONES	
Cada habitación cuenta con un reglamento actualizado para su uso.	
Las cerraduras de las habitaciones garantizan seguridad.	
Las habitaciones cuentan con mobiliario y equipamiento básico EN BUEN ESTADO para el confort de los clientes, tales como silla, colgadores, toma corriente, mesita de noche, lámpara de noche, cenicero, etc.	
Las habitaciones mantienen un patrón común en la ropa de cama; de preferencia es blanca.	
Cuando la habitación cuenta con baño propio, éste cuenta con los implementos básicos: ducha o tina, inodoro, cortina, espejo, toma corriente, toallas, jabón, papel higiénico, porta toallas, vaso, papelera, piso de baño.	
Las instalaciones sanitarias de los baños (perillas, cañerías) se encuentran en buen estado de funcionamiento.	
Las habitaciones, en la medida de lo posible, cuentan con aislamiento acústico.	
Total	

AREAS OPERATIVAS PRINCIPALES: RECEPCIÓN.	
El personal de recepción está en la capacidad de pedir opiniones y sugerencias a los huéspedes.	
El personal de recepción dispone y comunica al huésped información relevante sobre temas externos que puede afectar la actividad turística (estado del tiempo, noticias relevantes) e internos (trabajos de mantenimiento u otros) que pueden afectar su estancia.	
El establecimiento cuenta con cajas de seguridad en las habitaciones, o con una caja fuerte en recepción, a disposición de los huéspedes.	
El personal de recepción elabora reportes de ingresos y salidas para planificar con Mantenimiento y Housekeeping las reparaciones y mantenimiento de las habitaciones.	
El personal de recepción habla inglés.	
Se cuenta con un sistema para organizar las reservas, sea manual u automatizado.	
El establecimiento no sobrevende habitaciones y en caso de sobreventa, coordina sobre el o los clientes que derivarán a otro establecimiento de hospedaje.	
Se tiene a la mano toda la información posible para emergencias.	
De haber una queja por mantenimiento en la habitación de un cliente, el recepcionista realiza el seguimiento de la queja y se asegura que el cliente esté conforme con la solución de la misma.	
Nuestras tarifas y precios están en lugar visible.	
Total	

AREAS OPERATIVAS PRINCIPALES: HOUSEKEEPING / LIMPIEZA	
El personal realiza una limpieza metódica y meticulosa, ordenada y cuidando los detalles. Se evita efectuar la limpieza cuando el cliente esté en la habitación.	
El personal de housekeeping es comunicativo y mantiene una disposición afable, cálida y cordial con los clientes.	
El personal de housekeeping es honrado, puede estar en contacto con objetos de valor de los huéspedes en las habitaciones.	
El personal de housekeeping se presenta a trabajar debidamente aseado, sin accesorios (aros, aretes grandes, collares, uñas pintadas) y usa moño con red o pelo corto para evitar quejas de cabellos encontrados.	
El personal de housekeeping realiza de alguna manera un reporte de las ocurrencias del día, incluyendo reporte de desperfectos y malfuncionamiento y objetos olvidados o dejados por el cliente.	
Se aplica limpieza profunda periódicamente de acuerdo a lo planificado.	
Los equipos, máquinas y utensilios de limpieza, además de estar en buen estado, se guardan en un almacén ordenado y limpio.	
Total	

AREAS OPERATIVAS PRINCIPALES: LAVANDERÍA / LENCERÍA	
Se realiza un control periódico de la calidad de todas las prendas para mantener estándares establecidos.	
Existe un depósito para la ropa de cama limpia, que es adecuado para mantenerla organizada y clasificada.	
Se realiza un control periódico del stock de ropa de cama limpia, cruzando información con el reporte de reservas.	
Se lleva un control adecuado verificando que toda la ropa que fue lavada, retorne completa, en buen estado y bien lavada al almacén de ropa limpia.	
Total	

CUADRO RESUMEN PARA EVALUAR LOS PUNTAJES OBTENIDOS

BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO	Puntaje Obtenido
INFRAESTRUCTURA / SERVICIO GENERAL (Página 13)	
Si tiene entre 32 y 52, este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 32, este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	
HABITACIONES (Página 14)	
Si tiene entre 17 y 28, este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 17, este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	
ÁREAS OPERATIVAS PRINCIPALES: RECEPCIÓN (Página 15)	
Si tiene entre 25 y 40, este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 25, este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	
ÁREAS OPERATIVAS PRINCIPALES: HOUSEKEEPING / LIMPIEZA (Página 16)	
Si tiene entre 17 y 28, este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 17, este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	
ÁREAS OPERATIVAS PRINCIPALES: LAVANDERÍA / LENCERÍA (Página 16)	
Si tiene entre 10 y 16, este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 10, este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SOSTENIBILIDAD

AMBIENTALES	
Cuidado del agua:	
Existen anuncios en las habitaciones pidiéndoles a los turistas que dejen en el suelo las toallas que necesitan ser lavadas, que cierren los “caños”, etc.	
Los elementos de gasfitería son eficientes (inodoros de bajo consumo de agua, sensores de movimiento para los caños, etc.)	
Se revisa periódicamente el buen funcionamiento de las tuberías y se repara cualquier fuga lo más pronto posible.	
Nos preocupamos de que las aguas residuales no sean vertidas en cuerpos de agua, ya sea a través de un sistema propio, o informándonos y/o nos involucrándonos en que el servicio de la comunidad tenga una buena gestión.	
Total	
Energía:	
Se seca la ropa al sol y al viento. Evitando usar máquinas secadoras.	
Se aprovecha el sol para producir electricidad o directamente para calentar ambientes, termas de duchas, etc.	
Se aprovecha al máximo la luz solar. Por ejemplo, teniendo ventanas amplias o pintando las paredes de un color claro que refleje la luz.	
Se utilizan sistemas de alumbrado de bajo consumo, como luces led.	
Se tiene una política de ahorro de energía con consideraciones como apagar los aparatos eléctricos y desenchufarlos. Se usan otros recursos para mantener luces apagadas si no se están usando como sensores de movimiento, etc	
Total	

Basura / Manejo de residuos sólidos:	
Se separan los residuos biodegradables de los no degradables. Incluso se separan en diferentes contenedores para que puedan tener una clasificación más detallada.	
No se usan ni venden botellas, vasos y/o utensilios descartables.	
Se coloca un bidón de agua para que los turistas puedan llenar sus termos.	
Se usan bolsas de tela para movilizar la ropa de la lavandería.	
Total	
Compra de productos / proveedores:	
Elegimos los productos de proveedores que son responsables ambientalmente, por ejemplo, alimentos y bebidas procedentes de la agricultura ecológica, productos que tengan poca envoltura o a granel o cuyo empaque sea de fácil reciclaje, entre otros.	
Usamos canastas de compras u otros para minimizar el uso de bolsas de plástico.	
No se usa o se minimiza el uso de productos de limpieza nocivos para el medio ambiente, priorizando los biodegradables o ecoamigables.	
No tenemos artesanía o alimentos hechos de especies de plantas y/o animales en peligro de extinción. Tampoco tenemos animales en cautiverio.	
Total	

SOCIALES	
Usamos y/o vendemos artesanía de la zona y/o productos manufacturados en la zona para la decoración.	
Compramos insumos de productores locales.	
Contratamos personal local, de las comunidades cercanas.	
Promovemos y/o ofrecemos información sobre cultura y tradiciones locales, tours o experiencias relacionadas.	
Tenemos y/o brindamos información sobre los programas de defensa de la niñez, contra la explotación sexual, tráfico de especies, entre otros.	
La empresa realiza acciones de responsabilidad social y ambiental.	
Total	
Protocolos Sanitarios	
Se tiene un Plan para la vigilancia, prevención y control de salud de los trabajadores para Sars-Cov-2 actualizado y registrado en MINSA.	
Cuenta con alguna certificación de respaldo sanitario como Safe Travel u otra.	
Cuenta con implementación dentro del establecimiento relacionado a los protocolos de bioseguridad como puntos de desinfección de manos, carteles informativos, otros.	
Se usan medios digitales para algunos procesos con el fin de evitar contaminación indirecta con papeles, lapiceros, etc.	
El personal cuenta con sus dosis de vacunación completa, de acuerdo a ley.	
Se mantienen los espacios ventilados.	
Se respetan los distanciamientos y aforos.	
Total	

CUADRO RESUMEN PARA EVALUAR LOS PUNTAJES OBTENIDOS

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SOSTENIBILIDAD	Puntaje Obtenido
AMBIENTALES: Cuidado del agua (Página 18)	
Si tiene entre 10 y 16, este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 10, este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	
AMBIENTALES: Energía (Página 18)	
Si tiene entre 12 y 20, este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 12, este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	
AMBIENTALES: Basura / Manejo de residuos (Página 19)	
Si tiene entre 10 y 16, este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 10, este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	
AMBIENTALES: Compra de insumos / Proveedores (Página 19)	
Si tiene entre 10 y 16, este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 10, este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	
SOCIALES: General (Página 20)	
Si tiene entre 15 y 24, este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 15, este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	
SOCIALES: Protocolos Sanitarios (Página 20)	
Si tiene entre 17 y 28, este bloque de criterios está en proceso de logro en su negocio. Recomendamos revisar el contenido correspondiente para que pueda implementar las mejoras necesarias. Si tiene menos de 17, este punto es crítico en su negocio. Revise el contenido correspondiente.	

SECCIÓN

02

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD



1. ENFOQUE AL CLIENTE

¿Qué es la calidad?

Es el conjunto de características de un servicio que le dan la capacidad para satisfacer las necesidades de un cliente.

Para lograr brindar servicios de calidad es necesario contar con tres elementos claves:

- Conocer quién es su cliente
- Conocer sus necesidades
- Aptitud de servicio para satisfacer esas necesidades



APTITUD:

Es la capacidad, adquirida o natural, de una persona para realizar adecuadamente cierta actividad, función o servicio.

¿Quiénes son nuestros clientes y qué buscan?

Un cliente es cualquier persona que tiene una necesidad y busca satisfacerla a través de servicios por los cuáles está dispuesto a pagar.

Un negocio no existe sin los clientes por eso hay que conocerlos para saber qué esperan del servicio que buscan y para eso es necesario tener definidos quiénes son, ya que no to-

dos los hospedajes apuntan a un mismo tipo de público.

En términos generales, el cliente que se hospeda quiere encontrar:

- Un ambiente limpio y acogedor.
- Sentirse bienvenido, seguro y cómodo.
- Pagar el precio justo por el servicio a recibir.

Pero también buscan que:

- Les presten atención, información y seguimiento.

No sólo busca satisfacer la necesidad de dormir y descansar, busca satisfacer otro tipo de necesidades que valora y está dispuesto a pagar por un servicio que tenga características especiales.

HUÉSPED:

Es la persona, visitante o turista a quien se le brinda el servicio de alojamiento; es el cliente de un establecimiento de hospedaje.



ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

Es un lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernecten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios por un pago previamente definido como tarifas del establecimiento.



¿Cómo puedo conocer mejor a mis clientes?

Una forma de conocer a su cliente, es estableciendo comunicación directa mientras tiene huéspedes en su hospedaje o creando herramientas para obtener información sobre su estancia y su experiencia mientras estuvo alojado y sobre sus expectativas (ver pág. 35). Esto lo ayudará a conocer que esperan sus clientes antes que lleguen a su establecimiento.

También puede investigar en algunas páginas que ofrecen información sobre tendencias de mercado en turismo, perfiles de turistas, entre otros. A nivel nacional, PromPerú tiene un área de investigación en estos temas: <https://www.promperu.gob.pe/turismo/in/>. Sin embargo, lo más cercano a su negocio siempre serán sus propios clientes.

2. GESTIÓN DE LA CALIDAD

Formalidad, un paso fundamental en la calidad

Tener su hospedaje formalizado es importante para dar un respaldo y mayor seriedad a su negocio, ya que es algo que los turistas nacionales y extranjeros valoran. También es un

compromiso con la calidad pues contribuye a brindar seguridad al consumidor.

Las CONDICIONES MÍNIMAS para brindar servicios como establecimiento de hospedaje, son:

- Estar inscrito en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), ante la SUNAT.
- Contar con Licencia de Funcionamiento de la Municipalidad correspondiente.
- Cumplir con los requisitos mínimos indicados en la Norma Técnica A.030 Hospedaje y en el Reglamento de Establecimientos Hospedaje.
- Presentar una solicitud adjuntando la Declaración Jurada conforme al formato aprobado por el Viceministerio de Turismo. (📄 Anexo 5.1)
- Adjuntar vigencia de poder (en caso de ser persona jurídica).

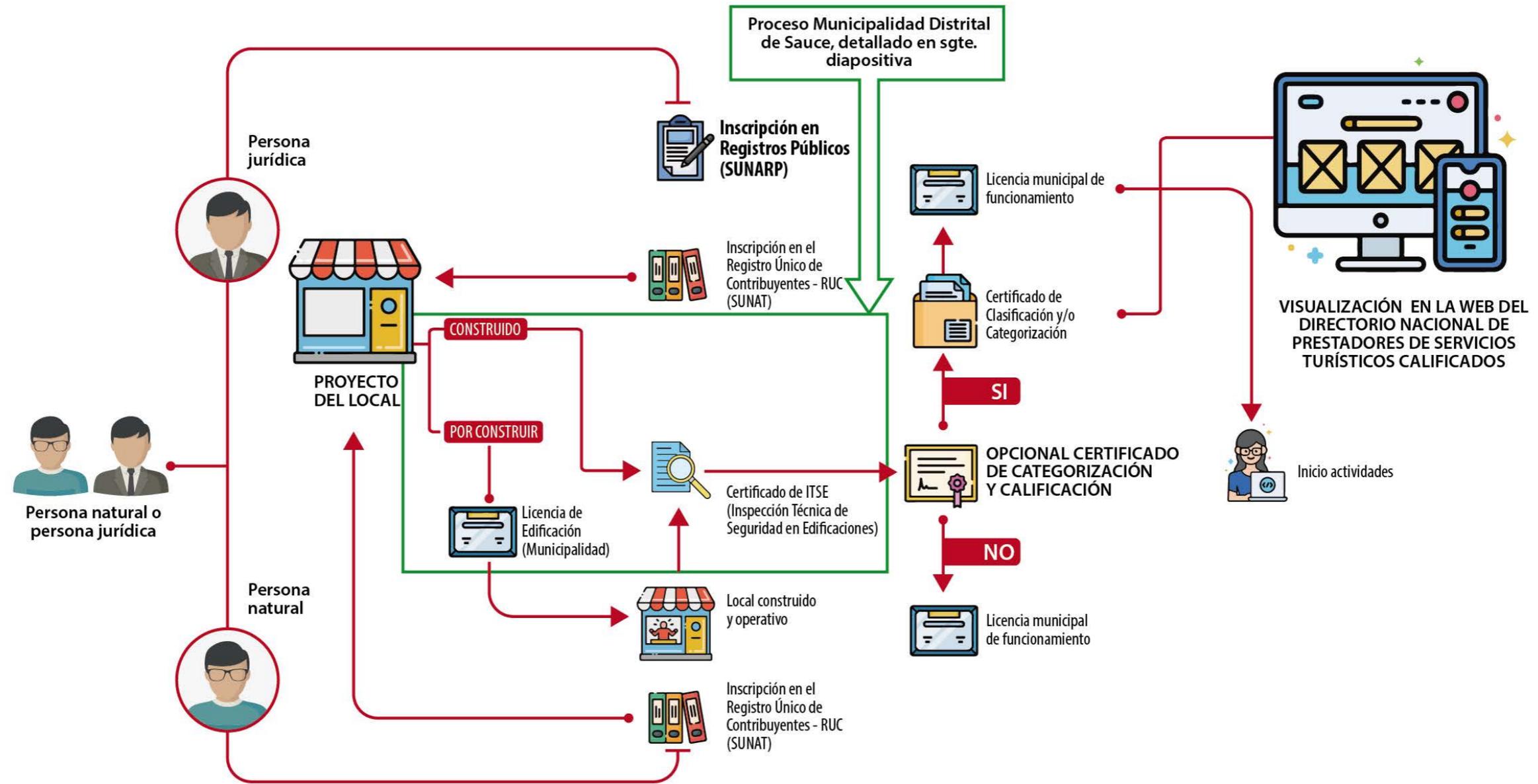
Entre otras consideraciones generales también se puede mencionar: tener buen estado de conservación del local, mobiliario y equipos, óptimas condiciones de higiene, cumplir con las normas de seguridad vigentes y con las demás disposiciones municipales correspondientes.



Estar formalizado trae también otros BENEFICIOS como poder presentar tus servicios a través de las

plataformas del MINCETUR y tener acceso a capacitaciones gratuitas, así como a fondos de financiamiento concursables reembolsables y no reembolsables, tales como FAE Turismo y Turismo Emprende.

Para ser formal, el proceso inicia con el Registro ante SUNAT, SUNARP, y posteriormente obtener la Licencia de Funcionamiento.



Los establecimientos de hospedaje pueden elegir tramitar una **CLASIFICACIÓN Y/O CATEGORIZACIÓN**, para ello deben cumplir con los requisitos señalados en el reglamento de establecimientos de hospedajes D.S. N°001-2015-MINCETUR.

Un establecimiento **NO CATEGORIZADO** puede llevar las siguientes denominaciones antes y después de su nombre comercial:

Hospedaje – Alojamiento – Residencial – Posada – Inn - Casa Hacienda - Backpackers

Los establecimientos **CATEGORIZADOS** solicitarán a la Dircetur su clasificación y categorización, y deberán cumplir para tal efecto con los requisitos de infraestructura, equipamiento, servicio y personal establecidos en los anexos 1 al 4 del reglamento:

CLASE	CATEGORÍA
Hotel	Una a cinco estrellas ★★★★★
Apart-Hotel	Tres a cinco estrellas ★★★★★
Hostal	Una a tres estrellas ★★★
Albergue	

Definir su negocio

Recuerde que lo que usted vende no son únicamente camas: detrás de un alojamiento se esconde la experiencia del alojamiento. Por eso, es importante que se defina lo que quiere transmitir y también lo que lo hace único, diferenciándose con la competencia. En este sentido, definir la misión y la visión de la empresa es importante. A nivel administrativo, también ayudará a orientar sus decisiones financieras.

LA MISIÓN	LA VISIÓN
¿Quiénes somos? ¿Qué queremos lograr?	¿Qué queremos ser en el futuro? ¿Cuáles son mis metas a largo plazo?
<ul style="list-style-type: none"> • Es un enunciado que expresa la identidad de la empresa, "su razón de ser". • Es lo que usted está en posibilidad de ofrecer como experiencia a sus clientes. • Expresa su posición en el mercado, el rol de su establecimiento dentro de la comunidad y sus ventajas competitivas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es el estado que desea alcanzar en el futuro. • Se expresa de manera positiva y debe proyectarse en el tiempo, a largo plazo. • Es importante mencionar la manera como la empresa se relaciona con su entorno, sea este social, cultural o medio ambiental.

Diferenciarse de la competencia también pasa poder definir el enfoque del negocio, especializándose tal vez en un tipo de cliente o en un nicho de mercado que tiene necesidades específicas, como por ejemplo, los observadores de aves, los turistas que buscan aventura o bienestar, entre otros.

NICHO DE MERCADO:

Es un pequeño segmento de un segmento del mercado más grande, es decir, un grupo muy pequeño de consumidores que comparten varios gustos y características. El nicho se enfoca en grupos inexplorados o poco conocidos.



Es importante también desarrollar un diagnóstico FODA, para poder determinar la situación real del servicio que se viene brindando y así poder formular estrategias de acción para mejorar el servicio, alineadas a la calidad.



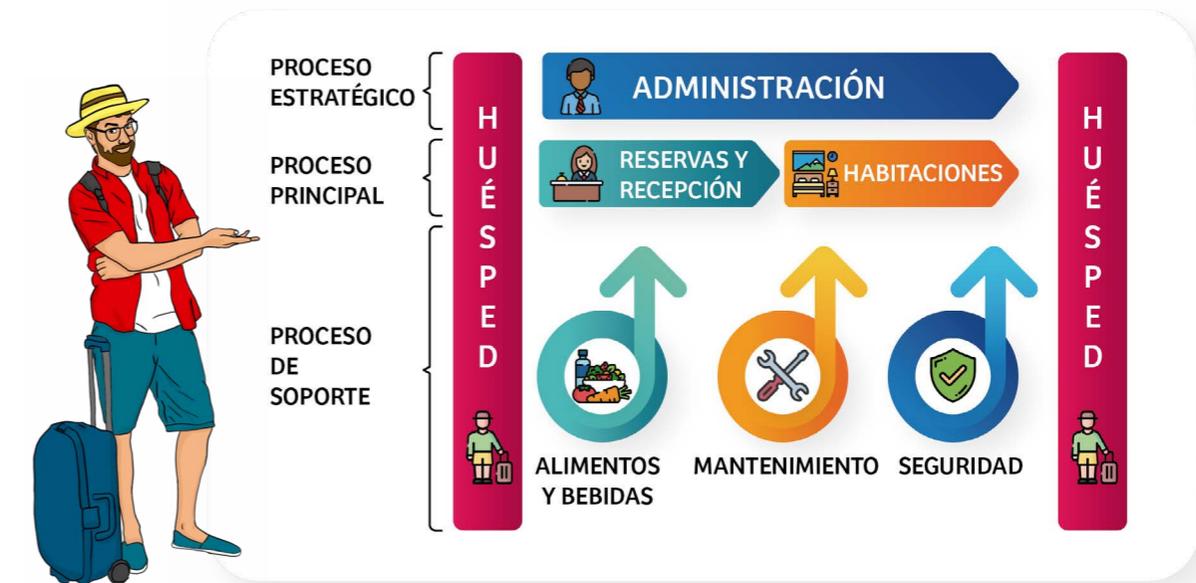
¿Cómo implementamos acciones orientadas a la calidad?

La gestión de la calidad significa dirigir todas las actividades, sin importar quien las ejecute, hacia el objetivo de lograr satisfacer las necesidades del cliente. Para ello es también necesario diseñar claramente las diferentes acciones y áreas que son parte de todo el servicio.

La manera en que un negocio se organiza y la forma en que establece unas áreas específicas de funcionamiento facilitan o dificultan su desarrollo.

Se pueden identificar tres procesos generales principales:

- 1. Proceso estratégico:** son los que dan las líneas directivas a los demás procesos.
- 2. Proceso principal:** se refiere a todas las acciones y áreas que hacen contacto con el cliente creando valor en el servicio.
- 3. Proceso de soporte:** son todas las acciones y áreas que dan apoyo y suman valor a los principales.



El método más generalizado de gestionar la calidad es a través de los **programas de calidad**, que es un plan que permite, facilita y coordina la aplicación de estrategias que serán implementadas en todas las áreas de la empresa orientadas a mejorar la prestación del servicio y la experiencia del cliente.

Para crear un programa de calidad se debe considerar los siguientes puntos:

- **CONOCER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE:** usando diferentes medios que le permitan conocer más el perfil de su cliente, como encuestas o buscando investigaciones de mercado.
- **DISEÑAR EL SERVICIO:** conociendo las expectativas del cliente se realizan las especificaciones concretas para la prestación del servicio a un precio aceptable y que proporcione rentabilidad sobre la inversión realizada.
- **ASIGNAR RESPONSABILIDADES:** la calidad depende de todos los colaboradores del establecimiento de hospedaje y cada uno debe tener su función.
- **MOTIVAR A LOS COLABORADORES:** establecer formas de reconocimiento y capacitar continuamente, son maneras de mantener el compromiso con la calidad.

- **CONTROLAR:** se comparan los estándares ideales con lo que realmente se ofrece para establecer acciones que permitan corregir lo que falta para llegar a las metas.

Un punto muy importante y específico en turismo es el tema de la selección de sus **PROVEEDORES**. Los establecimientos de hospedaje venden o recomiendan los servicios de agencias y operadores, restaurantes, transporte y es importante escoger a aquellas empresas que ofrezcan garantía de los servicios que brindan y que estén alineadas a los estándares de calidad que su empresa quiere lograr.

Para ellos se recomienda establecer unos criterios de selección que sean parte de la política de su empresa los cuáles deben ser negociados y controlados para asegurar su cumplimiento. (E Ver Anexo 5.2)

Desarrollo del trabajo en equipo

Los estándares de servicio en un establecimiento hotelero se definen en gran parte por el personal que tiene contacto con el cliente, por ejemplo, brindando una sonrisa o una cálida bienvenida. Por esta razón es importante mantener a los colaboradores del establecimiento de hospedaje motivados, capacitados e involucrados en el programa de calidad.



Conocer las características y necesidades de su equipo de trabajo le ayudará a tomar medidas adecuadas para mantenerlo siempre motivado y preparado para los retos de prestar un excelente servicio, ya que es su personal, más que ninguna otra variable, el que le ayudará a diferenciarse positiva o negativamente.

Puede implementar un **proceso de capacitación** integral que comprenda:

- Conocimiento del negocio: misión, visión, políticas.
- Códigos de ética y comportamiento.
- Capacitación operativa y calidad del servicio.
- Políticas de sostenibilidad, a nivel ambiental y social.
- Seguridad turística, primeros auxilios y bioseguridad para la prevención del contagio de enfermedades infectocontagiosas.
- Cómo brindar información al turista.
- Legislación laboral y turística.
- Conocimientos básicos de la comunidad y el entorno.

Estas son solo algunas sugerencias, no tienen que abarcarse todos los puntos, aunque el hacerlo, le ayudará a tener un personal más capacitado y comprometido. El proceso puede planificarse también de manera gradual.



*Lo importante es que **TODO** el personal operativo que tenga contacto con el cliente reciba el paquete básico de capacitación que se decida implementar.*

3. CONTROL, SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD

¿Cómo controlamos y hacemos seguimiento a la calidad?

El control de la calidad del servicio se realiza cuando se mide o evalúa el servicio dado y se compara con lo ofrecido para poder realizar acciones correctivas cuando haya una diferencia negativa. Esto se podrá realizar siempre y cuando se haya realizado un programa de calidad o se tengan al menos algunos estándares de referencia.

Los pasos básicos que usted deberá considerar son:

1. CRITERIOS PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO:

Son los lineamientos que dan las pautas de cómo se quiere entregar el servicio al cliente. Algunos aspectos fundamentales a tener en cuenta son:

- **Plazos de realización:** Se refiere a es-

tablecer tiempos en los diversos procesos del servicio (la reservación, el cierre de cuentas, entre otros) y que, por lo general, deben considerar que el cliente requiere que sean ágiles.

- **Integridad:** Se refiere a que el servicio debe ser prestado de forma completa, según lo ofrecido.
- **Uniformidad:** Se debe mantener un servicio sostenido para esto se recomienda establecer **estándares de calidad** que en los establecimientos hoteleros deben ser la fusión entre estándares del producto o lo tangible (un plato decorado, una habitación correctamente presentada) y los estándares del servicio o lo intangible, que se define por el personal que tiene contacto con el cliente (brindando una sonrisa o una cálida bienvenida)

2. MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS:

En base a los criterios, se pueden realizar mediciones y evaluaciones, para poder determinar qué aspectos ocasionaron que no se logre entregar el servicio según lo planificado.

Existen dos formas de analizar: De manera subjetiva, revisando las reclamaciones o comentarios de los clientes y dando una interpretación de lo que en ellas se refleja.

De manera estadística, cuando se tienen mediciones cuantitativas como la ocupación del establecimiento de hospedaje.

3. ELABORACIÓN DE PROGRAMA DE ACCIONES CORRECTIVAS:

Determinar acciones para la corrección de forma inmediata de los elementos o acciones específicas que han causado perturbaciones y también previniendo la repetición del problema. Incluso cuando los errores en la calidad del servicio surgen como consecuencia de acontecimientos inesperados, ese programa debe desarrollar planes para evitar situaciones similares en el futuro. Ejemplo: se debe tener un plan de contingencia, como cuando se cae el sistema y se tiene que hacer un check in, o la falta de agua en la habitación, etc. Así mismo, planear de qué manera se ma-

nejarán situaciones en las que los clientes que hayan recibido un servicio insatisfactorio, dando algún tipo de compensación.

¿Cómo hacemos seguimiento y medición de la satisfacción del cliente?

Dado que el principal indicador de la calidad es la satisfacción del cliente, es conveniente tenga mecanismos o procedimientos para poder tener información sobre su opinión sobre el servicio recibido. Esta deberá ser recopilada, analizada y utilizada tanto en forma escrita como verbal y actualizada en forma continua. Algunas formas de hacerlo son:

- Encuesta a los clientes. (E Anexo 5.3)
- Recepción de quejas.
- Comunicación directa con los clientes.
- Retroalimentación sobre todos los aspectos del servicio.

Mantenerse actualizado de las necesidades del mercado y de información relativa a la competencia también será útil para determinar las acciones correctivas.

¿Cómo gestionamos las quejas y los reclamos?

En cualquier establecimiento de hospedaje pueden existir deficiencias o cometerse erro-

res que motiven quejas por parte de los clientes y es el área de Recepción donde principalmente se deben afrontar las situaciones que se generan. Algunas recomendaciones son:

- Permita que el cliente hable.
- Los clientes son la mejor publicidad.
- El respeto debe mantenerse siempre.
- Maneje las quejas de forma diplomática, entrenar al personal en esta labor es crucial.
- Colóquese en la posición del cliente.
- Hágase responsable de la resolución del problema o búsquela en conjunto con el cliente.
- Haga un seguimiento a los problemas.

En la actualidad, la virtualidad facilita aún más medios a los clientes para expresar su disconformidad con un servicio a través de las redes sociales y de plataformas que propician los comentarios de los mismos como la principal recomendación para otros potenciales clientes. Es necesario desarrollar protocolos para manejar estos casos también, ya que un mal comentario puede ser muy perjudicial dada la velocidad con la que circula en estos medios. Sin embargo, la medida más efectiva será siempre contar con un programa de calidad y con un seguimiento permanente que permita mejorar continuamente el servicio y anticiparse a los errores.



ESTÁNDAR:

es aquello que sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia. Un **ESTÁNDAR DE CALIDAD** es el que reúne los requisitos mínimos en busca de la excelencia dentro de una organización o negocio y, en este caso, en la calidad del servicio.

SECCIÓN
03

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO



1. CONSIDERACIONES PARA LA INFRAESTRUCTURA Y SERVICIO GENERAL

Sin duda, en un establecimiento de hospedaje la infraestructura es parte fundamental del servicio y lo mínimo que esperan encontrar los clientes en términos generales, es **ambientes limpios y acogedores**. En cuanto a la percepción de lo que es acogedor para un turista, la arquitectura general, la decoración, entre otros, son aspectos que influyen.

La **ubicación geográfica** también es un criterio importante dentro del contexto de turismo de naturaleza y se entiende que muchos de los prestadores tienen su establecimiento en un entorno natural. Esto guarda relación con la huella ambiental de la empresa; es decir, los turistas no solo buscan hospedajes que estén dentro de la naturaleza, sino que muestren a través de su servicio una preocupación por el medio ambiente. Una forma de considerar este aspecto podría ser, por ejemplo, los materiales usados en la construcción de los espacios. También la ubicación, en términos de **accesibilidad**. Tener bien señalado el ingreso, la fachada y facilitar lo necesario para la llegada del huésped, sumará en este sentido.

HUELLA AMBIENTAL:

O ecológica, es un indicador que se utiliza para conocer el grado de impacto de la sociedad, en este caso de un negocio, sobre el planeta o su entorno.



HOSPEDAJE ECOLÓGICO:

Aplica el concepto de arquitectura ecológica o sostenible que emplea recursos naturales y utiliza agua de lluvia, luz natural, entre otros, de manera que las construcciones se relacionen de manera armoniosa con el ambiente.



La **seguridad**, es otro criterio que usted debe tener en cuenta. Esto implica hacer que los clientes se sientan seguros durante los servicios, pero también velar por ella con acciones que cuiden por la tranquilidad en las zonas aledañas o brindando la posibilidad de guardar objetivos de valor. También informar sobre posibles riesgos en la zona que se visita y la forma de evitarlos y cumplir con las normas de Defensa Civil que se exigen para los establecimientos de hospedaje. La operación de la empresa no debe poner en riesgo la salud de los turistas, del personal, de los moradores locales ni el ambiente en general. Se debe prevenir y estar preparados para atender emergencias teniendo un botiquín de primeros auxilios, contando con personal capacitado y con un listado de teléfonos de emergencia.. También contar con un plan



de contingencias para atender emergencias (por ejemplo, con instrucciones para seguir en caso de evacuación).

En la infraestructura, los espacios comunes juegan un rol complementario ya que el huésped no solo buscará descanso sino también **recreación**. Algunos espacios mínimos a considerarse son:

- Salón, sala o terrazas destinadas como zonas de encuentro, de descanso, lectura, juego, entre otros.
- Comedor, para el servicio de desayunos u otros.
- Patios, jardines, caminos, como espacios seguros al aire libre.

Es importante que usted tenga un plan de mantenimiento preventivo que tome en cuenta todas las máquinas, equipos e infraestructura del establecimiento y permita realizar acciones necesarias evitando reparaciones urgentes que ocasionen molestias a los clientes, gastos no planificados, reparaciones mal realizadas y falta de condiciones para ofrecer todos sus servicios. En este sentido, se recomienda que tenga una sencilla lista de chequeo para comprobar periódicamente el estado de la infraestructura y las acciones de mantenimiento requeridas y realizadas.



Sin embargo, más allá de todas las consideraciones en la infraestructura, las nuevas tendencias apuntan a que los clientes valoran la experiencia y los detalles por encima de los lujos hoteleros más tradicionales. Lo cuál pone énfasis en cuidar los detalles en los estándares del servicio.

Algunas de estas tendencias destacan:

- **La importancia del contexto local:** los turistas esperan encontrar y experimentar de una forma auténtica (como un local) los lugares visitados. En este sentido, los establecimientos de hospedaje tienen la oportunidad de ayudarles en ese anhelo, demostrando empatía y comprensión hacia los huéspedes que buscan el conocimiento y disfrute de «lo local».
- **La necesidad de información relevante y de provecho:** cada vez más, los turistas y huéspedes de un hospedaje buscan información relevante, útil e inmediata que les permitan disfrutar al máximo de las posibilidades del destino elegido.

2. CONSIDERACIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE LAS HABITACIONES



Las habitaciones son consideradas como el producto básico en un hospedaje, ocupan gran parte del establecimiento y generan el mayor ingreso para este mismo. Aquí se administra la mayor parte del recurso humano y de los materiales.

En las habitaciones, usted puede poner en evidencia los estándares de calidad que, en este caso, se relacionan a lo tangible. Se traduciría en que la habitación cuente con todo el mobiliario y equipamiento, en buenas condiciones de mantenimiento y limpieza, para cubrir las necesidades básicas de un huésped al alojarse:

NECESIDAD	EQUIPAMIENTO
Dormir	Cama
Descanzar	Sillón, poltrona, hamaca, otro.
Instalarse	Clóset, guardarropa o similar.
Asearse	Servicios higiénicos.

Pero adicionalmente, hay otras necesidades como el confort que se miden desde otros criterios, por ejemplo, la decoración, la distribución del mobiliario, la iluminación, entre otros. Todos estos aspectos más sutiles, suman en la sensación de comodidad que el cliente tendrá en el espacio. Algunas otras necesidades a considerarse son la privacidad, la seguridad, la estética, entre otros.

Recuerde que los turistas que buscan turismo de naturaleza, valoran los aspectos de sostenibilidad, como los detalles que muestran responsabilidad ambiental, por ejemplo, usar una decoración de materiales naturales o poner “amenities” biodegradables; también responsabilidad social, como usar una decoración que use artesanías locales o guarde relación con las expresiones culturales de la zona.

AMENITIES:

Son productos de acogida en los establecimientos de hospedaje que se ponen a disposición del huésped para su estancia como jabones u otros.



3. CONSIDERACIONES PARA LAS ÁREAS BÁSICAS DE UN ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE

Para lograr un buen nivel de calidad en el servicio es necesario que se tengan claras cuáles

les son las funciones, tareas y aptitudes que se requieren de cada puesto y área. Así mismo, esto sirve al administrador del negocio para contratar a personas que cuenten con la formación o tengan el perfil adecuado para cada puesto.



La sugerencia principal es que se cuente con un Manual de Procedimientos y Funciones, que servirá también para los procesos de capacitación y para establecer los estándares en el servicio de acuerdo a los criterios de la empresa.

A continuación, ponemos a su disposición una serie de criterios básicos para ser considerados:

AREA DE RECEPCIÓN



Recepcionista

Función:

Organiza, supervisa y/o ejecuta las actividades de acogida, mensajería, recepción, comunicaciones y reservas del establecimiento de hospedaje.

Actitudes para el buen desempeño del puesto:

Agilidad para resolver problemas, organización, asertividad, amabilidad, capacidad de trabajo en equipo, honradez, respeto, discre-

ción, responsabilidad, capacidad de escucha y comunicación.

Es el puesto idóneo para que maneje un segundo idioma como inglés.

Tareas:

- Recibe los clientes, registrando la información pertinente durante el check-in o ingreso y brindando información pertinente de los servicios, protocolos y políticas de la empresa.
- Mantiene el registro de huéspedes según el formato establecido, ya sea en fichas, libros o medios digitales. (Anexo 5.4).
- Mantiene actualizado el estado de cuenta del cliente durante la estadía y calcula el consumo final con las demás áreas cuando se realiza el check-out o salida.
- Conoce y brinda información general y turística.
- Emite el comprobante de pago por los servicios brindados.
- Realiza reporte de caja, cuadrando el movimiento de dinero del día.
- Acepta y recopila sugerencias de los clientes y las informa al jefe.
- Sabe manejar diferentes medios a través de los cuáles los interesados pueden solicitar información de los servicios del establecimiento de hospedaje: teléfono, correo electrónico, whatsapp, redes sociales, otros.

- Informa verbalmente y de forma escrita al siguiente turno sobre los pendientes.
- En caso se requiera, ayuda a solucionar cualquier inconveniente del cliente como solicitar servicios médicos, entre otros.

Importante:

Es importante considerar que, por la Ley de Protección y Defensa del Consumidor, el cliente debe estar adecuada y claramente informado sobre los precios, así como otros comunicados referentes a las condiciones de los servicios y políticas de la empresa (Anexo 5.5). Esto es relevante en el área de recepción, ya que el colaborador que desempeñe este puesto debe contar con el material adecuado tanto para brindar información por medios virtuales y telefónicos, pero también contar con precio a la vista en el mismo espacio.

Así también considerar que esta zona del establecimiento de hospedaje es la que, por lo general, causa la primera impresión del cliente y se debe cuidar a nivel de ambientación, decoración y limpieza.

AREA DE HOUSEKEEPING



Camarera

Función:

Realiza el aseo de las habitaciones.

Tareas:

- Organiza y prepara la lencería y los “amenities” de acuerdo a cada tipo de habitación.
- Ejecuta la limpieza y orden de las habitaciones y servicios higiénicos empleando los equipos, implementos e insumos correspondientes.
- Repone, limpia, organiza el cuarto de almacenamiento de lencería y de equipos, manteniendo la contabilidad.
- Lleva a la lavandería la lencería sucia
- Reporta cualquier deterioro en las habitaciones.

LENCERÍA:

Es toda la ropa con la que se viste una cama y una habitación, como protectores de colchón, sábanas, duvet, plumones, protectores de almohada, almohadas, toallas, cobijas, entre otros.



Lavandera

Función:

Realiza actividades de lavandería, lencería y costura.

Tareas:

- Realiza el control y abastecimiento del área de lencería
- Realiza el cuidado, lavado, planchado y doblado de la ropa del establecimiento de hospedaje siguiendo los protocolos de la

empresa. Es importante separar la ropa por tipo de fibra, por color, por grado de suciedad y por el uso que tienen.

- Se puede ofrecer este servicio a los clientes.



Personal de limpieza

Función:

Realiza la limpieza de las áreas públicas del hospedaje.

Tareas:

- Organiza y prepara los equipos, implementos e insumos de limpieza para las áreas públicas de acuerdo a procedimientos técnicos adecuados.
- Ejecuta y verifica el aseo y desinfección de las áreas públicas usando los insumos y equipos necesarios.
- Limpia y organiza el almacén de limpieza y reporta cualquier deterioro en las áreas de trabajo que le corresponden.

Estos son solo algunas de funciones básicas

dentro de un establecimiento de hospedaje. Según la categoría del mismo o el tamaño del negocio, los puestos pueden aumentar y requerir personal que desempeñe funciones más específicas.

Sin embargo, lo más importante se resume en que todos los colaboradores tengan muy claras sus funciones y responsabilidades, que tengan cualidades óptimas para cada puesto y que, en la medida de lo posible, pasen por un proceso de capacitación integral que sea parte de las políticas y planificación de la empresa.



Recuerde la importancia de mantener comprometido al personal con la calidad y las personas no solamente se motivan por una remuneración justa. Existen factores que complementan de manera adecuada esa motivación y que incluyen la valoración, orientación y capacitación adecuada.

SECCIÓN

04

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SOSTENIBILIDAD





SOSTENIBILIDAD:

Consiste en satisfacer las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer a las necesidades de las generaciones futuras, al mismo tiempo que se garantiza un equilibrio entre el crecimiento de la economía, el respeto al medioambiente y el bienestar social.

Las buenas prácticas para la sostenibilidad, abarcan aspectos ambientales, sociales y económicos, y deberían tratarse como criterios transversales para lograr estándares de calidad. Esto implica, que no deben tratarse como grupo de buenas prácticas diferente o que se gestiona por separado, sino que deben estar insertadas dentro de las diferentes áreas y procesos operativos, y es responsabilidad del administrador o dueño de negocio el velar porque se cumplan. Estas prácticas tienen que ver con la forma en que la empresa se relaciona con la comunidad y con el entorno mismo donde desarrolla sus operaciones lo cual repercute no solo en su imagen frente a los clientes sino también frente a la población local.

El primer paso debe ser desarrollar un plan que guíe la implementación de todos estos criterios que se desarrollan en el manual, para tener como resultado una orientación de la empresa hacia la calidad tanto como hacia una gestión sostenible.



Hacer un esfuerzo por lograr la sostenibilidad beneficiará a su empresa mejorando su imagen, diferenciándola de la competencia, contribuyendo a generar una cultura ambiental, al mismo tiempo que le puede dar acceso a mercados más especializados y demandantes, siendo pionero e innovador.

Obtener una “certificación en turismo sostenible” es una forma de garantizar que una actividad o producto cumple con ciertos estándares. Dentro de la industria del turismo, se han creado programas de certificación para medir aspectos diferentes del turismo: (a) la calidad de servicio, (b) la sostenibilidad del turismo en general y (c) el ecoturismo. (Anexo 5.6).

CERTIFICACIÓN:

Se define como un procedimiento voluntario mediante el cual se evalúa, se somete a auditoría y se emite una garantía escrita, en el sentido de que una instalación, un producto, un proceso o un servicio, cumple con estándares específicos. Confiere un logotipo “mercadeable” a aquellos que satisfacen o superan estándares básicos.



Tenga en cuenta que para ello también es necesario comunicar las acciones que vaya implementando. La **comunicación** debe establecerse en dos direcciones, a nivel externo e interno. La externa se dirige hacia los clientes

(Anexo 5.7), los proveedores y la comunidad local, con el fin de generar en todos ellos conocimiento, reflexión y acción. La comunicación interna se orienta a establecer una política clara de cara al personal, que motive al equipo de trabajo y busque lograr un compromiso con la implementación de acciones alineadas a la sostenibilidad, concientizando sobre su importancia.

1. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

Las buenas prácticas hacen referencia a que la forma en que se deben llevar a cabo ciertas actividades para garantizar la calidad y este criterio puede también aplicarse mostrando respeto hacia el ambiente. La relación turismo y ambiente es importante porque el desarrollo y la continuidad de un destino turístico depende que el entorno natural se mantenga sano y en equilibrio, pero es aún más pertinente dentro del contexto de turismo de naturaleza ya que el concepto de sostenibilidad está dentro de su definición.



Para el turismo de naturaleza, el patrimonio natural y cultural es la base del desarrollo de la actividad y la razón por la cual el turista realiza su viaje; por esta razón, deben ser objetos de conservación y protección para que la actividad se mantenga

ga, pero también para garantizar su continuidad en el tiempo y permitirle a una sociedad que su descendencia pueda disfrutar de los mismos beneficios naturales, culturales y económicos.

Algunas áreas en las que se puede tener especial cuidado para aplicar criterios amigables con el medio ambiente son:



1.1 Cuidado del agua

Algunas recomendaciones están orientadas a ser responsables en el consumo del agua, alentando también a los huéspedes a serlo, pero también en tomar medidas que eviten su contaminación, especialmente si su establecimiento está en un área natural:

- Instalar elementos de gasfitería eficientes (inodoros de bajo consumo de agua, sensores de movimiento para los caños, etc.) o en su defecto, mantenerlos en buen estado.
- Incluir en el plan de mantenimiento preventivo que se revisen continuamente las tuberías para evitar fugas o repararlas rápidamente.
- De ser posible, se recomienda que mantenga registros de uso, de esta

manera podrá determinar las áreas de mayor consumo y facilitar la ubicación de fugas para mantenimiento.

- Aproveche el agua lluvia en sus actividades: construya tanques de almacenamiento de agua lluvia para utilizarla en lavandería, jardinería, aseo de áreas públicas, servicios sanitarios, riego de jardines y otros usos.
- Incentivar al cliente al uso responsable del agua colocando carteles en la habitación que lo motiven a usar su toalla más de un día.

Las aguas residuales o servidas NUNCA deben ser vertidas en los ríos o cuerpos de agua naturales. Infórmese sobre cómo se realiza este manejo en su comunidad para involucrarse en lograr una buena gestión o, si no tiene la posibilidad de contar con el servicio, instale sistemas de tratamiento para estas aguas que permitan purificarlas hasta un nivel de disposición final aceptable.

Algunas otras prácticas que puede considerar en su establecimiento son:

- Prefiera el empleo de bacterias y plantas en lugar de sustancias químicas, si usted tiene un sistema propio.
- Reutilice aguas residuales, por ejemplo, para regar jardines.



1.2 Responsabilidad en el consumo de energía

La forma en que se produce energía tiene un alto impacto en el ambiente, entonces si se reduce su consumo, no solo se muestra responsabilidad, sino que puede ayudar a reducir costos en su empresa. Tener una política de ahorro de energía, que no afecte en entorno natural y un plan de incorporación gradual de energías renovables son acciones que demuestran responsabilidad en este punto. Algunas recomendaciones a considerar son:

- Aprovechar la luz solar para diversas tareas: secar la lencería en lugar de usar secadores, usar termas solares, paneles solares, etc. También aprovecharla al máximo en la iluminación general de los espacios, por ejemplo, teniendo ventanas amplias o pintando las paredes de un color

claro que refleje la luz.

- Utilizar sistemas de alumbrado de bajo consumo, como luces led.
- Adopte medidas para que la iluminación de los espacios construidos no afecte la vida silvestre, a los huéspedes ni a la comunidad local.
- Apagar los aparatos eléctricos y desenchufarlos, pues los que se quedan conectados también consumen energía.
- Usar luces con sensores automáticos de movimiento para que se apaguen cuando las personas se retiran de un espacio.
- Donde sea posible, reemplace el aire acondicionado por ventiladores, los cuales deben mantenerse limpios y en buen estado. Además de ahorrar energía, esto disminuye las emisiones de gases de efecto invernadero y sustancias agotadoras del ozono.



ENERGÍAS RENOVABLES:

Aquellas que se obtienen a partir de fuentes naturales inagotables y generan electricidad sin contribuir al calentamiento global.

1.3 Manejo de residuos sólidos



La basura es uno de los principales problemas en la actividad turística; su acumulación da un as-

pecto desagradable y es un riesgo para la salud y el ambiente. Las medidas deben considerarse desde la generación, recolección, segregación, almacenamiento, reuso y reciclaje hasta la disposición final.

Se recomienda no solo separar los residuos biodegradables de los no degradables, sino separarlos en diferentes contenedores para que puedan tener una clasificación más detallada que ayude a su posterior manejo. Usted puede averiguar en su localidad quienes se dedican al reciclaje y sumar en esta tarea o involucrarse en espacios de coordinación del sector público y privado y sugerir propuestas para que las municipalidades desarrollen un servicio de recojo de residuos más responsable.

Contenedor amarillo – envases (plásticos, latas, tetrapacks, etc.)

Contenedor azul - papel y cartón

Contenedor verde - restos orgánicos

Contenedor plomo – otros productos
Contenedor de residuos peligrosos - baterías, pilas, productos químicos, entre otros.

- Asegúrese de que se usen recipientes que sean de material plástico a prueba de agua y de plagas y con ta-



AGUAS RESIDUALES O SERVIDAS:

Son las provenientes de actividades domésticas, industriales, comerciales, agrícolas, pecuarias o de cualquier otra actividad que, por el uso de que han sido objeto, contienen materia orgánica y otras sustancias químicas que alteran su calidad original.

pas seguras. Mantenga los contenedores de basuras limpios y aseados.

- No olvide contemplar, si es necesario, la separación especial de residuos de riesgo biológico producidos por enfermedades infectocontagiosas.
- En áreas protegidas garantice que los residuos sean devueltos a un centro urbano donde se les pueda dar un adecuado manejo.
- Utilice productos que puedan ser reciclados después; por ejemplo, emplee papel con bajo impacto ambiental, utilice las hojas por ambos lados y reutilice el papel usado.



1.4 Compra de productos y elección de proveedores:

En un establecimiento de hospedaje se necesitarán productos de diversa índole para las diferentes áreas y procesos, por ejemplo, productos de limpieza, alimentos para los servicios complementarios, etc. El compromiso ambiental puede abarcar no solo los procesos que se llevan a cabo en las mismas instalaciones y procesos de la empresa, sino también como una política que busca colaboradores o proveedores estén alineados a estas buenas prácticas.

Algunas practicas que puede tomar en cuenta son:

- Seleccione en lo posible productos en materiales reciclados, orgánicos, biodegradables y retornables.
- Cuando sea posible, adquiera productos al por mayor, con poco embalaje, inofensivos para el medio ambiente y cuya fabricación esté ligada a beneficios sociales, con el fin de reducir los costos de envasado, almacenamiento, transporte y eliminación.
- Manténgase informado sobre los materiales y las propiedades físicas y químicas de los productos que utiliza en sus actividades.

2. SOSTENIBILIDAD SOCIAL

Una empresa no puede comportarse como una isla. El establecimiento de hospedaje se desenvuelve dentro de un contexto social (una localidad, distrito, etc.), se relaciona con su idiosincrasia y costumbres y puede también ofrecer la experiencia de la cultura local como parte de sus servicios. Es más, el turista viene a ver y experimentar ambientes y culturas diferentes que son las locales. En este sentido, desde la mirada de sostenibilidad, la empresa debe participar activa y respetuosamente con las comunidades vecinas.



Un turismo responsable puede mejorar la calidad de vida de las comunidades locales y ser un buen medio de desarrollo en zonas remotas de nuestro país.

La forma de hacerlo, puede desarrollarse en tres ámbitos:



Participación económica de la población local

Comprende las buenas prácticas en las que se maximizan los beneficios sociales y económicos para la comunidad, es decir, en las que el prestador de servicios turísticos genera y apoya las iniciativas productivas del lugar donde opera y crea oportunidades para mejorar la calidad de vida de la población local, respetando sus valores y cultura. Algunas consideraciones que usted puede tomar en cuenta son:

- Promueva la contratación de personal que pertenezca al lugar. Genere trabajo para la comunidad local ya que ayuda también a tener mejor relación con ésta, reduce costos y es un valor agregado para sus servicios.
- Fomente la participación de la población local en el turismo mediante la generación de empleos en el desarro-

llo de sus actividades y la operación de los servicios.

- Articule a la población local en los distintos eslabones de la cadena productiva. Una forma puede ser comprando productos nativos o de manufactura local.
- Para realizar turismo en comunidades, consulte con los moradores qué actividades quisieran compartir con los turistas y respete sus decisiones. Todo uso de los recursos nativos debe generar una retribución directa en su propio beneficio.



Valoración cultural

Abarca las buenas prácticas que maximizan los beneficios para el patrimonio cultural, además de promover y valorar las tradiciones locales. Algunas consideraciones que usted puede tomar en cuenta son:

- Promueva actividades turísticas que protejan la herencia cultural del lugar de destino y que permitan que los productos culturales y tradicionales, las artesanías y el folclore sobrevivan y florezcan, en lugar de que se pierdan o se conviertan en simples reproducciones.
- Fomente encuentros culturales entre

los turistas y las comunidades locales, en los que se produzca un intercambio auténtico y respetuoso.



Impacto social

Abarca las buenas prácticas los beneficios sociales, que demuestran respeto hacia las comunidades originarias y locales, sus valores y su cultura, concierne con ellas, vela porque se respeten las políticas y normas establecidas por la sociedad y trata en igualdad de condiciones a mujeres y miembros de minorías locales. Algunas consideraciones que usted puede tomar en cuenta son:

- Sea sensible a las necesidades de sus empleados y de las personas de la comunidad. Respete su cultura, patrimonio e identidad.
- Aplique un principio de compensación justa y equitativa a sus empleados.
- Promueva la inclusión social y el respeto por los derechos humanos, independientemente de edad, religión, género, grupo étnico, discapacidad, orientación sexual y posición económica. Propicie puestos de trabajo dentro de las áreas de la empresa.
- Promueva la igualdad de género, fa-

voreciendo la ocupación de puestos de mando y directivos con remuneración equitativa según el cargo. No asigne tareas según estereotipos de género, sino según las competencias, aptitudes y aspiraciones de las personas. Fomente el empleo de mujeres de la comunidad para apoyar su autonomía económica.

- Cumpla con lo establecido en Ley General de Turismo que extiende la responsabilidad a los prestadores de servicios de turismo de comunicar, difundir y publicar la existencia de normas sobre la prevención y la sanción de la ESNNA en el ámbito del turismo. (Anexo 5.8).

ESNNA:

Alas siglas se refieren a la Explotación Sexual comercial de Niños, Niñas y Adolescentes.



2.1. PROTOCOLOS SANITARIOS

Cada negocio debe contar con un "Plan para la vigilancia, prevención y control de COVID-19 en el trabajo", el mismo que, si corresponde a una persona jurídica, debe ser enviado al Ministerio de Salud: empresa@minsa.gob.pe, y tras ello debe ser implementado. Las regulaciones van cambiando continuamente; por esta razón, es importante mantenerse actualizado

sobre los lineamientos sectoriales que se encuentran vigentes. El plan debe ser actualizado cada año. Contar con algún sello que certifique sus buenas prácticas en este aspecto, le dará una garantía a sus potenciales huéspedes (Anexo 5.9). Algunos de los puntos más importantes a considerar en su plan y su implementación posterior son:

LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE CENTROS DE TRABAJOS

Se deben establecer procesos de desinfección y limpieza para ambientes, mobiliarios, equipos, herramientas, vehículos, entre otros.

EVALUACIÓN DE LA CONDICIÓN DE SALUD DE LOS TRABAJADORES

Algunos procedimientos son importantes en este punto:

- Mantener su plan actualizado con el reporte de la vacunación de cada trabajador los cuáles, por ley, deben contar con sus dosis completas.
- Establecer un protocolo de manejo cuando se identifica un caso sospechoso.

LAVADO Y DESINFECCIÓN DE MANOS

En el negocio se debe asegurar la

cantidad y ubicación de puntos de lavado de manos (lavadero, caño con conexión a agua potable, jabón líquido o desinfectante y papel toalla) y puntos de alcohol (gel o líquido), con carteles que muestren el método correcto para el uso libre y desinfección de los trabajadores y clientes.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN PERSONAL

La empresa debe brindar equipos de protección personal a sus trabajadores e implementar las medidas para su uso correcto y obligatorio.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN COLECTIVA

- Usar la mascarilla de manera opcional en ambientes abiertos y ventilados.
- Capacitar a los trabajadores en medidas preventivas.
- Mantener los ambientes adecuadamente ventilados.
- Respetar el aforo y distanciamiento social en los espacios comunes.
- Promover el uso de medios digitales para algunos procesos con el fin de evitar contaminación indirecta con papeles, lapiceros, etc.



5.1. FORMATO DE DECLARACIÓN JURADA APROBADA POR EL VICEMINISTERIO DE TURISMO

Para descargar el formato:

https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/DJ_Hospedaje_Modificado_RVM_N022_2016.pdf

SECCIÓN 05

Anexos



ANEXO N° 1
ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE
DECLARACIÓN JURADA

INSCRIPCIÓN
 ACTUALIZACIÓN ANUAL (1 y 2)
 MODIFICACIÓN

1.- INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO:

1 Razón Social (Persona Jurídica) o Apellidos y Nombres (Persona Natural) _____

2 Nombre Comercial _____ 3 N° de RUC _____

4 Domicilio _____

5 Número _____ 6 Interior _____ 7 Localidad _____

8 Departamento _____ 9 Provincia _____ 10 Distrito _____

11 Dirección del Establecimiento _____ 12 Número _____

13 Interior _____ 14 Departamento _____ 15 Provincia _____

16 Distrito _____ 17 Teléfono _____ 18 Fax _____

19 Página Web _____ 20 e-mail _____

21 Representante Legal _____ 22 Docum. Identidad: INI C.E.

23 Fecha inicio de operaciones _____ 24 N° Lic. Func. _____ 25 Fecha Expedición _____

2.- REQUISITOS MÍNIMOS

A- REQUISITOS MÍNIMOS DE INFRAESTRUCTURA: (Según artículo 5°, Norma Técnica A.30 Hospedaje del numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones-RNE- Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA, 13/06/2014).

CANTIDAD

26 N° de Habitaciones (mínimo 6)

27 Ingreso diferenciado para huéspedes y personal de servicio

28 N° de Pisos:

SI

29 Área de recepción y conserjería

30 El área de las habitaciones (incluyendo el área de closet y guardarpas) tiene como mínimo 6 m².

31 El área total de los SSHH, privados o comunes tienen como mínimo 2 m².

32 Los servicios higiénicos: Cuentan con pisos y paredes de material impermeable, el revestimiento de la pared tiene una altura mínima del 80 m.

33 Contar con 1 ascensor a partir de cuatro (4) o mas pisos.

34 La edificación guarda armonía con el entorno en el que se ubica.

35 Accesibilidad para personas con discapacidad y de las persona adultas mayores, según norma A.120.

36 Para el diseño de acceso y salidas de emergencias: pasajes de circulación de personas, escaleras, sistemas contra incendios, etc., se ha tomado en cuenta la norma A. 130, Requisitos de Seguridad.

37 Tabiquerías: Los muros y divisiones interiores, especialmente entre dormitorios, cumplen con los requisitos de seguridad del Reglamento de Edificaciones siendo incombustibles, higiénicos y de fácil limpieza, brindando condiciones de privacidad y de aislamiento acústico. **SI**

B- REQUISITOS MÍNIMOS DE EQUIPAMIENTO

38 Teléfono de uso público (puede ser el teléfono fijo de recepción, celular, dependiendo la zona y para uso exclusivo del huésped.

39 Botiquín de primeros auxilios, según especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.

40 Cuento con sistemas que permiten tener agua fría y caliente las veinticuatro (24) horas del día, el cual no es activado por el huésped.

C- REQUISITOS MÍNIMOS DE SERVICIO

41 Se realiza limpieza diaria de habitaciones y todos los ambientes del establecimiento.

42 Brindo el servicio de custodia de equipaje.

43 El cambio de sábanas y toallas debe ser regular, (el huésped puede solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales y otros).

Declaro bajo juramento que los datos consignados son verdaderos y que conozco las sanciones administrativas y penales a que habrá lugar en caso de falsedad.
(Artículos 8° del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje vigente, aprobado por D.S. N° 001-2015-MINCETUR).

.....
Firma del Representante Legal _____ Fecha _____
Información adicional: N° de personal ocupado

1. Para el caso de los Establecimientos de Hospedaje con Declaración Jurada presentada antes de la entrada en vigencia del Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, se debe entender que el plazo establecido en el artículo 8°, numeral 3 de la referida norma es de forma anual, contado a partir del 10 de junio de cada año.
2. Para el caso de los Establecimientos de Hospedaje con Declaración Jurada presentada a partir de la entrada en vigencia del Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, se debe entender que el plazo establecido en el artículo 8°, numeral 3 de la referida norma es de forma anual, contado a partir del día siguiente de la presentación de la Declaración Jurada.



5.2. CRITERIOS BÁSICOS PARA SELECCIÓN DE PROVEEDORES POR TIPO DE SERVICIO

Tenga en cuenta que es muy importante generar compromisos formales con los proveedores para las condiciones mínimas a negociarse:

- Niveles de Calidad.
- Formalidad.
- Estándares de sostenibilidad.
- Garantía del servicio a través de una política de compensación al cliente.
- Respuestas inmediatas a cada solicitud de servicio para una buena atención al cliente.
- Establecer la política de precios.
- Plazos y formas de pago.
- Condiciones y gastos de anulación.
- Tiempo de gracia para anular las reservas que no se llegan a concretar

Adicionalmente, algunos criterios más específicos a tomarse en cuenta, y que pueden variar en función a la política de cada empresa, pueden ser:

1. SERVICIO DE TRANSPORTE

- Capacidad de ___ pasajeros
- Unidades limpias y en buen estado
- Unidades con año de fabricación no menor al año ___
- SOAT vigente
- Récord de conductor
- Puntualidad, amabilidad, honradez

2. RESTAURANTES

- Oferta de comida de cierto estilo en su carta
- Cumplimiento de medidas sanitarias
- Condiciones específicas del manejo de sonidos y música
- Ambientación de cierto estilo
- Rango de precios

3. AGENCIAS Y OPERADORES

- Cumplimiento de normativas de seguridad
- Oferta de un determinado tipo de actividades (Aventura, Observación de aves, etc.)

- Información detallada de sus servicios para informar al cliente, incluyendo itinerarios por cada actividad
- Comunicación y monitoreo

4. GUIAS

- Dominio de 1 idioma extranjero como mínimo
- Amabilidad en el trato a los pasajeros
- Contar con certificación de guía oficial de turismo o acreditación de Orientador Local
- Contar con recibo por honorarios
- Experiencia mínima no menor a ___ años



5.3. MODELO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Encuesta de Satisfacción

¡Su opinión es importante para nosotros!

A fin de poder atenderlo mejor, por favor complete las siguientes preguntas en los espacios indicados:

Género M F Edad País/Región/Ciudad

A. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno, cómo calificaría el servicio brindado en cuanto a:

	1	2	3	4	5
1. Presentación y primera impresión del establecimiento					
2. La comodidad y encanto de la habitación					
3. La iluminación de la habitación					
4. El mobiliario de la habitación					
5. La limpieza de la habitación y sus servicios higiénicos					
6. Las otras instalaciones del establecimiento (bar o restaurante, piscina o balneario, estacionamiento, áreas comunes, y otros)					
7. Los accesos a las otras instalaciones del establecimiento					
8. Seguridad del establecimiento					
9. La atención e información recibida en la recepción					
10. El servicio y atención del personal (trato cordial y amable)					
11. El servicio de restaurante (Si es el caso)					
12. La relación precio/calidad del servicio					
13. Los Servicios de alojamiento fueron de total satisfacción					

B. En general, en una escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 es muy bueno, cómo calificaría la calidad del servicio brindado.

	1	2	3	4	5
1. Calidad del servicio					
2. Evaluación general de la experiencia					

C. En general, recomendaría Usted los servicios de esta empresa a algún amigo o familiar:

SÍ NO



5.4. LIBRO DE REGISTRO DE HUESPEDES (LLEVADO EN FICHAS, LIBROS O MEDIOS DIGITALES), SEGÚN DECRETO SUPREMO N°005-2021-MINCETUR

Nombre Completo	Fecha de Nacimiento	Sexo	Nacionalidad	Lugar de residencia	DNI o Pasaporte	Motivo Viaje	Fecha Ingreso	Fecha Salida	N° Habitación	Tarifa



5.5. AVISOS IMPORTANTES

En la recepción se sugiere tener los siguientes anuncios a la vista o al menos disponibles:

- Lista de precios según el tipo de habitación (obligatoriamente a la vista del cliente).
- Horarios para el ingreso (check-in) y salida (check-out).
- Teléfonos importantes (Policía Nacional de su localidad, Serenazgo u otro contacto de rondas campesinas de seguridad, bomberos, hospitales, defensa civil, empresas de transporte, entre otros).
- Anuncios sobre la seguridad.
- Anuncios sobre protocolos sanitarios.

IMPORTANTE

Señores huéspedes se les comunica que el día hotelero **termina a las 12:00 del mediodía.**

La Administración

DEPÓSITO EN CUSTODIA

El hospedaje no se hace responsable de ningún objeto de valor: dinero, joyas o documentos que no hayan sido depositados en la caja fuerte del hospedaje.

La Administración

TARIFAS

Habitación

Simple: S/25.00
Doble: S/40.00

La Administración

En todas las habitaciones del establecimiento se sugiere tener los siguientes anuncios:

- Horarios para el ingreso (check-in) y salida (check-out)
- Reglamento interno o políticas del establecimiento de hospedaje

REGLAMENTO INTERNO

1. El Hospedaje no se responsabiliza por el dinero, joyas u otros valores que no hayan sido dejados en custodia en la Caja fuerte de Recepción.
2. Todo efecto personal que fuese olvidado por el huésped quedará en custodia por 60 días.
3. Está prohibido el uso de planchas o cualquier otro artefacto eléctrico en las habitaciones, cualquier daño causado por estos artefactos serán reportados por las cuarteras para ser cobrados a la hora del check-out.
4. El check-out vence a las 12:00hrs (mediodía), cumplida esta misma, se procederá a efectuar el cargo de alojamiento por el día siguiente.
5. Aquellos huéspedes que se desean quedarse en las habitaciones hasta las 18:00 hrs, deberán de abonar el 50% de la tarifa, de lo contrario podrá dejar su equipaje en el almacén de la recepción del Hospedaje.
6. Las cuentas deben ser canceladas a su presentación en caso de "Larga estadía", cada tres días por adelantado.
7. El hospedaje no acepta cheques, solo acepta pago en efectivo
8. No se permitirá ingresos de animales en las instalaciones del Hospedaje.
9. Toda persona que no esté debidamente registrada en la recepción del Hospedaje, no podrá ingresar a las habitaciones, no se permiten reuniones sociales en las habitaciones. El volumen del televisor deberá ser moderado a fin de no perturbar la tranquilidad de los demás huéspedes.
10. Todos los bienes, que se encuentran en las habitaciones, ropa de cama, toallas, cuadros, muebles y otros se encuentran debidamente inventariados, cualquier deterioro o pérdida de estos bienes durante su estadía, serán facturados en su cuenta de acuerdo a las políticas del Hospedaje.

La Administración



5.6. CERTIFICACIONES EN TURISMO SOSTENIBLE



El sistema TourCert, dirigido a operadores turísticos, hoteles y otras empresas del rubro turístico, tiene como objetivo mejorar la eficiencia energética y el rendimiento medioambiental, y también ahorrar costos.

<https://www.tourcert.org/es/nuestros-servicios/empresa>



Preferred by Nature ofrece a los alojamientos y operadores turísticos, incluidas empresas de gestión de destinos, certificación y servicios para ayudarlos a mejorar y promover sus prácticas ambientales, sociales y económicas.

<https://preferredbynature.org/certification/sustainable-tourism/sustainable-tourism-certification>



El Good Travel Seal, especialmente diseñado para que sea factible y asequible para las PYME, está disponible para todo tipo de empresas de la cadena de suministro turístico (hoteles, B&B, agencias de viajes, campings, restaurantes, etc.), aplica criterios en el

ámbito del medio ambiente, la responsabilidad social, la salud y la seguridad, y algunos criterios específicos del sector.

<https://greendestinations.org/>

Para mayor información, se puede revisar la web del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) - Organismo de acreditación internacional para la certificación en turismo sostenible: <https://www.gstcouncil.org/certificacion/organismosdecertificacion-acreditados/?lang=es>



5.7. EJEMPLO DE COMUNICACIÓN HACIA LOS CLIENTES

UN TURISTA RESPONSABLE...

1. Cumple con los protocolos de bioseguridad y se asegura de estar sano antes de viajar.
2. Preserva y cuida el medio ambiente. Camina solo por senderos autorizados.
3. Valora las tradiciones y costumbres locales.
4. Ayuda en la preservación del patrimonio natural y cultural.
5. No derrocha el agua y la energía eléctrica.
6. Respeta el silencio, la naturaleza tiene sus propios sonidos.
7. Guarda su basura hasta encontrar un contenedor y minimiza la generación de residuos.
8. Contribuye con la economía local.
9. Hace sus reservas con anticipación.
10. Elige los servicios formales.



5.8. ESNNA

Todos los prestadores de servicios turísticos deben estar suscritos al Código de Conducta para la prevención de la ESNNA, lo cual se acreditará con la firma de la Declaración Jurada de Suscripción Obligatoria que debe realizarse en la DIRCETUR, tras lo cual se recibirá el afiche, en archivo digital, para ser impreso con las especificaciones y medidas según la normativa.

Algunos de los deberes de los prestadores de servicios turísticos y condiciones para el ingreso de niñas, niños y adolescentes a establecimientos de hospedajes a fin de garantizar su protección e integridad, son:

- Mantener una política ética y de rechazo en su establecimiento.
- No permitir el ingreso de niñas, niños y adolescentes a las habitaciones sin la compañía de uno o ambos padres, tutor o responsable, relación que deberá estar debidamente documentada.
- Denunciar a la autoridad competente todo hecho vinculado con la ESNNA.
- Presentar un informe anual reportando las acciones realizadas en el marco de la prevención de la ESNNA a la DIRCETUR.
- Colocar en un lugar visible de su establecimiento el material informativo de la prevención de la ESNNA, diseñado por el MINCETUR.

DECLARACIÓN JURADA ESNNA:

https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/RM_430_2018_MINCETUR_ANEXO-II_ESNNA.pdf



ANEXO II

DECLARACIÓN JURADA DE SUSCRIPCIÓN OBLIGATORIA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES (ESNNA) EN EL ÁMBITO DEL TURISMO, PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

Por el presente documento, se declara bajo juramento lo siguiente:

- Que las generales de ley actualizadas a la fecha, son:
 - Persona natural que lo suscribe:

Nombres			
Apellidos			
DNI N°	Pasaporte	Carné de Extranjería N°	
Domicilio			
 - Persona jurídica:

Denominación o razón social			
R.U.C. N°			
Domicilio			
Representante	DNI N°		
 - Nombre del establecimiento:
 - Dirección del establecimiento:
- Que, suscribo el Código de Conducta contra la ESNNA en el Ámbito del Turismo, para Prestadores de Servicios Turísticos, conociendo que su contenido es de obligatorio cumplimiento.
- Que, a la firma del presente documento, he recibido la versión impresa del Código de Conducta contra la ESNNA en el Ámbito del Turismo, para Prestadores de Servicios Turísticos.
- Que, me comprometo a cumplir con los principios y deberes que establece el Código de Conducta Contra la ESNNA en el Ámbito del Turismo, para Prestadores de Servicios Turísticos, y asimismo con las obligaciones que establece la Ley General de Turismo y su Reglamento en materia de Prevención de la ESNNA.

DISTRITO	PROVINCIA	DEPARTAMENTO	Fecha: día/mes/año
FIRMA:	HUELLA:		
DNI:			



Protégeme
Turismo Responsable
para prevenir la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes.

**EN ESTE ESTABLECIMIENTO
NO ADMITIMOS EL INGRESO DE
MENORES DE 18 AÑOS SIN COMPAÑÍA
DE SUS PADRES, TUTOR O RESPONSABLE
DEBIDAMENTE ACREDITADOS, CONFORME
A LO DISPUESTO EN LA LEY N° 30802***

**IN THIS PLACE, WE DO NOT ADMIT UNDER 18 YEARS OLD
WITHOUT THEIR PARENTS, GUARDIAN OR RESPONSIBLE PERSON,
PROPERLY ACCREDITED, ACCORDING TO LAW N° 30802 ***

En el marco de las disposiciones legales que sancionan penalmente las conductas vinculadas a la ESNNA, conforme al Código Penal Peruano tenemos:

- Artículo 153-B Explotación Sexual.
- Artículo 181-A Explotación Sexual Comercial Infantil y Adolescente en el ámbito del Turismo.

LEY 30802 "Ley que establece condiciones para el ingreso de niñas, niños y adolescentes a establecimientos de hospedaje a fin de garantizar su protección e integridad"

**Si conoces algún caso de explotación sexual de menores,
¡no dudes en denunciarlo!**

Tu denuncia puede ser anónima si así lo prefieres.



Llama gratis
Línea 100
Las 24 horas, todos los días.

(*Se exceptúa de este requisito a las personas mayores de dieciséis (16) años con capacidad adquirida por matrimonio o título oficial conforme a las disposiciones establecidas en el artículo 46 del Código Civil, quienes deberán acreditar dicha situación jurídica con los instrumentos públicos correspondientes.

(*Exceptions to this requirement are persons of legal age (16) with capacity acquired by marriage or official title in accordance with the article 46 of the Civil Code, who are obliged to prove that legal situation with the corresponding public instruments.



5.9. PASOS PARA APLICAR A LA CERTIFICACIÓN SAFE TRAVELS

Paso 1: Presentar carta dirigida a la DIRCETUR, con la intención de participar en el proceso de reconocimiento del Sello Safe Travels, firmada por el representante de la empresa.

Paso 2: Presentar Declaración jurada de conocimiento y cumplimiento de compromisos y requisitos de mitigación de la Covid 19.

Paso 3: El prestador deberá adjuntar el documento del Plan para la Vigilancia, Prevención y Control del Covid-19 en el Trabajo que corresponda a su establecimiento.

Es preciso indicar que, a la presentación de la documentación mencionada, el equipo de monitoreo de la DIRCETUR realizará una visita inopinada al establecimiento, para verificar la implementación y cumplimiento de lineamientos sanitarios, de acuerdo a actas que se adjunta según rubro (hospedaje, restaurantes, agencias de viaje, atractivos turísticos y espacios públicos).

A la verificación y conformidad de los requisitos y compromisos, la DIRCETUR enviará autorización de uso y condiciones del Sello Internacional Safe Travels.

CARTA DE SOLICITUD PARA EL SELLO SAFE TRAVELS:

_____ de _____ de 2022

Señores:

EQUIPO TECNICO DEL DESTINO TURÍSTICO “

”

Asunto: INTENCIÓN DE PARTICIPAR EN EL PROCESO DE RECONOCIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DEL SELLO SAFE TRAVELS”.

Me es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente en representación de “.....”, identificada con RUC N°, ubicada en (Dirección legal) y en (Dirección comercial), Provincia de, Región San Martín, para solicitar a su despacho, la incorporación de mi representada para obtener el sello SAFE TRAVELS en el Destino Turístico Alto Mayo.

Cabe señalar que,, viene cumpliendo con las medidas de prevención y control frente al COVID-19 con el objetivo de cuidar la salud de nuestros comensales; asimismo, se viene cumpliendo con los "Lineamientos Sanitarios de Destinos Turísticos ante el COVID-19", aprobado mediante la Resolución Ministerial N°195-2020-MINCETUR, de acuerdo a la información que se adjunta.

Hago propicia la oportunidad para testimoniarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Firma:

..... Nombre

DNI N° _____

Cargo _____

MODELO DE LA DECLARACION JURADA

Yo, _____, con DNI N° _____, en representación de _____, ubicado en el _____, Distrito _____, Provincia de _____, Región San Martín, presento la siguiente Declaración Jurada, en cumplimiento de:

1. Haber cumplido con el registro e implementación del Plan para la Vigilancia, Prevención y Control del Covid-19 en el Trabajo (PVPCC-19).
2. Haber implementado los protocolos y/o lineamientos sectoriales respectivos de acuerdo al rubro de los servicios de mi representada.
3. Tener conocimiento y haber asumido el compromiso de informar y promover entre los visitantes el cumplimiento de las medidas de distanciamiento físico, limpieza y desinfección de manos, uso correcto de mascarillas u otros EPP adecuados; y de reportar, en caso de incumplimiento de parte de los visitantes, a las autoridades correspondientes.
4. Tener conocimiento y haber asumido el compromiso del registro en el formato de incidentes de acuerdo al Anexo N. °2 de los Lineamientos Sanitarios ante el Covid-19 para Destinos Turísticos.
5. Tener conocimiento y haber asumido el compromiso de identificar las incidencias que puedan incrementar el riesgo de contagio del COVID-19 en el destino, así como coordinar con las instancias competentes las medidas a implementar.
6. Tener conocimiento y haber asumido el compromiso de participar activamente en las reuniones de coordinación con las autoridades regionales y/o locales, para analizar los resultados obtenidos de la implementación de protocolos y/o lineamientos en el destino; así como de reportar a las autoridades sectoriales competentes sobre los principales requerimientos y/o avances que permitan el mejor desarrollo de la actividad turística en el destino.
7. La implementación del PVPCC-19 y de los protocolos sectoriales respectivos han sido verificados con las entidades competentes.

Me afirmo y ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo la presente Declaración Jurada.

Ciudad* _____, _____ de _____ de 2021.

..... Nombre

DNI N° _____

Cargo _____

INFORMACIÓN DE REFERENCIA:

Sobre normativa, clasificación y categorización para establecimientos de hospedaje:

Resolución Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR y sus modificatorias, Reglamento de establecimientos de hospedajes.

CODIGO ESNNA: D.S. N°005-2021-MINCETUR

Sobre Protocolos de Seguridad COVID-19:

Resolución Ministerial N°972-2020-MINSA, "Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a SARS-COV-2".

NOTA: Algunas restricciones pueden variar, ya que son dadas en función a la situación generada por la pandemia.

Sobre calidad turística:

Manuales de Buenas Prácticas CALTUR

https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/

<http://www.calidadturistica.pe>

CENFOTUR - Centro de Formación en Turismo

Institución acreditada para la evaluación de calidad y certificación de competencias laborales en servicios turísticos.

<https://www.cenfotur.edu.pe>

Sobre sostenibilidad:

Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible - APTAE

https://media.peru.info/catalogo/Attach/manual_de_buenas_practicas_9124.pdf

Center for Ecotourism and Sustainable Development. (2007).
Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo.
https://www.responsibletravel.org/docs/Manual_No_1.pdf

Global Sustainable Tourism Council. (s.f.). Criterios globales de turismo sostenible. Recuperado de <https://www.gstccouncil.org/wpcontent/uploads/2017/01/Spanish-GSTC-Dv1-1nov13-2.pdf>

Organización Mundial del Turismo. (1999). Código de Ética Mundial para el Turismo.
<https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>

Organización Mundial del Turismo. (2002). Ecoturismo y áreas protegidas.
<https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible/ecoturismo-areas-protegidas>

Rainforest Alliance. (2008). Buenas prácticas para turismo sostenible.
http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf

