



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA

**ESCUELA PROFESIONAL DE ARQUITECTURA**

Criterios urbano-arquitectónicos y satisfacción de la experiencia  
hotelera de los turistas del balneario de Mejía, Arequipa 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Arquitecto

**AUTORES:**

Astete Vasquez, Mercedes Jesus ([orcid.org/0009-0003-6587-0920](https://orcid.org/0009-0003-6587-0920))

Pintado Montalvan, Jose Luis ([orcid.org/0000-0002-4305-6712](https://orcid.org/0000-0002-4305-6712))

**ASESOR:**

Dr. Arteaga Avalos, Franklin Arturo ([orcid.org/0000-0002-1830-9538](https://orcid.org/0000-0002-1830-9538))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Arquitectura

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

TRUJILLO – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Este trabajo fruto de nuestro esfuerzo y constancia ca dedicado con bastante cariño a nuestros familiares por la confianza depositada en nosotros, a Dios por permitirnos llegar hasta este punto de nuestras vidas de manera sana y adquiriendo el conocimiento necesario.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros familiares por siempre brindarnos su apoyo a pesar de todas las cosas, a nuestros asesores por guiarnos en el transcurso de este trabajo, ayudándonos y compartiendo con nosotros sus conocimientos. Gracias por todo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ARQUITECTURA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ARTEAGA AVALOS FRANKLIN ARTURO, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de ARQUITECTURA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Criterios urbano-arquitectónicos y satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas del balneario de Mejía, Arequipa 2023", cuyos autores son ASTETE VASQUEZ MERCEDES JESUS, PINTADO MONTALVAN JOSE LUIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 17 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ARTEAGA AVALOS FRANKLIN ARTURO <b>DNI:</b> 17971101 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1830-9538	Firmado electrónicamente por: ARTEAGAV el 17-12- 2023 11:35:38

Código documento Trilce: TRI - 0699281



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ARQUITECTURA**

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, ASTETE VASQUEZ MERCEDES JESUS, PINTADO MONTALVAN JOSE LUIS estudiantes de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de ARQUITECTURA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Criterios urbano-arquitectónicos y satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas del balneario de Mejía, Arequipa 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
JOSE LUIS PINTADO MONTALVAN <b>DNI:</b> 74542307 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4305-6712	Firmado electrónicamente por: JLPINTADOP el 17-12- 2023 12:06:56
MERCEDES JESUS ASTETE VASQUEZ <b>DNI:</b> 46678700 <b>ORCID:</b> 0009-0003-6587-0920	Firmado electrónicamente por: MJASTETEV el 17-12- 2023 12:08:44

Código documento Trilce: TRI - 0699280



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>17</b>
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	17
3.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN .....	17
3.3 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....	19
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	21
3.5 PROCEDIMIENTOS .....	22
3.6 MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS .....	22
3.7 ASPECTOS ÉTICOS.....	23
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>24</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>36</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>42</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>43</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>61</b>

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la relación entre los criterios urbano-arquitectónicos y la satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas del balneario de Mejía. Para esta investigación se empleó una metodología tipo básica de diseño no experimental, de nivel descriptivo y de diseño transversal correlacional. La población se conformó por 218 turistas, el cual es el promedio de visitantes que recibe el establecimiento hotelero durante todos los meses del año; de dicha población se aplicó la fórmula para hallar la muestra que son de 182 turistas a encuestar. Las técnicas que se empleó fueron la encuesta, análisis documental y observación, utilizando instrumentos de cuestionario, ficha de registro de datos y fichas de observación. Los principales resultados de la investigación destacan la importancia de la ubicación estratégica y la accesibilidad para los turistas, resaltando la calidad del mobiliario como un factor arquitectónico clave. Además, se halló una relación significativa entre los criterios urbano-arquitectónicos y la satisfacción hotelera, no obstante, aunque las preferencias arquitectónicas no difieren significativamente entre géneros, se identificaron limitaciones en la accesibilidad interna.

**Palabras clave:** Criterios urbano-arquitectónicos, satisfacción hotelera, sostenibilidad.

## ABSTRACT

The present research aims to analyze the relationship between urban-architectural criteria and the satisfaction of the hotel experience of the tourists of the spa of Mejía. For this research we used a basic type methodology of non-experimental design, descriptive level and cross-sectional design. The population was conformed by 218 tourists, which is the average number of visitors that the hotel establishment receives during all the months of the year; of that population the formula was applied to find the sample that are 182 tourists to survey. The techniques used were survey, documentary analysis and observation, using questionnaire instruments, data record sheet and observation sheets. The main results of the research highlight the importance of strategic location and accessibility for tourists, highlighting the quality of furniture as a key architectural factor. In addition, a significant relationship was found between urban-architectural criteria and hotel satisfaction, however, although architectural preferences do not differ significantly between genders, limitations in internal accessibility were identified.

**Keywords:** Urban-architectural criteria, hotel satisfaction, sustainability



## I. INTRODUCCIÓN

Tras la pandemia de COVID-19, la recuperación económica global ha sufrido un impacto significativo, siendo el sector turístico uno de los más afectados. Abordar esta cuestión es crucial, dado que el turismo desempeña un papel fundamental en la economía mundial, generando una riqueza de alrededor de 1.7 billones por año, es decir un 4% del PDBI a nivel mundial (UNWTO, 2020) o también visto desde otro modo, genera el 10% de la riqueza global año tras año, esto se traduce en que 1 de cada 10 empleos a nivel mundial está vinculado a esta actividad (Díaz, 2020). Cabe destacar que el sector hotelero, como componente clave del turismo, ha experimentado grandes cambios, con la tendencia actual de priorizar la infraestructura para impulsar el turismo, en contraste con décadas pasadas donde no se seguía esta tendencia.

En este sentido los hoteles tienen un papel fundamental en la economía del turismo; la importancia del diseño de los equipamientos hoteleros radica en que la industria hotelera es altamente competitiva, requiriendo una adaptación constante por parte de los hoteles para permanecer relevantes y atractivos para los clientes (Morales, 2023), además de ello estos deben buscar cubrir las expectativas de los turistas en cuanto al servicio que ofrecen para generar esa satisfacción de sus expectativas. La calidad de la experiencia ofrecida a los turistas desempeña un papel fundamental en el éxito de la industria turística, ya que impacta directamente en su satisfacción, lealtad e intención de repetir la visita (Chen & Chen, 2010). En este sentido, los criterios urbanos arquitectónicos abordan aspectos relacionados con el diseño, la ubicación, el entorno y la integración de los hoteles en el contexto urbano, influyendo así en la percepción y evaluación de los turistas sobre su alojamiento. Estos criterios, ya sean funcionales, estéticos, ambientales o sociales, varían según diversos factores como el tipo de hotel, el destino turístico, la experiencia a recrear y el perfil de los huéspedes. Los clientes satisfechos no solo son más propensos a volver en el futuro, sino también a recomendar el hotel a otras personas, lo que puede impulsar el aumento de la ocupación y los ingresos del establecimiento (Morales, 2023) contribuyendo de esta forma al crecimiento económico del sector en general.

En el Perú, el turismo desempeña un papel crucial como impulsor del crecimiento económico, el desarrollo empresarial y la generación de empleo. El sector hotelero, parte esencial del PIB del país, ha experimentado un notorio crecimiento, según datos de la Sociedad de Comercio Exterior del Perú, puesto que, en el año 2021, el PIB del sector alojamiento y restaurantes aumentó un 43,3%, alcanzando aproximadamente S/ 12.000 millones en comparación con el año anterior (ComexPerú, 2021). Este crecimiento ha sido relevante en la empleabilidad llegando hasta los 1.5 millones de empleos en 2020; datos más recientes, revelan que el sector de Alojamiento y restaurantes creció un 49,36%, gracias al crecimiento en paralelo del subsector restaurantes en un 47,83% y del subsector alojamiento en un 83,82% (Infobae, 2022). Además, en el presente año este sector aportará aproximadamente el 2,5% del PBI nacional, generando 1,2 millones de empleos (AmericaEconomía, 2023).

En este contexto, se destaca la importancia estratégica de desarrollar proyectos hoteleros para fomentar el crecimiento continuo del sector turístico en el país, ya que no solo estos contribuyen al progreso económico, sino que también tienen el potencial de mejorar la empleabilidad, la calidad de vida de los trabajadores del sector y la grata experiencia de los propios turistas que visitan el país.

El progreso del sector turístico en el Perú, está en relación con la ejecución de proyectos hoteleros, y esto antes de la pandemia significaba que el Perú tenía alrededor de una docena de hoteles nuevos por año, no obstante, ante la recuperación paulatina, se han realizado esfuerzos, como la ejecución de seis megaproyectos todos ubicados en Lima (Horeca, 2022), este impulso en la inversión y la reanudación de las operaciones son indicadores alentadores de la revitalización del sector hotelero en el país.

Dentro de los principales destinos turísticos preferidos por el turista tanto nacional como extranjero está el departamento de Arequipa, perteneciente al circuito sur del Perú, siendo el quinto más concurrido por turistas tanto nacionales como extranjeros, quienes en su mayoría visitan la región con motivos de realizar actividades de descanso y ocio, además de tener zonas de sierra turísticamente potenciales, su territorio también cuenta con la mayor extensión costera de todo el

país, con 528 km, donde encontramos el Santuario Nacional Lagunas de Mejía, recurso natural y único lugar de descanso y alimento de aves migratorias en un tramo de 2000 Km, por lo que se pueden realizar avistamientos de alrededor de 141 especies de aves entre migratorias y propias de la zona, esta reserva se encuentra muy cerca del balneario de Mejía, también conocido como “LA PERLA DEL PACÍFICO”, catalogada como la playa más exclusiva de la región y concurrida por turistas y visitantes de estratos sociales altos, en la playa se ubica el Club Mejía, club exclusivo que cuenta con afiliados nacionales y extranjeros, sin embargo pese a que de todas las playas arequipeñas es la que más tiene para ofrecer al turista en cuanto paisajes y recursos naturales, es la que cuenta con mayor déficit en cuanto a la oferta de infraestructura hotelera, no contando con los equipamientos hoteleros necesarios para cubrir tanto la demanda como la calidad que el tipo de turista quien es un turista de clase alta requiere. A la fecha, solo existe un hotel con las condiciones al menos necesarias para cubrir esas necesidades, que es el hotel Sacsay.

La falta de equipamientos hoteleros adecuados en el balneario de Mejía es una problemática que afecta tanto a los turistas como al sector turismo en general, repercutiendo esto en la recuperación de la economía peruana. Como ya mencionamos, el turismo es uno de los sectores más importantes de la economía peruana, y el sector hotelero es un componente clave del mismo. La falta de equipamientos hoteleros con las condiciones arquitectónicas óptimas y necesarias para satisfacer la experiencia del turista en el balneario de Mejía limita el potencial turístico de la región y, por lo tanto, su capacidad para contribuir al crecimiento económico del país.

Este escenario requiere una atención particular por parte de los actores involucrados en el avance del sector, donde la investigación científica metodológica se posiciona como una herramienta fundamental para abordar la problemática. Por todo lo expuesto, se procede a establecer la problemática y formular el planteamiento del problema a través de la pregunta: ¿Cómo se relacionan los criterios urbano-arquitectónicos con el nivel de satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas del balneario de Mejía, Arequipa 2023?

La elección de explorar la intersección entre los criterios urbano-arquitectónicos y la satisfacción hotelera en turistas de Arequipa es altamente relevante en el contexto actual. Arequipa, una ciudad conocida por su rica historia, arquitectura colonial y belleza natural, se enfrenta a un aumento constante en el turismo. Por ello, el estudiar, cómo la arquitectura y el diseño urbano contribuyen a la satisfacción hotelera no solo arrojará luz sobre la percepción de los turistas sobre el entorno construido, sino que también proporcionará información valiosa para el desarrollo sostenible del sector Arquitectura y turismo en el balneario de Mejía, en Arequipa. La pertinencia de este estudio radica en la conexión directa entre la planificación urbana, la arquitectura y la industria turística. La imagen de la ciudad, su atractivo turístico y la experiencia general del visitante están intrínsecamente ligados a la forma en que la ciudad está diseñada y organizada. La importancia del estudio también radica en su capacidad para fomentar una mayor colaboración entre los sectores público y privado, así como entre los profesionales de la arquitectura y el turismo. La comprensión de los resultados del presente estudio puede facilitar la creación de estrategias integrales y sostenibles que beneficien a todos los involucrados.

En definitiva, las conclusiones obtenidas exhaustivamente de desarrollo del estudio servirán como elemento de consulta para empresarios e inversionistas del sector quienes encuentran al Perú como un destino atractivo para las inversiones en cuanto a proyectos de gran envergadura tanto dentro del rubro hotelero como en los demás rubros del sector turismo en general, mostrándoles nuevos y potenciales destinos turísticos en la costa de nuestro país, así como también brindándoles datos reales y necesarios a tener en cuenta para el planteamiento de futuros proyectos de esta naturaleza; del mismo modo permitirá a las instituciones implicadas en el sistema turístico y a las autoridades tanto regionales como locales de la zona, tener una mejor visión del estado en el que se encuentra el sector turístico en la provincia de islay, sobre todo en sus distritos costeros y la necesidad de empezar a promover la inversión privada en el sector turismo, tanto en el rubro hotelero como en los demás implicados, esto para poder satisfacer las necesidades de los turistas locales, nacionales e internacionales tanto actuales como los que se

generaran una vez desarrollados los proyectos de inversión pública proyectados en esta provincia.

Para la orientación y ejecución del presente estudio, se planteó como objetivo general: Analizar la relación entre los Criterios urbano-arquitectónicos y el nivel de satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas en el balneario de Mejía, Arequipa 2023. Como objetivos específicos se tienen: 1) Caracterizar los criterios urbano-arquitectónicos del hotel del balneario de Mejía. 2) Determinar el nivel general de satisfacción de los turistas en base a la experiencia del servicio hotelero ofrecido. 3) Determinar la relación entre los criterios urbanos-arquitectónicos y sus dimensiones, con el nivel de satisfacción de los turistas del balneario de Mejía.

## II. MARCO TEÓRICO

En la construcción de este marco teórico, se examinaron las variables que abarcan la totalidad de la investigación, con el propósito de aclarar cualquier ambigüedad tanto en la comprensión conceptual como en la aplicación práctica de dichas variables. Asimismo, se integran diversos estudios a nivel nacional e internacional, dada la necesidad de comprender integralmente las variables pertinentes, enriqueciendo así el contexto del estudio. La adopción de esta perspectiva global contribuyó significativamente a contextualizar el fenómeno de estudio dentro de un marco más amplio, fortaleciendo la base teórica y proporcionando una comprensión más completa para la aplicación práctica de los conceptos investigados.

Morales (2023), en su tesis titulada ***“Incidencia de la calidad en el servicio de la satisfacción del cliente del sector hotelero Mazatlán, Sinaloa, México”***, tuvo como propósito analizar la relación y grado de asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Para ello empleó un enfoque cuantitativo correlacional no experimental, utilizando un instrumento validado mediante juicio de expertos y análisis factorial. Los resultados demostraron una correlación positiva y significativa entre ambas variables, además posteriormente se realizó un análisis predictivo de regresión lineal, el cual indicó que el modelo hallado explica el 61.6% de la varianza, a través de la prueba de Fisher (237.532) también se evidenció que la calidad del servicio impacta positiva y significativamente en la satisfacción del cliente.

Loor et al. (2020) en su estudio titulado ***“Medición de la calidad de servicios hoteleros de Manta, Ecuador a través del modelo Hotelqual”***, tuvo como finalidad evaluar la calidad del servicio otorgado por hoteles y hostales en Manta, Ecuador, a través de la escala HOTELQUAL, que contempla 3 dimensiones fundamentales: personal, instalaciones y organización; a su vez a través de la identificación de las debilidades se proponen planes de mejora para su crecimiento empresarial. Este estudio emplea un enfoque cuantitativo, y se llevó a cabo una evaluación in situ, observando y experimentando directamente el servicio recibido. Los resultados señalan que, en líneas generales, la calidad del servicio ofrecida por dichas empresas alcanza niveles de satisfacción del cliente aceptables, no obstante, se identificaron tres áreas de mayor debilidad: la medida de resolver

eficazmente el problema, la medición de la rapidez en los servicios y la necesidad de una base de datos para agilizar el registro.

Izquierdo et al. (2018) en su estudio titulado *“La calidad hotelera mediante la escala Servqual en hoteles de la provincia de El Oro, Ecuador”* tuvo como finalidad identificar el nivel de calidad de los diferentes servicios proporcionados a los turistas mediante los establecimientos hoteleros locales a través del modelo Servqual. La investigación es de enfoque cuantitativo y es de nivel descriptivo, y hace uso de una encuesta como instrumento de recolección de datos. Los resultados de la investigación resaltan que a mayoría de las personas encuestadas manifiestan estar satisfechos y muy satisfechos con los servicios ofrecidos por el hotel con un porcentaje acumulado de 80%, igualmente estas personas manifiestan aspectos positivos al recomendar los hoteles en un 75.45%, y en materia de seguridad en un 72.55% y en materia de satisfacción de las instalaciones y el mobiliario el 63.54% tuvo valoraciones buenas y muy buenas. Por lo que la investigación concluye que la satisfacción general positiva de los turistas asciende al 68.55%, esto señala importancia de adoptar maneras de mejora continua en el estado de calidad de las instalaciones hoteleras. Este descubrimiento ofrece una perspectiva valiosa sobre áreas particulares que necesitan atención y desarrollo, contribuyendo de esta manera al progreso y la optimización de la oferta turística en la provincia.

En el estudio de Quijano (2021) titulado *“Criterios de confort ambiental para un Hotel 3 estrellas en la ciudad de Yautan, Ancash 2021”*, se tuvo como propósito fundamental reconocer los criterios de confort ambiental en un hotel de 3 estrellas situado en la ciudad de Yaután, Ancash. La investigación, de enfoque cuantitativo y de nivel descriptivo, adoptó un diseño no experimental transversal, abordando la problemática asociada con la escasez de hoteles en esta categoría, a pesar del crecimiento urbano en aumento que demanda una mayor inversión en el equipamiento. Los resultados del estudio permitieron identificar oportunidades de mejora en aspectos funcionales, estéticos, tecnológicos y ambientales, ante la búsqueda de la sostenibilidad integral, incorporando el confort ambiental en armonía con la naturaleza para cumplir con estándares de calidad, eficiencia económica y competitividad. Asimismo, se generó un diseño de equipamiento, de manera tecno-ambiental, considerando las necesidades de los turistas y buscando

una integración efectiva con la naturaleza para estimular el crecimiento en los sectores turístico y económico, proporcionando un entorno confortable y sostenible para los visitantes.

En la investigación de López (2020) titulada *“Estrategias urbano arquitectónicas para recuperar la imagen urbana de la calle San Pedro en la ciudad de Chepén, 2019”*, se tuvo como propósito principal visualizar el estado ideal urbano arquitectónico para poder aplicar estrategias urbanas y arquitectónicas en las áreas públicas de la calle San Pedro para su revitalización. Este estudio es de naturaleza cualitativa, y su nivel es explicativo, además en el diseño adoptado fue no experimental, analizando las variables de estrategias urbano arquitectónicas y de imagen urbana. Los resultados arrojan que el arbolado es por mucho un mejorador del ambiente urbano, aunque a su vez muestre variaciones importantes según las características de cada espacio, asimismo también la iluminación, las circulaciones, la funcionalidad y la estética son claves como estrategia urbano arquitectónicas.

Rosas (2019), en su tesis titulada *“Gestión del producto turístico y su impacto en la satisfacción de los turistas y excursionistas: Lunahuaná, 2018”*, tuvo como finalidad determinar si se llegan a satisfacer las necesidades y expectativas de los turistas en relación a los diversos criterios turísticos, entre ellos la infraestructura. El estudio es de enfoque mixto, la fase cualitativa hizo uso de las observaciones y entrevistas, y en la fase cuantitativos, se utilizaron las encuestas, las cuales fueron aplicadas a 300 turistas y excursionistas. Los resultados indican una gestión deficiente por parte de los involucrados, con niveles preocupantes de insatisfacción en recursos, infraestructura y servicios básicos, aunque la planta turística muestra una insatisfacción menor. La falta de claridad en la gestión integral del producto turístico, ha provocado que los visitantes no alcancen sus expectativas, resultando en una alta insatisfacción durante su estadía.

Eustaquio (2018) en su investigación *“Criterios urbano-arquitectónicos para la intervención de espacios públicos degradados en ciudades puerto”*, tuvo como objetivo principal identificar los criterios urbano-arquitectónicos más resaltantes en la intervención de la mejora de los espacios públicos que presentaron degradación en su imagen urbana, tomando los casos internacionales de Puerto Madero y el



Malecón 2000. Este estudio es de tipo básico, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo y de diseño transversal correlacional. Este estudio hizo uso de los instrumentos ficha de observación, ficha de análisis e inventarios. El estudio concluye y resalta la importancia de criterios fundamentales, como la rehabilitación de la infraestructura urbana y la búsqueda de una imagen urbana en espacios públicos afectados por la degradación, los cuales permitieron que se mejore la percepción visual de los lugareños para con su ciudad, a través del cambio del uso del suelo, la reactivación, rehabilitación y reciclaje de locales, viviendas y edificios patrimoniales, haciendo especial énfasis al confort de los espacios y el diseño para resistir las condiciones climáticas y su uso continuo; todo esto con el fin de obtener una sostenibilidad urbana y expresar una identidad cultural arquitectónica propia a través de los edificios históricos y monumentos.

La interacción entre el entorno urbano y la arquitectura es un tema crucial que ha sido relevante a lo largo de la historia en la planificación urbana, las consideraciones o criterios urbanos y arquitectónicos se han ido adaptando a las diferentes condiciones sociales, económicas, ambientales y culturales de cada época. En la antigüedad, los aspectos urbanos, se centraban en la funcionalidad, alta organización-diferenciación jerárquica social y en la seguridad, con el objetivo de crear ciudades que fueran eficientes. que protegieran a sus habitantes y que permitiesen la adoración de divinidades (Sánchez & Morin, 2014); por otro lado, la arquitectura antigua se caracterizaba por hacer uso de recursos locales, haciendo uso de grandes pilares y columnas, y teniendo en perspectiva la expresión y simbolismo cultural de cada civilización. En la Edad Media, las características arquitectónicas incorporaron más elementos de las grandes religiones y la espiritualidad, con la construcción de iglesias, catedrales, monasterios, con gran riqueza decorativa y significancia simbólica (Structuralia, 2022, Alcaide, 2011). En el Renacimiento, los aspectos urbanos y arquitectónicos se volvieron más humanistas, con el objetivo de crear ciudades bellas y agradables para vivir, se priorizaron aspectos como la elegancia, la armonía y las proporciones en búsqueda de un equilibrio estético. En el siglo XIX, con el surgimiento de la planificación urbana, las construcciones de las grandes urbes se centraron en aspectos más prácticos, como la higiene y la salud pública, con el desarrollo de sistemas de

alcantarillado y transporte público (Ruiz, 2020). En el siglo XX, este tipo de consideraciones urbanas y arquitectónicas en la planificación urbana, se volvieron más inclusivas y sostenibles, con el objetivo de crear ciudades que fueran accesibles para todos y que respetaran el medio ambiente (Structuralia, 2022; Rosales et al., 2016).

La fusión de criterios urbanos y arquitectónicos, en este sentido, actualmente se convierte en un punto convergente hacia la creación de entornos habitables, sostenibles y estéticamente agradables. En un avistamiento de modo integral de este constructo, podemos conceptualizar a los criterios urbano-arquitectónicos como un conjunto de principios y normas que guían el diseño y la construcción de las ciudades y sus edificaciones, considerando tanto las necesidades de la sociedad como los aspectos estéticos y funcionales.

En el panorama contemporáneo, la transformación del diseño urbano-arquitectónico hacia una perspectiva sostenible se manifiesta como un fenómeno de gran envergadura. Autores como Gutierrez (2018) como resaltan el cambio y modificaciones suscitados hacia un enfoque funcionalista que incorpore elementos de eficiencia, trascendencia y racionalidad en la planificación urbana. Hoy en día, la atención se centra en la sostenibilidad ambiental y la capacidad de adaptación de los entornos construidos frente a desafíos como el cambio climático (Font, 2018).

En esta nueva perspectiva, los aspectos urbanos adquieren una relevancia crítica al abordar la manera en que las ciudades son planificadas y desarrolladas. En el diseño urbano se hace imprescindible fomentar la conexión entre individuos que fortalezca el tejido social (Oke et al., 2018; Shoval, 2018). La planificación urbana debe aspirar a una integración armoniosa de las edificaciones con el entorno local y cultural para potenciar estas interacciones y construir comunidades más cohesionadas (Smirnova & Zaikin, 2019; Yang & Cai, 2016). En consideración especial la operatividad de los hoteles urbanos está influenciada por la ubicación del hotel y su entorno (Orhan, 2023)

La arquitectura y el turismo si bien tienen una relación estrecha, es relativamente nuevo el interés de la crítica arquitectónica por el fenómeno turístico, esto plasmando la importancia en la comprensión y configuración del espacio habitable,

esto incluye a las infraestructuras de transporte como las carreteras, terminales, aeropuertos, condiciones de las calles y avenidas, y los elementos de la imagen urbana como la iluminación, la señalética, la calidad del transporte, el mobiliario urbano (Zamudio, 2013), esto no implica solo satisfacer las necesidades físicas del turista, si no también responder sus intereses intelectuales, simbólicos y emocionales del turista.

En relación al turismo y el diseño urbano uno de los aspectos claves reside en la accesibilidad en el transporte, dado que facilita la movilidad ciudadana y el desplazamiento hacia diferentes lugares. Diversos autores abogan por ciudades más caminables y accesibles, donde la movilidad sostenible se convierta en el núcleo de la planificación urbana (Cervero et al., 2017, Peterson, 2017, Newman et al., 2015). El estudio de Yang et al. (2018) demuestra que la accesibilidad hacia las diversas atracciones, aeropuertos y transporte público, así como entornos naturales, cuerpos de agua y negocios locales son determinantes. Un aspecto determinante es la inclusión que impulsa la creación de entornos urbanos equitativos y accesibles para todos, tanto desde la perspectiva de las capacidades físicas como cognitivas.

El turismo, es una consecuencia natural para una sinergia entre la infraestructura y la inversión pública y privada, por ello es importante contar con diversos elementos y servicios, primordiales en la planificación urbana e infraestructura turística, como son las vías de transporte, las rutas, servicios básicos óptimos, de modo que las instalaciones proporcionen comodidad a los viajeros (Structuralia, 2022, Diaz, 2020)

Es de resaltar que para abordar los temas relacionados a la construcción y características que deben tener las construcciones o edificios en relación a la satisfacción de los turistas, es un tema complicado, dada las apreciaciones subjetivas colectivas, no obstante “...*la arquitectura afecta al ser humano en forma constante, configura nuestra conducta e incluso condiciona nuestro estado de ánimo psicológico*” (Macías, 2005, p. 23). Mustapić & Vlahov (2015) manifiestan que el diseño arquitectónico ha sido preponderante para el turismo, especialmente en la industria hotelera, donde es un factor clave en el posicionamiento de los

hoteles. Estos autores descubrieron a través de su estudio, que involucró a especialistas en arquitectura y gerentes hoteleros en Croacia, la enorme relevancia de la identidad visual y el diseño interior, destacando la implementación de elementos psicológicos en la creación de experiencias, así como las tendencias actuales en la industria hotelera, como la incorporación de aromas reconocibles en las instalaciones del hotel. Además, resaltan la distinción de la elegancia, la especialización, autenticidad y el entorno en general como los atributos más sobresalientes en cualquier diseño o arquitectura.

La funcionalidad, en la arquitectura, se centra en cómo el diseño arquitectónico facilita y optimiza las actividades y usos específicos para los cuales fue concebido un edificio o espacio. Esto puede incluir consideraciones como la distribución de espacios, la accesibilidad, la eficiencia en el uso de recursos, la comodidad y la adaptabilidad a diferentes necesidades a lo largo del tiempo. Un aspecto no menos relevante, es la seguridad, tanto desde un punto de vista urbano como arquitectónico, se erige como un pilar esencial para mitigar posibles riesgos de accidentes. Esto implica consideraciones específicas, como una iluminación interna adecuada y señalización que facilite la orientación y movilidad en situaciones de emergencia (Guachamín, 2015). La planificación urbana debe abordar estos aspectos de manera integral, asegurando entornos seguros y protegidos para todos los ciudadanos.

Al respecto Ali et al. (2017) hallaron una relación de significancia entre la calidad funcional de los hoteles con la satisfacción de los huéspedes, asimismo manifiestan que el crecimiento de la industria hotelera va aumentando la competencia en los servicios ofrecidos, y esto no solo implica satisfacer al cliente, si no también, trae como consecuencia una mayor rentabilidad ya que se abaratan los costos y se mejora el desempeño organizacional, derivando en una recomendación boca a boca positiva.

El estudio de Zambrano & Palma (2022) nos indica que la infraestructura turística incide en la reactivación económica. La infraestructura turística abarca aspectos como las vías de acceso, las redes viales, las comunicaciones y las facilidades urbanas (IDT, 2020). Es crucial destacar que las expectativas del sector turístico se

extienden a actividades sociales y culturales. Asimismo, es fundamental tener en cuenta que la inversión en infraestructura turística no solo beneficiaría a la industria en sí, sino que también tendría efectos positivos en las comunidades locales (Mur & Sanagustín, 2021).

Las nuevas tendencias turísticas han traído consigo nuevas exigencias arquitectónicas, como la calidad en el diseño (estética), el uso de avanzadas tecnologías o la concientización ambiental. Al respecto Kirillova & Chan (2018) nos mencionan que los hoteles del alto valor estético tienen una mayor capacidad para satisfacer las dimensiones de confiabilidad, seguridad y elementos tangibles del modelo SERQUAL. Defelipe et al. (2013) consideran que la innovación en el sector hotelero es casi nula, expresado esto en la poca inversión de en I+D, así como las bajas patentes existentes, debido en parte a su asociación conceptual con la innovación tecnológica. Estos autores consideran que en este sector la clave está en la innovación del talento humano, no dejando de lado en las innovaciones interiores de los hoteles, y resaltan la importancia de la innovación dado que trae consigo grandes ganancias.

En relación con la sostenibilidad, algunos de los criterios arquitectónicos cruciales en la construcción hotelera, incluyen la eficiencia energética, el ahorro y uso responsable del agua, así como el empleo de materiales sostenibles para minimizar el impacto ambiental (Kadaei et al., 2021; Dos Santos et al., 2020; Dos Santos, 2017). También se considera la iluminación y ventilación natural, factores intrínsecos al entorno donde se lleva a cabo la construcción (White et al. 2008).

En los entornos turísticos podemos distinguir, algunos criterios urbanos-arquitectónicos más relevantes:

- Ubicación del hotel: Se refiere a la distancia y accesibilidad del hotel a los principales atractivos turísticos, servicios, infraestructuras y transporte del destino. La ubicación óptima facilita la movilidad de los turistas y ofrece vistas atractivas del entorno, mejorando así su comodidad y eficiencia
- Entorno del hotel: Incluye paisaje, vegetación, clima, ruido, contaminación y calidad del aire. Un entorno armonioso y saludable contribuye a un ambiente

agradable y confortable, mejorando la calidad de vida y la conexión con la naturaleza (He et al., 2020; Othman & Alshboul, 2020)

- **Diseño arquitectónico del hotel:** Incluye elementos como la forma, estilo, color, iluminación, mobiliario, decoración y señalización. Debe ser coherente con el concepto y la categoría del hotel, así como con las expectativas y preferencias de los turistas. Un diseño atractivo, innovador y consistente puede generar una imagen positiva, aumentar el interés de los turistas y crear una atmósfera acogedora
- **Integración del hotel:** Refiere al grado en que el hotel se adapta, respeta y contribuye al contexto urbano, histórico, cultural y social del destino. La integración equilibrada y responsable preserva el patrimonio y la identidad local, generando beneficios para la comunidad.

La satisfacción del cliente constituye un tema central en la industria hotelera, dado que la experiencia del huésped no solo repercute en la reputación del establecimiento, sino también en la fidelización y recomendación. Comprender la satisfacción del cliente en este contexto es fundamental no solo para la gestión eficaz de los establecimientos, sino también para la adaptación a las cambiantes demandas y expectativas de los huéspedes, en un entorno caracterizado por avances tecnológicos, cambios en las preferencias del consumidor y una creciente conciencia ambiental.

La investigación de Cueva (2016) destaca la importancia de los elementos materiales e intangibles en la satisfacción hotelera. Amoah et al. (2016) revelan que el entretenimiento, la atmósfera, la eficiencia, el valor económico y la excelencia son experiencias de alto valor para los huéspedes. Por su parte, el estudio de Hussein & Hapsari (2021) demuestra que la calidad experiencial, en relación con el patrimonio y su interacción, afecta las intenciones de comportamiento y la satisfacción del huésped, así como la imagen percibida del hotel. Bogicevic et al. (2018) indican que la edad y el género moderan la relación entre la satisfacción hotelera y el diseño de las habitaciones.

La satisfacción del cliente en el ámbito hotelero se refiere a la evaluación subjetiva del consumidor sobre su experiencia de consumo en relación con sus expectativas, abarcando desde la calidad de los servicios y comodidades hasta la interacción con el personal y la percepción general del ambiente. La evolución en la atención a la satisfacción del cliente en el ámbito hotelero ha pasado de un enfoque centrado en la eficiencia operativa a una comprensión más holística de las necesidades y expectativas del huésped.

La experiencia del cliente, según Cetin & Walls (2016), es un factor importante que afecta los comportamientos positivos de los clientes, como la lealtad y la recomendación. Los mismos autores sugieren que el entorno físico y las interacciones sociales son temas principales, con el ambiente, el espacio, los servicios, el diseño, los signos y símbolos agrupados bajo el entorno físico, y las experiencias pueden ser clasificados según interacciones con el personal y con otros huéspedes.

La interacción con el personal se revela como un determinante clave de la satisfacción. Autores como Sardón (2021) y Vidrio et al. (2020) argumentan que la calidad de las interacciones interpersonales, desde la recepción hasta el personal de limpieza, contribuye significativamente a la experiencia general del huésped. La empatía y la capacidad de respuesta del personal son aspectos cruciales que influyen en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio. Además, la comodidad y la calidad de las instalaciones físicas, resaltadas por Luján et al. (2019), desempeñan un papel importante en la satisfacción del cliente.

La sostenibilidad también se ha vuelto relevante en la satisfacción del cliente en hoteles. Autores como Font & McCabe (2017) argumentan que los huéspedes modernos valoran prácticas sostenibles y buscan alojamientos comprometidos con la responsabilidad ambiental y social. La implementación de prácticas sostenibles no solo afecta positivamente la percepción del huésped, sino que también contribuye a la imagen y reputación del hotel en la industria.

La medición y evaluación de la satisfacción hotelera son aspectos cruciales para entender y mejorar la calidad del servicio (Moreira et al, 2020). Métodos como encuestas de satisfacción, revisiones en línea y retroalimentación directa son

comunes en la industria hotelera. Es esencial utilizar medidas precisas y confiables para evaluar la satisfacción, ya que una comprensión precisa de las necesidades y expectativas del huésped es esencial para implementar mejoras efectivas. Diversos modelos estructurales se han enfocado en la identificación de componentes o dimensiones que conforman la satisfacción en la experiencia hotelera, explorando las relaciones entre ellos (Moreno & Moreno, 2016). Comúnmente, estos modelos emplean técnicas como el análisis factorial o el análisis de regresión para discernir de factores que explican la variedad en la satisfacción. Ejemplos paradigmáticos de tales modelos incluyen:

- El modelo SERVQUAL, que propone que la satisfacción de la experiencia hotelera se compone de cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad
- El modelo HOTELQUAL, adapta el modelo SERVQUAL al contexto hotelero, añadiendo dos dimensiones: el valor percibido y la lealtad.
- El modelo HOLSAT, plantea que la satisfacción de la experiencia hotelera el cual se compone de cuatro dimensiones: el alojamiento, la comida, el ocio y el entorno.
- El modelo SERVICESCAPE, desde la perspectiva de la industria hotelera, los clientes llevan a cabo un análisis cuidadosamente de factores como ambiente, colores, diseño, limpieza y aroma al decidir su hospedaje. La confianza depositada en el entorno hotelero se asemeja a la manera en que categorizan y forman creencias iniciales sobre bienes de consumo. La atención a detalles visuales, olfativos y estéticos resalta la importancia del ambiente en las decisiones del cliente en la selección de alojamiento. Este enfoque, centrado en la percepción del entorno, destaca su influencia sustancial en la construcción de la experiencia del cliente y en la formación de expectativas desde el primer momento de interacción con el hotel.



### III. METODOLOGIA

#### 3.1 Tipo y diseño de Investigación

##### 3.1.1 Tipo de Investigación:

La investigación realizada fue de tipo básico, orientada a la recopilación y análisis de nuevos conocimientos científicos. Este enfoque permitió explorar y comprender en profundidad la relación entre ambas variables de estudio (Arias & Covinos, 2021)

El nivel de esta investigación es descriptivo, ya que tiene como objetivo principal describir y analizar los criterios urbano-arquitectónicos que interaccionan con la satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas en el balneario de Mejía. Según Hernández & Mendoza (2018), este nivel investigativo implica a través de la recopilación, registro y análisis de datos caracterizar fenómenos o situaciones dadas sin una manipulación.

**3.1.2 Diseño de Investigación:** Para alcanzar los objetivos planteados, se optó por un diseño de tipo no experimental transversal correlacional. Este diseño implica la recopilación de la información en un solo momento del tiempo, e implica el hallazgo de la relación entre ambas variables de estudio sin establecer una causa y un efecto en sí, pero si una explicación parcial de la fuerza y relación positiva o negativa entre las variables de estudio (Hernández & Mendoza, 2018)

#### 3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Criterios Urbano-Arquitectónicos

*Definición conceptual:* Los criterios urbano-arquitectónicos se refieren a los elementos y características relacionados con el diseño y disposición tanto urbana como arquitectónica de un entorno, en este caso, de un establecimiento hotelero. Estos criterios incluyen aspectos que influyen en la experiencia visual, funcional y ambiental de los usuarios, abarcando desde

la disposición de espacios urbanos hasta los detalles arquitectónicos que impactan en la percepción y utilidad del lugar.

*Definición operacional:* Operacionalmente, los criterios urbano-arquitectónicos se miden a través de una evaluación detallada de diferentes aspectos Urbanos y Arquitectónicos. Esto incluye la accesibilidad externa, la integración urbana, la proximidad a espacios naturales, el estado de conservación, el confort ambiental, la estética, la accesibilidad interna, la funcionalidad, la iluminación, la acústica, la seguridad, la calidad de materiales y acabados, la innovación, la sostenibilidad, entre otros. Se utilizan escalas de medición y criterios específicos para cada uno de estos aspectos con el fin de obtener una comprensión cuantificable de la calidad urbano-arquitectónica del establecimiento.

#### Variable 2: Satisfacción de la Experiencia Hotelera

*Definición conceptual:* La satisfacción de la experiencia hotelera se refiere al grado de cumplimiento y gratificación que experimenta un turista durante su estancia en un establecimiento hotelero. Esta variable abarca la evaluación subjetiva y emocional de diversos aspectos relacionados con el servicio, las instalaciones y la impresión general que el hotel deja en el visitante.

*Definición operacional:* Operacionalmente, la satisfacción de la experiencia hotelera se midió a través de los aspectos específicos relacionados con la calidad del servicio, el confort de las instalaciones y aspectos de fidelización, que incluye la disposición del turista a recomendar el hotel a otros y su intención de volver en el futuro. Esto proporciona una cuantificación aceptable de la percepción y experiencia subjetiva del turista en relación con su estancia en el establecimiento hotelero.

*Matriz de Operacionalización de Variables (Ver Anexo 10)*

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población:**

La población de interés para nuestra investigación consistió en los turistas que visitan el Hotel Sacsay en el balneario de Mejía. Elegimos este establecimiento hotelero específico debido a su integralidad, que incluye una variedad de habitaciones, servicios de restaurante, áreas comunes y actividades turísticas, lo que permite una representación completa de la experiencia hotelera en la zona de estudio.

*Criterios de inclusión:* Se incluyeron a turistas mayores de 18 años que hubieran pernoctado al menos una noche en el establecimiento objeto de investigación. Esta decisión se basa en la idea de que una estancia mínima de una noche permite una experiencia más completa y evaluativa.

*Criterios de exclusión:* Se excluyeron a los turistas que visitaron el balneario que no pernoctaron en el hotel mínimo una noche, así como aquellos menores de 18 años. Esto se hizo para asegurar que la muestra representara fielmente la experiencia hotelera y la percepción de los adultos, quienes suelen ser los principales responsables de la toma de decisiones de viaje

Según los datos del establecimiento, durante las temporadas bajas, el establecimiento recibe alrededor de 30 a 50 personas durante los meses de marzo hasta noviembre, teniendo un promedio de 40 personas por mes, y en las temporadas altas que son desde diciembre hasta febrero recibe entre 600 a 900 personas, obteniendo un promedio de 750 personas por mes. Por lo que en promedio se tiene una concurrencia de 218 turistas al mes.

#### **3.3.2 Muestra:**

Se estableció un tamaño de muestra representativo, considerando la cantidad de turistas que visitan el balneario en promedio por mes.

Según Hernández & Mendoza (2018) un tamaño de muestra adecuado permite generalizar los hallazgos a la población total. Para la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

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

La muestra final consistió en 182 turistas, seleccionados de manera aleatoria.

### **3.3.3 Muestreo:**

Para la selección de la muestra, se adoptó un enfoque de muestreo probabilístico, específicamente el muestreo aleatorio simple. Este método, respaldado por Arias & Covinos (2021), garantizó que cada turista en la población objetivo tuviera igual probabilidad de ser seleccionado, reduciendo así posibles sesgos en la elección de unidades de observación. La estrategia contribuyó a resultados más proporcionados y generalizables a toda la población de turistas del balneario de Mejía.

Por ser una técnica probabilística, el muestreo aleatorio simple confiere mayor rigor y validez a la investigación en comparación con métodos no probabilísticos. Así, la calidad de la inferencia y la significación estadística se ven fortalecidas.

### **3.3.4 Unidad de Análisis**

La unidad de análisis se conceptualizó siguiendo a Arias & Covinos (2021) como un objeto de estudio que proporciona datos específicos para un análisis de investigación particular. En este contexto, la unidad de análisis fue cada persona o turista que se hospedó o visitó el Hotel Sacsay en el balneario de Mejía centrándonos en sus percepciones individuales sobre los criterios urbano-arquitectónicos y su satisfacción con la experiencia hotelera.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas utilizadas en el presente estudio son:

- Encuesta: A través de esta técnica, se administraron cuestionarios estructurados a los turistas, permitiendo la recopilación de datos cuantitativos sobre la percepción de los criterios urbanos y arquitectónicos y de su satisfacción del servicio hotelero. Esta técnica facilita el análisis estadístico y la comparación de resultados.
- Observación: La observación directa de las instalaciones hoteleras y del entorno urbano-arquitectónico del balneario complementó los datos obtenidos de las encuestas. Esta técnica aporta datos objetivos y observaciones de primera mano, fortaleciendo la validez de los hallazgos

A continuación, se presentan las técnicas e instrumentos utilizados en relación a los objetivos de estudio:

*O.E.01.- Caracterizar los criterios urbano-arquitectónicos del hotel del balneario de Mejía.*

*Técnica:* Encuesta, Observación.

*Instrumento:* Cuestionario, Ficha de Registro de Datos y Ficha de Análisis de Datos. *Ver Anexo 12, 13, 14.*

*O.E.02.- Determinar el nivel general de satisfacción de los turistas en base a la experiencia del servicio hotelero ofrecido.*

*Técnica:* Encuesta, Observación.

*Instrumento:* Cuestionario, Ficha de Registro de Datos. *Ver Anexo 15, 16 y 17.*

*O.E.03.- Determinar la relación entre los criterios urbano-arquitectónicos y sus variables, con el nivel de satisfacción de los turistas del balneario de Mejía.*

*Técnica:* Encuesta, Análisis estadístico inferencial

*Instrumento:* Cuestionario, Software estadístico SPSS. *Ver Anexo 15.*

### **3.5 Procedimientos**

En la fase del procedimiento de recolección de datos, se llevó a cabo una meticulosa planificación y ejecución para obtener información valiosa sobre los criterios urbano-arquitectónicos y la satisfacción hotelera de los turistas en el balneario de Mejía. Se realizó en varias etapas, permitiendo una mayor comprensión y profundidad en la información recopilada. Esta aproximación en etapas facilitó el control y seguimiento efectivo del proceso, minimizando errores y asegurando la calidad de los datos.

En primer lugar, se validaron los instrumentos creados a través del juicio de tres expertos, los cuestionarios para ambas variables de estudio (*Ver anexo 21*). Para hallar el coeficiente V de Aiken, se procedió a realizar la matriz en el Software Excel (*Ver anexo 22*), este coeficiente nos ayuda a cuantificar la validez de los ítems a través de la valoración de los jueces. A través del análisis matemático se determinó un coeficiente de 0.877 para el primer cuestionario y de 0.881 para el segundo cuestionario. En segundo lugar, se realizó una prueba piloto, donde se administraron los instrumentos a los participantes (previamente validados), dándole una explicación previa para el llenado y la finalidad investigativa, asegurando su comprensión y voluntad de participar. Esta etapa es crucial para la integridad de los datos, como lo sugiere Lerma (2016), quien destaca que la claridad en la comunicación con los participantes es esencial para obtener datos precisos y confiables. En tercer lugar, se determinó la confiabilidad de los instrumentos a través del estadístico Alfa de Cronbach, obteniéndose los coeficientes 0.827 y 0.801 para el primer y segundo cuestionario respectivamente (*Ver Anexo 23*). Por último, una vez aprobados los cuestionarios, se gestionó el permiso ético correspondiente en la Universidad Cesar Vallejo para poder realizar la intervención investigativa.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Una vez recopilados los datos, se procedió a la fase de análisis, donde se aplicaron métodos estadísticos para interpretar la relación entre los criterios urbano-arquitectónicos y la satisfacción de los turistas. Siguiendo las

directrices de Hernandez & Mendoza (2018), se optó por el software SPSS v. 27 para realizar el análisis descriptivo e inferencial. Esta elección se basó en la capacidad de esta herramienta para proporcionar resultados confiables y comprensibles, facilitando una interpretación precisa de los datos.

Primeramente, se realizó un análisis observacional, ya que a través de los instrumentos como las fichas de registro y análisis de datos se pudo constatar diversos aspectos arquitectónicos en relación al mobiliario y a las condiciones urbanas a las que está sujeto el establecimiento, a través de un análisis subjetivo.

Posteriormente se realizó un análisis cuantitativo, el cual se enfocó en realizar un análisis descriptivo a través de tabulaciones y frecuencias cruzadas, así como un análisis inferencial bivariado de tipo no paramétrico, dada la naturaleza no normal de los datos recopilados. El análisis inferencial, nos sirvió para evaluar la significancia de las relaciones identificadas. Esto permitió una visión holística de la experiencia turística. Estos pasos contribuyeron a la validez de los hallazgos, permitiendo generalizaciones más allá de la muestra estudiada.

La aplicación de estos métodos estadísticos, constituye la base para la interpretación de los resultados. Los resultados se organizaron y presentaron de manera clara y comprensible, utilizando tablas para visualizar las tendencias y patrones identificados en el análisis.

### **3.7 Aspectos Éticos**

Esta investigación se realizó a cabo conforme a los requisitos de la Universidad Cesar Vallejo, siguiendo los lineamientos éticos establecidos por la institución en la guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos RVI N° 062-2023-VI-UCV, con el objetivo de recopilar información de manera transparente. Asimismo, se desarrolló en cumplimiento de las normas APA, aplicando métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos para demostrar la veracidad y confiabilidad del estudio.

#### IV. RESULTADOS

Para llevar a cabo el objetivo general *Analizar la relación entre los criterios urbano-arquitectónicos y el nivel de satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas en el balneario de Mejía, Arequipa 2023*. Primeramente, se procedió realizar un tratamiento descriptivo, y posteriormente se realizó el análisis inferencial, todo en concordancia con los objetivos específicos.

##### 4.1. Tratamiento descriptivo

O.E.01: *Caracterizar los criterios urbano-arquitectónicos del hotel del balneario de Mejía.*

*Tabla N° 01: Accesibilidad al Hotel Sacsay y a los diferentes puntos de interés*

Puntos de interés	Forma de movilización	
	Caminando	Taxi
Av. Tambo	3 min	1 min
Parque infantil Lagunas de Mejía	6 min	2 min
Playa las margaritas	7 min	3 min
Ingreso por la panamericana desde el norte	25 min	7 min
Ingreso por la panamericana desde el sur	20 min	5 min
Santuario Nacional Lagunas de Mejía	45 min	10min

*Figura N° 01: Accesibilidad al Hotel Sacsay y a los diferentes puntos de interés*





En la Tabla N° 01, se aprecian los lugares distintivos más concurrentes por los turistas en esta zona del Balneario de Mejía, así como sus formas de acceso por la carretera Panamericana hacia el Hotel Sacsay. Entre los lugares más cercanos se resaltan a la Av. Tambo, cuyo tiempo estimado para llegar caminando es sólo de 3 minutos, mientras que el Parque infantil Lagunas de Mejía se encuentra a 6 minutos caminando. Asimismo, para llegar a la Playa las margaritas, son 7 minutos a pie. Entre los lugares más lejanos se encuentra el ingreso al balneario desde el norte y el sur, los cuales difieren un poco en el tiempo. Desde el norte, se necesitan 25 minutos a pie o 7 minutos en taxi, mientras que, desde el sur, son 20 minutos a pie o 5 minutos en taxi. Por último, El Santuario Nacional Lagunas de Mejía es el punto más lejano, con un tiempo de 45 minutos a pie o 10 minutos en taxi.

*Tabla N° 02: Resumen de la caracterización urbano-arquitectónica de los ambientes a través de las fichas de observación.*

Criterios	Habitaciones				Áreas de estar	Áreas de servicio
	Doble simple	Matrimonial Simple	Matrimonial con terraza	Habitación familiar		
Costo	S/. 200	S/. 200	S/. 280	S/. 400		
Vista al entorno natural	2	4	5	4		
Calidad del mobiliario	4	4	5	5	5	5
Iluminación natural	4	4	5	4		
Ventilación natural	5	3	4	4		
Iluminación artificial	4	4	4	4	4	4
Distribución de espacios	2	2	5	4	4	4
Iluminación y acústica int.	4	4	4	4	4	
Accesibilidad interna	2	2	5	4	5	
Estética (colores, textura)	5	5	5	5	5	
Seguridad					2	3

En la Tabla N° 02, se resume la caracterización urbano-arquitectónica de los diferentes ambientes del hotel: habitaciones dobles simples, habitaciones matrimoniales simples, habitaciones matrimoniales con terraza, habitaciones familiares, áreas de estar (piscinas, áreas verdes) y áreas de servicio (restaurant). En cuanto al costo, se observa una gran variación entre las diferentes habitaciones, desde 200 soles para las dobles simples hasta 400 soles para las habitaciones familiares. La vista al entorno natural parece ser un punto destacado, especialmente en las habitaciones matrimoniales con terraza, que reciben una calificación de 5. Esto sugiere que la conexión visual con el entorno natural es un elemento importante en la evaluación arquitectónica. Además, la conservación y calidad del mobiliario recibe altas calificaciones, con una calificación de 5 para todas las habitaciones en este aspecto.

La iluminación natural y artificial, así como la ventilación natural, son criterios que varían entre las habitaciones. Las habitaciones matrimoniales con terraza destacan en iluminación natural, mientras que las habitaciones dobles simples y las matrimoniales simples reciben una calificación más baja en este aspecto. La ventilación natural también muestra variaciones, con las habitaciones dobles simples recibiendo la calificación más alta. La funcionalidad en la distribución de espacios es otro criterio importante, y las habitaciones matrimoniales con terraza y las habitaciones familiares obtienen las calificaciones más altas en este aspecto.

La iluminación artificial y la acústica son aspectos evaluados en general, con calificaciones uniformes, no obstante, en cuanto a la facilidad de circulación interna en las habitaciones (accesibilidad interna) vemos limitaciones en las habitaciones doble simple y matrimonial simple. La estética, en cuanto a los colores y texturas reciben calificaciones altas en todas las habitaciones, sugiriendo una atención cuidadosa al diseño estético. La percepción de seguridad muestra una calificación de 2 en las áreas de estar y de servicio, donde se deberían tener señalizaciones para mejorar este aspecto específico.

*Tabla N° 03: Criterios urbano-arquitectónicos más importantes para los turistas*

Criterios	<i>f</i>	%
Accesibilidad externa	45	24.73%
Ubicación urbana estratégica	25	13.74%
Calidad de mobiliario	23	12.64%
Seguridad	21	11.54%
Confort ambiental natural	14	7.69%
Estética	11	6.04%
Distribución de espacios	11	6.04%
Calidad de infraestructura	10	5.49%
Proximidad a entornos naturales	7	3.85%
Iluminación y acústica interior	5	2.75%
Sostenibilidad	5	2.75%
Innovación	4	2.20%
Accesibilidad interna	1	0.55%
Total	182	100.00%

En la Tabla N° 03 se cuantifican los criterios urbano-arquitectónicos más relevantes para los turistas, proporcionando una visión detallada de las preferencias y prioridades al seleccionar los alojamientos hoteleros. La accesibilidad desde las vías públicas encabeza la lista, representando el 24.73% de las preferencias. Esto sugiere que los turistas valoran altamente la facilidad de llegar al lugar desde las áreas públicas, lo cual implica la necesidad de tener una buena conexión con las infraestructuras de transporte. La ubicación estratégica, con un 13.74%, se sitúa como el segundo criterio más influyente, lo que nos indica la importancia de la proximidad a lugares clave, como atracciones turísticas, centros comerciales o áreas culturales. El tercer lugar lo ocupa la calidad del mobiliario, con un 12.64%, esto indica que la comodidad del mobiliario dentro de los establecimientos hoteleros turísticos es crucial para la satisfacción del visitante. La seguridad es el cuarto criterio más relevante, con un 11.54%, este resultado refleja la creciente conciencia

de los turistas sobre la importancia de la seguridad en su entorno. El confort ambiental natural, en quinto lugar, con un 7.69%, destaca la importancia de entornos agradables y que tengan una adecuada iluminación y ventilación natural. La estética y la distribución de espacios con un 6.04%, así como la calidad de la infraestructura con un 5.49%, siendo criterios netamente arquitectónicos tienen porcentajes similares de importancia media, y que conjuntamente pueden ser menos relevantes a la hora de elegir un alojamiento hotelero. La sostenibilidad, la innovación, la iluminación y acústica, y sobre todo la accesibilidad interna parecen ser factores muy poco influyentes en la elección de un establecimiento hotelero, no obstante, no se debe desmerecer estos aspectos en el diseño arquitectónico, sobre todo la accesibilidad interna en relación a las personas con movilidad reducida.

*Tabla N° 04: Preferencias urbano-arquitectónicas más importantes según el sexo*

Criterios	Mujer		Hombre	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Accesibilidad externa	17	19.54%	28	29.47%
Ubicación urbana estratégica	10	11.49%	15	15.79%
Calidad de mobiliario	11	12.64%	12	12.63%
Seguridad	5	5.75%	16	16.84%
Confort ambiental natural	9	10.34%	5	5.26%
Estética	8	9.20%	3	3.16%
Distribución de espacios	7	8.05%	4	4.21%
Calidad de infraestructura	8	9.20%	2	2.11%
Proximidad a entornos naturales	5	5.75%	2	2.11%
Iluminación y acústica interior	2	2.30%	3	3.16%
Sostenibilidad	3	3.45%	2	2.11%
Innovación	1	1.15%	3	3.16%
Accesibilidad interna	1	1.15%	0	0.00%
Total	87	100.00%	95	100.00%

La Tabla N° 04 nos ayuda a comprender las prioridades y diferencias en las percepciones de mujeres y hombres en relación con el entorno urbano y arquitectónico. La "Accesibilidad externa" destaca como el criterio más relevante para ambos géneros, pero se nota un mayor porcentaje en los hombres (29.47%) a comparación con las mujeres (19.54%). En cuanto a la "Ubicación urbana estratégica" también se muestra una preferencia mayor por parte de los hombres (15,79%) en comparación con las mujeres (11,49%). En la "Calidad de mobiliario", se evidencia una distribución equitativa entre mujeres (12,64%) y hombres (12,63%), lo cual sugiere que este criterio puede ser preponderante en una decisión compartida. Asimismo, la "Seguridad" emerge como una preferencia significativa para ambos géneros, aunque con una gran preferencia por parte de los hombres (16,84%) en comparación con las mujeres (5,75%), esto indica una mayor consciencia de la importancia de la seguridad en los hombres. En cuanto al "Confort ambiental natural", se observa que es más relevante para las mujeres (10,34%) en comparación con los hombres (5,26%), esto sugiere que las mujeres prestan más atención a la integración de elementos naturales. Por último, podemos ver como la estética, la distribución de espacios y la calidad de la infraestructural son más importantes para las mujeres que para los hombres.

*Tabla N° 5: Percepción de los turistas sobre el nivel Urbanístico – Arquitectónico*

	Poco adecuado		Medianamente adecuado		Adecuado		Optimo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Criterios Urbano-Arquitectónicos	0	0,00%	1	0,55%	125	68,68%	56	30,77%
Criterios Urbanos	0	0,00%	11	6,04%	93	51,10%	78	42,86%
Criterios Arquitectónicos	0	0,00%	2	1,10%	135	74,18%	45	24,73%

En la Tabla N° 05 se proporciona una visión detallada de la percepción de los turistas sobre el nivel urbanístico-arquitectónico del Hotel Sacsay. En cuanto a los "Criterios Urbano-Arquitectónicos", el nivel de "Adecuado" es el más frecuente, con un 68.68%, seguido de cerca por el nivel "Óptimo" con un 30.77%. Esto sugiere que

la mayoría de los turistas perciben favorablemente, los diversos aspectos que abarcan el urbanismo y la calidad arquitectónica del establecimiento, lo que contribuye positivamente su experiencia general. Al analizar la primera dimensión, que involucra solo a los "Criterios Urbanos", se evidencia que la categoría "Adecuado" lidera con un 51.10%, seguido de cerca por el nivel "Óptimo" con un 42.86%. Esto indica que los turistas tienen una percepción positiva de los aspectos urbanos del destino, como la ubicación, el entorno natural, la accesibilidad del lugar, etc. En cuanto a la segunda dimensión "Criterios Arquitectónicos", la categoría "Adecuado" domina con un notable 74.18%, mientras que el nivel "Óptimo" representa el 24.73%. La ausencia de respuestas en la categoría "Poco adecuado" en todas las secciones indica que los turistas tienden a tener una percepción favorable en lugar de crítica hacia los aspectos urbanístico-arquitectónicos del establecimiento.

O.E.02: *Determinar el nivel general de satisfacción de los turistas en base a la experiencia del servicio hotelero ofrecido.*

*Tabla N° 06: Nivel de satisfacción general de los turistas y sus dimensiones*

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Me es indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Satisfacción Hotelera	0	0,00%	0	0,00%	7	3,85%	112	61,54%	63	34,62%
Servicio	0	0,00%	2	1,10%	21	11,54%	126	69,23%	33	18,13%
Confort	0	0,00%	0	0,00%	10	5,49%	151	82,97%	21	11,54%
Fidelización	0	0,00%	1	0,55%	47	25,82%	93	51,10%	41	22,53%

En la Tabla N° 06, se puede visualizar una perspectiva detallada del nivel de satisfacción general de los turistas, desglosado en diferentes dimensiones, desde la satisfacción hotelera hasta el servicio, el confort y la fidelización. En forma general, en la "Satisfacción Hotelera", vemos que la mayoría de los turistas se encuentran en los niveles de "Satisfecho" y "Muy satisfecho", con un 61.54% y un

34.62%, respectivamente. Esto sugiere que el alojamiento cumple con sus expectativas y contribuye positivamente a su percepción general.

En cuanto al "Servicio", la mayor proporción de turistas se encuentra en los niveles de "Satisfecho" (69.23%) y "Muy satisfecho" (18.13%), no obstante, un porcentaje relevante, el 11.54% de los turistas manifiestan de una forma neutral su evaluación en cuanto al servicio ofrecido, es importante resaltar que esta dimensión abarca el trato de los trabajadores, la solución eficaz de los problemas, la organización del establecimiento, la limpieza del mobiliario, etc. En cuanto al "Confort de la infraestructura", los niveles de "Satisfecho" (82.97%) y "Muy satisfecho" (11.54%) son predominantes. Estos resultados sugieren que la mayoría de los turistas perciben un alto nivel de confort en su experiencia, en cuanto al mobiliario del establecimiento. La "Fidelización" muestra una distribución más equilibrada entre los diferentes niveles de satisfacción. Aunque hay una proporción significativa de turistas en los niveles de "Satisfecho" (51.10%) y "Muy satisfecho" (22.53%), también se observa una presencia considerable en los niveles de "Me es indiferente" (25.82%). Esto podría indicar que, aunque algunos turistas están satisfechos y estarían generando un sentimiento de lealtad con el establecimiento, hay otros que no muestran esa inclinación hacia la construcción de ese lazo. Estos resultados son valiosos para entender las fortalezas y áreas de mejora, brindando información clave para la toma de decisiones y estrategias de mejora en la oferta hotelera.

*Tabla N° 07: Niveles de satisfacción en relación con el sexo de los turistas*

Satisfacción Hotelera	Mujer		Hombre	
	f	%	f	%
Muy insatisfecho	0	0,00%	0	0,00%
Insatisfecho	0	0,00%	0	0,00%
Me es indiferente	2	2,30%	5	5,26%
Satisfecho	52	59,77%	60	63,16%
Muy satisfecho	33	37,93%	30	31,58%
Total	87	100.00%	95	100.00%

En la tabla N° 07, se puede apreciar los niveles de la satisfacción hotelera según el sexo de los turistas. El grupo más significativo es el de "Satisfecho", donde el 63,16% de los hombres y el 59.77% de las mujeres reportaron sentirse satisfechos con la experiencia hotelera. Además, el 37.93% de las mujeres y el 31.58% de los hombres se encuentran en la categoría de "Muy satisfecho". Las pequeñas variaciones entre hombres y mujeres sugieren similitudes en sus percepciones, con ligeras diferencias que no son significativas.

#### 4.2. Tratamiento inferencial

Para poder determinar la prueba estadística a elegir para determinar la relación entre las variables de estudio, primeramente, se procederá a realizar la prueba de normalidad de los datos. Dado que los datos equivalen a 182, se elige la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Como regla de decisión, aceptaremos una distribución normal de los datos si  $p > 0.05$ .

*Tabla N° 08: Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Decisión
	Estadístico	gl	Sig.	
Satisfacción Hotelera	,136	182	,000	Sin distribución normal
Criterios Urbano-Arquitectónicos	,067	182	,043	Sin distribución normal

En la Tabla N° 08, se puede visualizar que los datos no tienen una distribución normal en ambas variables de estudio, si bien es cierto, la variable Criterios Urbano arquitectónicos se acerca a 0.05, igualmente sigue siendo no significativo para un nivel de confianza del 95%.



O.E.03: *Determinar la relación entre los criterios urbanos-arquitectónicos y sus dimensiones, con el nivel de satisfacción de los turistas del balneario de Mejía*

Tabla N° 09: *Relación entre los criterios urbanos y la satisfacción hotelera*

<b>Correlaciones</b>				
			Criterios Urbanos	Satisfacción Hotelera
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,476**
	Criterios Urbanos	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	182	182
		Coeficiente de correlación	,476**	1,000
	Satisfacción Hotelera	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	182	182

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla N° 09, se evalúa la relación entre los criterios urbanos y la satisfacción hotelera utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.476, lo que sugiere una relación positiva moderada entre los criterios urbanos y la satisfacción hotelera, además esta relación es significativa. En otras palabras, a medida que la percepción de los turistas sobre los aspectos urbanos mejora, también lo hace su nivel de satisfacción con el hotel, pero moderadamente. Estos resultados resaltan la relevancia de los criterios urbanos en la experiencia hotelera, respaldando la idea de que una planificación urbana efectiva puede impactar positivamente la satisfacción de los huéspedes.

Tabla N° 10: Relación entre los criterios arquitectónicos y la satisfacción hotelera

		Correlaciones		
			Criterios Arquitectónicos	Satisfacción Hotelera
Rho de Spearman	Criterios Arquitectónicos	Coefficiente de correlación	1,000	,609**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	182	182
	Satisfacción Hotelera	Coefficiente de correlación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	182	182

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla N° 10, se presentan los resultados de la relación entre los criterios arquitectónicos y la satisfacción hotelera, evaluada mediante el coeficiente de correlación de Spearman. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.609, lo que sugiere una relación positiva considerable y significativa entre los criterios arquitectónicos y la satisfacción hotelera. En otras palabras, a medida que la percepción de los turistas sobre los aspectos arquitectónicos mejora, también lo hace su nivel de satisfacción con el hotel. Estos resultados resaltan la importancia de la arquitectura en la experiencia hotelera y respaldan la idea de que la calidad arquitectónica contribuye de manera preponderante en la satisfacción de los huéspedes. Para profesionales de la planificación urbana, estos hallazgos destacan la necesidad de considerar y mejorar los aspectos arquitectónicos para optimizar la satisfacción de los turistas.

Tabla N° 11: Relación entre los criterios urbano-arquitectónicos y la satisfacción hotelera

		Correlaciones		
			Criterios Urbano- Arquitectónicos	Satisfacción Hotelera
Rho de Spearman	Criterios Urbano- Arquitectónicos	Coeficiente de correlación	1,000	,614**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	182	182
	Satisfacción Hotelera	Coeficiente de correlación	,614**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	182	182

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la Tabla N° 11, se evalúa la relación entre los criterios urbano-arquitectónicos y la satisfacción hotelera utilizando el coeficiente de correlación de Spearman. La correlación entre estos dos conjuntos de datos es significativa a un nivel del 0.01 (bilateral), lo que indica una fuerte asociación entre las variables. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.614, lo que sugiere una relación positiva alta y significativa, entre ambas variables de estudio. Esto implica que a medida que la percepción de los turistas sobre los aspectos urbano-arquitectónicos mejora, también lo hace su nivel de satisfacción con el hotel. Estos resultados son valiosos, ya que indican la importancia de considerar y mejorar los aspectos urbano-arquitectónicos para aumentar la satisfacción de los turistas en el ámbito hotelero. La significancia estadística respalda la idea de que la calidad del entorno urbano y arquitectónico influye parcialmente en la experiencia de los visitantes en los hoteles de la zona del balneario de Mejía.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación ha arrojado notables resultados que subrayan la importancia de los criterios urbano-arquitectónicos en la satisfacción de los turistas con la experiencia hotelera. En esta sección, se discutirán los resultados en relación con los objetivos planteados en la investigación.

En relación al Objetivo Específico 01, en cuanto a la caracterización de los criterios urbano-arquitectónicos del Hotel Sacsay, se destaca notablemente su accesibilidad hacia diferentes sitios locales y turísticos, como la playa y avenidas principales, tanto a pie como en carro, con el santuario nacional Lagunas de Mejía como el punto más lejano, pero de gran valor patrimonial (Tabla 1). Además, en la tabla 3, se puede visualizar que la Accesibilidad es el aspecto urbano más valorado por los turistas a la hora de escoger un alojamiento con un 24.73%, seguido de la ubicación estratégica (13.74%). Comparando con los antecedentes expertos en el campo, como Orhan (2023) manifiesta que la operatividad de los hoteles está condicionada por la ubicación y el entorno, así lo demuestra en su estudio donde halló que el 98.6% de los hoteles encuestados manifiestan mayores preferencias por la centralidad dada la proximidad a los servicios de la ciudad Yang et al. (2018), Cervero et al. (2017) y Peterson (2017), también concuerdan con que la Accesibilidad es uno de los aspectos más importantes en la planificación urbana de una Edificación y de una ciudad en general, este aspecto viene intrínsecamente de la mano con la inclusión urbana, en especial referente a los establecimientos hoteleros. Además, Diaz (2020) pone de manifiesto que en la sinergia de la planificación urbana e infraestructura turística son relevantes las vías de transporte, las rutas, servicios básicos óptimos que proporcionen una sensación de comodidad a los viajeros. Eustaquio (2018), a través de su estudio cualitativo de los criterios urbano arquitectónicos de dos casos internacionales, recalca la importancia de mejorar y sostener una imagen urbana para una integración urbana ante la percepción visual de los lugareños, así como sobre la sostenibilidad. Estos elementos, con sellos arquitectónicos distintivos del lugar, son cruciales para una experiencia enriquecedora.

En la tabla 3 también podemos evidenciar que el criterio arquitectónico más importante es la calidad del mobiliario, es decir, su conservación es algo

fundamental para el turista. Al respecto Zamudio (2013) nos integra estos aspectos primordiales hallados en la caracterización del establecimiento hotelero, resaltando que la calidad del mobiliario urbano, la iluminación, la señalética y la calidad en el transporte son fundamentales. Además, Mustapić & Vlahov (2015) manifiestan que el diseño arquitectónico ha sido preponderante para el turismo, especialmente en la industria hotelera, donde es un factor clave en el posicionamiento de los hoteles.

La excelencia de las vistas al entorno natural de sus instalaciones y la conservación del mobiliario es un punto a favor de las habitaciones del hotel exceptuando las habitaciones dobles-simples y destacándose la habitación matrimonial con terraza (tabla 2), aunque este no sea un criterio de importancia media a la hora de elegir un alojamiento por parte de los turistas (tabla 3). La iluminación natural y artificial, así como la ventilación natural también tuvieron buenas valoraciones, no obstante, se denotan problemas en cuanto a la funcionalidad, en términos de distribución de espacios en las habitaciones dobles simple y matrimonial simple (tabla 2). Al respecto en el estudio de Quijano (2021) se halló que el 76% de los usuarios manifiesta que las condiciones básicas de confort en los establecimientos hoteleros no son satisfactorias, asimismo tal porcentaje considerable destaca la importancia de abordar aspectos específicos, especialmente aquellos relacionados con la iluminación y ventilación, dada la prevalencia de lugares cerrados en las infraestructuras, además el mismo autor explica que la calidad percibida del entorno hotelero, incluye también aspectos como la orientación espacial y el mantenimiento constante del mobiliario público. Lopez (2020) hace hincapié en la importancia de la cobertura arbolada para el confort climático, y la estética, asimismo White et al. (2008) resalta la iluminación y ventilación natural como criterios del confort que se deben considerar al llevarse a cabo la construcción, todos aspectos impactan directamente en la experiencia del turista. La atención a estos detalles se presenta como un factor crucial para la satisfacción del cliente y, por ende, para la fidelización. Es necesario reconocer que la percepción del confort va más allá de la simple estética, incluyendo la funcionalidad y comodidad que los usuarios esperan en sus estancias

En el marco de la seguridad, el bajo puntaje en las habitaciones familiares sugiere la necesidad de medidas adicionales para garantizar un entorno seguro (tabla 2),

no obstante, este criterio es el cuarto más valorado representando el 11.54%. Guachamín (2015) respalda la importancia de la seguridad percibida en la experiencia del turista, ya que influye en su nivel de confort y satisfacción, en tal sentido, estrategias como una señalización efectiva y la implementación de medidas de seguridad pueden contribuir a mejorar esta percepción.

Un aspecto relevante, a notar es que, si bien los turistas valoran poco el tema de la sostenibilidad a la hora de elegir un alojamiento (2.75%), igualmente por principios, se debe incorporar este aspecto urbano arquitectónico en el diseño del establecimiento, además que es una tendencia de gran envergadura en crecimiento y fundamentada en la conducta amigable con el medio ambiente. Al respecto Gutierrez (2018) apoya esta idea, manifestando que estos cambios deben perseguir la eficiencia, trascendencia y racionalidad de recursos. Diversos autores apoyan esta tendencia hacia la sostenibilidad (Kadaei et al., 2021; Dos Santos et al., 2020, Smirnova & Zaikin, 2019; Yang & Cai, 2016), algunos hacen hincapié en hacer frente a los desafíos del cambio climático (Font, 2018).

En general los turistas valoran ampliamente los aspectos urbanos y arquitectónicos hallados en el hotel Sacsay, con un nivel óptimo del 30.77% y que se puede mejorar, si sabemos identificar e implementar los cambios cruciales. Cabe resaltar que la calidad del mobiliario, es un criterio altamente valorado por los turistas. Al respecto Ali et al. (2017) relaciona los aspectos tangibles con la calidad funcional en el servicio hotelero con un coeficiente de 0.877, lo que repercute en la satisfacción del cliente, además el mismo estudio resalta la importancia del mantenimiento del mobiliario público en la percepción positiva general del entorno. La conservación adecuada del mobiliario contribuye al confort y a una experiencia positiva para los visitantes. Y esto puede mejorarse a partir de una mejor gestión, como sucedió en el estudio cualitativo de Rosas (2019) que identificó niveles preocupantes de insatisfacción en cuanto a recursos e infraestructura en áreas de servicio (hoteleros, restaurantes, deportes de aventura, etc.) en Lunahuaná, producto de una gestión deficiente.

En cuanto al objetivo 02, se pudo determinar de manera general los niveles de satisfacción hotelera, y de sus dimensiones la calidad del servicio, el nivel de confort y la fidelización del cliente. Los resultados revelan niveles positivos y altos de

satisfacción, con porcentajes del 61.54%, 69.23%, 82.97% y 51.10%, respectivamente, en cada una de estas dimensiones. Estas cifras pintan un cuadro adecuado, indicando que los usuarios no solo están satisfechos con la experiencia hotelera, sino que también están cultivando un sentimiento arraigado de lealtad hacia el establecimiento, aunque esa es la dimensión en donde se tienen resultados menos satisfactorios. En esta misma línea.

En cuanto a la satisfacción en general, nuestros resultados si bien indican altos índices, en la dimensión del confort es donde se tiene mayor satisfacción. Al respecto, en el estudio de Izquierdo et al. (2018) también se hallaron altos niveles de satisfacción sobre todo en cuanto a la seguridad y satisfacción de sus instalaciones del servicio hotelero en la provincia de Oro. Esta dimensión también está en relación con la parte estética del hotel (confort visual), por ello, algunos autores resaltan que los hoteles con alta valoración estética tienen una mayor capacidad para satisfacer las dimensiones de confiabilidad, seguridad y elementos tangibles, criterios del modelo SERQUAL (Kirillova & Chan, 2018). En contraste, en la investigación de Loo et al. (2020) se identificaron ciertas debilidades en la calidad de su servicio hotelero, donde los problemas en la rapidez de la solución de problemas y servicios fueron los más resaltantes, además consideró tener una mejor base de datos para agilizar el registro. La calidad del entorno urbano, así como de aspectos arquitectónicos, según estos estudios, emerge como un factor determinante en la experiencia del turista, lo que respalda y contextualiza los altos niveles de satisfacción hallados en nuestro análisis.

En la dimensión de la fidelización, se identificó la necesidad de tomar decisiones para mejorar, ya que el 25.82% de los participantes manifestaron indiferencia. Este descubrimiento resulta especialmente significativo y guarda similitud con los resultados obtenidos en la investigación de Izquierdo et al. (2018), donde se observó que el 21.81% de los encuestados, al evaluar la probabilidad de recomendar los servicios hoteleros en una escala del 1 al 4, calificaron esta posibilidad como “normal”, escala equivalente a “me es indiferente” en nuestro estudio. Además, Sandoval & Viviana (2021) en su estudio obtuvieron altos niveles en los elementos tangibles (infraestructura del hotel y su apariencia), niveles medios en la interacción personal (profesionalidad, cortesía, empatía) y niveles

medios de la personalización del cliente (oferta del producto ofrecido, servicio prestado), hallando así, que la calidad de servicio se relacionaba significativamente con la Fidelización, con un Coeficiente de Pearson de 0.710. Asimismo, en el estudio de Álvarez (2013) se halló que las instalaciones son el factor que más impacta en la fidelización, con un 28% de participantes respaldando esta afirmación. En suma, a las investigaciones anteriores, diversos estudios han mostrado relaciones positivas muy altas y significantes entre aspectos como la publicidad o marketing y la fidelización, por ejemplo, Perfecto (2023) halló un coeficiente de correlación de 0.922 y Sandoval (2017) halló un coeficiente de correlación de 0.791, por lo que puede ser un factor adicional a considerar.

Asimismo, en el proceso de mejoramiento de la satisfacción, también se tiene que hace hincapié en el criterio de la innovación, como uno de los criterios que menos importancia halló en el objetivo 1, pero que puede incidir en la mejora directa de la fidelización, ya que pequeños cambios, pueden hacer grandes diferencias. En un panorama poco favorable, el estudio multicasos de Defelipe et al. (2013) halló que la innovación en el sector hotelero es limitada, dada la poca inversión en su investigación y desarrollo, y que la clave radica en la innovación del talento humano, junto con las mejoras de diseño interno que se puedan realizar. En una perspectiva mayor, Amoah et al. (2016), destacan que factores como el entretenimiento, la atmósfera, la eficiencia, el valor económico y la excelencia constituyen experiencias de gran valor para los huéspedes. En concordancia, el análisis llevado a cabo en la investigación Hussein & Hapsari (2021) revela que la calidad experiencial, en relación con el patrimonio y su interacción, influye en las intenciones de comportamiento y la satisfacción del huésped, así como en la imagen percibida del hotel. No obstante, la investigación de Cueva (2016) subraya que, si bien estudios previos han confirmado la primacía de los aspectos tangibles en la valoración hotelera, no se pueden pasar por alto las dimensiones intangibles. Factores como la empatía, la amabilidad y la capacidad de respuesta ante problemas se revelan como elementos trascendentales cuando están presentes, así como cuando están ausentes (Sardón, 2021, Vidrio et al., 2020). Este matiz destaca la complejidad inherente a la experiencia del cliente en el sector hotelero, donde tanto los



elementos tangibles como los intangibles desempeñan roles cruciales en la formación de la satisfacción y lealtad del turista.

En cuanto al objetivo 03, se logró determinar a través de la estadística inferencial la relación entre los criterios urbanos-arquitectónicos y la satisfacción de los turistas mediante el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados indican una correlación alta y significativa entre nuestras variables de estudio, obteniéndose un coeficiente de 0.614. Cabe destacar que, al entre las dimensiones de la primera variable, se encontró que la dimensión Criterios arquitectónicos tienen un coeficiente mayor (0.609), a comparación de la dimensión criterios urbanos (0.476). Este hallazgo coincide con los resultados hallados por Ali et al. (2017) quienes hallaron una relación de significancia entre la calidad funcional de los hoteles con la satisfacción de los huéspedes con un coeficiente relacional de 0.597. Asimismo, Morales (2023) encontraron un asociación positiva y significativa con un coeficiente de correlación de 0.787, entre la calidad arquitectónica y de servicio y los niveles reportados de satisfacción de cliente, inclusive en su modelo predictivo se explica el 61,6% de varianza en los resultados. Un aspecto parcial a considerar también puede ser la edad y el género, ya que según la investigación de Bogicevic et al. (2018) estos factores moderan significativamente la relación entre la satisfacción hotelera y la estética de las habitaciones. En última instancia, destacamos la importancia de mejorar la calidad arquitectónica como un catalizador para acelerar la reactivación económica. En este sentido, el estudio de Zambrano & Palma (2022) respalda esta noción al revelar una relación significativa entre ambas variables, expresada mediante un coeficiente rho de Spearman de 0.664. Este hallazgo resalta la relevancia de las inversiones y mejoras en la infraestructura hotelera como un motor clave para la revitalización económica.

## VI. CONCLUSIONES

1. En base al primer objetivo, se identificaron como aspectos urbanos primordiales para los turistas, a la accesibilidad desde las vías públicas y a la ubicación estratégica. La calidad del mobiliario emerge como el aspecto arquitectónico más valorado, asimismo, la distribución de espacios, la estética y la calidad de la infraestructura también son relevantes, especialmente en decisiones conjuntas. La caracterización arquitectónica, mediante un enfoque observacional, pudo evidenciar ciertas limitaciones en la accesibilidad interna de algunas habitaciones, subrayando la necesidad de mejoras en el diseño, la funcionalidad y la seguridad de los ambientes. Estas limitaciones internas presentan una oportunidad para enriquecer la experiencia del turista a través de intervenciones arquitectónicas que garanticen la accesibilidad y la fluidez en la circulación interna, mejorando así la calidad global de la estancia.
2. En base al segundo objetivo, el análisis descriptivo del nivel de satisfacción reveló que, en términos generales, la mayoría de los turistas encuentran de manera positiva su experiencia en el establecimiento hotelero. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora en la dimensión de la fidelización, donde algunos turistas mostraron indiferencia, sobre todo del género masculino. En definitiva, los aspectos a mejorar tienen que ver en el aspecto tangible con la infraestructura, y en el aspecto intangible con la experiencia personalizada ofrecida al cliente, empezando por un acercamiento de la arquitectura visual en la oferta online.
3. En base al tercer objetivo, se concluye que los criterios urbano-arquitectónicos son relevantes para la satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas, ya que se relacionan de manera significativa. Se reflexiona y se resalta, ante los resultados hallados, que si bien, los criterios urbanos predominan en los turistas para elegir un establecimiento de alojamiento, los criterios arquitectónicos predominan en cuanto hay mayor relación directa con la satisfacción hotelera, por ello se realza la importancia de mejorar los aspectos arquitectónicos, ya que son los que más relación tienen con la satisfacción, por lo que podrían influir más sobre la experiencia del huésped.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Con base en los hallazgos del estudio, se sugiere la mejora de varios aspectos arquitectónicos para elevar la calidad del hotel. Se enfatiza la importancia de la comodidad del mobiliario, la seguridad a través de una adecuada señalización, y un diseño estético que refleje la cultura local, proporcionando así un mayor valor percibido. En caso de considerar la expansión o construcción de una nueva sucursal, se recomienda tener en cuenta los aspectos urbanos que más prefieren los turistas, como la accesibilidad a diversos lugares, no necesariamente a los ambientes naturales, pero que naturalmente si ofrezcan confort en cuanto a la iluminación y ventilación natural.

Como propuesta para mejorar la habitación en cuanto al mobiliario reemplazar las camas actuales por camas con tarima, y con un colchón que cumplan las especificaciones de la imagen siguiente, esto con el fin de mejorar el descanso del turista mediante con mobiliario el cual sus especificaciones tengan materiales adecuados para mayor confort y esto mejore en su satisfacción mediante su estancia.



*Imagen: Paraíso*

Para el piso de la habitación se recomienda emplear el porcelanato Stone Ivory, con las especificaciones mostradas en la imagen, con el fin de dar mayor calidez por medio de su color y textura, a un espacio de relajación que son las habitaciones.



- Porcelanato STONE IVORY
- Acabado antideslizante
- Tipo de acabado en relieve
- Resistente a cambios de T°
- Resistente al agua
- Resistencia a Tráfico media o alta

*Imagen: Cerámicos San Lorenzo*

Para los muebles empotrados, armarios y estantes se utilizará una Melamina RH (Hidroresistente) Synchro PANELA, los cuales se presentarán sin cantear, debido a que los lados quedarán ocultos a la vista después de su instalación, y contará con las especificaciones de la siguiente imagen.

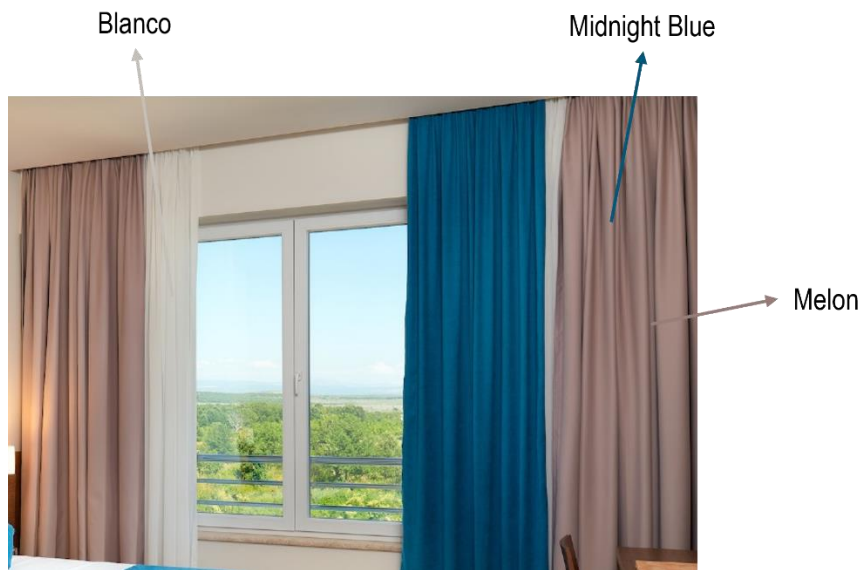
Melamina RH  
(Hidroresistente)



- ✓ Tablero melamina 18mm de alta calidad.
- ✓ Duro y resistente al desgaste superficial.
- ✓ Cuenta con protección antimicrobiana, que disminuye en un 99.9% la presencia de bacterias y moho.
- ✓ Ideal para la fabricación de muebles.

*Imagen: Pelikano*

Se emplearán cortinas en 3 distintos tonos de colores con el fin de contrastar con los colores de los mobiliarios y pisos y brindar un ambiente relajante para el usuario, siguiendo los colores de la siguiente imagen.



Se mantendrá el color blanco satinado para las paredes y cielo rasos de la habitación correspondiente, ya que nos ayudaran a generar mayor amplitud a la habitación, y el mobiliario junto a las tonalidades en el piso ayudaran a mejorar la percepción de la misma.



*Imagen: CPP*

La siguiente imagen se realizó como un modelo de propuesta para las habitaciones o establecimientos hoteleros que se puedan llegar a construir más adelante, teniendo en cuenta las especificaciones antes mencionadas.



Para la parte de mejorar la señalización se planteó puntos en de colocación de estas señales en las zonas comunes, para que sean apreciables a la vista del turista, conozcan los puntos seguros y sientan se sientan protegidos en el lugar que se encuentran hospedados. Como lo planteado a continuación.

ANTES
DESPUÉS

SEÑALÉTICA - NORMA NTP 309-910-1      EVALUACIÓN - NORMA NFPA 101

**LEYENDA - SEÑALÉTICA**

SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN	ALTURA	SÍMBOLO	DESCRIPCIÓN	ALTURA
	ZONA DE SEGURIDAD	1.50		LUGAR DE EMERGENCIA	2.20
	PAJDA	1.80		RIESGO ELÉCTRICO	1.80
	SAIDA DE PEATONES	1.80		EXTINTOR (Cualquier número)	1.80
	PUESTA A TIERRA	EN PISO		PRIMEROS AUXILIOS	1.80
	SEÑAL MOTO	1.80		ZONA DE PELIGRO	EN PISO

2. Para fortalecer la fidelización, se propone no solo la mejora de aspectos arquitectónicos identificados como significativos, sino también la integración de tecnología para un acercamiento más personalizado, esto implicaría llevar a una renovación de la página web del hotel. Asimismo, se sugiere optimizar la eficiencia en la resolución de problemas, tanto en las habitaciones como en la recepción (check-in) y el servicio de restaurante. Esto puede lograrse mediante una mayor capacidad tecnológica de comunicación entre los trabajadores del hotel mediante radios inalámbricas. Todos estos aspectos garantizarían una retención más sólida de clientes a largo plazo.



Imagen: Las habitaciones no cuentan con servicio de telefonía con línea directa a recepción lo que dificulta la rápida atención y resolución de problemas de los usuarios.

Dado al tamaño de la habitación y el actual mobiliario recomendamos el siguiente modelo de teléfono.





## Teléfono hotelero análogo petite.

La instalación de estos equipos en cada habitación facilitará la resolución de problemas que los usuarios puedan presentar en sus habitaciones sin la necesidad de salir de ellas hasta recepción para poder reportarlas o realizar algún pedido a restaurante como actualmente lo hacen.

## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

**vtech**<sup>®</sup>

Hospitality Division

When space is at a premium, our analog corded Petite Phone<sup>®</sup> is a perfect fit. Smaller than the standard-size guest room phone, it settles in discreetly. Despite its compact size, it's full of features that accommodate the most demanding guests.

Contemporary Analog Corded Petite Phone | 1-Line A2211 | 2-Line A2221

### Key Features

- Antibacterial plastic tested to inhibit 99.9% of bacteria growth
- Glossy silver or matte finish resists fingerprint smudges and scratches
- Line-powered; batteries not required for operation
- Compact size; perfect for guest rooms with limited space
- Five feature keys that may be removed entirely for greater control over features offered to guests

### Phone Features

- Sturdy, solid construction ensures phone stays in place on the desk or nightstand
- Environmentally friendly RoHS program reduces the use of hazardous substances including lead, mercury and cadmium
- Large, bright visual message waiting indicator alerts guests of new messages. Compatible with all major PBXs
- Fully customizable faceplate for hotel brand and dialing instructions
- 0, 3, 5 or 10 customizable speed dials put the hotel's services and amenities at the guest's fingertips
- Flash, Hold, Mute and Conference\*
- 1 or 2 lines with line key indication\*
- Automatic line selection\*
- Base keypad
- Desk- or wall-mountable
- Multi-step volume control for ring tones and handset
- Selectable ring tones
- RJ11 dataport
- 5-year limited warranty
- 2-line model only



Silver and Black  
(0 Speed Dials)



Matte Black



Silver and Pearl



page 1/2 Petite Phone<sup>®</sup> is a registered trademark of VTech Communications, Inc.

VHP-20160920

vtechhotphones.com North America toll free (888) 714-7385 support@vtechhotphones.com © 2016 VTech Telecommunications Ltd. All rights reserved.



Contemporary Analog Corded Petite Phone | 1-Line A2211 | 2-Line A2221

Specifications

Colors: Silver and Black, Matte Black, Silver and Pearl  
 Power Source: Line-powered  
 Message Waiting Signal Type: High voltage, Low voltage  
 Flash: Programmable timing (100/300/600ms)  
 Humidity: 65% ± 20%  
 Temperature: 29° C ± 10° C

**Certifications:**  
 - HAC  
 - FCC Part 15 Class B  
 - FCC Part 68  
 - IC  
 - CE  
 - ETL  
 - RoHS

**Cords:**  
 - 12-foot standard coiled handset cord  
 - 20-foot standard telephone line cord with RJ11 connectors

Dimensions

Master Carton Measurements: 14.7 in. x 14.6 in. x 8.9 in., 22.3 lbs, 12 per carton  
 Phone Measurements: 3.6 in. x 8.5 in. x 2.4 in., 1.5 lbs



Silver and Black (0 Speed Dial)



Matte Black



Silver and Pearl

Contemporary Analog Corded Petite Phone | 1-Line A2211 | 2-Line A2221

Product Part Numbers

	Silver and Black	Matte Black	Silver and Pearl
• Model No. A2211: 1-Line Corded Petite Non-Speakephone, 10 Speed Dial Keys	80-H0A7-00-000-10	80-H0A7-13-000-10	80-H0A7-08-000-10
• Model No. A2211: 1-Line Corded Petite Non-Speakephone, 5 Speed Dial Keys	80-H0A7-00-000-5	80-H0A7-13-000-5	80-H0A7-08-000-5
• Model No. A2211: 1-Line Corded Petite Non-Speakephone, 3 Speed Dial Keys	80-H0A7-00-000-3	80-H0A7-13-000-3	80-H0A7-08-000-3
• Model No. A2211: 1-Line Corded Petite Non-Speakephone, Custom Speed Dial Keys	80-H0A7-00-000-CC	80-H0A7-13-000-CC	80-H0A7-08-000-CC
• Model No. A2221: 2-Line Corded Petite Non-Speakephone, 10 Speed Dial Keys	80-H0A8-00-000-10	80-H0A8-13-000-10	80-H0A8-08-000-10
• Model No. A2221: 2-Line Corded Petite Non-Speakephone, 5 Speed Dial Keys	80-H0A8-00-000-5	80-H0A8-13-000-5	80-H0A8-08-000-5
• Model No. A2221: 2-Line Corded Petite Non-Speakephone, 3 Speed Dial Keys	80-H0A8-00-000-3	80-H0A8-13-000-3	80-H0A8-08-000-3
• Model No. A2221: 2-Line Corded Petite Non-Speakephone, Custom Speed Dial Keys	80-H0A8-00-000-CC	80-H0A8-13-000-CC	80-H0A8-08-000-CC



Silver and Black (0 Speed Dial)



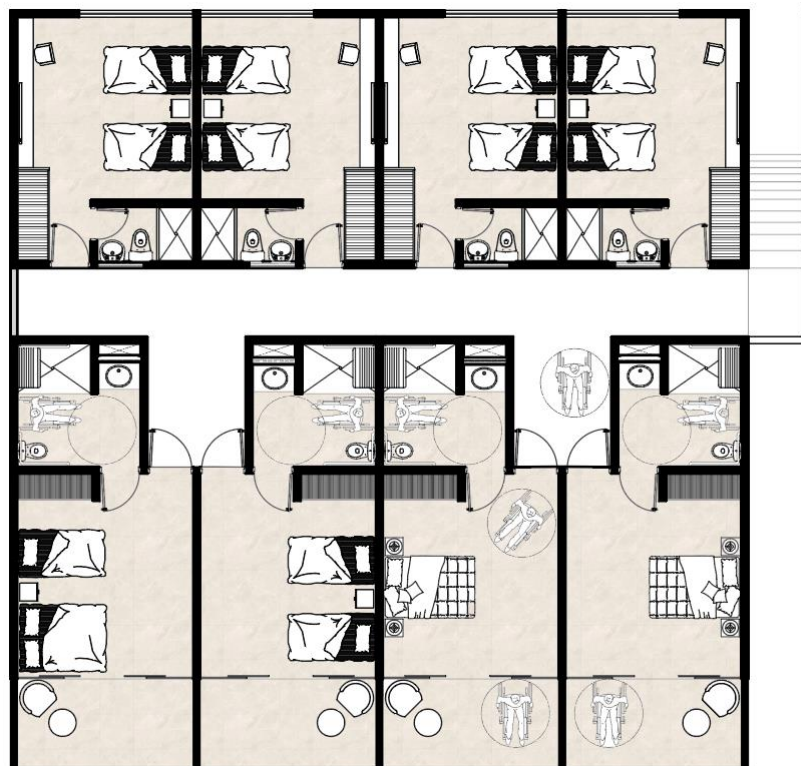
Matte Black



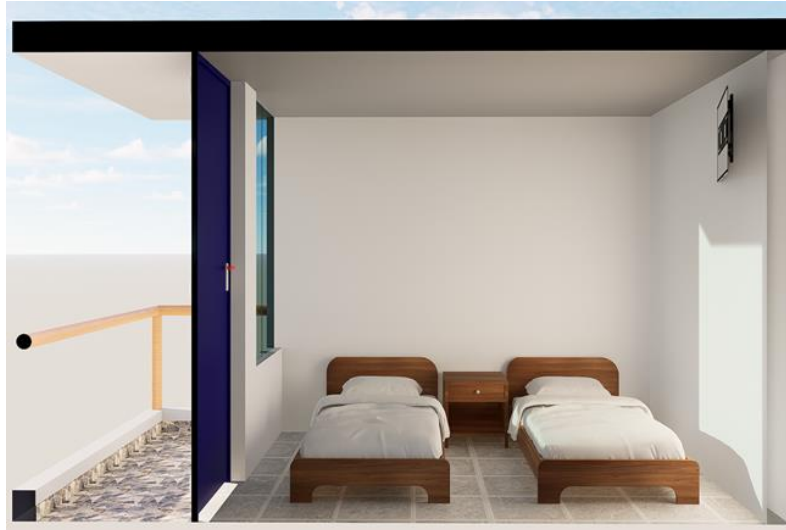
Silver and Pearl

3. La toma de decisiones estratégicas debería centrarse en el mejoramiento de la parte arquitectónica, dado su impacto significativo en la satisfacción hotelera, especialmente en la dimensión de fidelización, que ha demostrado ser la más susceptible a mejoras según los resultados obtenidos. Es esencial abordar mejoras en los tipos de habitaciones, además de propuestas de nuevos modelos en estas, para así aumentar los niveles de satisfacción y contemos con una aceptación positiva.

Para el establecimiento se recomienda tener en cuenta la siguiente distribución la cual se realizó con el fin de determinar espacios con mayor circulación interna para satisfacer las necesidades de las personas y además de seguir las indicaciones de la primera recomendación en cuando a los criterios arquitectónicos elegidos para estos espacios, dejando de propuestas estás vistas en 2D y 3D las cuales se aprecia mejor.



Con esto buscamos mejor distribución de los interiores de las habitaciones, generando ambientes más amplios y con mejor mobiliario para el confort y esto ayude a mejorar la satisfacción hotelera.



Antes



Después

Imagen 3D podemos apreciar el antes de la habitación dobles e cual obtenía menos confort en usuarios y a continuación la propuesta de mejora, reduciendo a una sola cama, pero con mejor espacio para circular y mejores muebles y acabados, donde se aprecia la cama con tarima, adicional a ello inclusión de cortinas y los acabados de pisos, paredes y techos mencionados en la primera recomendación.



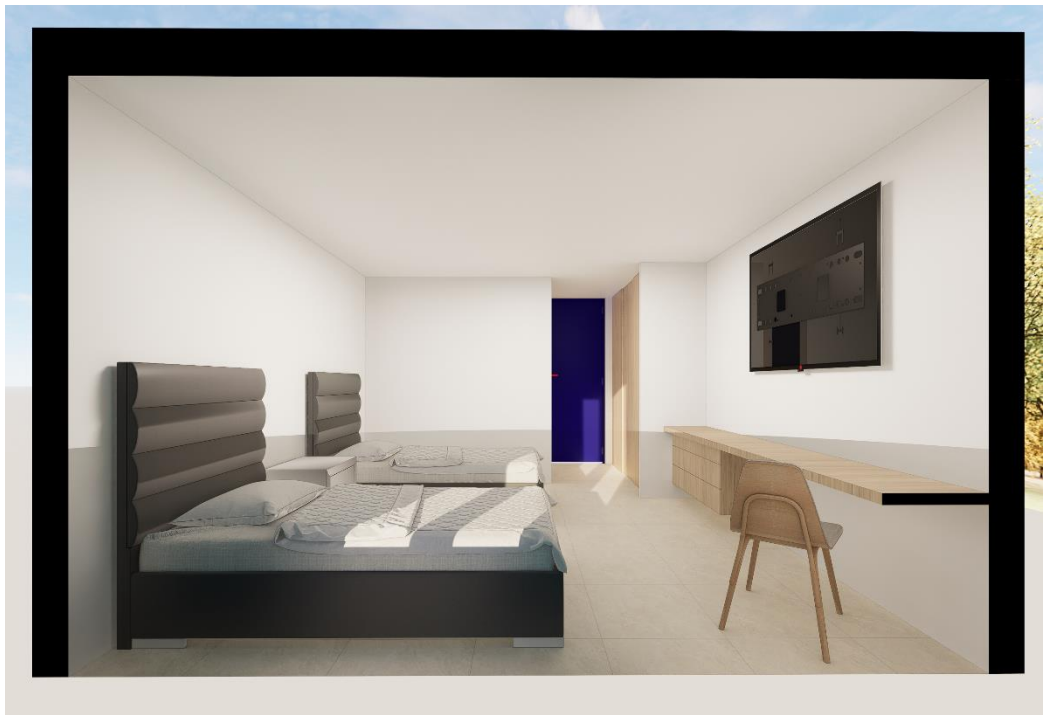
Para finalizar con una imagen superior donde se aprecie mejor la distribución en un ambiente con cama de plaza y media con un SS.HH. adecuado para invitar al espectador a una mejor vivencia en el establecimiento.



La imagen anterior es un corte isométrico donde se puede apreciar la gama de materiales antes mencionado como especificaciones, las amplias circulaciones que favorecerán incluso a las personas de movilidad reducida, lo cual invitará a que el turista tenga un nivel mayor de satisfacción.



Desarrollo de propuesta desde otra perspectiva



Corte isométrico de la propuesta.



## REFERENCIAS

1. Alcaide, S. (2011). Arquitectura cristiana balear en la antigüedad tardía (siglos VX dC). <http://hdl.handle.net/10803/32933>
2. Ali, F., Hussain, K., Konar, R., & Jeon, H. M. (2017). The effect of technical and functional quality on guests' perceived hotel service quality and satisfaction: A SEM-PLS analysis. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 18(3), 354-378. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2016.1230037>
3. Álvarez, V. (2013). La Calidad de Servicio y su incidencia en la Fidelización del Cliente en el Hotel Emperador en la ciudad de Ambato (Bachelor's thesis). <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/6092>
4. AmericaEconomía (5 de junio de 2023). Turismo en Perú representará el 2,5% del PIB este año. <https://www.americaeconomia.com/economia-y-mercados-negocios-e-industrias/turismo-en-peru-representara-el-25-del-pib-este-ano#:~:text=Al%20respecto%2C%20la%20actividad%20tur%C3%ADstica,1%2C%20millones%20de%20empleos>
5. Amoah, F., Radder, L., & van Eyk, M. (2016). Perceived experience value, satisfaction and behavioural intentions: A guesthouse experience. *African Journal of Economic and Management Studies*, 7(3), 419-433. <https://doi.org/10.1108/AJEMS-10-2015-0121>
6. Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*, 1, 66-78.
7. Bogicevic, V., Bujisic, M., Cobanoglu, C., & Feinstein, A. H. (2018). Gender and age preferences of hotel room design. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(2), 874-899. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2016-0450>
8. Cervero, R., Guerra, E., & Al, S. (2017). *Beyond mobility: Planning cities for people and places*. Island Press.
9. Cetin, G., & Walls, A. (2016). Understanding the customer experiences from the perspective of guests and hotel managers: Empirical findings from luxury hotels in Istanbul, Turkey. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 25(4), 395-424. <https://doi.org/10.1080/19368623.2015.1034395>
10. Chen, C., & Chen, F. (2010). Experience quality, perceived value, satisfaction

- and behavioral intentions for heritage tourists. *Tourism management*, 31(1), 29-35. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.02.008>
11. ComexPerú (6 de agosto de 2021). Alojamiento y restaurantes, transporte y manufactura, entre los sectores con mayor urgencia de reactivación económica. <https://www.comexperu.org.pe/en/articulo/alojamiento-y-restaurantes-transporte-y-manufactura-entre-los-sectores-con-mayor-urgencia-de-reactivacion-economica>
  12. Cueva, V. (2016). Evaluación de la calidad percibida por los clientes del Hotel Los Portales a través del análisis de sus expectativas y percepciones. <https://hdl.handle.net/11042/2274>
  13. Defelipe, M. R., Serpa Ávila, I. F., Castiblanco, S., & Cardona Acevedo, M. (2013). EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE INNOVACIÓN Y SUS IMPLICACIONES EN EL SECTOR HOTELERO: REVISIÓN DE LA LITERATURA. *Suma de Negocios*, 4(2), 21-38. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=609966989003>
  14. Diaz, A. (2020). Infraestructura, el pilar del turismo. <https://realestatemarket.com.mx/articulos/infraestructura-y-construccion/27575-infraestructura-el-pilar-del-turismo>
  15. Dos Santos, R. A., Méxas, M. P., Meirino, M. J., Sampaio, M. C., & Costa, H. G. (2020). Criteria for assessing a sustainable hotel business. *Journal of Cleaner Production*, 262, 121347. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.121347>
  16. Dos Santos, R. A., Méxas, M. P., Meirino, M. J., Sampaio, M. C., & Costa, H. G. (2020). Criteria for assessing a sustainable hotel business. *Journal of Cleaner Production*, 262, 121347. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.121347>
  17. Eustaquio, M. (2018). Criterios Urbano-Arquitectónicos para la Intervención de Espacios Públicos Degradados en Ciudades Puerto Caso: Malecon Simón Bolívar–Puerto Madero. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27241>
  18. Font, J. G. (2018). Ciudades adaptativas y resilientes ante el cambio climático. Estrategias locales para contribuir a la sostenibilidad urbana. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 52, 102-158.

- <http://agora.edu.es/descarga/articulo/6759308.pdf>.
19. Font, X., & McCabe, S. (2017). Sustainability and marketing in tourism: Its contexts, paradoxes, approaches, challenges and potential. *Journal of Sustainable Tourism*, 25(7), 869–883. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1301721>
  20. Guachamín, T. (2015). Manual de procedimientos para la seguridad hotelera de los clientes y sus pertenencias en el hotel boutique la circaciana quito (Doctoral dissertation, UNIBE). <http://repositorio.unibe.edu.ec/xmlui/handle/123456789/178>
  21. Gutiérrez, J. (2018). Planeación urbana: crítica y tendencias emergentes desde el campo de la teoría. La experiencia planificadora en el Estado de México. Ediciones y Gráficos Eón, SA de CV. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/110582>
  22. He, B. J., Ding, L., & Prasad, D. (2020). Relationships among local-scale urban morphology, urban ventilation, urban heat island and outdoor thermal comfort under sea breeze influence. *Sustainable Cities and Society*, 60, 102289. <https://doi.org/10.1016/j.scs.2020.102289>
  23. Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. España: McGraw-Hill Education.
  24. Horeca (19 de febrero de 2022). Sector hotelero incrementa inversiones en Perú con 6 mega proyectos para este 2022. <https://www.horeca.pe/noticia/sector-hotelero-incrementa-inversiones-en-per%C3%BA-con-6-mega-proyectos-para-este-2022>
  25. Hussein, A., & Hapsari, R. (2021). Heritage experiential quality and behavioural intention: lessons from Indonesian heritage hotel consumers. *Journal of Heritage Tourism*, 16(3), 317-336. <https://doi.org/10.1080/1743873X.2020.1792474>
  26. Infobae (4 de Junio de 2022). Sector alojamiento y restaurantes creció 49,36% entre enero a marzo del 2022. <https://www.infobae.com/america/peru/2022/06/04/sector-alojamiento-y-restaurantes-crecio-4936-entre-enero-a-marzo-del-2022/>
  27. Instituto distrital de Turismo (2020). Infraestructura. *Real State* (131), p. 114-134. <https://www.idt.gov.co/es/infraestructura-turistica>



28. Izquierdo, M., Lazo, M., & Andrade, M. (2018). La calidad hotelera mediante la escala Servqual en hoteles de la provincia de El Oro, Ecuador. *Universidad Y Sociedad*, 10(2), 323-327. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/871>
29. Kadaei, S., Shayesteh, S., Majidi, M., Asaee, Q., & Mehr, H. (2021). Hotel construction management considering sustainability architecture and environmental issues. *Shock and Vibration*, 2021, 1-13. <https://doi.org/10.1155/2021/6363571>
30. Kirillova, K., & Chan, J. (2018). "What is beautiful we book": hotel visual appeal and expected service quality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(3), 1788-1807. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-07-2017-0408>
31. Lerma, H. (2016). *Metodología de la investigación – 5ta edición: Propuesta, anteproyecto y proyecto*. Colombia: Ecoe Ediciones.
32. Loor, A., Zambrano, A., Peña, I., & Ponce, J. (2020). Medición de la calidad de servicios hoteleros de Manta, Ecuador a través del modelo HOTELQUAL. *ECA Sinergia*, 11(2), 155-165. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588563773011>
33. López, E. (2020). *Estrategias urbano arquitectónicas para recuperar la imagen urbana de la calle San Pedro en la ciudad de Chepén*, 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46598>
34. Luján, M., Ortiz, A., Caballero, C., & Ovando, C. (2019). Factores determinantes de la competitividad en hoteles boutique. *El periplo sustentable*, (36), 100-133. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-90362019000100100](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362019000100100)
35. Macías, R. (2005). *Introducción a la Arquitectura. Análisis teórico*. México: Trillas.
36. Morales, J. (2023). Incidencia de la calidad en el servicio en la satisfacción del cliente del sector hotelero de Mazatlán, Sinaloa, México. [http://repositorio.uas.edu.mx/jspui/handle/DGB\\_UAS/431](http://repositorio.uas.edu.mx/jspui/handle/DGB_UAS/431)
37. Moreira, A. J. L., Barcia, A. V. Z., Vélez, I. V. P., & Andrade, J. E. P. (2020). Medición de la calidad de servicios hoteleros de Manta, Ecuador a través del

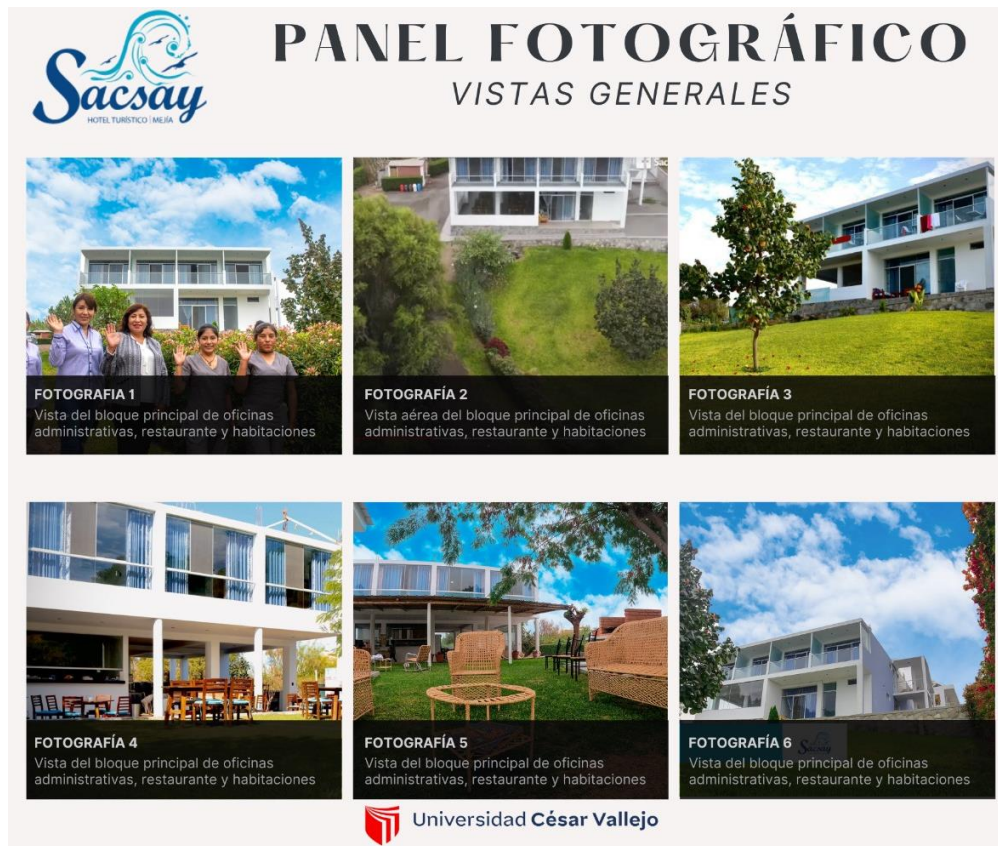
- modelo HOTELQUAL. *ECA Sinergia*, 11(2), 155-165.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588563773011>
38. Moreno, M., & Moreno, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 111-131.  
<https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/>
39. Mur, M., & Sanagustín, M. (2021). El turismo desde una perspectiva sostenible y el riesgo de la COVID-19: Impactos, análisis y posibles intervenciones (Vol. 4). Ediciones Akal.
40. Mustapić, M., & Vlahov, A. (2015). Importance of design in architecture for positioning hotels on tourism market. *Acta turistica*, 27(2).  
<https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20163046099>
41. Newman, P., Matan, A., & McIntosh, J. (2015). 22 URBAN TRANSPORT AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT. *Routledge International Handbook of Sustainable Development*.
42. Oke, A., Aigbavboa, C., Khangale, T. (2018). Effect of Skills Shortage on Sustainable Construction. In: Charytonowicz, J. (eds) *Advances in Human Factors, Sustainable Urban Planning and Infrastructure. AHFE 2017. Advances in Intelligent Systems and Computing*, vol 600. Springer, Cham.  
[https://doi.org/10.1007/978-3-319-60450-3\\_29](https://doi.org/10.1007/978-3-319-60450-3_29)
43. Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas (UNWTO) (2020). *MARCOS FAVORECEDORES DE LA INVERSIÓN EN TURISMO – CLAVES Y RETOS – REFORMULAR LA INVERSIÓN EN TURISMO*.  
<https://www.unwto.org/es/inversion/guias-de-inversion-turistica-sa1>
44. Orhan, E. (2023). Locational attributes of the lodging industry: An empirical study on urban hotels in Ankara, Turkey. *Land Use Policy*, 125, 106504.  
<https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2022.106504>
45. Othman, H., & Alshboul, A. (2020). The role of urban morphology on outdoor thermal comfort: The case of Al-Sharq City–Az Zarqa. *Urban Climate*, 34, 100706. <https://doi.org/10.1016/j.uclim.2020.100706>
46. Perfecto, K. (2023). Publicidad y fidelización en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, 2022.  
<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5739>

47. Peterson, A. (2017). Exporting strategies for urban livability: Examining Copenhagen, Denmark as a model city for quality of life generated through urban design. <https://digitalrepository.trincoll.edu/theses/668>
48. Quijano, G. (2021). Criterios de confort ambiental para un hotel 3 estrellas en la ciudad de Yautan. Ancash 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68810>
49. Rocha, C. (2017). Marketing relacional y fidelización de los clientes del hotel San Marino Tarapoto, 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30946>
50. Rosales, M., Rincón, F., & Millán, L. (2016). Relación entre Arquitectura-Ambiente y los principios de la Sustentabilidad. *Multiciencias*, 16(3), 259-266. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90453464004>
51. Rosas, J. (2019). Gestión del producto turístico y su impacto en la satisfacción de los turistas y excursionistas: Lunahuaná, 2018. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/2921>
52. Ruiz, G. (2020). Ciudades latinoamericanas entre mediados del siglo XIX y principios del XX: del Higienismo al Urbanismo. *Arquitectura y Urbanismo*, 41(2), 31-45. <https://www.redalyc.org/journal/3768/376864178004/html/>
53. Sánchez, I., & Morín, J. (2014). Los paisajes urbanos de la Antigüedad tardía en Hispania. *Espacio, tiempo y forma. Serie I, Prehistoria y arqueología*, 97-128. <http://e-spacio.uned.es/fez/view/bibliuned:ETFSerial-2014-7020>
54. Sardón, P. (2021). La fidelización en el sector hotelero. El caso de InterContinental Malta. <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/48459/TFG-N.%201644.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
55. Sandoval, V., & Viviana, T. (2021). La calidad de servicio y la fidelización del cliente en el hotel Internacional-Tingo María-2018. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2659>
56. Shoal, N. (2018). Urban planning and tourism in European cities. *Tourism Geographies*, 20(3), 371-376. <https://doi.org/10.1080/14616688.2018.1457078>
57. Smirnova, E., & Zaikin, V. (2019). Problem of urban planning for sustainable development. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 91). EDP Sciences.

- <https://doi.org/10.1051/e3sconf/20199105030>
58. Structuralia (19 de septiembre de 2022). Tipos de arquitectura según su evolución histórica. <https://blog.structuralia.com/tipos-arquitectura-segun-evolucion>
59. Vidrio, S., Rebolledo, A., & Galindo, S. (2020). Calidad del servicio hotelero, lealtad e intención de compra. *Investigación administrativa*, 49(125). <https://doi.org/10.35426/iav49n125.02>
60. White, D., Virden, R., & Van, C. (2008). Effects of place identity, place dependence, and experience-use history on perceptions of recreation impacts in a natural setting. *Environmental management*, 42, 647-657. <https://doi.org/10.1007/s00267-008-9143-1>
61. Yang, Y., Mao, Z., & Tang, J. (2018). Understanding guest satisfaction with urban hotel location. *Journal of Travel Research*, 57(2), 243-259. <https://doi.org/10.1177/0047287517691153>
62. Yang, Z., & Cai, J. (2016). Do regional factors matter? Determinants of hotel industry performance in China. *Tourism Management*, 52, 242-253. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.06.024>
63. Zambrano, N., & Palma, A. (2022). La infraestructura turística y su incidencia en la reactivación económica del cantón Manta: The tourist infrastructure and its impact on the economic reactivation of the canton Manta. *Journal Business Science - ISSN: 2737-615X*, 3(1), 63–78. [https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business\\_science/article/view/210](https://revistas.uleam.edu.ec/index.php/business_science/article/view/210)
64. Zamudio, L. (2013). ARQUITECTURA Y TURISMO. LA ARQUITECTURA COMO RECLAMO TURÍSTICO. *Urbano*, 16(28),58-67. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=19836965009>

## ANEXOS

### Anexo 01: Vistas Generales Hotel Sacsay



Fuente: Hotel Sacsay Mejía (<https://hotelsacsaymejia.com.pe/>)

### Anexo 02: Imagen de maqueta sobre el Santuario Nacional Lagunas de Mejía



Fuente: Hotel Sacsay Mejía (<https://hotelsacsaymejia.com.pe/>)



### Anexo 03: Vistas de Habitaciones

 **PANEL FOTOGRÁFICO**  
VISTAS DE HABITACIONES

 <p><b>FOTOGRAFÍA 1:</b> Habitación Matrimonial con Terraza</p>	 <p><b>FOTOGRAFÍA 2:</b> Vista desde la terraza hacia el lado derecho</p>	 <p><b>FOTOGRAFÍA 3:</b> Vista desde la terraza al lado izquierdo</p>
 <p><b>FOTOGRAFÍA 4:</b> Habitación Familiar</p>	 <p><b>FOTOGRAFÍA 5:</b> Vista desde la puerta de la habitación hacia la ventana</p>	 <p><b>FOTOGRAFÍA 6:</b> Vista de pasadizo común de habitación Matrimonial con Terraza y Familiar</p>

 Universidad César Vallejo

Fuente: Tarifario Hotel Sacsay Mejía y (<https://hotelsacsaymejia.com.pe/>)

### Anexo 04: Vistas de Habitaciones

 **PANEL FOTOGRÁFICO**  
VISTAS DE HABITACIONES

 <p><b>FOTOGRAFÍA 1:</b> Ingreso a habitaciones Matrimonial Simple y Doble Simple</p>	 <p><b>FOTOGRAFÍA 2:</b> Habitación Matrimonial Simple</p>	 <p><b>FOTOGRAFÍA 3:</b> Habitación Doble Simple</p>
 <p><b>FOTOGRAFÍA 4:</b> Ventilación de Baño típico de habitaciones</p>	 <p><b>FOTOGRAFÍA 5:</b> Mobiliario baño típico de habitaciones</p>	 <p><b>FOTOGRAFÍA 6:</b> Mobiliario típico de habitaciones</p>

 Universidad César Vallejo

Fuente: Tarifario Hotel Sacsay Mejía y (<https://hotelsacsaymejia.com.pe/>)

## Anexo 05: Vistas de Áreas Sociales



Fuente: Tarifario Hotel Sacsay Mejía y (<https://hotelsacsaymejia.com.pe/>)

## Anexo 06: Validación de Cuestionarios a través de V de Aiken

Coherencia																									
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25
Juez 1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4
Juez 2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	4
Juez 3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	4
V	0.889	0.889	0.778	0.667	1.000	0.889	1.000	1.000	0.778	0.778	0.778	1.000	1.000	1.000	0.778	0.778	0.333	0.778	0.667	0.667	0.667	0.444	1.000	0.667	1.000
$\bar{x}$	0.809																								
Relevancia																									
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25
Juez 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Juez 2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
Juez 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
V	1.000	1.000	0.889	1.000	0.889	1.000	0.889	0.889	1.000	1.000	1.000	1.000	0.889	1.000	1.000	0.667	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	0.889	1.000	0.778
$\bar{x}$	0.951																								
Claridad																									
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25
Juez 1	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
Juez 2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
Juez 3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
V	0.778	0.889	0.778	0.889	0.889	0.667	1.000	0.889	0.778	0.778	0.889	0.889	1.000	0.889	0.778	0.889	0.778	0.778	0.889	0.889	0.889	0.778	0.889	0.778	0.778
$\bar{x}$	0.844																								
V Aiken "Criterios Urbano-Arquitectónicos"																0.877									

Coherencia																		
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18
Juez 1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Juez 2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
Juez 3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
V	0.889	0.778	0.778	0.778	1.000	1.000	0.778	0.778	0.778	1.000	1.000	1.000	0.778	0.778	0.778	1.000	1.000	0.778
$\bar{x}$	0.870																	
Relevancia																		
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18
Juez 1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Juez 2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
Juez 3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
V	1.000	1.000	1.000	1.000	0.889	0.778	0.889	1.000	0.889	1.000	1.000	1.000	0.889	0.889	0.889	1.000	1.000	1.000
$\bar{x}$	0.951																	
Claridad																		
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18
Juez 1	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
Juez 2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
Juez 3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
V	0.889	0.778	0.778	0.778	0.889	0.889	0.889	0.889	0.778	0.778	0.778	0.667	0.778	0.778	0.778	1.000	0.889	0.778
$\bar{x}$	0.821																	
V Aiken "Satisfacción hotelera"									0.881									

Fuente: Elaborada por los autores, a través del software Excel.

#### Anexo 07: Confiabilidad a través de Alfa de Cronbach

Instrumento: Criterios urbano-arquitectónicos

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	25

Instrumento: Satisfacción hotelera

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,808	18

Fuente: Elaborada por los autores, a través del software SPSS v. 27



## Anexo 08: Niveles de variables -Tabla agrupadas.

	Poco adecuado		Medianamente adecuado		Adecuado		Optimo	
	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
Criterios Urbano-Arquitectónicos (Agrupada)	0	0,00%	1	0,55%	125	68,68%	56	30,77%
Criterios Urbanos (Agrupada)	0	0,00%	11	6,04%	93	51,10%	78	42,86%
Criterios Arquitectónicos (Agrupada)	0	0,00%	2	1,10%	135	74,18%	45	24,73%

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Me es indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho	
	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
Satisfacción Hotelera (Agrupada)	0	0,00%	0	0,00%	7	3,85%	112	61,54%	63	34,62%
Servicio (Agrupada)	0	0,00%	2	1,10%	21	11,54%	126	69,23%	33	18,13%
Confort (Agrupada)	0	0,00%	0	0,00%	10	5,49%	151	82,97%	21	11,54%
Fidelización (Agrupada)	0	0,00%	1	0,55%	47	25,82%	93	51,10%	41	22,53%

Fuente: Elaborada por los autores, a través del software SPSS v. 27

## Anexo 09: Tablas de correlación y Prueba de Normalidad.

### Correlaciones

			Criterios Urbano-Arquitectónicos	Satisfacción Hotelera
Rho de Spearman	Criterios Urbano-Arquitectónicos	Coefficiente de correlación	1,000	,614**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	182	182
	Satisfacción Hotelera	Coefficiente de correlación	,614**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	182	182

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Correlaciones

			Criterios Urbanos	Satisfacción Hotelera
Rho de Spearman	Criterios Urbanos	Coefficiente de correlación	1,000	,476**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	182	182
	Satisfacción Hotelera	Coefficiente de correlación	,476**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	182	182

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Correlaciones

			Crterios Arquitectónicos	Satisfacción Hotelera
Rho de Spearman	Crterios Arquitectónicos	Coefficiente de correlación	1,000	,609**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	182	182
	Satisfacción Hotelera	Coefficiente de correlación	,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	182	182

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Correlaciones

			Crterios Urbano-Arquitectónicos	Crterios Urbanos	Crterios Arquitectónicos	Satisfacción Hotelera	Servicio	Confort	Fidelización
Rho de Spearman	Crterios Urbano-Arquitectónicos	Coefficiente de correlación	--						
		Sig. (bilateral)	.						
		N	182						
	Crterios Urbanos	Coefficiente de correlación	,847**	--					
		Sig. (bilateral)	,000	.					
		N	182	182					
	Crterios Arquitectónicos	Coefficiente de correlación	,916**	,582**	--				
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.				
		N	182	182	182				
	Satisfacción Hotelera	Coefficiente de correlación	,614**	,476**	,609**	--			
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.			
		N	182	182	182	182			
	Servicio	Coefficiente de correlación	,424**	,322**	,416**	,783**	--		
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	.		
		N	182	182	182	182	182		
	Confort	Coefficiente de correlación	,616**	,414**	,651**	,877**	,566**	--	
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.	
		N	182	182	182	182	182	182	
	Fidelización	Coefficiente de correlación	,243**	,329**	,168*	,466**	,126	,212**	--
		Sig. (bilateral)	,001	,000	,024	,000	,090	,004	.
		N	182	182	182	182	182	182	

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaborada por los autores, a través del software SPSS v. 27

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
C1	,258	182	,000	,811	182	,000
Crterios Urbano-Arquitectónicos	,067	182	,043	,976	182	,004
Satisfacción Hotelera	,136	182	,000	,941	182	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaborada por los autores, a través del software SPSS v. 27

Anexo 10: Matriz de Operacionalización de Variables

Variables de Estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Criterios Urbano-Arquitectónicos	Los criterios urbano-arquitectónicos se refieren a los elementos y características relacionados con el diseño y disposición tanto urbana como arquitectónica de un entorno, en este caso, de un establecimiento hotelero. Estos criterios incluyen aspectos que influyen en la experiencia visual, funcional y ambiental de los usuarios, abarcando desde la disposición de espacios urbanos hasta los detalles arquitectónicos que impactan en la percepción y utilidad del lugar.	Operacionalmente, los criterios urbano-arquitectónicos se miden a través de una evaluación detallada de diferentes aspectos Urbanos y Arquitectónicos. Esto incluye la accesibilidad externa, la integración urbana, la proximidad a espacios naturales, el estado de conservación, el confort ambiental, la estética, la accesibilidad interna, la funcionalidad, la iluminación, la acústica, la seguridad, la calidad de materiales y acabados, la innovación, la sostenibilidad, entre otros	Criterios urbanos	Accesibilidad externa	Ordinal
				Ubicación / integración urbana	Ordinal
				Entorno natural/Proximidad a espacios naturales	Ordinal
				Estado de conservación	Ordinal
				Confort ambiental	Ordinal
			Criterios arquitectónicos	Estética (diseño, estilo)	Ordinal
				Accesibilidad interna	Ordinal
				Funcionalidad (comodidad, eficiencia espacial)	Ordinal
				Iluminación y Acústica	Ordinal
				Seguridad	Ordinal
				Calidad de materiales y acabados	Ordinal

				Innovación y variedad	Ordinal
				Sostenibilidad	Ordinal
Satisfacción de la experiencia hotelera	La satisfacción de la experiencia hotelera se refiere al grado de cumplimiento y gratificación que experimenta un turista durante su estancia en un establecimiento hotelero. Esta variable abarca la evaluación subjetiva y emocional de diversos aspectos relacionados con el servicio, las instalaciones y la impresión general que el hotel deja en el visitante.	Operacionalmente, la satisfacción de la experiencia hotelera se midió a través de los aspectos específicos relacionados con la calidad del servicio, el confort de las instalaciones y aspectos de fidelización, que incluye la disposición del turista a recomendar el hotel a otros y su intención de volver en el futuro	Calidad de servicio	Organización Limpieza	Ordinal
			Confort de instalaciones	Habitaciones privadas Áreas de estar Áreas de servicio	Ordinal
			Fidelización	Recomendación Repetición de la experiencia Expectativa	Ordinal

Fuente: Elaboración propia del equipo de investigación

Anexo 11: Matriz de Consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>				
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Criterios urbano-arquitectónicos y satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas del balneario de Mejía, Arequipa 2023”				
<b>Objetivo general</b>	<b>Pregunta general de investigación</b>	<b>Objetivo específico</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>Recomendaciones</b>
Analizar la relación entre los Criterios urbano-arquitectónicos y el nivel de satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas en el balneario de Mejía, Arequipa 2023	¿Cómo se relacionan los criterios urbano-arquitectónicos en el nivel de satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas del balneario de Mejía, Arequipa 2023?	Caracterizar los criterios urbano-arquitectónicos del hotel del balneario de Mejía.	Respecto al primer objetivo, se destaca la importancia de la accesibilidad desde las vías públicas y la ubicación estratégica como aspectos urbanos clave para los turistas. La calidad del mobiliario se posiciona como el aspecto arquitectónico más valorado, resaltando la comodidad en las habitaciones. Aunque la observación revela una conservación adecuada del mobiliario y un confort natural en iluminación y ventilación, se señalan limitaciones en la accesibilidad interna de algunas habitaciones, indicando la necesidad de mejoras integrales en diseño, funcionalidad y seguridad.	Basándose en los hallazgos, se sugiere mejorar aspectos arquitectónicos como la comodidad del mobiliario, la seguridad mediante señalización adecuada y un diseño estético que refleje la cultura local. En caso de expansión, se recomienda considerar preferencias urbanas, garantizando accesibilidad y confort en iluminación y ventilación.

		<p>Determinar el nivel general de satisfacción de los turistas en base a la experiencia del servicio hotelero ofrecido.</p>	<p>Respecto al segundo objetivo, el análisis de satisfacción muestra que, en general, la experiencia en el establecimiento hotelero es positiva. Sin embargo, se identifican áreas de mejora en la fidelización, especialmente entre turistas masculinos. Aunque las percepciones son similares entre géneros, se destacan variaciones no significativas.</p>	<p>Para fortalecer la fidelización, se propone mejorar aspectos arquitectónicos y emplear tecnología para personalizar la experiencia. Esto implica una renovación de la página web del hotel, optimización de la resolución de problemas y mayor capacidad tecnológica de comunicación entre los trabajadores.</p>
		<p>Determinar la relación entre los criterios urbanos-arquitectónicos y sus dimensiones, con el nivel de satisfacción de los turistas del balneario de Mejía</p>	<p>Respecto al tercer objetivo, se concluye que los criterios urbanos y arquitectónicos son relevantes para la satisfacción de los turistas. Aunque los criterios urbanos predominan en la elección del establecimiento, los arquitectónicos tienen una relación más directa con la satisfacción hotelera, subrayando la importancia de mejorar estos aspectos para influir positivamente en la experiencia del huésped.</p>	<p>Las decisiones estratégicas deben centrarse en mejorar la parte arquitectónica debido a su impacto significativo en la satisfacción y fidelización. Es crucial abordar la distribución de espacios en habitaciones específicas y la señalética de seguridad. Detalles visuales y detallados se presentan en los Anexos en formato 3D para una comprensión más clara</p>

Anexo 12: Cuestionario a Turistas

**INSTRUMENTO DE CUESTIONARIO APLICADA A HUÉSPEDES DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO**

**Título de la Investigación:** Criterios Urbano-Arquitectónicos y satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas del balneario de Mejía, Arequipa 2023.

Encuestado :

Fecha :

**Tipo de habitación de su última visita**

- Doble simple :
- Matrimonial simple :
- Matrimonial con terraza :
- Habitación familiar :

**Se alojó:**

- Solo:  - Acompañado:  - N° de Acompañante:

Responda las siguientes preguntas en una escala valorativa del 1 al 5, donde 1 es la peor calificación y 5 la mejor calificación. De considerar necesario déjenos un comentario que ayude a mejorar.

**PREGUNTAS EN BASE A LOS CRITERIOS URBANOS**

1. ¿Se tiene facilidad de Acceso en el transporte y buenas conexiones viales hacia el Establecimiento?

R:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. ¿Qué tan óptima es la ubicación del establecimiento en relación a servicios locales o atractivos turísticos?

R:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. ¿El Establecimiento ofrece vistas al entorno natural (paisaje) desde diferentes espacios?

R:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿En qué medida el establecimiento no presenta obstrucciones que afecten la vista panorámica?

R:

---

---

5. ¿En qué grado el mobiliario se encuentra en buen estado de conservación?

R:

---

---

6. Valore en qué medida el hotel se encuentra en un área con buena aireación natural.

R:

---

---

7. Valore en qué medida el hotel se encuentra en un área con buena iluminación diurna.

R:

---

---

8. Valore en qué medida el hotel se encuentra apartado de sonidos externos perjudiciales.

R:

---

---

**PREGUNTAS EN BASE A LOS CRITERIOS ARQUITECTONICOS**

9. ¿Está de acuerdo en que el diseño del establecimiento va en armonía visual con el entorno?

R:

---

---

10. ¿Está de acuerdo en que los ambientes presentan elementos creativos y únicos en su diseño?

R:



---

11. ¿En qué grado el diseño arquitectónico del establecimiento refleja una identidad arquitectónica propia?

R:

---

12. ¿Los ambientes son aptos para el acceso de personas de todas las edades y con movilidad reducida?

R:

---

13. ¿Los ambientes son aptos para el acceso de personas de todas las edades y con movilidad reducida?

R:

---

14. ¿El establecimiento cuenta con los espacios adecuados para facilitar el flujo de huéspedes y el acceso a los servicios y zonas comunes?

R:

---

15. ¿En qué medida la distribución del espacio en las habitaciones es adecuada?

R:

---

16. ¿En qué medida considera que se cuenta con las luminarias necesarias para satisfacer la iluminación artificial?

R:

---

17. ¿Cuánto considera que existe un adecuado nivel de ruido debido a la correcta zonificación?

R:

18. ¿En qué medida considera que se cuenta con señalizaciones para las salidas de emergencia?

R:

---

---

19. ¿En qué medida considera que se tiene un adecuado diseño para planificar evacuaciones?

R:

---

---

20. ¿Cuánto le agrada la combinación de colores y texturas en su habitación?

R:

---

---

21. ¿Está de acuerdo con que se tiene una buena calidad en los acabados del hotel?

R:

---

---

22. ¿Cuánto considera que la arquitectura del mobiliario cuenta con elementos innovadores (tecnologías)?

R:

---

---

23. ¿Está de acuerdo que el establecimiento cuenta con una adecuada variedad en los tipos de habitaciones?

R:

---

---

24. ¿En qué medida considera que el hotel utiliza materiales respetuosos con el medio ambiente en ciertas zonas?

R:

---

---

25. ¿En qué medida considera que el hotel cuenta con señalizaciones para fomentar un uso responsable de los recursos (energía, agua)?

R:

---

---

**PREGUNTAS EN BASE A LA SATISFACCIÓN DE LA EXPERIENCIA  
HOTELERA**

1. ¿En qué medida consideras que el personal es amable, cortés y capacitado?   
R:  

---
2. ¿Qué tan rápido es el servicio de atención para solucionar problemas en las habitaciones?   
R:  

---
3. ¿En qué grado consideras que la organización del personal del hotel es óptima?   
R:  

---
4. ¿En qué medida se mantiene adecuadamente las áreas comunes?   
R:  

---
5. ¿Qué grado de limpieza encuentras en las habitaciones?   
R:  

---
6. ¿En qué grado te satisfacen las habitaciones privadas?   
R:  

---
7. ¿En qué grado consideras la comodidad de las camas y demás muebles?   
R:  

---
8. ¿En qué medida consideras que el funcionamiento de los servicios tecnológicos fue óptimo (wifi, tv, aire acondicionado)?   
R:  

---
9. ¿En qué medida consideras que los servicios tecnológicos son modernos?   
R:  

---
10. ¿En qué medida te satisfacen los ambientes comunes?   
R:  

---

11. ¿En qué medida las áreas comunes permiten el descanso y la socialización?

R:

---

12. ¿En qué grado consideras que el diseño arquitectónico del hotel garantiza la seguridad del lugar?

R:

---

13. ¿Cuánto consideras que la cantidad de áreas comunes son suficientes?

R:

---

14. ¿Cuánto consideras la calidad del diseño del ambiente del restaurante?

R:

---

15. ¿Cuánto consideras la calidad del mobiliario en el restaurante?

R:

---

16. ¿Cuál es la probabilidad de que recomiendes el hotel a tus amigos y familiares?

R:

---

17. ¿En qué medida volverías a repetir la experiencia en futuros viajes?

R:

---

18. ¿En qué medida se cumplieron tus expectativas en cuanto al mobiliario en el hotel?

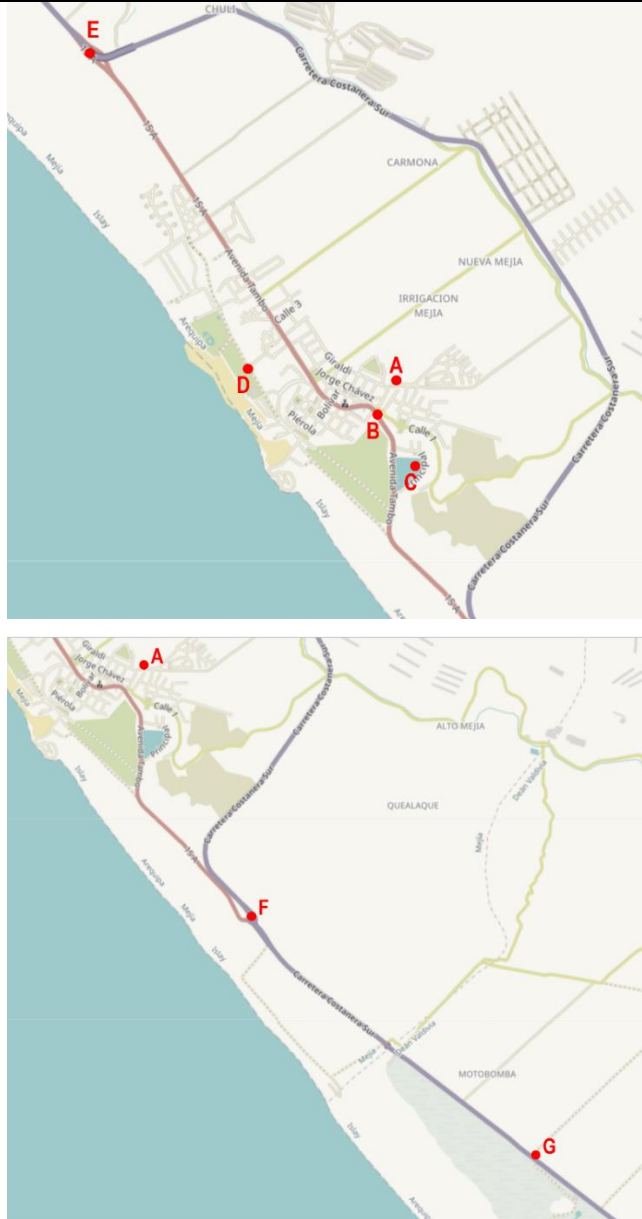
R:

---

Anexo 13: Ficha de Registro de Datos sobre accesibilidad al sector.

## INSTRUMENTO FICHA DE REGISTRO DE DATOS SOBRE ACCESIBILIDAD AL SECTOR

**Título de la Investigación:** Criterios Urbano-Arquitectónicos y satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas del balneario de Mejía, Arequipa 2023.

FICHA DE REGISTRO DE DATOS	
<b>Variable:</b> Criterios Urbanos / Criterios Ambientales	<b>Dimensión:</b> Accesibilidad / Proximidad a espacios Naturales
<b>Croquis de Accesos:</b>	<b>Lugares y Distancias:</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Punto A:</b> Hotel Sacsay.</li> <li>- <b>Punto B:</b> Av. Tambo.</li> <li>- <b>Punto C:</b> Parque Infantil Lagunas Mejía.</li> <li>- <b>Punto D:</b> Playa las Margaritas, Club Mejía.</li> <li>- <b>Punto E:</b> Ingreso desde el Norte por la Panamericana.</li> <li>- <b>Punto F:</b> Ingreso desde el Sur por la Panamericana.</li> <li>- <b>Punto G:</b> Santuario Nacional Lagunas de Mejía.</li> </ul> <p><b>Distancias entre Puntos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>A – B:</b> Una cuadra, 3min caminando.</li> <li>- <b>A – C:</b> 6min caminando.</li> <li>- <b>A – D:</b> 7min caminando.</li> <li>- <b>A – E:</b> 7min en auto.</li> <li>- <b>A – F:</b> 5min en auto.</li> <li>- <b>A – G:</b> 10min en auto.</li> </ul>
<b>Fuente:</b> Página web Hotel Sacsay ( <a href="https://hotelsacsaymejia.com.pe/">https://hotelsacsaymejia.com.pe/</a> )	

Anexo 14: Ficha de Registro de Datos sobre habitaciones y sus costos.

## INSTRUMENTO DE FICHAS DE REGISTRO DE DATOS SOBRE HABITACIONES Y SUS COSTOS

**Título de la Investigación:** Criterios Urbano-Arquitectónicos y satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas del balneario de Mejía, Arequipa 2023.

FICHA DE REGISTRO DE DATOS	
<b>Variable:</b> Calidad Arquitectónica	
<b>Ítem:</b> Analizar los costos de habitaciones según nivel de piso y tipo de habitación.	
<b>Tipo de Habitación:</b>	<b>Ofrecimientos y Costos:</b>
 <p style="text-align: center;"><b>DOBLE SIMPLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 en el Primer Nivel</li> <li>- 2 en el Segundo Nivel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dos camas de plaza y media</li> <li>- Para 2 personas</li> <li>- Closet y TV</li> <li>- Baño privado</li> <li>- S/ 200 cualquiera</li> </ul>
 <p style="text-align: center;"><b>MATRIMONIAL SIMPLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 3 en el Primer Nivel</li> <li>- 2 en el Segundo Nivel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cama de 2 plazas</li> <li>- Para 2 personas</li> <li>- Closet y TV</li> <li>- Baño privado</li> <li>S/ 200 cualquiera</li> </ul>

 <p><b>HABITACIÓN FAMILIAR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 en el Segundo Nivel</li> <li>- 4 en el Tercer Nivel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 camas (Queen y 2 plazas)</li> <li>- Para 4 personas</li> <li>- Tocador, Closet y TV</li> <li>- Baño privado</li> </ul> <p>S/ 400 cualquiera</p>
 <p><b>MATRIMONIAL TERRAZA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 4 en el Segundo Nivel</li> <li>- 4 en el Tercer Nivel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cama queen con terraza privada</li> <li>- Para 2 personas</li> <li>- Tocador, Closet y TV</li> <li>- Baño privado</li> </ul> <p>S/ 280 cualquiera</p>
<p><b>Fuente:</b> Tarifario del Hotel Sacsay y Página web Hotel Sacsay  (<a href="https://hotelsacsaymejia.com.pe/">https://hotelsacsaymejia.com.pe/</a>)</p>	

Anexo 15: Ficha de Análisis de datos sobre tipos de habitaciones.

## INSTRUMENTO DE FICHAS DE ANALISIS DE DATOS SOBRE TIPO DE HABITACIONES

**Título de la Investigación:** Criterios Urbano-Arquitectónicos y satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas del balneario de Mejía, Arequipa 2023.

<b>FICHA DE ANÁLISIS DE DATOS</b>	
<b>Variable:</b> Calidad Arquitectónica	<b>Ítem:</b> Analizar tipo de habitación.
Tipo de Habitación:	Análisis por ítem:
<p>Habitación Matrimonial con Terraza:</p>  <p style="text-align: center; font-weight: bold; margin-top: 10px;">MATRIMONIAL TERRAZA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vistas al entorno natural: cuenta con mampara a un lado con salida a una pequeña terraza, las vistas dan al entorno y las áreas verdes. 5*</li> <li>- Conservación y calidad del mobiliario: Muestra buen mobiliario y en muy buenas condiciones. 5*</li> <li>- Iluminación natural: mediante la mampara que ingresa directo a la habitación. 5*</li> <li>- Ventilación natural: Ventilación unilateral por la mampara. 4*</li> <li>- Distribución de espacios: ambiente grande con buena circulación 5*</li> <li>- Iluminación y acústica interior: Adecuadas iluminarias en el espacio cerrado, además de contar con cortinas para la mampara y aislado de las vías por su ubicación para evitar ruidos. 4*</li> <li>- Accesibilidad interna: Facilidad de circulación, espacios amplios. 5*</li> <li>- Estética: Colores, texturas y calidad de materiales en acabados en buen estado y limpios. 5*</li> </ul>
<b>Fuente:</b> Tarifario del Hotel Sacsay y Página web Hotel Sacsay ( <a href="https://hotelsacsaymejia.com.pe/">https://hotelsacsaymejia.com.pe/</a> )	

\*Calificación subjetiva de escala valorativa del 1 al 5: \*\*

Muy Mala: 1    Mala: 2            Regular: 3            Buena: 4            Muy Buena: 5

\*\*Esta calificación se realiza a opinión del investigador con el fin de medir el espacio a analizar, siendo coherente y justo con lo que se aprecia.



Anexo 16: Ficha de Análisis de datos sobre tipos de habitaciones.

## INSTRUMENTO DE FICHAS DE ANALISIS DE DATOS SOBRE TIPO DE HABITACIONES

**Título de la Investigación:** Criterios Urbano-Arquitectónicos y satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas del balneario de Mejía, Arequipa 2023.

FICHA DE ANÁLISIS DE DATOS	
<b>Variable:</b> Calidad Arquitectónica	<b>Ítem:</b> Analizar tipo de habitación.
<b>Tipo de Habitación:</b>	<b>Análisis por ítem:</b>
<p>Habitación Matrimonial con Terraza:</p>  <p style="text-align: center;">HABITACIÓN FAMILIAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vistas al entorno natural: cuenta con un ventanal a un lado, las vistas dan al entorno y las áreas verdes. 4*</li> <li>- Conservación y calidad del mobiliario: Muestra buen mobiliario y en muy buenas condiciones. 5*</li> <li>- Iluminación natural: mediante la ventana que ingresa directo a la habitación. 4*</li> <li>- Ventilación natural: Ventilación unilateral por la ventana. 4*</li> <li>- Distribución de espacios: ambiente regular con buena circulación 4*</li> <li>- Iluminación y acústica interior: Adecuadas iluminarias en el espacio cerrado, además de contar con cortinas para la ventana y aislado de las vías por su ubicación para evitar ruidos. 4*</li> <li>- Accesibilidad interna: espacios regularmente amplios. 4*</li> <li>- Estética: Colores, texturas y calidad de materiales en acabados en buen estado y limpios. 5*</li> </ul>
<b>Fuente:</b> Tarifario del Hotel Sacsay y Página web Hotel Sacsay ( <a href="https://hotelsacsaymejia.com.pe/">https://hotelsacsaymejia.com.pe/</a> )	

\*Calificación subjetiva de escala valorativa del 1 al 5: \*\*

Muy Mala: 1    Mala: 2            Regular: 3    Buena: 4            Muy Buena: 5

\*\*Esta calificación se realiza a opinión del investigador con el fin de medir el espacio a analizar, siendo coherente y justo con lo que se aprecia.

Anexo 17: Ficha de Análisis de datos sobre tipos de habitaciones.

## INSTRUMENTO DE FICHAS DE ANALISIS DE DATOS SOBRE TIPO DE HABITACIONES

**Título de la Investigación:** Criterios Urbano-Arquitectónicos y satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas del balneario de Mejía, Arequipa 2023.

FICHA DE ANÁLISIS DE DATOS	
<b>Variable:</b> Calidad Arquitectónica	<b>Ítem:</b> Analizar tipo de habitación.
<b>Tipo de Habitación:</b>	<b>Análisis por ítem:</b>
<p>Habitación Doble Simple:</p>  <p style="text-align: center;"><b>DOBLE SIMPLE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vistas al entorno natural: cuenta con ventanas a ambos lados, pero las vistas solo dan a pasadizos. 2*</li> <li>- Conservación y calidad del mobiliario: Muestra buen mobiliario y en buenas condiciones. 4*</li> <li>- Iluminación natural: Cuenta con ventanas a ambos lados que permiten el ingreso de la luz desde 2 lugares. 4*</li> <li>- Ventilación natural: Ventilación cruzada por las ventanas. 5*</li> <li>- Distribución de espacios: ambiente pequeño que al contar con 2 camas lo hace reducido. 2*</li> <li>- Iluminación y acústica interior: Adecuadas iluminarias en el espacio cerrado, además de contar con cortinas para las ventanas y aislado de las vías por su ubicación para evitar ruidos. 4*</li> <li>- Accesibilidad interna: espacios reducidos. 2*</li> <li>- Estética: Colores, texturas y calidad de materiales en acabados en buen estado y limpios. 5*</li> </ul>
<b>Fuente:</b> Tarifario del Hotel Sacsay y Página web Hotel Sacsay ( <a href="https://hotelsacsaymejia.com.pe/">https://hotelsacsaymejia.com.pe/</a> )	

\*Calificación subjetiva de escala valorativa del 1 al 5: \*\*

Muy Mala: 1    Mala: 2            Regular: 3           Buena: 4            Muy Buena: 5

\*\*Esta calificación se realiza a opinión del investigador con el fin de medir el espacio a analizar, siendo coherente y justo con lo que se aprecia.

Anexo 18: Ficha de Análisis de datos sobre tipos de habitaciones.

## INSTRUMENTO DE FICHAS DE ANALISIS DE DATOS SOBRE TIPO DE HABITACIONES

**Título de la Investigación:** Criterios Urbano-Arquitectónicos y satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas del balneario de Mejía, Arequipa 2023.

FICHA DE ANÁLISIS DE DATOS	
<b>Variable:</b> Calidad Arquitectónica	<b>Ítem:</b> Analizar tipo de habitación.
Tipo de Habitación:	Análisis por ítem:
<p>Habitación Matrimonial Simple:</p>  <p style="text-align: center;">MATRIMONIAL SIMPLE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vistas al entorno natural: cuenta con ventana a un lado que ocupa casi todo el muro, las vistas dan al entorno y las áreas verdes. 4*</li> <li>- Conservación y calidad del mobiliario: Muestra buen mobiliario y en buenas condiciones. 4*</li> <li>- Iluminación natural: Cuenta con un solo ventanal por el cual ingresa la iluminación, el cual es casi todo el largo del muro. 4*</li> <li>- Ventilación natural: Ventilación unilateral por la ventana. 3*</li> <li>- Distribución de espacios: ambiente pequeño que al contar con una cama grande lo hace reducido. 2*</li> <li>- Iluminación y acústica interior: Adecuadas iluminarias en el espacio cerrado, además de contar con cortinas para las ventanas y aislado de las vías por su ubicación para evitar ruidos. 4*</li> <li>- Accesibilidad interna: Espacios reducidos 2*</li> <li>- Estética: Colores, texturas y calidad de materiales en acabados en buen estado y limpios. 5*</li> </ul>
<b>Fuente:</b> Tarifario del Hotel Sacsay y Página web Hotel Sacsay ( <a href="https://hotelsacsaymejia.com.pe/">https://hotelsacsaymejia.com.pe/</a> )	

\*Calificación subjetiva de escala valorativa del 1 al 5: \*\*

Muy Mala: 1    Mala: 2    Regular: 3    Buena: 4    Muy Buena: 5



\*\*Esta calificación se realiza a opinión del investigador con el fin de medir el espacio a analizar, siendo coherente y justo con lo que se aprecia.

Anexo 19: Ficha de Análisis de datos sobre áreas comunes.

## INSTRUMENTO DE FICHAS DE ANALISIS DE DATOS SOBRE AREAS COMUNES

**Título de la Investigación:** Criterios Urbano-Arquitectónicos y satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas del balneario de Mejía, Arequipa 2023.

FICHA DE ANÁLISIS DE DATOS	
<b>Variable:</b> Calidad Arquitectónica	<b>Ítem:</b> Analizar áreas comunes
Áreas comunes:	Análisis por ítem:
  	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conservación y calidad del mobiliario: Muestra buen mobiliario y en muy buenas condiciones. 5*</li> <li>- Iluminación natural: Excelente iluminación al aire libre 5*</li> <li>- Colores, texturas y calidad de materiales en acabados: en muy buen estado, aptos para ser usados y limpios. 5*</li> <li>- Facilidad de ubicar y circular: espacios amplios. 5*</li> <li>- Iluminación y Acústica: Espacios comunes con luminarias adecuadas para las actividades nocturnas, pero algunas áreas verdes no cuentan con luminarias. El espacio abierto está alejado de las vías públicas para evitar ruidos, perímetro cercado para mayor privacidad. 4*</li> <li>- Accesibilidad interna: Limitada facilidad de circulación para personas con movilidad reducida, cuenta con ambientes amplios, pero carecen de rampas. 3*</li> <li>- Percepción de zonas seguras y salidas de emergencia: no son perceptibles las señales. 2*</li> </ul>
<b>Fuente:</b> Tarifario del Hotel Sacsay y Página web Hotel Sacsay ( <a href="https://hotelsacsaymejia.com.pe/">https://hotelsacsaymejia.com.pe/</a> )	

\*Calificación subjetiva de escala valorativa del 1 al 5: \*\*

Muy Mala: 1    Mala: 2    Regular: 3    Buena: 4    Muy Buena: 5

\*\*Esta calificación se realiza a opinión del investigador con el fin de medir el espacio a analizar, siendo coherente y justo con lo que se aprecia.

Anexo 20: Ficha de Análisis de datos sobre el restaurante.

## INSTRUMENTO DE FICHAS DE ANALISIS DE DATOS SOBRE RESTAURANTE

**Título de la Investigación:** Criterios Urbano-Arquitectónicos y satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas del balneario de Mejía, Arequipa 2023.

FICHA DE ANÁLISIS DE DATOS	
<b>Variable:</b> Calidad Arquitectónica	<b>Ítem:</b> Analizar restaurante
Restaurante:	Análisis por ítem:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conservación y calidad del mobiliario: Muestra buen mobiliario y en muy buenas condiciones. 5*</li> <li>- Iluminación artificial: el restaurante cuenta con luminarias para las actividades nocturnas que puedan realizar. 4*</li> <li>- Accesibilidad interna: Limitada facilidad de circulación para personas con movilidad reducida, cuenta con ambientes amplios, pero carecen de rampas. 3*</li> <li>- Servicio de atención: cuenta con personal de servicio adecuado para atención y trabajo de cocina. 5*</li> </ul>
<b>Fuente:</b> Tarifario del Hotel Sacsay y Página web Hotel Sacsay ( <a href="https://hotelsacsaymejia.com.pe/">https://hotelsacsaymejia.com.pe/</a> )	

\*Calificación subjetiva de escala valorativa del 1 al 5: \*\*

Muy Mala: 1    Mala: 2    Regular: 3    Buena: 4    Muy Buena: 5

\*\*Esta calificación se realiza a opinión del investigador con el fin de medir el espacio a analizar, siendo coherente y justo con lo que se aprecia.

## Anexo 21: Validación de Cuestionario por expertos.



FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ARQUITECTURA

### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

**Título de la investigación:** “Criterios urbano-arquitectónicos y satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas del balneario de Mejía, Arequipa 2023.”

Apellidos y nombres del especialista.	Cargo e institución donde labora.	Nombre del instrumento.	Autores del instrumento.
Noriega Padilla Jorge Fernando	Gerente / FusionARQ Estudio Arquitectónico EIRL	Cuestionario	Mercedes Astete Vásquez José Pintado Montalván

Aspectos de validación: Coloque un ASPA (X) de acuerdo con la siguiente calificación: **MD:** Muy Deficiente / **D:** Deficiente / **A:** Aceptable / **MA:** Muy Aceptable.

N°	Preguntas a Turistas	Coherencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>			
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
	<b>Variable: Criterios Urbano-Arquitectónicos (Criterios Urbanos)</b>												
1	¿Se tiene facilidad de Acceso en el transporte y buenas conexiones viales hacia el Establecimiento?				X				X			X	
2	¿Qué tan óptima es la ubicación del establecimiento en relación a servicios locales o atractivos turísticos?				X				X			X	
3	¿El Establecimiento ofrece vistas al entorno natural (paisaje) desde diferentes espacios?			X				X					X
4	¿En qué medida el establecimiento no presenta obstrucciones que afecten la vista panorámica?			X				X				X	
5	¿En qué grado el mobiliario se encuentra en buen estado de conservación?				X				X				X
6	Valore en qué medida el hotel se encuentra en un área con buena aireación natural.				X				X			X	
7	Valore en qué medida el hotel se encuentra en un área con buena iluminación diurna.				X				X				X
8	Valore en qué medida el hotel se encuentra apartado de sonidos externos perjudiciales.				X				X				X
	<b>Variable: Criterios Urbano-Arquitectónicos (Criterios Arquitectónicos)</b>	<b>MD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>MA</b>	<b>MD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>MA</b>	<b>MD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>MA</b>







22	¿Cuánto considera que la arquitectura del mobiliario cuenta con elementos innovadores (tecnologías)?		X					X			X		
23	¿Está de acuerdo que el establecimiento cuenta con una adecuada variedad en los tipos de habitaciones?				X				X				X
24	¿En qué medida considera que el hotel utiliza materiales respetuosos con el medio ambiente en ciertas zonas?			X				X				X	
25	¿En qué medida considera que el hotel cuenta con señalizaciones para fomentar un uso responsable de los recursos (energía, agua)?				X				X				X
<b>Variable: Satisfacción de la Experiencia Hotelera</b>		<b>MD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>MA</b>	<b>MD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>MA</b>	<b>MD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>MA</b>
26	¿En qué medida consideras que el personal es amable, cortés y capacitado?			X					X				X
27	¿Qué tan rápido es el servicio de atención para solucionar problemas en las habitaciones?				X			X				X	
28	¿En qué grado consideras que la organización del personal del hotel es óptima?				X			X				X	
29	¿En qué medida se mantiene adecuadamente las áreas comunes?				X			X				X	
30	¿Qué grado de limpieza encuentras en las habitaciones?				X				X				X
31	¿En qué grado te satisfacen las habitaciones privadas?				X				X				X
32	¿En qué grado consideras la comodidad de las camas y demás muebles?				X			X				X	
33	¿En qué medida consideras que el funcionamiento de los servicios tecnológicos fue óptimo (wifi, tv, aire acondicionado)?				X			X				X	
34	¿En qué medida consideras que los servicios tecnológicos son modernos?				X			X				X	
35	¿En qué medida te satisfacen los ambientes comunes?				X				X				X
36	¿En qué medida las áreas comunes permiten el descanso y la socialización?				X				X				X





### VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

**Título de la investigación:** "Criterios urbano-arquitectónicos y satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas del balneario de Mejía, Arequipa 2023."

Apellidos y nombres del especialista.	Cargo e institución donde labora.	Nombre del instrumento.	Autores del instrumento.
		Cuestionario	Mercedes Astete Vásquez José Pintado Montalván

Aspectos de validación: Coloque un ASPA (X) de acuerdo con la siguiente calificación: **MD:**

Muy Deficiente / **D:** Deficiente / **A:** Aceptable / **MA:** Muy Aceptable.

N°	Preguntas a Turistas	Coherencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>			
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
	<b>Variable: Criterios Urbano-Arquitectónicos (Criterios Urbanos)</b>												
1	¿Se tiene facilidad de Acceso en el transporte y buenas conexiones viales hacia el Establecimiento?				X				X				X
2	¿Qué tan óptima es la ubicación del establecimiento en relación a servicios locales o atractivos turísticos?				X				X				X
3	¿El Establecimiento ofrece vistas al entorno natural (paisaje) desde diferentes espacios?				X			X					X
4	¿En qué medida el establecimiento no presenta obstrucciones que afecten la vista panorámica?				X				X				X
5	¿En qué grado el mobiliario se encuentra en buen estado de conservación?				X			X					X
6	Valore en qué medida el hotel se encuentra en un área con buena aireación natural.				X				X				X
7	Valore en qué medida el hotel se encuentra en un área con buena iluminación diurna.				X			X					X
8	Valore en qué medida el hotel se encuentra apartado de sonidos externos perjudiciales.				X			X					X
	<b>Variable: Criterios Urbano-Arquitectónicos (Criterios Arquitectónicos)</b>	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA







22	¿Cuánto considera que la arquitectura del mobiliario cuenta con elementos innovadores (tecnologías)?				X					X					X
23	¿Está de acuerdo que el establecimiento cuenta con una adecuada variedad en los tipos de habitaciones?				X				X						X
24	¿En qué medida considera que el hotel utiliza materiales respetuosos con el medio ambiente en ciertas zonas?				X				X						X
25	¿En qué medida considera que el hotel cuenta con señalizaciones para fomentar un uso responsable de los recursos (energía, agua)?				X				X					X	
<b>Variable: Satisfacción de la Experiencia Hotelera</b>		<b>MD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>MA</b>	<b>MD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>MA</b>	<b>MD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>MA</b>		
26	¿En qué medida consideras que el personal es amable, cortés y capacitado?				X				X						X
27	¿Qué tan rápido es el servicio de atención para solucionar problemas en las habitaciones?				X				X						X
28	¿En qué grado consideras que la organización del personal del hotel es óptima?				X				X						X
29	¿En qué medida se mantiene adecuadamente las áreas comunes?				X				X						X
30	¿Qué grado de limpieza encuentras en las habitaciones?				X				X						X
31	¿En qué grado te satisfacen las habitaciones privadas?				X				X					X	
32	¿En qué grado consideras la comodidad de las camas y demás muebles?				X				X						X
33	¿En qué medida consideras que el funcionamiento de los servicios tecnológicos fue óptimo (wifi, tv, aire acondicionado)?				X				X						X
34	¿En qué medida consideras que los servicios tecnológicos son modernos?				X				X						X
35	¿En qué medida te satisfacen los ambientes comunes?				X				X						X
36	¿En qué medida las áreas comunes permiten el descanso y la socialización?				X				X						X



**VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**Título de la investigación:** "Criterios urbano-arquitectónicos y satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas del balneario de Mejía, Arequipa 2023."

Apellidos y nombres del especialista.	Cargo e institución donde labora.	Nombre del instrumento.	Autores del instrumento.
Hrg. Rojas Liria Shan Alex	Ar. Estudio	Cuestionario	Mercedes Astete Vásquez José Pintado Montalván

Aspectos de validación: Coloque un ASPA (X) de acuerdo con la siguiente calificación: MD: Muy Deficiente / D: Deficiente / A: Aceptable / MA: Muy Aceptable.

N°	Preguntas a Turistas	Coherencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>			
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA
	<b>Variable: Criterios Urbano-Arquitectónicos (Criterios Urbanos)</b>												
1	¿Se tiene facilidad de Acceso en el transporte y buenas conexiones viales hacia el Establecimiento?			X				X					X
2	¿Qué tan óptima es la ubicación del establecimiento en relación a servicios locales o atractivos turísticos?				X			X				X	
3	¿El Establecimiento ofrece vistas al entorno natural (paisaje) desde diferentes espacios?			X				X				X	
4	¿En qué medida el establecimiento no presenta obstrucciones que afecten la vista panorámica?			X				X					X
5	¿En qué grado el mobiliario se encuentra en buen estado de conservación?				X			X					X
6	Valore en qué medida el hotel se encuentra en un área con buena aireación natural.			X				X				X	
7	Valore en qué medida el hotel se encuentra en un área con buena iluminación diurna.				X			X					X
8	Valore en qué medida el hotel se encuentra apartado de sonidos externos perjudiciales.			X				X					X
	<b>Variable: Criterios Urbano-Arquitectónicos (Criterios Arquitectónicos)</b>	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA



9	¿Está de acuerdo en que el diseño del establecimiento va en armonía visual con el entorno?			X				X	X			X	
10	¿Está de acuerdo en que los ambientes presentan elementos creativos y únicos en su diseño?			X					X			X	
11	¿En qué grado el diseño arquitectónico del establecimiento refleja una identidad arquitectónica propia?				X				X			X	
12	¿Los ambientes son aptos para el acceso de personas de todas las edades y con movilidad reducida?				X				X				X
13	¿Los ambientes son aptos para el acceso de personas de todas las edades y con movilidad reducida?				X				X				X
14	¿El establecimiento cuenta con los espacios adecuados para facilitar el flujo de huéspedes y el acceso a los servicios y zonas comunes?			X					X				X
15	¿En qué medida la distribución del espacio en las habitaciones es adecuada?			X					X			X	
16	¿En qué medida considera que se cuenta con las luminarias necesarias para satisfacer la iluminación artificial?				X				X				X
17	¿Cuánto considera que existe un adecuado nivel de ruido debido a la correcta zonificación?				X				X			X	
18	¿En qué medida considera que se cuenta con señalizaciones para las salidas de emergencia?			X					X			X	
19	¿En qué medida considera que se tiene un adecuado diseño para planificar evacuaciones?				X				X				X
20	¿Cuánto le agrada la combinación de colores y texturas en su habitación?			X					X				X
21	¿Está de acuerdo con que se tiene una buena calidad en los acabados del hotel?			X					X				X





22	¿Cuánto considera que la arquitectura del mobiliario cuenta con elementos innovadores (tecnologías)?			X				X				X	
23	¿Está de acuerdo que el establecimiento cuenta con una adecuada variedad en los tipos de habitaciones?				X			X				X	
24	¿En qué medida considera que el hotel utiliza materiales respetuosos con el medio ambiente en ciertas zonas?			X				X				X	
25	¿En qué medida considera que el hotel cuenta con señalizaciones para fomentar un uso responsable de los recursos (energía, agua)?				X			X				X	
<b>Variable: Satisfacción de la Experiencia Hotelera</b>		<b>MD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>MA</b>	<b>MD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>MA</b>	<b>MD</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>MA</b>
26	¿En qué medida consideras que el personal es amable, cortés y capacitado?			X	X			X					X
27	¿Qué tan rápido es el servicio de atención para solucionar problemas en las habitaciones?				X			X				X	
28	¿En qué grado consideras que la organización del personal del hotel es óptima?			X				X					X
29	¿En qué medida se mantiene adecuadamente las áreas comunes?			X				X					X
30	¿Qué grado de limpieza encuentras en las habitaciones?				X				X			X	
31	¿En qué grado te satisfacen las habitaciones privadas?				X				X			X	
32	¿En qué grado consideras la comodidad de las camas y demás muebles?			X					X			X	X
33	¿En qué medida consideras que el funcionamiento de los servicios tecnológicos fue óptimo (wifi, tv, aire acondicionado)?			X					X				X
34	¿En qué medida consideras que los servicios tecnológicos son modernos?				X			X				X	
35	¿En qué medida te satisfacen los ambientes comunes?			X	X			X				X	
36	¿En qué medida las áreas comunes permiten el descanso y la socialización?			X				X					X



37	¿En qué grado consideras que el diseño arquitectónico del hotel garantiza la seguridad del lugar?			X				X					X	
38	¿Cuánto consideras que la cantidad de áreas comunes son suficientes?				X			X					X	
39	¿Cuánto consideras la calidad del diseño del ambiente del restaurante?			X				X						X
40	¿Cuánto consideras la calidad del mobiliario en el restaurante?			X				X						X
41	¿Cuál es la probabilidad de que recomiendes el hotel a tus amigos y familiares?				X				X					X
42	¿En qué medida volverías a repetir la experiencia en futuros viajes?				X				X				X	
43	¿En qué medida se cumplieron tus expectativas en cuanto al mobiliario en el hotel?				X				X				X	

Observaciones:

Opinión de Aplicabilidad:

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.	X
El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación	

Apellidos y Nombres del juez validador: Arg. Jon Alex Rojas Lla  
DNI: 46756404

Observaciones:

<sup>1</sup>Coherencia: Relación lógica entre dos cosas que no produce contradicción ni oposición entre ellas.

<sup>2</sup>Relevancia: La pregunta es apropiada para representar al componente o subcategoría específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es concisa, exacta y directa.

  
CAP 90507  
FIRMA DEL PROFESIONAL.

Anexo 26: Asentamiento Informado.

## **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: **“Criterios urbano arquitectónicos y satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas del balneario de Mejía, Arequipa 2023”.**

Investigadores:

- Astete Vásquez, Mercedes Jesús.
- Pintado Montalván, José Luis.

### **Propósito del estudio**

Le los turistas del balneario de Mejía, Arequipa 2023”, cuyo objetivo es analizar la invitamos a participar en la investigación titulada “Criterios urbano arquitectónicos y satisfacción de la experiencia hotelera de relación entre los criterios urbano arquitectónicos y el nivel de satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas en el balneario de Mejía, Arequipa 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Arquitectura, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución: Sacsay: Hotel turístico Mejía

Describir el impacto del problema de la investigación.

- La falta de equipamientos hoteleros adecuados en el balneario de Mejía es una problemática que afecta tanto a los turistas como al sector turismo en general, repercutiendo esto en la recuperación de la economía peruana.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Criterios urbano arquitectónicos y satisfacción de la experiencia hotelera de los turistas del balneario de Mejía, Arequipa 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará de manera virtual a través del uso de un *formulario Google*. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores:

- Astete Vásquez, Mercedes Jesús - email: [mjastetev@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mjastetev@ucvvirtual.edu.pe)
- Pintado Montalván, José Luis - email: [jpgintadop@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jpgintadop@ucvvirtual.edu.pe)

y Docente asesor Arteaga Ávalos, Franklin Arturo - email: [FARTEAGA@ucv.edu.pe](mailto:FARTEAGA@ucv.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: (Consignados en formulario Google)

Fecha y hora: (Consignados en formulario Google)

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

## Anexo 27: Carta de Permiso



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Trujillo, 18 de octubre de 2023

**CARTA N°257-2023-UCV-P03/DE**

**Señora:**

**VERÓNICA JANETH TORRES VALDÍA**  
**Administradora del hotel SACSAY MEJIA**  
Presente.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente en nombre de la Escuela de Arquitectura de la Universidad César Vallejo y a la vez presentarle a **MERCEDES JESÚS ASTETE VÁSQUEZ**, identificada con DNI Nro. 46678700 y **JOSÉ LUIS PINTADO MONTALVAN**, identificado con DNI Nro. 74542307 estudiantes del X ciclo de la carrera profesional de Arquitectura de nuestra casa de estudios; quienes solicitan información para la elaboración de su proyecto de tesis denominada: "CRITERIOS URBANO-ARQUITECTÓNICOS INFLUYENTES EN LA SATISFACCIÓN DE LA EXPERIENCIA HOTELERA DE LOS TURISTAS DEL BALNEARIO DE MEJÍA 2023":

- \* PLANOS DEL HOTEL
- \* REGISTRO FOTOGRAFICO
- \* DATOS ESTADÍSTICOS
- \* DATOS PARA CONOCER EL NÚMERO DE HABITACIÓN
- \* BASE DE DATOS SOBRE LOS LUGARES TURÍSTICOS MÁS CERCANOS AL HOTEL
- \* ENTREVISTA CON LA PROPIETARIA

Sin otro particular y agradeciéndole por el apoyo que brindará a nuestro futuro profesional, me despido cordialmente.

Atentamente,



*Dra. Daniela abada*  
**Dra. Daniela Patricia Cabada Acevedo**  
Directora de la Escuela de Arquitectura



*Harold*  
RECIDO 20/10/23



## Anexo 28: Carta de Respuesta a permiso

### **CARTA PARA PERMISO Y ACCESO A INFORMACIÓN**

Trujillo, 20 de octubre del 2023.

**Señor(a):**

Arq. Daniela Patricia Cabada Acevedo  
Directora de la Escuela de Arquitectura – UCV Trujillo

Yo, VERÓNICA JANETH TORRES VALDIVIA, administradora del HOTEL SACSAY MEJÍA. Brindo el permiso y acceso a información solicitado para los estudiantes de la Universidad César Vallejo MERCEDES JESÚS ASTETE VÁSQUEZ y JOSE LUIS PINTADO MONTALVAN para la elaboración de su proyecto de tesis denominado: "CRITERIOS URBANO-ARQUITECTÓNICOS INFLUYENTES EN LA SATISFACCIÓN DE LA EXPERIENCIA HOTELERA DE LOS TURISTAS DEL BALNEARÍO DE MEJÍA 2023".

Atentamente:



---

Verónica Janeth Torres Valdivia  
DNI: 30846280  
Administradora del hotel SACSAY MEJÍA