

UNIVERSIDAD ANTONIO RUIZ DE MONTOYA

Facultad de Ciencias Sociales



EXPERIENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN TOURCERT EN CUSCO-PERÚ, 2018 -2022

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar al Título Profesional de Licenciada en
Turismo Sostenible

Presenta la Bachiller:

Geraldine Brizett Longoria Malmaceda

Presidente: Mónica Yurlissa Lovera Quesñay

Asesora: Yulissa Jackeline Castañeda Sifuentes

Lector: Javier Federico Gordillo Jordan

Lima – Perú

Octubre de 2025



UARM

Universidad
Antonio Ruiz
de Montoya

Anexo N.º 3 - Reglamento General de Grados y Títulos de Pregrado y Posgrado
Aprobado por Resolución Rectoral N° 150-2023-UARM-R

INFORME DE ORIGINALIDAD

Sres.
CONSEJEROS
Pte.

De nuestra consideración:

Por la presente nos dirigimos a Ustedes para saludarlos e informar al Consejo Universitario sobre el producto académico elaborado por LONGORIA MALMACEDA Geraldine Brizett, quien solicita la obtención de su título profesional de licenciada en Turismo Sostenible a través de la sustentación de Trabajo de Suficiencia Profesional.

El producto académico elaborado tiene como título "Experiencia de la implementación de la Certificación Tourcert en Cusco-Perú, 2018 -2022".

Por tanto, en nuestra condición de Asesor de producto académico y de integrante de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Sociales, respectivamente, declaramos que el producto académico de Geraldine Brizett Longoria Malmaceda ha sido examinado con el programa antiplagio *Turnitin* para identificar su nivel de coincidencias.

El resultado que arroja el programa es de 17% de similitud, el cual proviene de fuentes de información que han sido debidamente citadas o reconocidas utilizando las normas del sistema APA.

Sin otro particular, quedo de ustedes.

Firmado en Lima, el 30 del mes de septiembre de 2025.

Atentamente,

Yulissa Jackeline Castañeda Sifuentes
Asesor

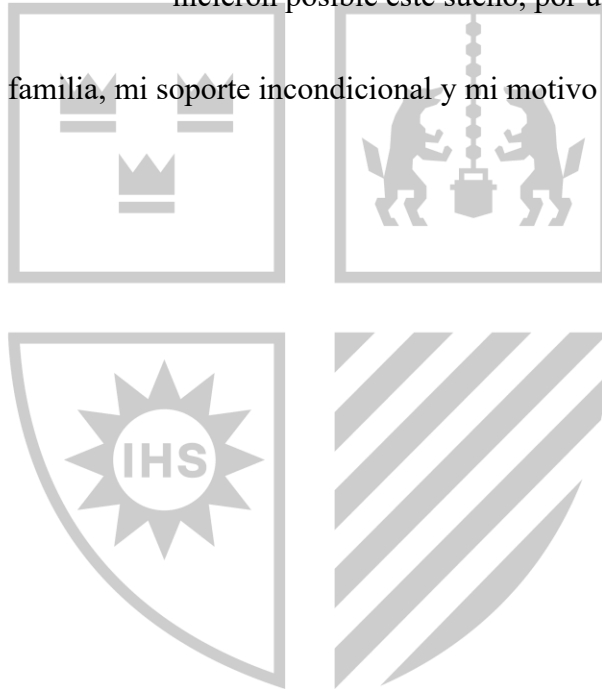
Eduardo Vega Luna
Presidente de la Comisión

* Conforme a lo establecido en el documento de identidad

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi mamá y papá, quienes con su amor, esfuerzo y ejemplo hicieron posible este sueño, por ustedes y para ustedes.

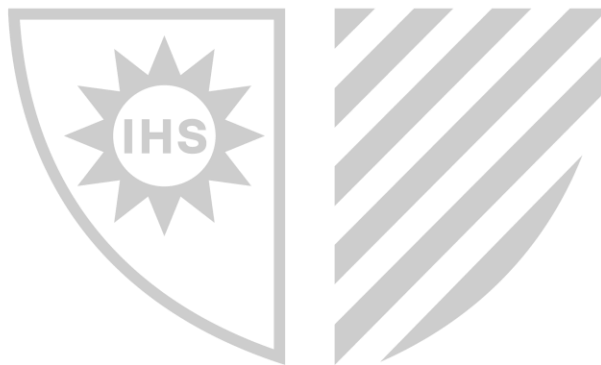
A mi familia, mi soporte incondicional y mi motivo para seguir adelante.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Km Cero y TourCert por contribuir de manera significativa a mi desarrollo profesional, brindándome la oportunidad de aprender y aplicar mis conocimientos en proyectos con propósito.

Extiendo mi gratitud a todos los consultores en turismo y amigos cercanos que, con su ejemplo y compromiso, han reforzado mi vocación por un turismo sostenible.



RESUMEN

El presente informe analiza la experiencia del sistema de certificación TourCert Perú en su implementación en la región del Cusco durante el 2018 al 2022. Es así que se identificó a la certificación como un proceso de mejora continua que requiere un enfoque integral, adaptado a las características culturales, ambientales y sociales de cada territorio donde se encuentren emprendimientos de turismo comunitario y negocios turísticos. Por ello, se concluye que la sostenibilidad en la actividad turística debe incluir la participación de grupos en situación de vulnerabilidad y la adopción de tecnologías adecuadas a los territorios y perfiles de los emprendimientos de turismo comunitario y negocios turísticos. Como recomendación, se destaca la importancia y urgencia de la capacitación para empresas, comunidades y profesionales del sector de manera continua para garantizar la implementación de estrategias efectivas y sostenibles.

Palabras clave: certificación turística, TourCert, sostenibilidad turística, turismo en Cusco, desarrollo sostenible, participación comunitaria

ABSTRACT

This report analyses the experience of the TourCert Peru certification system in its implementation in the Cusco region from 2018 to 2022. Certification was identified as a process of continuous improvement that requires a comprehensive approach, adapted to the cultural, environmental and social characteristics of each territory where community-based tourism enterprises and businesses are located. Therefore, it is concluded that sustainability in tourism activity must include the participation of groups in vulnerable situations and the adoption of technologies appropriate to the territories and profiles of community tourism enterprises and tourism businesses. As a recommendation, the importance and urgency of continuous training for companies, communities and professionals in the sector is highlighted to guarantee the implementation of effective and sustainable strategies.

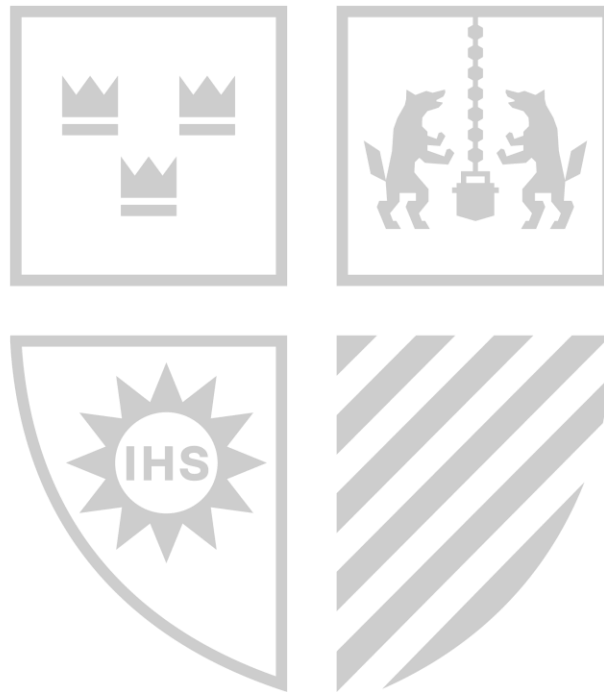
Keywords: tourism certification, TourCert, tourism sustainability, tourism in Cusco, sustainable development, community participation

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL TRABAJO.....	14
1.1 Análisis de la problemática.....	14
1.2 Objetivos.....	17
1.3 Metodología.....	17
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	18
2.1 Empresa Km Cero S.C.R.L.....	18
2.1.1 Trayectoria de la empresa Km Cero S.C.R.L.	19
2.2 TourCert.....	21
2.2.1 Trayectoria de la empresa TourCert	22
2.3 Norma de certificación de TourCert	25
2.4 Cargo desempeñado en la organización.....	27
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO.....	28
3.1 Antecedentes del estudio	28
3.1.1 Antecedentes a nivel internacional	28
3.1.2 Antecedentes a nivel nacional.....	34

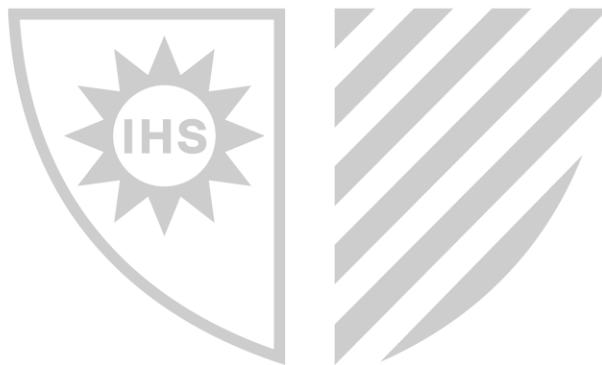
3.2 Bases teóricas.....	36
3.2.1 Turismo sostenible.....	36
3.2.2 Sistema turístico y cadena de valor del turismo	41
3.2.3 Turismo comunitario.....	42
3.2.4 Certificaciones turísticas.....	47
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL	58
4.1 Trayectoria profesional y línea de carrera	58
4.2 Formación recibida y relación con el ejercicio de la carrera profesional	62
4.3 Presentación de la experiencia profesional destacada	64
4.3.1 Implementación del proceso TourCert en Perú	65
4.3.2 Actualización de los requisitos mínimos para iniciar el proceso de certificación .	66
4.3.3 Retos durante la experiencia profesional – Empresas turísticas	68
4.3.4 Análisis de lo implementado por la certificación TourCert – Empresas turísticas	73
4.4 Experiencia específica que ha permitido contribuir al desarrollo del país	75
4.4.1 Proceso TourCert	78
4.4.2 Criterios de TourCert para emprendimientos de turismo comunitario	78
4.4.3 Indicadores de monitoreo.....	79
4.4.4 Requisitos mínimos para iniciar el proceso	80
4.4.5 Retos durante la experiencia profesional – Turismo Comunitario	81
4.4.6 Análisis de lo implementado por la certificación TourCert - comunidades	85

4.5 Logros alcanzados y reconocimientos obtenidos.....	87
CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES.....	92
BIBLIOGRAFÍA	93



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Datos generales de la empresa Km Cero S.C.R.L	18
Tabla N° 2. Datos generales de la empresa TourCert	22
Tabla N° 3. Lista de emprendimientos que fueron parte del proyecto TuriCom I.....	23
Tabla N° 4. Lista de emprendimientos que fueron parte del proyecto TuriCom II	24
Tabla N° 5. Aspectos de los criterios de sostenibilidad de TourCert.....	26
Tabla N° 6. Resumen de la contribución del turismo a los ODS.....	39
Tabla N° 7. Elementos del sistema turístico según la OMT (1998).....	41



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1. Historia del GSTC.....	29
Figura N° 2. Ficha de productos sostenibles TourCert	67
Figura N° 3. Ejemplo de la lista de evidencias para cada criterio.....	79
Figura N° 4. Plataforma TuriCom para monitoreo de criterios	81

