



Industrial Data

ISSN: 1560-9146

ISSN: 1810-9993

industrialdata@unmsm.edu.pe

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Perú

Herrera Marín, Susan

Mejora de la calidad de servicio ofrecido en las mypes de hospedaje ubicadas en  
destinos emergentes del Perú utilizando el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas

Industrial Data, vol. 22, núm. 1, 2019, -Julio, pp. 77-85

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Lima, Perú

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81661270005>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc

Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso  
abierto

# Mejora de la calidad de servicio ofrecido en las mypes de hospedaje ubicadas en destinos emergentes del Perú utilizando el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas

SUSAN HERRERA MARÍN <sup>1</sup>

RECIBIDO: 08/11/2018 ACEPTADO: 07/01/2019

## RESUMEN

El presente artículo es el resultado de la necesidad de lograr que las mypes en el rubro de alojamiento mejoren la calidad de sus servicios a un coste adecuado. El Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) es una herramienta para las mypes, ya que favorece a la mejora de la calidad en los servicios ofrecidos, además los ayuda a posicionarse, aprovechando su zona y el destino de ubicación, para optimizar las condiciones de vida de su comunidad. De esta forma, en esta investigación se propone una metodología de aplicación que se ajusta al progreso de dichos negocios, para los cuales se busca el equilibrio entre la adecuada gestión del proceso administrativo, del servicio, de la infraestructura y equipamiento, del desempeño de colaboradores y del apoyo de áreas de soporte.

**Palabras-claves:** Buenas prácticas; calidad de servicio; mype; alojamiento; destino.

## INTRODUCCIÓN

Una de las fuentes más importantes para el desarrollo de las ciudades a nivel mundial es el turismo. En ese sentido, el Perú se ha convertido en un destino relevante para esta actividad, ya que cuenta con aquellos recursos que pueden ser explotados de manera racional y sostenible. Además, el turismo puede brindar satisfacciones tanto a los propietarios de pequeños negocios como a todos aquellos actores que de manera directa o indirecta se relacionan con la ejecución de esta actividad económica. Así, sobre este rubro, Cabeza (2001) señala que “los expertos coinciden en que el turismo, conjuntamente con las comunicaciones y la informática, serán los tres sectores que regirán la economía mundial del tercer milenio, caracterizado por una penetración de la tecnología en todos los aspectos de la vida” (p. 257). Además, la Organización Mundial del Turismo (OMT) en su informe Turismo: Panorama 2020 (2002) afirma que se prevé que los ingresos provenientes del turismo internacional (excluido el transporte) alcancen los 2 billones de dólares en 2020 y que se gastará más de 5000 millones de dólares cada día, mientras que el número de llegadas de turistas internacionales en todo el mundo aumentará hasta casi 1600 millones en 2020. Asimismo, Francisco (2014) menciona que “las principales zonas de crecimiento, en lo que a inversiones extranjeras se refiere, se están trasladando a China, países latinoamericanos seguros y emergentes y, por último, a países africanos con las mismas condiciones” (p. 30).

La presente investigación se centrará en uno de los principales problemas que el turismo conlleva, el cual surge con la aparición de prestadores de servicios turísticos en los destinos emergentes del Perú, pues no siempre operan un producto o servicio de calidad. Por ese motivo, requieren especial atención y necesitan hacer llegar estos sistemas adaptados a sus micro y pequeñas empresas en este tipo de destinos, haciendo de su conocimiento, las directrices sobre la calidad en el sector.

Se propone el uso del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) para las mypes en el sector hospedaje preexistente y en el que se hace uso de un instrumento de medición, el mismo

<sup>1</sup> Licenciada en Administración de Turismo, con maestría en Gestión de Operaciones y Servicios Logísticos, por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Posee conocimiento en calidad de servicios turísticos y hoteleros, tiene experiencia en docencia y actualmente es asistente de la bolsa de trabajo de Turismo y Hotelería de la Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú. E-mail: [susan.herrera@unmsm.edu.pe](mailto:susan.herrera@unmsm.edu.pe)

que se ha replanteado a fin de convertirlo en una herramienta ágil en su aplicación y más acorde a la realidad de los destinos que aún no cuentan con desarrollo o cuentan con una incipiente actividad turística. Se tiene como base el Plan Estratégico Nacional de Turismo del Perú (PENTUR), el cual declara, sobre el turismo peruano a futuro, que se encuentra “elaborado con metas hacia el 2025, que cuenta con un modelo de desarrollo turístico, siendo uno de sus 4 pilares la diversificación y consolidación de la oferta” (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016, párr. 6).

A partir de lo antes expuesto, se puede indicar que la finalidad de esta propuesta es brindar a los empresarios, gobiernos locales y regionales una herramienta para el logro del mejoramiento de la calidad de servicio en establecimientos de hospedaje. Ello sucede con el fin de poder tomar en cuenta el antes y durante la planificación y la operación de un establecimiento de este tipo, además de poder asegurar la ejecución de servicios de calidad generando un mayor flujo de visitantes tanto internos como receptivos y, a su vez, para que ello impacte positivamente en el entorno de la ubicación de estos negocios.

### Antecedentes

La calidad ha sido un elemento predominante en la vida del hombre en todo su proceso evolutivo, siempre buscando el mayor beneficio con un menor esfuerzo. Hacia 1920, la calidad inició con cambios más sustanciales, los mismos que se resumen a continuación en la Tabla 1:

“Un avance significativo, dentro del concepto de calidad, es el hecho de incorporar al cliente como un actor fundamental [...]. La calidad no es un resultado final sino [...] un camino sin final, un sendero que siempre es necesario recorrer” (López et al., 2018, p. 444). De esa forma, la gestión de esta asume la calidad como un medio para alcanzar propósitos o como un horizonte organizacional que orienta la acción, reconociendo tanto aspectos predecibles como elementos aleatorios, impredecibles e inesperados (Sanabria, Romero y Flórez, 2014). La calidad es una realidad inacabable, ya que se trata de un camino por donde siempre debemos andar para lograr los objetivos trazados en torno al progreso de las mypes, al cliente y su plenitud.

De esta manera, la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (2015) señala que “una buena práctica no es tan solo una práctica que se define buena en sí misma, sino que se ha demostrado y validado que funciona bien y produce buenos resultados y, por lo tanto, se recomienda como modelo” (p. 1). Por otro lado, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2017), en el marco de su programa Management of Social Transformations (MOST), define que buenas prácticas deben ser innovadoras, efectivas, sostenibles y replicables, puesto que son recursos para el accionar en el presente.

Asimismo, se pueden llamar “sistemas a todas aquellas referencias, como códigos, normas o modelos, que proporcionan directrices, orientaciones o

**Tabla 1.** Evolución del concepto de calidad.

Etapas	Concepto	Finalidad	Contexto histórico
Control de calidad por inspección	Uso de técnicas de control de calidad por inspección y métodos estadísticos que permiten identificar los productos defectuosos.	Satisfacer estándares y condiciones técnicas de un producto.	Finales de la Primera Guerra Mundial
Aseguramiento de calidad	Se asegura la calidad sin escatimar en costos, pero garantizando mayor volumen de producción en menor tiempo.	Garantizar un producto eficaz en cantidades y tiempos solicitados.	Segunda Guerra Mundial
Calidad total	Uso de sistemas y procedimientos para evitar productos defectuosos en todas las áreas funcionales de la organización.	Satisfacer al cliente evitando errores. Generar competitividad con el menor costo y la mayor participación de empleados.	Década de los 70 y los 90
Mejora continua	Se capacita a líderes de calidad para que potencien procesos.	Satisfacer al cliente evitando errores. Generar competitividad reduciendo costos progresivamente y aumentando utilidades. Contar con equipos de mejora continua.	Década de los 90 a la actualidad

Fuente: Elaboración propia a partir del trabajo de Cubillos y Rozo (2009).

requerimientos referentes al modo cómo ha de gestionarse una organización y/o prestarse un servicio” (Barbero, 2007, p. 5). Conexión ESAN (25 de mayo de 2016), en un artículo titulado “Marketing de servicios: significado y características”, menciona que las principales características de los servicios son la intangibilidad, la heterogeneidad/variabilidad, el ser perecedero y la inseparabilidad/simultaneidad de producción y consumo.

### Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP)

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú (MINCETUR) (2017) indica que

El Plan Nacional de Calidad Turística del Perú (CALTUR) es un instrumento de gestión del Sector Turismo que establece las estrategias y líneas de acción en materia de calidad, para posicionar al Perú como un destino global de calidad, logrando que sus destinos y productos sean percibidos como espacios y experiencias de alto valor en todos sus componentes (párr. 1).

El SABP es la herramienta del CALTUR que permite insertar a los prestadores de servicios turísticos en procesos de mejora continua, la cual es aplicada por el Centro de Formación en Turismo (CENFOTUR). Además, está dirigida principalmente a los rubros de hospedaje, restaurante y servicios afines, agencias de viajes y turismo.

De acuerdo con el Decreto Supremo N.º 001-2015-MINCETUR del Reglamento de establecimientos de hospedaje (9 de junio de 2015), estos se clasifican como: *hotel*, 1 a 5 estrellas; *apart-hotel*, 3 a 5 estrellas; *hostal*, 1 a 3 estrellas y *albergue*, sin categoría (art. 3). Además, es importante definir los cuatro aspectos a verificar que se desarrollan en el instrumento usado para medir la calidad de los establecimientos de hospedaje según el SABP y que es razón de la presente investigación, el cuestionario para establecimientos de hospedaje (fase de evaluación del SABP):

**Proceso estratégico.** Establecido por áreas de estrategia, gestión y de *back office*. Se halla dividida en administración, *marketing* y ventas, y logística.

**Proceso principal.** Constituido por cuatro pilares de la operación: recepción y reservas (infraestructura y equipamiento), recepción y reservas (gestión del servicio), *housekeeping* (infraestructura y equipamiento) y *housekeeping* (gestión del servicio).

**Proceso de soporte.** Conformado por alimentos y bebidas, mantenimiento y seguridad.

**Competencias de los colaboradores.** Compuesto por uno de los aspectos más importantes de la organización.

## METODOLOGÍA

La muestra está determinada por trece establecimientos de hospedaje de la región Ica. El procedimiento usado para la selección de la muestra fue el método probabilístico y el muestreo es al azar simple. Además, las técnicas de recolección de datos usadas fueron:

**Entrevistas y encuestas** elaboradas a los microempresarios del rubro hotelero en la localidad de Ica (cuestionario SABP y cuestionario propuesto).

**Investigación de gabinete**, revisión de los diversos datos históricos de la empresa relacionados con las variables de investigación.

**Análisis de contenido cuantitativo** realizada mediante el uso del programa computarizado de análisis estadístico Minitab 17.

## RESULTADOS

### 1. Reformulación y creación del nuevo cuestionario propuesto

Para la elaboración del nuevo cuestionario, se trabajó con base en la muestra del momento “antes”, usando Minitab 17 para ir identificando los ítems menos relevantes y evaluar la calidad del establecimiento. De este modo, se logró ello a través de la comparación del resultado total o nivel de calidad alcanzado por la empresa versus cada resultado subtotal o puntaje alcanzado en cada una de las partes que contienen dicho cuestionario y estas a su vez con sus subpartes. A continuación, el número de ítems que contiene el cuestionario inicial hasta el cuestionario propuesto se muestra en la Tabla 2.

Como se muestra en la tabla anterior, el cuestionario inicial o Asys contaba con 180 ítems, mientras que el cuestionario *To be* contaba con 131 puntos. Luego de aplicar Minitab 17 a los porcentajes de los puntajes de las muestras tomadas y descartar dichos ítems basándose en el conocimiento previo del autor. Asimismo, en la versión *To be mejorado*, se han incluido o modificado 7 nuevos aspectos a evaluar, resultando el nuevo cuestionario propuesto con un total de 138 ítems.

## 2. Resultados de la aplicación de cuestionarios

En seguida, se muestran los resultados de la aplicación de los dos cuestionarios, en el momento “2016 (antes)”, donde se hizo uso del cuestionario Asys, y en el momento “2017 (después)”, en el que se hizo uso del cuestionario propuesto. Los datos se muestran en la Tabla 3:

De esta forma, se observa que las empresas han tenido una mejora en su puntuación entre las dos intervenciones, lo que demuestra que el nuevo cues-

tionario implementado obtuvo buenos resultados y alcanzó el objetivo planificado en la investigación.

## 3. Prueba de hipótesis

### 3.1. Hipótesis general

Inicialmente se realizó el análisis de normalidad a través de la prueba de Anderson-Darling, la cual es la más efectiva en la detección de no normalidad en las colas de la distribución, pues estas últimas son las más críticas dentro de la distribución. Asimismo,

**Tabla 2.** Criterios de calidad en cuestionarios.

Dimensiones	Subdimensiones	Criterios		
		Asys	To be	To be mejorado
La gestión del proceso estratégico	Administración	12	8	0
	Marketing y ventas	6	6	0
	Logística	7	5	0
La gestión del proceso principal	Recepción y reservas (infraestructura y equipamiento)	18	15	2
	Recepción y reservas (gestión del servicio)	28	26	1
	Housekeeping (infraestructura y equipamiento)	63	46	0
	Housekeeping (gestión del servicio)	20	17	0
La gestión del proceso de soporte	Alimentos y bebidas	9	1	2
	Mantenimiento	2	0	1
	Seguridad	8	1	1
La gestión de las competencias de los colaboradores	Colaboradores	7	6	0
<b>TOTAL</b>		<b>180</b>	<b>131</b>	<b>7</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 3.** Resultados aplicación de cuestionarios.

N.º	Establecimiento	2016 (antes)		2017 (después)	
		Puntaje obtenido	Calificación	Puntaje obtenido	Calificación
1	Hotel Suite Grau	70,07%	En mejora	76,69%	En mejora
2	Hotel Duna Dorada	81,91%	Aceptable	89,19%	Aceptable
3	Hostal Lindo Perú	66,69%	En mejora	74,25%	En mejora
4	Hostal Antonio's	66,03%	En mejora	73,12%	En mejora
5	Hotel Continental's	60,29%	En mejora	69,36%	En mejora
6	Hostal Evelyn	73,90%	En mejora	76,03%	En mejora
7	Hotel El Parral Inn	78,31%	En mejora	80,26%	Aceptable
8	Hostal Oasis	75,07%	En mejora	79,89%	Aceptable
9	Hostal Monarca	77,35%	En mejora	78,01%	En mejora
10	Hostal Campo Alegre	74,41%	En mejora	77,16%	En mejora
11	Hostal Vega's	65,59%	En mejora	78,29%	En mejora
12	Hotel El Embrujo	80,44%	Aceptable	81,86%	Aceptable
13	Hostal El Médano	79,04%	En mejora	79,61%	Aceptable
	<b>Promedios</b>	<b>73,01%</b>		<b>77,98%</b>	

Fuente: Elaboración propia.



es importante mencionar que se está contando con una confiabilidad del 95% de concluir y los datos siguen una distribución normal. Las principales cifras obtenidas de esta prueba para cada momento (antes y después) se muestran en la Tabla 4:

**Tabla 4.** Resultados de análisis de normalidad.

	Antes	Después
<b>A-Cuadrado</b>	0,35	0,19
<b>P-Value</b>	0,425	0,885
<b>Media</b>	0,73008	0,77975

Fuente: Elaboración propia.

Se muestra que la distribución de los datos de la calidad en ambos momentos de aplicación tiene un comportamiento normal ( $P\text{-Value} > 0,05$ ). De la misma forma, se determinó que la variable independiente "Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas" es discreta y la variable dependiente "Mejora de la calidad de servicio de las mypes de hospedaje" es continua, por lo que se debe realizar el Two-Sample T-Test con Minitab 17. Luego se procedió con el análisis de Two-Sample T-Test, a partir del cual se concluyó que la implementación de la variable independiente afectó a la variable dependiente porque el  $P\text{-Value} < 0,05$ , debido a lo cual se demuestra la hipótesis alternativa.

### 3.2. Hipótesis específica

Se determinó que las dimensiones de la variable independiente (la gestión del proceso estratégico, la gestión del proceso principal, la gestión del proceso de soporte y la gestión de las competencias de los colaboradores) son continuas. De la misma forma, se encontró que la variable dependiente "Mejora de la calidad de servicio de las mypes de hospedaje" es continua, por lo cual se realizaron las pruebas de correlación y regresión con Minitab 17.

**Análisis de correlación y regresión.** Sirve para medir la fuerza y la dirección de la asociación entre dos variables continuas. En este caso, se usó el método de correlación de Pearson, mientras que el análisis de regresión se utilizó para estudiar la relación entre variables o factores cuantitativos referidos a un mismo grupo de unidades observadas.

Los principales datos de esta prueba aplicada para cada una de las hipótesis específicas se muestran en la Tabla 5.

A partir de la Tabla 5 se concluye que la *gestión del proceso estratégico* es significativa y afecta en un 53,78% a la calidad de servicio "antes", asimismo existe una relación fuerte entre ellos; la *gestión del proceso principal* es significativa y afecta en un 97,89% a la calidad de servicio "antes", asimismo existe una relación fuerte entre ellos; la *gestión del proceso de soporte* no es significativa y no afecta a la calidad de servicio "antes", asimismo no existe una relación entre ellos; y la *gestión de la competencia de los colaboradores* es significativa y afecta en un 43,78% a la calidad de servicio "antes", asimismo existe una relación media alta entre ellos.

### 4. Informe de resumen de calidad en el momento "antes"

**Análisis de correlación y regresión.** Se realizó el análisis de correlación de las cuatro dimensiones con respecto a la calidad del servicio "antes", en el cual se observa que la dimensión *gestión del proceso de soporte* tiene un coeficiente de Pearson cercano a 0 y el  $P\text{-Value} > 0,05$  (igual a 0,999), lo que significa que esta dimensión no tiene relación con el problema.

Además, luego del análisis de regresión de las tres dimensiones restantes (gestión del proceso estratégico, gestión del proceso principal y gestión de las competencias de los colaboradores) versus la calidad del servicio "antes", se concluye que solamente esas tres dimensiones son significativas y afectan en conjunto en un 99,53% a la calidad del servicio, porque el  $P\text{-Value} < 0,05$  y el  $R^2$  es 99,53%. Este es el motivo por el que se descarta la dimensión *gestión del proceso de soporte*.

Por lo tanto, la ecuación que representa la mejora de la calidad de servicio de las mypes de hospedaje, en función a estas tres dimensiones, es la siguiente:

$$\text{CALIDAD} = 0,0302 + 0,1860 \text{ I. - Proceso estratégico} + 0,6333 \text{ II. - Proceso principal} + 0,1222 \text{ IV. - Competencias de los colaboradores}$$

**Tabla 5.** Resultados de análisis de correlación y regresión.

		Hipótesis 1	Hipótesis 2	Hipótesis 3	Hipótesis 4
<b>Correlación</b>	<b>Coeficiente de Pearson</b>	0,733	0,989	0	0,662
	<b>P-Value</b>	0,004	0,000	0,999	0,014
<b>Regresión</b>	<b>R-Cuadrado</b>	53,78%	97,89%	0%	43,78%

Fuente: Elaboración propia.

## IMPACTOS

### 1. Propuesta para la solución del problema

La solución que se plantea es la aplicación del sistema usando el nuevo cuestionario propuesto, el cual permitirá la mejora de la calidad del servicio de las mypes de hospedaje ofrecido en los destinos emergentes en el Perú, haciendo uso de menores recursos de tiempo y dinero, lo cual optimizará la aplicación del sistema. También, la implementación de este sistema puede ser financiado por los gobiernos regionales o locales, como las más de 15 regiones principales que reciben transferencias por canon minero. En un artículo de *Gestión* (1 de agosto de 2017) se menciona que en el 2017 “los ingresos por concepto de canon minero para los gobiernos regionales y locales ascendieron a S/. 1862,7 millones a julio de este año” (párr. 1). Mientras que en el artículo de *Gestión* (13 de julio de 2018) publicado un año después se indica que

Las transferencias de recursos generados por la minería hacia las regiones en el 2018, por concepto de canon minero, ascendieron este año a S/ 3158 millones, monto que superó en 70% a lo registrado en 2017 (S/ 1863 millones), informó el Ministerio de Energía y Minas (MEM). Así mismo, indica que a nivel de regiones, la que tuvo mayor monto transferido fue Áncash con S/ 1085 millones (párr. 1).

En términos generales, se puede indicar que hay una tendencia al incremento en cuanto a la recaudación de este concepto, tanto a nivel nacional como regional, por ejemplo, Áncash en 2018 superó a sus dos años predecesores.

### 2. Tiempos y costos de implementación

A continuación, se detallan el tiempo y los costos invertidos en el momento “antes” y el momento “después”. En la Tabla 6 se muestra un cuadro comparativo del tiempo:

En la tabla anterior se visualizan los tiempos de aplicación de los dos cuestionarios (“antes”, aplicando el cuestionario original del SABP, y “después”, aplicando el cuestionario propuesto), donde se observa que el cuestionario sugerido cuenta con una cantidad de ítems menor y se aplica en menos tiempo. Además, la fase de asistencia técnica ya no toma 8 sino 6 horas académicas y los días de viáticos ya no son 9 días sino solo 7. Por otro lado, la fase de evaluación o monitoreo ya no es realizada en 6 horas académicas sino solo 4,5 horas, así como los días de viáticos se redujeron un día, pasando de 7 a 6 días.

Para los costos que se emplean en la aplicación del cuestionario inicial versus los que tomaría el cuestionario propuesto se ha desarrollado la Tabla 7:

En la Tabla 7 se aprecian dos fases (capacitación y asistencia técnica), las cuales pueden ser realizadas por un solo evaluador en una intervención, ello para evitar el pago por concepto de pasajes a un evaluador adicional que, dependiendo de la región a intervenir, podría ascender hasta S/ 900. Además de eso, con la aplicación del nuevo cuestionario, la fase de asistencia técnica ya no se estimaría en S/ 5620, sino en S/ 4260. También la fase de evaluación o monitoreo ya no ocasionaría un costo de S/ 4560, sino uno de S/ 3630. Para visualizar de manera comparativa los cambios en costeos, se presenta la Tabla 8.

**Tabla 6.** *Tiempos de aplicación de actividades.*

Momento	Nombre de evaluador	Fase	N.º de horas académicas	N.º de horas cronológicas	Total de horas cronológicas	N.º de horas académicas por día	N.º de empresas convocadas	Días para viáticos
Antes	Evaluador 1	Capacitación	20	15	15	5	20	5
		Asistencia técnica	8	6	60	9	10	9
	Evaluador 2	Evaluación o monitoreo	6	4,5	45	9	10	7
Después	Evaluador 1	Capacitación	20	15	15	5	20	5
		Asistencia técnica	6	4,5	45	9	10	7
	Evaluador 2	Evaluación o monitoreo	4,5	3,375	33,75	8,44	10	6

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 7.** Costeo de aplicación de actividades.

Momento	Nombre de evaluador	Fase	Pago por hora académica	N.º de empresas convocadas	Días para viáticos	Viáticos	Pasajes	Honorario	Costo estimado por actividad (S/)	Subtotal costo estimado (S/)	Total costo estimado (S/)
						S/	S/	S/			
Antes	Evaluador 1	Capacitación	50	20	5	900	300	1000	2200	7820	12380,0
		Asistencia técnica	50	10	9	1620	0	4000	5620		
	Evaluador 2	Evaluación o monitoreo	50	10	7	1260	300	3000	4560	4560	
Después	Evaluador 1	Capacitación	50	20	5	900	300	1000	2200	6460	10090,0
		Asistencia técnica	50	10	7	1260	0	3000	4260		
	Evaluador 2	Evaluación o monitoreo	50	10	6	1080	300	2250	3630	3630	

Fuente: Elaboración propia.

**Tabla 8.** Costeo comparativo de actividades o fases en el momento antes y el momento después

	Actividades cuestionario SABP	Actividades cuestionario propuesto
<b>Costo nominal estimado (S/)</b>	12380,00	10090,00
<b>Tasa promedio mensual inflación</b>	0,26%*	0,11%**
<b>Costo real estimado (S/)</b>	12347,81	10078,91

Fuente: Elaboración propia.

\* Tasa promedio mensual setiembre 2016

\*\* Tasa promedio mensual 2017

**Ratio** = (Costo real estimado actividades cuestionario SABP – Costo real estimado cuestionario propuesto) / Costo real estimado cuestionario propuesto

$$= (12347,81 - 10078,91) / 12347,81 = 0,18$$

**Ratio:** 18%

Por lo tanto, se puede concluir que la aplicación del nuevo cuestionario propuesto alcanzara una reducción en los costos del 18%.

### 3. Otros impactos

Además de los beneficios previos señalados, este sistema también ayudará a combatir la informalidad, puesto que los requisitos principales para poder aplicar serán:

- Tener un negocio registrado en SUNAT, que cuente con RUC vigente y activo.
- Contar con la licencia de funcionamiento emitida por la municipalidad de la zona donde se ubique el establecimiento.
- Estar registrado o iniciar su registro en el órgano competente correspondiente a la zona (DIRCETUR, GERCETUR, DIRCETURA,

MINCETUR, etc.)<sup>2</sup>, ostentando clase y/o categoría o siendo un establecimiento no clasificado/no categorizado.

Finalmente, este sistema y el cuestionario propuesto podrán aplicarse en cualquier destino que cuente con establecimientos de hospedaje tipo mypes; sin embargo, se recomienda que pueda ser aplicado desde la formación de un destino turístico, es decir en destinos emergentes.

### RECOMENDACIONES

- El sistema aplicado puede extenderse a empresas en distintos lugares con potencial turístico, a fin de desarrollar el entorno emergente de la ubicación de los negocios, donde aún no se ha llegado a intervenir ni con este programa ni con algún otro.
- El cuestionario propuesto puede sistematizarse; además es posible que, a través de una plataforma *online*, se permita el

2 Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR), Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo (GERCETUR), Dirección Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (DIRCETURA), Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú (MINCETUR).



llenado y revisión del cuestionario, ahorrando tiempo y dinero en recursos (humanos: evaluadores y equipo técnico; económicos: menor personal y equipo de cómputo a menor coste, entre otros).

- Este sistema y el cuestionario propuesto podrían extenderse a empresas de mayor envergadura como aquellas de 3 estrellas y hasta de mayor categoría como las de 4 estrellas en ciudades o destinos donde la actividad turística ya se viene desarrollando, pero aún no cuentan con el seguimiento de estándares de calidad. Esto sería un incentivo para poder crecer y elevar el cumplimiento exigido en el cuestionario, pasando del 80% del cumplimiento de nivel de calidad al 90% para este tipo de establecimientos.

## CONCLUSIONES

1. Con los resultados obtenidos se logró cumplir el objetivo general de la presente investigación, el cual era implementar el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas, que permite mejorar la calidad de servicio ofrecido en las mypes de hospedaje de los destinos emergentes en el Perú. Por lo tanto, se demuestra la hipótesis alternativa: la adecuada gestión del proceso estratégico afecta la mejora de la calidad de servicio de las mypes de hospedaje.
2. Al ser el cuestionario existente, muy amplio y tedioso de aplicar, se propuso una reestructuración del mismo, incluyendo solo aquellos ítems relevantes para la obtención del puntaje final. El cuestionario inicial tenía 180 preguntas o ítems, mientras que, usando el análisis de correlación, se redujo a 138 preguntas, dentro de las cuales se incluyeron también algunos aspectos adicionales relevantes.
3. Dentro de los cuatro factores o procesos englobados en el cuestionario SABP: proceso estratégico, proceso principal, proceso de soporte y competencias de los colaboradores; se incluyen ciertos aspectos con los que debe cumplir un establecimiento de hospedaje. Sin embargo, luego de un análisis de correlación, se concluye que no todos esos factores son pertinentes para la obtención de un alto nivel de calidad. Para ello, el análisis de correlación y un análisis específico ayudaron a identificar que el proceso de soporte es un aspecto irrelevante. Así, se concluyó en solo considerar tres de los cuatro procesos, los cuales serían suficientes para alcanzar la mejora de la calidad de servicios.
4. El impacto del proyecto, si se desea aplicar a la región Ica, ocasiona una reducción aproximada del 18% del costo.
5. Más de quince regiones del país reciben transferencias por concepto de canon minero; sin embargo, los gobiernos locales no siempre cuentan con proyectos de mejora a la localidad relacionados con la actividad turística. Ese capital destinado podría invertirse en dichos proyectos y contar con programas que permitan a los habitantes de estas comunidades mejorar su calidad de vida basada en el turismo y en actividades complementarias.
6. Si este sistema quisiera aplicarse a otras realidades, se podrá realizar de manera correcta asegurando que el entorno de aplicación sea similar al de la región Ica o, en general, a una empresa bajo el régimen del Reglamento de establecimientos de hospedaje del Perú.
7. El cuestionario propuesto podría adaptarse a otros rubros como el hospitalario, donde se requiere de una atención de calidad en diferentes aspectos, y cumplir todos los requerimientos de buenas prácticas mediante los diferentes elementos que se manejan en este tipo de actividad.

## AGRADECIMIENTO

Al Mg. Alejandro Gallegos Chocce por su asesoramiento continuo y desinteresado, compartiendo y aportando enormemente en esta investigación con sus conocimientos, experiencias y profesionalidad.

A las diferentes entidades y empresarios que hicieron posible que esta investigación se desarrolle satisfactoriamente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- [1] Barbero, I. (2007). *Gestión de la calidad en las organizaciones no lucrativas de intervención social*. Recuperado de <http://www.fundacionede.org/calidad/master/es/libro/Gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad%20en%20las%20organizaciones%20no%20lucrativas%20de%20intervenci%C3%B3n%20social.pdf>
- [2] Cabeza, M. (2001). La logística en la actividad turística. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 7(2), 257-264.
- [3] ConexiónESAN(25demayode2016).Marketing de servicios: significado y características.

- Conexión ESAN*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/marketing-servicios-significado-caracteristicas/>
- [4] Cubillos, M. y Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, (48), 80-99.
- [5] Decreto Supremo N.° 001 (9 de junio de 2015). Reglamento de establecimientos de hospedaje. *El Peruano*, Normas Legales: 554648.
- [6] Francisco, C. de (2014). *Tendencias turísticas en el mercado español debidas a segmentos emergentes y potenciales* (Tesis de pregrado). Universidad de Valladolid, Segovia.
- [7] Gestión (1 de agosto de 2017). Ingresos por canon minero en los gobiernos regionales y locales aumentaron 24.4% a julio. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/ingresos-canon-minero-gobiernos-regionales-locales-aumentaron-24-4-julio-140691>
- [8] Gestión (13 de julio de 2018). MEM: Canon minero de 2018 fue 70% superior al del año pasado. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/mem-canon-minero-2018-70-superior-ano-pasado-238429>
- [9] López, E., Cabrera, Y., López, E. y Puerto, A. (2018). Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor. *Medisur*, 16(3), 437-463.
- [10] Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) (2016). *Plan Estratégico Nacional de Turismo 2025*. Recuperado de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR\\_Final\\_JULIO2016.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/documentos/PENTUR/PENTUR_Final_JULIO2016.pdf)
- [11] Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) (2017). *Plan Nacional de Calidad Turística*. Recuperado de [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs\\_documentos\\_Caltur/CALTUR\\_2017\\_2025.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/CALTUR_2017_2025.pdf)
- [12] Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO) (julio de 2015). *Plantilla de buenas prácticas*. Recuperado de <http://www.fao.org/3/a-as547s.pdf>
- [13] Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2017). *About the MOST Programme*. Recuperado de <http://www.unesco.org/new/en/social-and-human-sciences/themes/most-programme/about-most/>
- [14] Organización Mundial del Turismo (OMT) (2002). *Turismo: Panorama 2020. Previsiones mundiales y perfiles de los segmentos de mercado*. Madrid, España: Organización Mundial del Turismo.
- [15] Sanabria, P., Romero, V. y Flórez C. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, 16(27), 165-213. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf>