



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

PROPUESTA DE GESTIÓN POR PROCESOS ORIENTADOS A
MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIO EN LA DIRECCIÓN DE
TURISMO Y ARTESANÍA DE LA GERCETUR LAMBAYEQUE -
CHICLAYO 2016

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER

EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR

Br. LUZ MAGALI EXEBIO CABRERA

ASESOR

DR. HUGO HUIMAN TARRILLO

LINEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

CHICLAYO – PERÚ

2016

PAGINA DE JURADO

Dr. Carlos Alberto Centuri3n Cabanillas

Presidente

MSc. Lindon Vela Melendez

Secretario

Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo

Vocal

DECLARACIÓN JURADA

**SE LEGALIZAN LAS FIRMAS
NO EL CONTENIDO**

Yo, Luz Magali Exebio Cabrera, egresada del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 17431596.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autora de la tesis titulada: **PROPUESTA DE GESTIÓN POR PROCESOS ORIENTADOS A MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIO EN LA DIRECCIÓN DE TURISMO Y ARTESANÍA DE LA GERCETUR LAMBAYEQUE - CHICLAYO 2016**, la misma que presento para optar el grado de: Magíster en Gestión Pública.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

EL NOTARIO NO SE RESPONSABILIZA POR
EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO.
ART. 108 DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 1042

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 06 de Noviembre de 2016

Firma

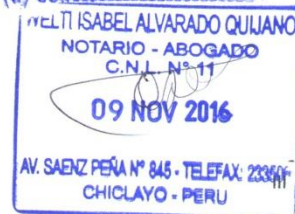
Nombres y apellidos: Luz Magali Exebio Cabrera
DNI: 17431596



TESTIGO: Que la firma que antecede

corresponde (a) Luz Magali
EXEBIO CABRERA
DNI: 17431596

identificado (a) con
Chiclayo.





DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico

A Dios.

En primer lugar, por su infinita bondad y amor, permitiéndome llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos.

A mis padres

Porque a pesar de no estar presentes físicamente, pero espiritualmente siempre están conmigo, y me inculcaron el deseo de seguir adelante, por sus consejos y valores, los cuales me siguen motivando y me motivaran siempre a ser una persona de bien, y por lo más importante, por su amor, que me siguen incentivando a ser mejor cada día.

Luz Magali

AGRADECIMIENTO

Mi especial agradecimiento a mis hermanas y hermano, porque de una u otra manera estuvieron siempre presentes en el transcurrir de mis estudios.

A mis maestros, por sus brillantes aportes, ya que ellos me enseñaron a valorar los estudios y a superarme cada día, por sus conocimientos, transmitidos de manera oportuna y efectiva para lograr los objetivos planteados y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis.

A los funcionarios de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo por sus aportes y conocimientos compartidos y a los representantes de los prestadores de servicios turísticos por su valiosa colaboración en la facilitación de la información necesaria a través de las encuestas aplicadas para realizar el presente trabajo ya que sin su ayuda no hubiese logrado culminar esta investigación.

La Autora

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado Calificador:

Presento la Tesis Titulada **PROPUESTA DE GESTIÓN POR PROCESOS ORIENTADOS A MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIO EN LA DIRECCIÓN DE TURISMO Y ARTESANÍA DE LA GERCETUR LAMBAYEQUE - CHICLAYO 2016**, la misma que permitirá que los servicios que se brindan en la Dirección de Turismo y Artesanía de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo, sean de calidad, llevando implícito un cambio cultural en la organización, cuya esencia es que cada servidor que la integra entienda la relevancia de su trabajo y la participación que éste tiene dentro del proceso, ya que beneficiará a un gran sector de la sociedad y tendrá gran impacto en el sector turismo, todo ello con la finalidad de obtener el Grado Académico de **MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad Privada César Vallejo – Filial Chiclayo, y en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos y demás normas establecidas de la Universidad Privada César Vallejo – Chiclayo,

El trabajo de investigación está estructurado en ocho capítulos, a saber:

Capítulo I, titulado introducción, contiene la realidad problemática, antecedentes o trabajos previos, las teorías que sustentan la investigación, la formulación del problema, la justificación, la hipótesis y objetivos.

Capítulo II, denominado el método aborda aspectos relacionados a la metodología empleada, como el diseño técnicas e instrumentos de recolección de la información las variables y su operacionalización

Capítulo III, titulado resultado, contiene los resultados presentados en tablas y figuras.

Capítulo IV, discusión denominado también debate de resultados, se presenta en función a los resultados hallados, los objetivos investigados, los antecedentes de estudio o trabajos previos y en función a las teorías utilizadas.

Capítulo V, titulado conclusiones se presenta en función a los objetivos investigados

Capítulo VI, denominado recomendaciones

Capítulo VII, titulado Propuesta la cual pretende solucionar el problema.

Capítulo VIII denominado referencias bibliográficas

INDICE

PÁGINA DEL JURADO	II
DECLARACIÓN JURADA	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
PRESENTACIÓN	VI
INDICE	VII
RESUMEN	XIII
ABSTRACT	XIV
I. INTRODUCCION	15
I.1 Realidad problemática	15
I.2 Trabajos previos	19
I.3 Teorías relacionadas al tema	25
I.4 Formulación del problema	34
I.5 Justificación del estudio	34
I.6 Hipótesis.....	35
I.7 Objetivos.....	35
II. METODO.....	37
2.1 Diseño de investigación.....	37
2.2 Variables, operacionalización.....	37
2.3 Población y muestra	39
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	42
2.5 Métodos de análisis de datos.....	44
2.6 Aspectos éticos.....	47
III. RESULTADOS.....	49
IV. DISCUSIÓN.....	66

V.	CONCLUSION.....	73
VI.	RECOMENDACIONES.....	75
VII.	PROPUESTA (Síntesis gráfica)	77
	7.1. Datos Informativos de la Entidad	78
	7.2. Análisis FODA de la organización	78
	7.3. Objetivos	80
	7.4. Justificación e importancia	80
	7.5. Detalle de la propuesta	81
	7.6. Fundamentación	82
	7.7. Base Legal	82
	7.8. Pasos a seguir	83
	7.9. Desarrollo de cada uno de los pasos	84
	7.10. Recursos	89
	7.11. Cronograma de actividades	90
	7.12. Presupuesto	90
	7.13. Financiamiento	90
VIII.	REFERENCIAS.....	160
	ANEXOS	169
	Anexo 1: Guía de observación	170
	Anexo 2: Guía de entrevista	172
	Anexo 3: Cuestionario	174
	Anexo 4: Validación de Instrumentos (Ficha de observación).....	176
	Anexo 5: Validación de Instrumentos (Ficha de entrevista).....	177
	Anexo 6: Validación de Instrumentos (Cuestionario).....	178
	Anexo 7: Validación de Instrumentos (Cuestionario).....	179
	Anexo 8: Validación de Operacionalización de variables.....	180
	Anexo 9: Validación de propuesta	181
	Anexo 10: Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en la dirección de turismo y artesanía.....	182

TABLAS

Tabla 1: El personal demuestra experiencia en los casos y servicios que brinda.....	49
Tabla 2: El personal se muestra dispuesto a ayudar a los ciudadanos.....	50
Tabla 3: Tiene fácil acceso por medio telefónico u otro medio de comunicación para absolver sus consultas.....	51
Tabla 4: Los servidores tienen amplio conocimiento de todos los servicios que se brinda.....	52
Tabla 5: Responden sus dudas de manera oportuna y clara.....	53
Tabla 6: El personal tiene completo conocimiento sobre los servicios que ofrecen.....	54
Tabla 7: El trato del personal con los usuarios es personalizado y preferencial...55	55
Tabla 8: El servicio que brinda la GERCETUR, es rápido, oportuno y cumple sus expectativas.....	56
Tabla 9: El personal está calificado para atender al usuario.....	57
Tabla 10: Recibe información clara sobre los plazos del trámite establecidos en el TUPA.....	58
Tabla 11: Se cumplieron los plazos señalados.....	59
Tabla 12: Recibe información clara sobre los costos del trámite.....	60
Tabla 13: El personal y las áreas administrativas de la GERCETUR se relacionan y trabajan en estrecha coordinación.....	61
Tabla 14: Ficha de proceso - Inscripción de prestadores de servicios turísticos..	90
Tabla 15: Ficha de proceso - Clasificación y/o categorización de prestadores de servicios turísticos.....	91
Tabla 16: Análisis de Fiabilidad de los ítems Agencia de Viajes y Turismo.....	190
Tabla 17: Análisis de Fiabilidad de los ítems Guías Oficiales de Turismo.....	191
Tabla 18: Análisis de Fiabilidad de los ítems Hospedaje con categoría	192
Tabla 19: Análisis de Fiabilidad de los ítems Hospedaje sin categoría	193
Tabla 20: Análisis de Fiabilidad de ítems Restaurantes con clase y categoría .	194
Tabla 21: Análisis de Fiabilidad de ítems Restaurantes sin clase y categoría...	195
Tabla 22: Resultado general de El personal demuestra experiencia en los casos y servicios que brinda.	196
Tabla 23: Resultado general de: El personal se muestra dispuesto a ayudar a	

los ciudadanos.....	197
Tabla 24: Resultado general Tiene fácil acceso por medio telefónico u otro medio de comunicación para absolver sus consultas.....	198
Tabla 25: Resultado general Los servidores tienen amplio conocimiento de todos los servicios que se brinda.....	199
Tabla 26: Resultado general Responden sus dudas de manera oportuna y clara.....	200
Tabla 27: Resultado general El personal tiene completo conocimiento sobre los servicios que ofrecen.....	201
Tabla 28: Resultado general El trato del personal con los usuarios es personalizado y preferencial.....	202
Tabla 29: Resultado general El servicio que brinda la GERCETUR, es rápido, oportuno y cumple sus expectativas.....	203
Tabla 30: Resultado general El personal está calificado para atender al usuario.....	204
Tabla 31: Resultado general Recibe información clara sobre los plazos del trámite establecidos en el TUPA.....	205
Tabla 32: Resultado general Se cumplieron los plazos señalados.....	206
Tabla 33: Resultado general Recibe información clara sobre lo del trámite.....	207
Tabla 34: Resultado general El personal y las áreas administrativas de la GERCETUR se relacionan y trabajan en estrecha coordinación.....	208

FIGURAS

Figura 1: El personal demuestra experiencia en los casos y servicios que brinda.....	49
Figura 2: El personal se muestra dispuesto a ayudar a los ciudadanos.....	50
Figura 3: Tiene fácil acceso por medio telefónico u otro medio de comunicación para absolver sus consultas.....	51
Figura 4: Los servidores tienen amplio conocimiento de todos los servicios que se brinda.....	52
Figura 5: Responden sus dudas de manera oportuna y clara.....	53
Figura 6: El personal tiene completo conocimiento sobre los servicios que ofrecen.....	54

Figura 7: El trato del personal con los usuarios es personalizado y preferencial	55
Figura 8: El servicio que brinda la GERCETUR, es rápido, oportuno y cumple sus expectativas.....	56
Figura 9: El personal está calificado para atender al usuario.....	57
Figura 10: Recibe información clara sobre los plazos del trámite establecidos en el TUPA.....	58
Figura 11: Se cumplieron los plazos señalados.....	59
Figura 12: Recibe información clara sobre los costos del trámite.....	60
Figura 13: El personal y las áreas administrativas de la GERCETUR se relacionan y trabajan en estrecha coordinación.....	61
Figura 14: Gestión por procesos.....	83
Figura 15: Organigrama de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo.....	84

DIAGRAMAS DE FLUJO

Diagrama de Flujo 1: Proceso para clase y/o categoría de establecimientos de hospedaje.....	92
Diagrama de Flujo 2: Proceso para clase y/o categoría Restaurantes.....	93
Diagrama de Flujo 3: Proceso de renovación de clase y categoría para Restaurantes.....	94
Diagrama de Flujo 4: Proceso de certificado de clase y categoría como Restaurante Turístico.....	95
Diagrama de Flujo 5: Proceso para otorgamiento de constancia de inscripción para establecimientos de hospedaje.....	96
Diagrama de Flujo 6: Proceso para otorgamiento de constancia de inscripción para Restaurantes.....	97
Diagrama de Flujo 7: Proceso para otorgamiento de constancia de inscripción para Agencia de Viajes y Turismo.....	98
Diagrama de Flujo 8: Proceso para otorgamiento de carné de Guía Oficial de Turismo.....	99
Diagrama de Flujo 9: Proceso para renovación de carné de Guía Oficial de Turismo.....	100

DESCRIPCIÓN DE PROCESOS

Descripción del Proceso para otorgamiento de certificado de clase y/o categoría de establecimientos de hospedaje.....	101
Descripción del Proceso para otorgamiento de certificado de clase y/o categoría para Restaurantes.....	116
Descripción del Proceso para otorgamiento de renovación del certificado de clase y/o categoría para Restaurantes.....	126
Descripción del proceso para otorgamiento de certificado de clase y categoría como Restaurante Turístico.....	131
Descripción del proceso para otorgamiento de constancia de inscripción para establecimientos de hospedaje.....	137
Descripción del proceso para otorgamiento de constancia de inscripción para Restaurantes.....	142
Descripción del proceso para otorgamiento de constancia de inscripción para Agencia de Viajes y Turismo.....	146
Descripción del proceso de otorgamiento de carné de Guía Oficial de Turismo.....	152
Descripción del proceso de renovación de carné de Guía Oficial de Turismo....	156

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo proponer un modelo de gestión por procesos, la cual contribuirá a mejorar la calidad de los servicios que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque. El problema redactado ¿De qué manera contribuirá la propuesta de la gestión por procesos a mejorar la calidad de los servicios que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque? Y la hipótesis, si se propone y aplica la implementación de la propuesta de un modelo de gestión por procesos, entonces los servicios que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque, mejorarán significativamente. El tipo de investigación fue no experimental, con diseño transeccional, transversal, descriptivo propositivo. La muestra fue de 125 prestadores de servicios turístico a quienes se le aplicó un cuestionario; se aplicó una ficha de observación a los servidores, y una entrevista al Director de Turismo, y el resultado obtenido en relación a la calidad del servicio revelan que la Institución ofrece un servicio bueno, generando una moderada atención a las necesidades de sus clientes, sin embargo se puede mejorar para adelantarse a los requerimientos y así superar las expectativas de los usuarios. Como conclusión se presentó la propuesta elaborada la cual es de aceptación por la Dirección, los encuestados opinan que la calidad del servicio podría mejorar si se aplican diagramas de procesos de los servicios que se ofrecen en dicha Dirección, sensibilizar al personal en el correcto uso de los mismos, así como capacitar a los servidores en normatividad vigente y gestión por procesos.

Palabras clave: Calidad de Servicios, Gestión por procesos, diagramas de procesos.

ABSTRACT

This research aims to propose a model of process management, which will help improve the quality of services provided by the Department of Tourism and Handicrafts of the GERCETUR Lambayeque. The problem was how the proposal will contribute to improve the quality of services provided by the Department of Tourism and Handicrafts of the GERCETUR Lambayeque. And the hypothesis is if it is proposed and applied the services provided by the Department of Tourism and Handicrafts of GERCETUR Lambayeque, will improve significantly. The research was not experimental, with transeccional, transversal, descriptive purposeful design. The sample was 125 tourist service providers who answered a questionnaire; an a tab observation sheet was also applied to servers, and an interview to the Director of Tourism, and the result obtained in relation to the quality of service reveal that the institution offers a good service, generating a moderate attention to the needs of its customers, without But it can be improved to anticipate the requirements and overcome the expectations of users. As conclusions : the proposal was presented, and will be accepted by management, respondents believe that service quality could be improved and process diagrams services offered will be helpful, sensitize staff on the correct use of them as well as training in current regulations servers and process management.

Keywords: Quality of Services, Process management, process diagrams

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional

La mayoría de las instituciones se administran sin considerar de forma adecuada la relación con los usuarios, no conocen las actividades que pueden realizar para mejorar y desarrollar relaciones duraderas a través de diversos métodos de atención que conlleve a una visión a largo plazo. Es necesario que los gerentes y funcionarios de las instituciones posean y establezcan actitudes de servicio que motive a todos los empleados visionar y satisfacer las necesidades de los usuarios. La calidad de servicio al cliente es muy importante, pues permite desarrollar sus actividades con la mejor calidad y las empresas podrán subsistir en el mercado tan competitivo.

“El mercado ya no se asemeja en nada al de los años anteriores, que era tan previsible y entendible. La preocupación era producir más y mejor, porque había suficiente demanda para atender” (Carbonell, 2005). “Hoy la situación ha cambiado en forma dramática, la presión de la oferta de bienes y servicios, la saturación de los mercados obliga a las organizaciones de distintos sectores y tamaños a pensar y actuar con criterios distintos para captar y retener a esos clientes” (Carbonell, 2005), brindarles una buena calidad de atención y de esa manera mantenerlos satisfechos

Herrera (2015), “en Ecuador, la gestión de calidad se ha vuelto más exigente debido al entorno de mercado. Desde comienzos del siglo XXI el escenario donde se desenvuelven las empresas ha cambiado mucho. La globalización motivada por los cambios tecnológicos, económicos, culturales han hecho cada vez más un cambio en el estilo de vida, una reconversión, quiebre y apareamiento de muchas más empresas”.

Los clientes se volvieron más exigentes, creando la imperiosa necesidad de mejorar procesos, mejorar productos y obtener una ventaja competitiva superior a la de la competencia. (Griful, 2006), “con ello la calidad resultó también afectada pues tenían que acostumbrarse a ofrecer no solo productos/servicios de calidad, sino un valor añadido acompañado de satisfacción del cliente”.

“Con base a la calidad se generaron las normas ISO y con ello el desarrollo de procesos y sistemas enfocados al mejoramiento continuo de la calidad en productos y servicios y así mejorar la competitividad en el mercado internacional”. (Griful, 2006)

Así es como nace el modelo de gestión por procesos, que está orientado a desarrollar la razón de ser de la empresa mediante la satisfacción de los stakeholders (clientes, proveedores, accionistas, empleados, sociedad) y enfocarse en cómo la empresa los satisface más no aspectos estructurales como unidades de mando.

En el eje temático elegido: Detrás de escena: Los Servicios La problemática de la calidad en los servicios de la Administración Pública Nacional, se manifiesta que en Argentina, la deficiente gestión de la calidad en los servicios de la Administración Pública Nacional perjudica al cliente; esto se manifiesta en las demoras para pagar impuestos, las esperas interminables en los hospitales públicos, las cargas impositivas elevadas, los trámites que cuestan tiempo y dinero, los sueldos y jubilaciones que no son cobrados al término, entre otros. La Administración Pública Nacional es el conjunto de organismos estatales que prestan servicios a los habitantes y realizan las funciones administrativas del Estado argentino. Entonces, genéricamente, se define este problema como la insatisfacción y deslealtad (es decir, de existir una opción alternativa se optaría por ella) de los usuarios y trabajadores de las instituciones que brindan estos servicios y de todos aquellos que se ven afectados por las mismas.

A nivel nacional

En el Perú, muchas instituciones dejan de ser productivas porque no brindan atención al cliente en la manera deseada, no satisfacen sus requerimientos o simplemente porque no involucran en este proceso a sus directivos y trabajadores por igual. Los nuevos empleados, suelen llegar con mucho entusiasmo y con ciertas expectativas sobre la institución, sin embargo, no son capacitados en buenas prácticas de atención al cliente por tanto sus actividades las desarrollan sin ese objetivo, el cual es fundamental para que la institución sobreviva en el tiempo.

En la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, “se manifiesta que los esfuerzos por mejorar la gestión pública en el Perú son numerosas y de todo tipo;

pero no necesariamente responden a una orientación estratégica y se desarrollan de manera aislada y desarticulada, por ello el bajo desempeño del Estado se refleja en la poca confianza de la población en el Estado y bajos niveles de satisfacción ciudadana”.

Asimismo, en su apartado 1,2 *Principales deficiencias de la Gestión Pública en el Perú*, se indica que: “existen deficiencias en la prestación de los servicios públicos, las cuales terminan incidiendo negativamente en la percepción ciudadana sobre la gestión pública y el desempeño del Estado en el Perú” (PCM, 2013). “Frente a ello identifican que una de las principales deficiencias de la gestión pública en el Perú son los inadecuados procesos de producción de bienes y servicios públicos”. (PCM, 2013)

Por ello establece que los procesos dentro de las organizaciones se deben definir como una secuencia de actividades que transforman una entrada en una salida, añadiéndole un valor en cada etapa de la cadena. Sin embargo, la mayor parte de las entidades no cuentan con las capacidades o los recursos para trabajar en la optimización de sus procesos de producción de bienes y servicios públicos. En ese sentido, no se estudia de manera rigurosa y estructural cómo optimizar, formalizar y automatizar cada uno de los procesos internos a lo largo de la cadena de valor.

A nivel regional

En el Plan Estratégico Regional – PEI 2015 – 2018, en el diagnóstico situacional integrado en la parte 1.1. Caracterización del Entorno Regional en el acápite b) Gestión Pública moderna alineada al **Servicio Civil** menciona que el índice de Competitividad Regional; Lambayeque se ha ubicado a nivel nacional entre séptimo y noveno puesto, ubicación que no es tan desfavorable. Sin embargo, ese aparente estado de beneficio no va acompañado en realidad de un desarrollo regional sostenible; Lambayeque, aún mantiene un desempeño deficiente en pilares claves como la innovación, el desempeño y la eficiencia a nivel institucional, lo que se ve reflejado en el bajo nivel de confianza en los funcionarios públicos; también observamos que los indicadores relacionados con el acceso a los servicios públicos, como educación y salud, por mencionar sólo algunos de los más relevantes, no son del todo alentadores.

Así mismo, si hablamos de gestión pública debemos considerar al recurso humano existente en la región; no hay que dejar de lado que debe existir recurso de humanos debidamente preparados para una progresiva implementación para la adecuada función pública; debiéndose considerar que, si las entidades públicas buscan alcanzar mayores niveles de eficacia y eficiencia, se debe promover un marco general para promover el desarrollo de capacidades de las personas que integran el sector público.

También en el punto 1.2.1.4. Desarrollo del comercio exterior y turismo, establece que la Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (GERCETUR), en su condición de órgano responsable de formular, ejecutar, evaluar, dirigir, controlar y administrar los planes y políticas en materia de desarrollo del comercio exterior, del turismo y artesanía debe elevar con eficiencia y eficacia la calidad de los servicios que brinda actualmente, tales como:

- Servicio de Información Turística.

- Servicio de orientación para la creación de prestadores de servicios turísticos.

- Inscripción en el Registro Nacional de Artesanos

- Información comercial.

- Orientación en procedimientos para exportación y facilitación del comercio.

- Capacitación para generación de Cultura Exportadora.

La Dirección de Turismo y Artesanía es un órgano de línea de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo que se encarga de ejecutar las funciones en materia de turismo y artesanía transferidas a los gobiernos regionales (Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales Ley N° 27867), la ejecución de estas funciones se plasman en la mayoría de los casos en la provisión de un conjunto de servicios dirigidos a los usuarios y/o principales actores del sector; representando esto la imagen de la gestión pública en estos importantes sectores.

Sin embargo se observa que estos servicios no se brindan de manera adecuada, existe poca capacitación del personal e insuficiente personal preparado para brindar atención de calidad al cliente, estos servicios son afectados por la inapropiada gestión de los funcionarios a cargo, no se implementan ni actualizan instrumentos de gestión administrativa, no se aplican procesos de gestión para ofrecer un servicio integrado entre las diversas áreas de la institución para cubrir

las expectativas generando de esta manera insatisfacción de los usuarios, haciendo que la calidad de servicio sea deficiente.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Pontón (2009) en su tesis denominada: “*Medición de la Satisfacción del Cliente como parte de la calidad de servicio de los distribuidores de equipos y materiales para el sector de la publicidad exterior en Maracaibo*”, su objetivo general fue: “determinar el grado de satisfacción del cliente en relación a la calidad de servicio brindada por las empresas comercializadoras de equipos y materiales para el sector de la publicidad exterior en el municipio Maracaibo” (Pontón, 2009). Es una investigación de tipo descriptiva, con diseño de caso, no experimental y del tipo transaccional.

“Realizó un censo poblacional, conformado por 28 empresas de publicidad exterior registradas en la Guía Publicitaria (GPZ, 2008), y las unidades informantes estuvieron representadas por los gerentes o encargados de compras. El proceso de recolección de datos se realizó a través de una encuesta estructurada compuesta por 51 ítems con escala Likert, validada en su contenido y criterio por cinco expertos en mercadeo”. (Pontón, 2009)

Llegó a las siguientes conclusiones: “Que el grado de satisfacción del cliente se encuentra dentro de los parámetros normales ya que a pesar que perciben el servicio como de alta calidad, sus expectativas también son elevadas” (Pontón, 2009). “Se recomendó monitorear de forma continua el cumplimiento de los atributos de la calidad para diseñar estrategias que lleven a mejorar la percepción y lograr altos niveles de fidelización”. (Pontón, 2009)

Como **comentario**, resalto que: se aprecia que el grado de satisfacción del cliente se relaciona con la calidad de servicio brindada por las empresas comercializadoras de equipos y materiales para el sector de la publicidad exterior en el municipio Maracaibo e incluso sus expectativas son elevadas por tanto opino que los niveles de fidelización de los clientes serán altos.

Castillo (2013) en su tesis denominada “*Diseño de un modelo de gestión por procesos para el Departamento de Química de la Universidad Técnica Particular de*

Loja”, cuyo objetivo general es: “proponer un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de las actividades administrativas del Departamento de Química de la UTPL”. (Castillo, 2013)

“Dicha tesis pretende sugerir una forma de acción que mejore la calidad de los procesos en las actividades administrativas, en función de los intereses que persigue la UTPL y específicamente del Departamento de Química, a través de la estandarización y mejora de sus procesos, buscando la interacción de todos los entes relacionados con esta actividad. Para dicha investigación aplicó los métodos exploratorio descriptivo, analítico sintético, inductivo deductivo y hermenéutico”. (Castillo, 2013)

Con esta investigación, el autor concluye que: “luego del análisis realizado al departamento de química, se determinó que los procesos de administración de proyectos, recursos humanos y la gestión administrativa del departamento, deben ser mejorados en cuanto a estructura y metodología, para contribuir con los objetivos trazados” (Castillo, 2013). El autor también manifiesta que: “al tener una adecuada documentación y estandarización de los procesos se podrá mejorar el desempeño de las actividades administrativas”. (Castillo, 2013)

Asimismo, se concluye que: “el Departamento cuenta con flujograma y diagramas SIPOC de cada subproceso en donde se describen las actividades que se deben realizar para agilizar los trámites administrativos, recomendando ponerlos en práctica, capacitando al personal de todo el Departamento, en temas inherentes al tema”. (Castillo, 2013)

Como **comentario**, opino que: efectuado el análisis al departamento de química, y al determinar que los procesos de administración de proyectos, recursos humanos y la gestión administrativa del departamento, deben ser mejorados en cuanto a estructura y metodología me parece correcto puesto que la gestión es fundamental para el logro de objetivo y cumplimiento de metas trazadas.

Aguirre (2012) en su trabajo de investigación “*Diseño de un modelo de gestión por procesos para la empresa EQUINORTE S.A., orientado al mejoramiento continuo del sistema comercial*”, cuyo objetivo es: “diseñar un Modelo de Gestión por Procesos para la empresa EQUINORTE S.A, mediante el levantamiento, definición y categorización de los procesos del Sistema Comercial, que oriente a

elevar los niveles de eficiencia, eficacia y productividad, determinando el mercado objetivo”. (Aguirre, 2012)

Concluye que: “la organización necesita un modelo de gestión por procesos que permita mejorar el sistema comercial, estableciendo responsabilidades, tiempos para la conclusión del ciclo tanto de preventa – venta y postventa” (Aguirre, 2012). “Por otra parte es necesario efectuar una planificación estratégica, que permita elaborar presupuestos flexibles y acordes a las necesidades y requerimientos de cada uno de los departamentos que conforman la institución”. (Aguirre, 2012)

Como **comentario**, considero que toda organización necesita organizarse y considerar la gestión de procesos en todo nivel: Gestión de costos, Gestión de recursos humanos, Gestión de tiempo, Gestión de riesgos, Gestión de comunicación etc., para mejorar el sistema comercial.

A nivel nacional

Peláes (2010), en su tesis denominada: “*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*”, el objetivo general fue: “Determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica, de manera tal, que a medida que se incremente el nivel del clima organizacional aumentarán los niveles de satisfacción de los clientes”. (Peláes, 2010)

Es una investigación de tipo descriptivo correlacional. “En la medida que se ocupará de esclarecer las relaciones entre las variables **clima organizacional** y **satisfacción del cliente** y como los valores de una se modifican cuando aumentan o disminuyen los valores en la otra” (Peláes, 2010). “Si bien la presente investigación es descriptiva por cuanto delinearé las características que presenta las variables elegidas clima organizacional y satisfacción del cliente”. (Peláes, 2010)

“El propósito de este estudio fue determinar el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Con este fin se aplicó una escala de clima organizacional a un grupo de 200 empleados de la empresa telefónica del Perú y un cuestionario de satisfacción a sus respectivos clientes” (Peláes, 2010), llegando a las siguientes conclusiones: “se comprobó la hipótesis específica, que

plantea que existe relación directa entre clima organizacional (Área de Relaciones Interpersonales) y la satisfacción del cliente en la empresa Telefónica del Perú”. (Peláes, 2010)

“La correlación encontrada ente ambas variables fue de 0.64. A medida que mejoran las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente”. (Peláes, 2010)

Como **comentario**, opino que: La base de toda organización exitosa es que las personas que la conforman trabajen de manera conjunta y que entiendan la interrelación que existe entre sus miembros, las estrategias de comunicación son fundamental. El clima y el diseño organizacional influye en los patrones de comunicación entre los miembros, así lo expresado guarda coherencia con la conclusión de la tesis al mencionar que las relaciones interpersonales mejora correlativamente la satisfacción del cliente.

Vela y Zavaleta (2014) en su Tesis denominada: “*Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014*”, su objetivo principal es: “establecer la influencia que existe entre la calidad del servicio y el nivel de ventas en tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall de la ciudad de Trujillo”. (Vela & Zavaleta, 2014)

El diseño de contrastación utilizado es descriptiva correlacionar de corte transversal, le permitió llegar a las siguientes conclusiones: “La calidad del servicio brindada en la cadena de Tiendas CLARO - TOTTUS influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio esto repercute en el incremento del nivel de ventas; por ello la importancia de que la calidad del servicio debe ser eficiente y eficaz”. (Vela & Zavaleta, 2014)

Concluye también que: “la evaluación de las dimensiones de calidad de servicio, en términos de infraestructura moderna, confiabilidad, empatía, respuesta tiene un impacto positivo en los clientes, debido a que confían en los productos ofertados y son escuchados ante cualquier duda que tengan sobre los productos por parte de los promotores de ventas” (Vela & Zavaleta, 2014). “Por ello es necesario que los trabajadores o vendedores tengan un buen conocimiento de los productos que ofrece para poder dar a conocer las especificaciones técnicas de los productos y dar confiabilidad al cliente”. (Vela & Zavaleta, 2014)

Como **comentario**, opino que: se sostiene que la calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se debe cumplir dentro de cada una de las empresas e instituciones; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones este hecho fidelizará el consumo y aceptación del cliente por lo que estamos de acuerdo en cuanto que es necesario que los trabajadores tengan un buen conocimiento de los productos que ofrece para poder dar a conocer las especificaciones técnicas de los productos y dar confiabilidad al cliente.

A nivel regional

Cubas (2008), en su tesis: "*Plan de Mejora de atención al cliente basada en la teoría de la calidad total de la empresa Epsel S.A. para lograr la satisfacción de los clientes, Chiclayo 2008*". Su objetivo general fue: "Proponer y diseñar un Plan en Mejora de atención al cliente para la empresa EPSEL S.A. de la ciudad de Chiclayo; fundamentada en la teoría de la calidad total". (Cubas, 2008)

La investigación es Descriptiva - Explicativa, permitió "analizar los hechos observados en la realidad para medirlos independientemente; y así describir lo que se investiga; y a su vez permite responder las causas del porque ocurren el fenómeno o hecho y las condiciones en la que se da este". (Cubas, 2008)

Llegó a las siguientes conclusiones: "de acuerdo al diagnóstico realizado, las características que presenta la atención a los clientes; se encuentra muy afectado en la empresa EPSEL S.A. ya que los usuarios perciben y sienten que la atención de la empresa es catalogada como mala; originando una insatisfacción en los mismos" (Cubas, 2008). "El servicio de agua y alcantarillado se perciben en relación a la atención como extremadamente malo. Los clientes manifiestan que no son debidamente atendidos por el personal de la empresa; así como también comunican que sus quejas no son debidamente atendidas y escuchadas, entre otras". (Cubas, 2008)

Como **comentario** considero que; el servicio de agua y alcantarillado que presta la compañía prestadora de éstos servicios EPSEL., no solamente se perciben como extremadamente malo, sino pésimo. Los clientes no son debidamente atendidos por el personal de la empresa; y existen muchas quejas generando desconcierto en la comunidad, tal es el caso de los servicios daos en el

Distrito de José Leonardo Ortiz. Creo que eso se debe a la inexistencia de liderazgo en todos los que tuvieron la oportunidad de acceder a la Municipalidad.

Isique y Paiva (2009), en su tesis: “*Propuesta general basada en el modelo americano de calidad, para mejorar el transporte público de “Sol y Mar” S.R.L. de Chiclayo, 2009*”, su objetivo general fue: “Diseñar una propuesta gerencial basada en el modelo americano de Calidad de servicio, en el modelo Zener y en la teoría de expectativas, para mejorar la calidad de servicio de transporte público urbano de **Sol y Mar** S.R.L. de Chiclayo, 2009”. (Isique & Paiva, 2009)

La investigación fue de: tipo descriptiva, propositiva; “la muestra quedó definida por 8,410 familias del Distrito de Pimentel, a 01 gerente, 41 trabajadores (choferes y cobradores); se usó la técnica de entrevista y encuesta” (Isique & Paiva, 2009); “para el procesamiento y análisis se usó los métodos del marco lógico, inductivo, deductivo, descriptivo y analítico, llegando a determinar que la empresa requiere de una propuesta gerencial para mejorar la calidad de servicio, posicionamiento en el mercado y aumentar su rentabilidad” (Isique & Paiva, 2009), llegando a las conclusiones:

“Se ha comprobado que la empresa Sol y Mar Pimentel S.R.L. en sus años de funcionamiento, nunca se preocupó en ejecutar capacitaciones, talleres o seminarios para su personal, esto debido a que el gerente es una persona empírica”. Asimismo dicha empresa no cuenta con un ambiente adecuado e instalaciones físicas, en donde el usuario se sienta seguro y cómodo, la cual permite percibir si el servicio que recibirá será buena, todo esto genera insatisfacción al usuario”. (Isique & Paiva, 2009)

Basándose en las conclusiones anteriores, afirmaron que: la empresa **Sol y Mar Pimentel** S.R.L. requiere de un modelo de calidad de servicio u atención al usuario, para mejorar la calidad de servicio, su imagen en el mercado y aumentar su rentabilidad”. (Isique & Paiva, 2009)

Como **comentario** opino que, es notorio y suficientemente conocido que la calidad en productos o servicios es muy importante para la sostenibilidad de una empresa en el tiempo, puesto que una empresa al empoderarse de la gestión de calidad y brindar servicios altamente cualitativos se mejora permanentemente la eficacia y eficiencia de la organización.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Proceso

Según el ISO 9001 (2008), proceso es un conjunto de actividades que están interrelacionadas y que pueden interactuar entre sí. Estas actividades transforman los elementos de entrada en resultados, para ello es esencial la asignación de recursos

“Los procesos pueden ser industriales (en los que entran y salen materiales) o de gestión (en los que entra y sale información)”. (Rey, 2005)

“Los procesos existen en cualquier organización, aunque nunca se hayan identificado ni definido: los procesos constituyen lo que hacemos y cómo lo hacemos”. (Rey, 2005)

“En una organización, prácticamente cualquier actividad o tarea puede ser encuadrada en algún proceso. No existen procesos sin un producto o servicio. No existe cliente sin un producto y/o servicio. No existe producto y/o servicio sin un proceso”. (Rey, 2005)

Componentes del Proceso: Los procesos constan de:

“Elementos de entrada y salida, los cuales pueden ser tangibles o intangibles”. (Nueva ISO 9001:2015, 2014)

“Clientes y partes interesadas que tengan necesidades y expectativas en los procesos, ellos son los que definirán los resultados que requiere un determinado proceso”. (Nueva ISO 9001:2015, 2014)

“Sistemas de medición para proporcionar información sobre el desempeño del proceso. Cualquier resultado debería ser analizado para poder determinar si existe necesidad de aplicar algún tipo de acción correctiva o de mejora”. (Nueva iso 9001:2015, 2014)

“Los procesos deben servir para aportar valor a una organización, además deben estar alineados con los objetivos, alcance y grado de complejidad de la organización”. (Nueva iso 9001:2015, 2014)

“Normalmente los procesos típicos que se pueden identificar en una organización son: Procesos para la gestión de la organización, Procesos para la

gestión de recursos, Procesos de realización, Procesos de medición, análisis y mejora”. (Nueva iso 9001:2015, 2014).

Prácticas para desarrollar procesos

En el Manual de Buenas Prácticas para la atención al cliente dirigido a Gerentes, Administradores y Mandos Medios, elaborado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, nos indican que, “para el desarrollo de procesos eficientes se requiere que tanto la dirección de la empresa, como los empleados que ejecutan las operaciones tomen conciencia de la importancia de un buen diseño de los mismos”. (MINCETUR, 2010)

“Todos en la empresa forman una cadena, en la que son tanto proveedores como distribuidores de procesos”. (MINCETUR, 2010)

Asimismo, el Manual de Buenas Prácticas para la atención al cliente dirigido a Gerentes, Administradores y Mandos Medios (MINCETUR, 2010) indica que para desarrollar procesos que redunden en la calidad de lo que ofrecemos al cliente se puede mencionar: a) “Definir específicamente cuales son los principales procesos que generan mayor valor y administrarlos cuidadosamente”. b) “Determinar primero cuales son los requisitos de nuestros clientes. En base a ello, y de acuerdo a los recursos y capacidades con los que contamos, se diseñaran los procesos del servicio o producto desde sus primeras etapas”. c) “El proceso debe poder medirse, para lo cual se deberá establecer parámetros para que los empleados los apliquen. Por ejemplo, a un empleado que da informes al público, se le asignará un tiempo máximo de atención de 10 minutos. Por otro lado, y de acuerdo al flujo de clientes, se asignará un número determinado de ventanillas para que el proceso fluya con mayor rapidez”. d) “Es probable que la empresa trabaje con diferentes tipos de proveedores. Ellos también forman parte de los procesos, y por consiguiente también añaden valor al producto o servicio que ofrecemos. Es por ello que es necesario establecer para cada tipo de proveedor, estándares de tiempo y calidad en los procesos compartidos, para evitar perder la calidad total de lo que ofrecemos. Hay que recordar que el cliente se acuerda de la atención que nosotros le prestamos, y esta es muchas veces la suma de diferentes procesos que involucran a terceras empresas”. e) “Es importante siempre controlar la calidad y el desempeño de los procesos operativos críticos, los de mayor importancia para la

empresa. Para ello hay que identificar cuando se presentan variaciones importantes en el desempeño operativo o de producción, para determinar las causas, hacer correcciones y verificar continuamente los resultados”. f) “Los procesos siempre son susceptibles de mejora. Que no se piense que, al tener procesos establecidos, estos deben durar indefinidamente. Hay que recordar que el mercado es cambiante, y nos exige adecuarnos a sus necesidades. La empresa que no entiende el proceso de mejora continua, tiende a quedarse en el pasado, y esta falta de evolución le puede costar su permanencia en el mercado”. (p. 43)

Clasificación de los Procesos:

De acuerdo con los documentos “Orientación sobre el concepto y uso del enfoque basado en procesos para los *sistemas de gestión*, documento ISO/TC 176/SC 2/N 544R2 y *Guía para la implementación del sistema de control interno de las Entidades del Estado*” (Contraloría General N° 458-2008-CG), “con el enfoque de procesos en las entidades públicas podemos encontrar diferentes tipos de procesos los cuales pueden clasificarse de la siguiente manera” (Poma, 2013):

“Procesos estratégicos o para la gestión de una organización:

Incluyen procesos relativos a la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección”. (Poma, 2013)

“Los procesos estratégicos intervienen en la visión de una organización”. (Poma, 2013)

“Procesos operativos o de realización: Son los procesos relacionados con las funciones sustantivas de la entidad, es decir aquellas ejercidas directamente sobre su ámbito de competencia e indispensables para el cumplimiento de su finalidad resultando en la prestación de servicios a la población o la regulación o promoción de determinada actividad social o económica”, también conocidos como procesos esenciales”. (Poma, 2013)

“Procesos de apoyo o para la gestión de recursos: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, operativos y de medición de la entidad”. (Poma, 2013)

“Procesos de medición, análisis y mejora: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos para realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia, incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo”. (Poma, 2013)

1.3.2. Gestión de procesos

Definición

Bravo (2008), “la gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes”.

Según el artículo de Domingo Rey Peteiro “*Todo sobre la Gestión por Procesos*”, menciona que: “en la última década, la Gestión por Procesos ha despertado un interés creciente, siendo ampliamente utilizada por muchas organizaciones que utilizan referenciales de Gestión de Calidad y/o Calidad Total”. (Rey, *Todo sobre la Gestión por Procesos (Parte I)*, 2015)

“El enfoque basado en procesos, consiste en la identificación y gestión sistemática de los procesos desarrollados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos (ISO 9000:2000). La gestión por procesos se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos causa-efecto” (Rey, 2015). “En su Principio 4: Enfoque basado en procesos; establece que un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso”. (Rey, 2015)

“El propósito final de la Gestión por Procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollan de forma coordinada, mejorando la

efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general)". (Rey, 2015)

"La Norma ISO 9001:2000, señala que la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficiencia de acuerdo con los requisitos de esta Norma" (Rey, 2015); "por ello especifica en su apartado 4.1a) que se deben *Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización*". (Rey, 2015)

"En el apartado 4.1b) se requiere *Determinar la secuencia e interrelación de estos procesos* y en el apartado 7.1 se matiza: *La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto*" (Rey, 2015)

"La ventaja principal del enfoque basado en procesos que propone ISO-9001 reside en la gestión y control de cada una de las interacciones entre los procesos y las jerarquías funcionales de la organización". (Rey, 2015)

En el Manual de Gestión de Procesos de la Universidad Politécnica de Valencia (Octubre 2011) menciona que el Modelo Europeo de Excelencia (EFQM) se refiere asimismo a la Gestión por Procesos en su enunciado: "La satisfacción del cliente, la satisfacción de los empleados y un impacto positivo en la sociedad se consiguen mediante el liderazgo en política y estrategia, una acertada gestión de personal, el uso eficiente de los recursos y una adecuada definición de los procesos, lo que conduce finalmente a la excelencia de los resultados empresariales".

De acuerdo a la norma ISO 9001: 2008, "el enfoque basado en procesos consiste en la estructuración de la empresa como un sistema de procesos, la definición de éstos, de sus interacciones y su gestión". "Asimismo, promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos". (ISO 9001: 2008)

En la misma Norma se indica que: “*Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción*” (Flores, 2011). Y que, “un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad enfatiza la importancia de: La comprensión y el cumplimiento de los requisitos. La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor. La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso. La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetiva”. (Flores, 2011)

Principios de la Gestión por Procesos:

Según (Rincón, 2009), la gestión por procesos tiene los siguientes principios que deben aplicarse:

a) Todo proceso bien comprendido se ejecuta rutinariamente con una variabilidad nula, b) Todas las decisiones sobre procesos, recursos y formación deberán tomarse e implantarse aplicando los principios de calidad total, es decir analizando su causa, el coste de la implantación y el beneficio para proveedores, operadores y clientes (internos y externos) del proceso. c) La capacidad de los participantes en el proceso debe equilibrarse cuidadosamente para evitar cuellos de botella, d) Las tareas se combinan y la responsabilidad de gran parte, o la totalidad, se asigna a personas/grupos sin tener en cuenta las barreras organizativas tradicionales, e) Las decisiones necesarias dentro del contexto del proceso se asignan a las personas que realizan cada tarea, f) Todo proceso debe estar debidamente documentado, g) Los mecanismos de control se centran en las primeras partes del proceso y en la prevención más que en la repetición del trabajo, h) El proceso incluye canales sólidos de comunicación lateral diseñados para reducir las barreras interfuncionales y eliminar las lentas comunicaciones jerárquicas, i) Durante todo el proceso se adoptan medidas para aumentar la eficacia del mismo y se comunican a todos los participantes fomentando así la mejora continua, j) Las soluciones que no puedan ser cuantificadas se convertirán en propuestas en las que se analizarán su facilidad de implantación y el beneficio que supone para los clientes, la empresa y sus empleados. (p.35)

Beneficios de la gestión por procesos

Asimismo, según la nueva ISO 9001:2015, “los beneficios de aplicar el enfoque basado en procesos son”:

“Lograr los resultados deseados previstos mediante la integración y alineación de los procesos”. (Nueva iso 9001:2015, 2014)

“Ayudar a focalizar los esfuerzos en la eficacia y eficiencia de los procesos”. (Nueva iso 9001:2015, 2014)

“Aportar confianza a los clientes y demás partes interesadas en cuanto al desempeño de la organización”. (Nueva iso 9001:2015, 2014).

“Ofrecer transparencia en las operaciones de la organización”. (Nueva iso 9001:2015, 2014).

“Proporcionar mejores resultados, más coherentes y predecibles”. (Nueva iso 9001:2015, 2014).

“Facilitar oportunidades para priorizar las iniciativas de mejora, lo que consigue estimular la participación del personal y la clarificación de sus responsabilidades”. (Nueva iso 9001:2015, 2014).

1.3.3. Calidad del servicio al cliente

Ministerio de Fomento, Principios Básicos de Calidad. (Mayo 2005), “la calidad implica mejorar permanentemente la eficacia y eficiencia de la organización y de sus actividades y estar siempre muy atento a las necesidades del cliente y a sus quejas o muestras de insatisfacción”.

Galviz (2011), “la calidad total en los servicios es el resultado de un proceso de mejoramiento continuo de todos los procesos de trabajo en la empresa, el cual se alcanza implantando la Gerencia de la Calidad”.

Sonora (2013), sostiene que: “La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se debe cumplir dentro de cada una de las empresas e instituciones; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones”. “Deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los usuarios ayuda a mantenerse en la

preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza”. (Sonora, 2013, p. 432)

ISO 9001 (Gestión de la calidad), esta Norma consigue estandarizar la gestión de los procesos sobre los servicios que se ofrecen, consiguiendo un mayor control sobre ellos. Permite implantar el círculo de la mejora continua dentro de la empresa y a cumplir con la legislación vigente

Concepto de calidad en la Gestión Pública

La Carta Iberoamericana de calidad en la gestión pública del 2008 “se define el concepto de la calidad en la gestión pública como una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía, con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos”. (Díaz, 2008).

El mismo autor (Díaz, 2008). Indica que:

- La calidad en la gestión pública en el modelo Iberoamericano se entiende como un instrumento de un buen gobierno democrático y con dos propósitos importantes.
- La gestión pública debe estar referenciada a la satisfacción del ciudadano, ya sea como usuario o beneficiario de los servicios y programas públicos o como un legítimo participante en el proceso de diseño, ejecución y control de las políticas públicas.
- La gestión pública debe orientarse por resultados y esto implica control sobre sus acciones y responsabilidad en el ejercicio de la autoridad pública por medio del control social. (p. 7)

Calidad en el Servicio Público

Sobre la calidad en el servicio público Casermeiro (s.f.), indica lo siguiente:

- Un Servicio Público, una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de

carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública.

- Todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia. Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo.
- A esto debe sumársele que todo prestador de un servicio público deberá ser además agradable, amable y respetuoso. Es decir, deberá comportarse de un modo tan natural que pasará desapercibido para el usuario, a la vez que el usuario lo sienta como algo que así debe ser.
- A las tres cualidades anteriores de un prestador de un servicio público, se deberá agregar la honestidad. Porque todo usuario aspira a que los servicios públicos que recibe sean correctos, legales y éticos.
- Entre el usuario de un servicio público y dicho servicio, se creará una dependencia mutua. El usuario no puede vivir sin el mencionado servicio y el servicio público existe sólo para servir y satisfacer a sus usuarios. Ambos se necesitan mutuamente y aunque para el usuario carece de importancia saber quién y cómo se proporciona el servicio público, confía plenamente en que siempre se cumplirá como ha sido previsto. (p. 9)

Asimismo, Casermeiro (s.f.), manifiesta que:

- Los servicios públicos deben ofrecer, además, información. Los usuarios deben poseer la información que requieran de sus servicios públicos en el momento que la necesitan y en una forma clara y precisa.
- Los servicios públicos deben ofrecer siempre soluciones y respuestas efectivas a las necesidades de los usuarios, pero jamás dar excusas.
- Los servicios públicos deben dar atención personalizada al usuario. Es decir, un trato personalizado, preferencial y único.
- Los servicios públicos deben ofrecer celeridad en la atención, porque todo usuario necesita una atención eficiente acorde a sus necesidades y demandas, sabiendo que el tiempo del usuario es tan valioso como el tiempo de quien lo atiende.
- Otro de los atributos universales de los servicios públicos es que son visibles y comprobables en el presente y en el futuro mediato e inmediato.

- La calidad de los servicios está relacionada con su presentación, utilidad y durabilidad, pues son valores intrínsecos a ellos. La calidad de los servicios públicos es intangible, se percibe al momento de recibirlos.
- Esta calidad está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, la eficacia, la corrección y la rapidez. Depende de quiénes los producen y los prestan, es decir, se sustentan en la calidad que gestionan los servidores públicos. (p. 10)

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera contribuirá la propuesta de la gestión por procesos a mejorar la calidad de los servicios que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque?

1.5. Justificación del estudio

El presente proyecto de investigación se justifica en base a las siguientes razones:

Justificación práctica - metodológica: Se elabora una propuesta de gestión por procesos, orientados a mejorar la calidad de los servicios que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo, con la finalidad de que los servicios que se brinden en ésta Dirección sean de calidad, llevando implícito un cambio cultural en la organización, cuya esencia es que cada servidor que la integra entienda la relevancia de su trabajo y la participación que éste tiene dentro del proceso. Su esfuerzo estará centrado en hacer su trabajo de la mejor forma posible porque así contribuye, junto a los otros, a que el resultado final del proceso sea lo mejor posible, y esto se plasme en la provisión de servicios de calidad a los usuarios y/o actores del sector.

Justificación social: Se justifica porque la investigación beneficiará a un gran sector de la sociedad y tendrá gran impacto en el sector turismo. En este orden de ideas en el Plan Estratégico Institucional 2015 - 2018 del Gobierno Regional Lambayeque, se considera en su misión que el Gobierno Regional debe proveer servicios públicos e infraestructura de calidad...” así como se hace mención que a

nivel regional, para poder hablar de una gestión por resultados y por ende de una Gestión Pública Moderna, primero hay que definir un modelo de gestión adecuado, alineado con las principales necesidades del ciudadano y en el que se defina la ruta estratégica a seguir para alcanzar el desarrollo regional sostenible.

Importancia: La investigación es importante para optimizar la atención del personal, “la clave de la atención personal está en las personas que prestan esa atención, pero también la empresa tiene mucho que decir en la mejora de este servicio. Si la empresa no tiene bien organizado el departamento de atención al cliente, o ni siquiera lo tiene, lo más probable es, que por muchos esfuerzos y buena voluntad que pongan los empleados, los resultados no sean buenos”. (Junta de Andalucía, s.f.)

“Si las personas tienen todos los medios para realizar su trabajo, pero no tienen el poder para tomar decisiones, el servicio será defectuoso, ya que la persona que atiende a los clientes tendrá que consultar todas y cada una de las decisiones que haya que tomar a su superior y a parte de las demoras que eso puede conllevar, puede ocurrir que en alguna ocasión ni siquiera ese superior tenga capacidad para decidir o en muchos de casos los gerentes y/o jefes no se encuentran en las Instituciones”. (Junta de Andalucía, s.f.)

1.6. Hipótesis

Si se implementa la propuesta del modelo de gestión por procesos, entonces mejorarán los servicios que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Proponer un modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de los servicios que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque, Chiclayo 2016.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar los servicios que provee la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque.

Diagnosticar el nivel de atención al usuario que se ofrece en la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque.

Diseñar la propuesta de gestión por procesos para los servicios que provee la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque.

Validar la propuesta de gestión por procesos para los servicios que provee la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque, mediante juicio de expertos.

II. METODO

2.1. Diseño de estudio

Bernal (2000) opina que “el diseño de investigación está determinado por el tipo de investigación.” (p. 155)

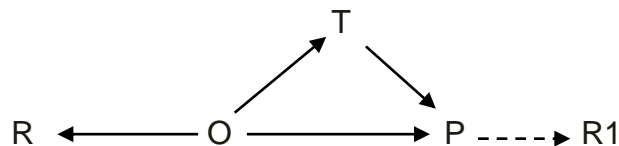
Para Sánchez (1990) “es una estructura u organización esquematizada que adopta el investigador para relacionar y controlar las variables de estudio”.

Según Hernández, et al (2010) “el diseño señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio, contestar las interrogantes que se ha planteado y analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular”. (p.157)

El diseño de investigación a utilizar será

- a. De acuerdo al fin o utilidad que se persigue: aplicada
- b. De acuerdo con el periodo que se capta la información, es transeccional o transversal, cuya característica es la recolección de datos en un solo momento en un tiempo único.
- c. Propositivo; porque presenta una propuesta para contribuir a la solución de la problemática existente.

El esquema es el siguiente:



Dónde:

O: Observador (investigador)

R: Realidad problemática

T: Base teórica

P: Propuesta.

R1: Realidad modificada.

2.2. VARIABLES, OPERACIONALIZACION

Variable Independiente : Gestión por procesos.

Variable Dependiente : Calidad de los servicios

Variables a investigar	Definición conceptual	Definición Operacional		
		Dimensión	Indicadores	Instrumento
Variable independiente "gestión por procesos"	La gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes	Gestión de tiempo	Los procesos se cumplen en los tiempos establecidos en el TUPA.	Cuestionario Ficha Guía de observación Guía de entrevista
		Gestión de costos	Los costos de los trámites que se realizan en la DTA están de acuerdo a la realidad.	
		Gestión de calidad	El personal que trabaja en la DTA conocen los procesos.	
		Gestión de Recursos Humanos	El personal de la DTA cumplen con el perfil requerido en cada área.	
		Gestión de comunicación	El personal y las áreas de la DTA trabajan en estrecha coordinación.	
	La calidad en el servicio al cliente es uno de los puntos primordiales que se debe cumplir dentro de cada una de las empresas e instituciones;	Efectividad	- Conocimiento de sus funciones - Experiencia en la tarea que realiza	Cuestionario Ficha Guía de observación Guía de entrevista
		Oportunidad	- Disposición para brindar el servicio.	

Variable dependiente "calidad de servicio"	sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones. Deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los usuarios ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza		- Atención rápida y oportuna.
		Aseguramiento de la calidad.	- Cumplimiento con el usuario. - Exactitud requerida.
		Eficiencia	- Desempeño eficiente. - Atención esmerada.
		Equidad	- Atención personalizada.
		Centrado en el usuario	- Trato amable al usuario. - Satisfacción al cliente.

2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1. Población

La población, objeto de esta investigación es de 380 usuarios, la misma que está formado por usuarios de la empresa que realizan sus trámites en la Dirección de Turismo y Artesanía, ubicados en diversas partes de la región. Estos usuarios son empresarios vinculados a la actividad turística y comprende: Establecimientos de hospedaje con clase y categoría (107), establecimientos de hospedajes sin clase y categoría (65), Restaurantes con clase y categoría (22), Restaurantes sin categoría (104), Agencias de viajes y turismo (37), Guías Oficiales de Turismo (38) y personal de la Dirección de Turismo y Artesanía (07)

Prestadores de Servicios Turísticos	Nro. Establecimiento
Establecimientos de Hospedajes con clase y categoría	107
Establecimientos de Hospedajes sin clase y categoría	65
Restaurantes con clase y categoría	22
Restaurantes sin clase y categoría	104
Agencia de Viajes y Turismo	37
Guías Oficiales de Turismo	38
Personal de la Dirección de Turismo y Artesanía	07
TOTAL □	380

2.3.2. La muestra

El diseño muestral a utilizar es el muestreo probabilístico mediante el muestreo aleatorio estratificado, en donde se divide el tamaño de la muestra en forma proporcional al tamaño de cada estrato. Se aplicará la siguiente fórmula:

$$n_i = n \times \left(\frac{N_i}{N} \right)$$

Donde

n_i = Representa la muestra seleccionada de cada estrato.

n = Tamaño de la muestra.

N_i = Número de elementos en el estrato.

N = Tamaño de la población.

Procedimiento para determinar el tamaño de la muestra

Teniendo como población a 380 usuarios, se podrá obtener la muestra para la investigación de campo, aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N - 1) E^2 + Z^2 P Q}$$

Donde:

Z= Nivel de confianza : 1,96

P= Proporción poblacional de ocurrencia del evento : 50% = 0.5

Q= Proporción de no ocurrencia del evento : 1 – P = 0.5

N= Número total de la población : 380
 E = error muestral : 5% = 0.05
 n= Tamaño de la muestra.

Reemplazando valores en la fórmula

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(380)}{(380 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0,25)(380)}{(380 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{364,952}{(380)(0,0025) + (3,8416)(0,25)}$$

$$n = \frac{364,952}{(0,95) + (0,9604)}$$

$$n = \frac{364,952}{1,9104}$$

$$n = 191,034$$

$$n = 191$$

Aplicando el factor de corrección

Por considerar que la muestra es amplia se aplica el factor de corrección y teniendo el tamaño de la población (380), se utiliza el factor de corrección finito y la muestra anterior (191) se determina el muestreo inicial:

$$n = \frac{n}{1 + (n - 1)/N}$$

$$n = \frac{223}{1 + (191 - 1)/380}$$

$$n = 127,3333$$

$$n = 127$$

Aplicando la fórmula de muestreo aleatorio estratificado para cada uno de los sectores se obtiene:

$$\begin{aligned}
 ni &= n \times \left(\frac{Ni}{N}\right) \\
 &= 127 \times \left(\frac{107}{380}\right) \\
 &= 36
 \end{aligned}$$

Sectores	N° de establecimientos	%	Unidades por estratos
Establecimientos de hospedajes con clase y categoría	107	28,5	36.22 ≈ 36
Establecimientos de hospedajes sin clase y categoría	65	17,4	22,16 ≈ 22
Restaurantes con clase y categoría	22	5,6	7,15 ≈ 7
Restaurantes sin clase y categoría	104	27,2	34,55 ≈ 35
Agencias de viajes y turismo	37	9,4	11,91 ≈ 12
Guías Oficiales de Turismo	38	10,3	13,10 ≈ 13
Personal de la Dirección de Turismo y Artesanía	7	1,5	1,91 ≈ 2
TOTAL	380	100	127

2.4. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.

2.4.1. Técnicas

Según Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A., (2010), “son en realidad, métodos especiales o particulares que se aplican en cada etapa de la investigación científica.” (p. 100)

Se clasifican en: técnicas de campo y de gabinete.

2.4.1.1. Técnicas de campo

Son aquellas utilizadas en el campo, ambiente o escenario, lugar donde ocurre el fenómeno. Se utilizarán:

Observación: Según Villegas, L., Marroquín, del Castillo V., Sánchez, R. (2011). “es el proceso de abstracción que realiza el investigador respecto de un hecho objeto o fenómeno de estudio o preocupación con el objeto de determinar sus características, elementos, desarrollo, relaciones, y contradicciones que se dan a su interior”. (p. 135)

Para este caso se aplicó esta técnica a los servidores de la Dirección de Turismo y Artesanía para determinar cuál es el conocimiento de sus funciones, de la calidad de atención que brindan a los usuarios que llegan a solicitar un servicio.

La entrevista: Según Ñaupas, H. y et al. (2010), “es una especie de conversación formal entre el investigador y el investigado, entre el entrevistador y entrevistado, o informante, consiste en formular preguntas en forma verbal con el objetivo de obtener respuestas o informaciones y con el fin de verificar o corroborar las hipótesis de trabajo”. (p. 183)

Grados y Elda (1997) definen la entrevista como una “comunicación generalmente entre entrevistado y entrevistador, debidamente planeada, con un objetivo determinado para tomar decisiones que la mayoría de las veces son benéficas para ambas partes”. (p. 55)

Esta técnica nos permitió formular preguntas al Director de Turismo y Artesanía de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo, con relación a los conocimientos que tiene los servidores que conforman esta Dirección en relación a los servicios que ofrecen, así como la calidad de los servicios que ofrecen, a fin de que me permita determinar el motivo del problema.

La encuesta: Será aplicada a los clientes externos, la misma que nos permitirá recaudar datos por medio de un cuestionario previamente diseñada o estructurada.

La entrevista se aplicó a 125 prestadores de servicios turísticos como establecimientos de hospedaje categorizados y no categorizados, restaurantes categorizados y no categorizados, agencia de viajes y turismo, y guías oficiales de turismo.

2.4.1.2. Técnicas de gabinete

Permitió recoger información bibliográfica de manera sistemática y organizada. Tiene como instrumento la ficha para consignar información para antecedentes y la construcción del marco teórico.

El fichaje: Es una técnica de gabinete que permite fijar información extraída de fuentes primarias y secundarias. Se emplearán las siguientes:

Ficha bibliográfica: Permite fijar información extraída de fuentes primarias y secundarias.

Ficha de Resumen: Esta ficha es usada para sintetizar los contenidos teóricos de las fuentes primarias o secundarias que sirven como marco teórico de la investigación.

Ficha Textual: Transcriben literalmente contenidos de la versión original. Lo usamos para consignar aspectos puntuales de la investigación como marco conceptual, principios de la investigación, etc. Se deben citar autores.

Ficha de Comentario: Representa el aporte del lector o investigadores. Es la idea personal que emite el lector de una lectura o experiencia previa. Lo utilizamos para comentar los cuadros estadísticos y los comentarios de los antecedentes.

2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS

Los datos obtenidos serán organizados, tabulados y graficados para el mejor entendimiento de sus resultados utilizando para ello el paquete estadístico de Ciencias Sociales: Statitics Package for Social Sciences-SPSS versión 23.

“SPSS, es un sistema amplio y flexible de análisis estadístico y gestión de información capaz de trabajar con datos procedentes de distintos formatos generando, desde sencillos gráficos de distribuciones y estadísticos descriptivos hasta análisis estadísticos complejos que nos permitirán descubrir relaciones de dependencia e interdependencia, establecer clasificaciones de sujetos y variables, predecir comportamientos, etc.”. (Universidad Central del Ecuador, 2016)

Nos permitirá utilizar método de estadística descriptiva como tablas de frecuencias, porcentajes, porcentajes acumulados, medidas de tendencia central,

de variabilidad, entre otros. Asimismo, nos permitirá realizar representaciones estadísticas, gráficas y textos.

Luego se realizará el estudio psicométrico de los instrumentos: fiabilidad y validez interna y externa.

Análisis de la fiabilidad de los Instrumentos:

La confiabilidad es el grado en que la variable observada mide el valor verdadero y está libre de error; por lo tanto lo opuesto al error de medida (Hair Anderson, Thatham Black, 2007); Si la misma medida se realiza repetidas veces, por ejemplo, las medidas más fiables mostraran una mayor consistencia que las medias menos fiables.

En la investigación se han valorado las variables con respuestas de escala Likert, con esta escala se analiza que la predisposición de un individuo o grupo de individuos -sea ésta favorable o desfavorable respecto a un objeto de la naturaleza o de la sociedad. De esta forma los seres humanos tenemos diferentes actitudes; que para la investigación analizamos la propuesta de la gestión por procesos a mejorar la calidad de los servicios que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque.

Se realizó el procedimiento clásico de consistencia interna con el indicador para la confiabilidad utilizando la ecuación del estadístico **Alfa de Cronbach**, el cual fue aceptable para los instrumentos como se muestra:

Fiabilidad del instrumento Agencia de Viajes y Turismo

Instrumento	Alfa de Cronbach	Elementos (ítems)
Agencia de viaje y turismo.	0,985	12

El instrumento se midió con una escala tipo Likert de 12 ítems, los cuales fueron adjetivos referidos a distintas consultas de las actitudes relacionadas hacia las agencias de viajes y turismo, que se valoraron desde total desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. La consistencia interna de la escala, estimada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, fue de 0,985 lo que avala una excelente fiabilidad.

Fiabilidad del instrumento Guías Oficiales de Turismo

Instrumento	Alfa de Cronbach	Elementos (ítems)
Guías Oficiales de Turismo.	0,909	13

El instrumento se midió con una escala tipo Likert de 13 ítems, los cuales fueron adjetivos referidos a distintas consultas de las actitudes relacionadas hacia las guías oficiales de turismo, que se valoraron desde total desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. La consistencia interna de la escala, estimada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, fue de 0,909 lo que avala una excelente fiabilidad.

Fiabilidad del instrumento Hospedaje con Categoría

Instrumento	Alfa de Cronbach	Elementos (ítems)
Hospedaje con clase y categoría	0,986	36

El instrumento se midió con una escala tipo Likert de 36 ítems, los cuales fueron adjetivos referidos a distintas consultas de las actitudes relacionadas hacia los Hospedajes con categoría, que se valoraron desde total desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. La consistencia interna de la escala, estimada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, fue de 0,986 lo que avala una excelente fiabilidad.

Fiabilidad del instrumento Hospedaje sin clase y categoría

Instrumento	Alfa de Cronbach	Elementos (ítems)
Hospedaje sin clase y categoría	0,939	22

El instrumento se midió con una escala tipo Likert de 22 ítems, los cuales fueron adjetivos referidos a distintas consultas de las actitudes relacionadas hacia los hospedajes sin clase y categoría, que se valoraron desde total desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. La consistencia interna de la escala, estimada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, fue de 0,939 lo que avala una excelente fiabilidad.

Fiabilidad del instrumento Restaurantes con Clase y Categoría

Instrumento	Alfa de Cronbach	Elementos (ítems)
Restaurantes con clase y categoría	0,947	07

El instrumento se midió con una escala tipo Likert de 07 ítems, los cuales fueron adjetivos referidos a distintas consultas de las actitudes relacionadas hacia los restaurantes con clase y categoría, que se valoraron desde total desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. La consistencia interna de la escala, estimada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, fue de 0,947 lo que avala una excelente fiabilidad.

Fiabilidad del instrumento Restaurantes sin Clase y Categoría

Instrumento	Alfa de Cronbach	Elementos (ítems)
Restaurantes sin clase y categoría	0,988	35

El instrumento se midió con una escala tipo Likert de 35 ítems, los cuales fueron adjetivos referidos a distintas consultas de las actitudes relacionadas hacia los restaurantes sin clase y categoría, que se valoraron desde total desacuerdo hasta totalmente de acuerdo. La consistencia interna de la escala, estimada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, fue de 0,988 lo que avala una excelente fiabilidad.

2.6. ASPECTOS ÉTICOS

Coronel (2015). Considera que “todo trabajo de investigación demanda esfuerzo y tiempo, es fruto, producto intelectual el cual debe ser valorado y respetado, los textos extraídos deben ser citados respetando de esta manera los derechos del autor, por tanto; es necesario que en la República del Perú se tenga en cuenta el Nuevo Código Penal, de lo contrario constituirá delito contra los derechos Intelectuales, específicamente delitos contra los derechos de autor y conexos”. (p. 82)

Este delito está contemplado en el libro segundo, Título VII, Capítulo I del Nuevo Código Penal, artículos 216 y 219, que prescribe:

“Art. 219 Plagio Será reprimido con pena privativa de libertad no menor de cuatro ni mayor de ocho años y noventa a ciento ochenta días-multa, el que con respecto a una obra, la difunda como propia, en todo o en parte, copiándola o reproduciéndola textualmente, o tratando de disimular la copia mediante alteraciones, atribuyéndose o atribuyendo a otro la autoría o titularidad ajena”.
(Coronel, 2015, p. 197)

Asimismo:

Se mantendrá el principio de reserva y confidencialidad.

Se respetará el derecho a la intimidad.

III. RESULTADOS

Evaluación de la calidad del servicio que brinda el personal de la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR. Chiclayo 2016

Tabla 1

El personal demuestra experiencia en los casos y servicios que brinda

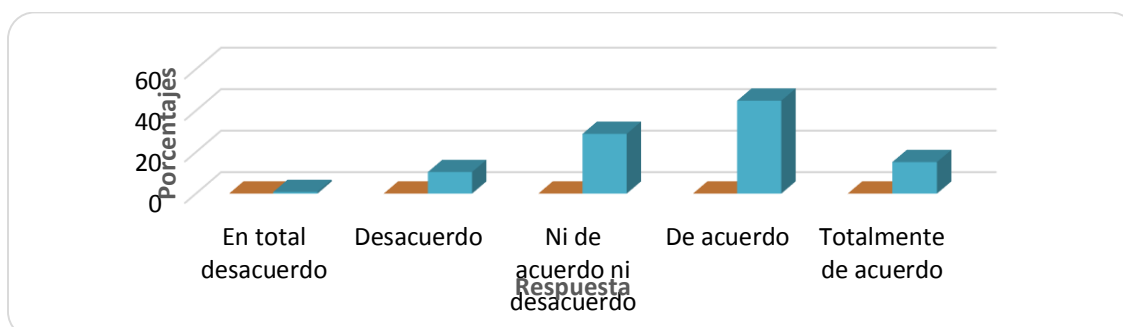
PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
TOTAL	En total desacuerdo	1	0.8
	Desacuerdo	13	10.4
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	36	28.8
	De acuerdo	56	44.8
	Totalmente de acuerdo	19	15.2
Total		125	100

Fuente: Cuestionario aplicado a Prestadores de Servicios Turísticos.

Fecha: Setiembre 2016

Figura 1

El personal demuestra experiencia en los casos y servicios que brinda



Fuente: Tabla 1

En la figura 1: se puede apreciar que el 44.8% de las personas que acudieron a realizar trámites de inscripción y/o categorización de prestadores de servicios turísticos, están de acuerdo que el personal de la Dirección de Turismo y Artesanía demuestra experiencia en los casos y servicios que brindan, seguido del 15.2% que está totalmente de acuerdo; contra el 28.8% que opina que está ni de acuerdo ni en desacuerdo, éste es un porcentaje muy elevado debido a que ellos manifiestan que cuando se apersonaron a solicitar los requisitos no han tenido una clara respuesta de ello, sumándose el 10.4% están en desacuerdo y 0.8% está en total desacuerdo.

Tabla 2

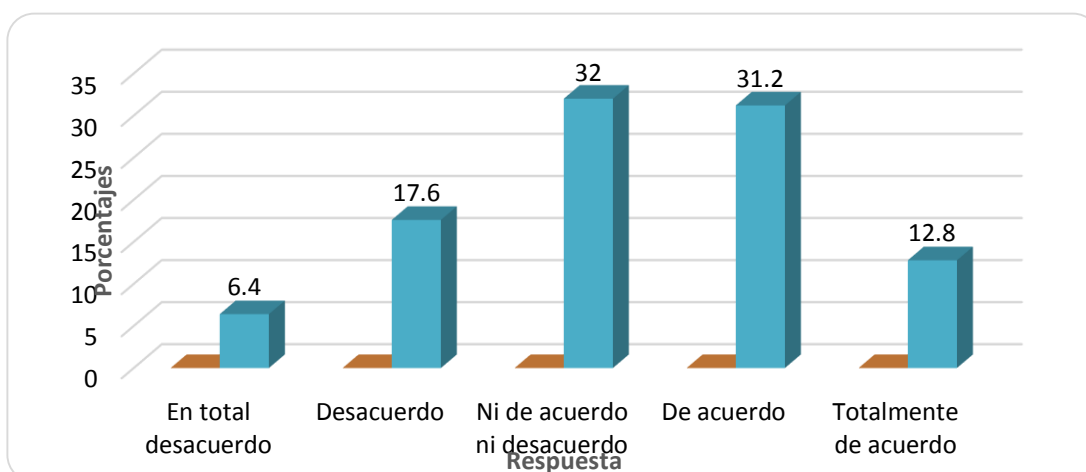
El personal se muestra dispuesto a ayudar a los ciudadanos

PP.SS.TT.	Respuesta	F	%
TOTAL	En total desacuerdo	8	6.4
	Desacuerdo	22	17.6
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	40	32.0
	De acuerdo	39	31.2
	Totalmente de acuerdo	16	12.8
Total		125	100

Fecha: Setiembre 2016

Figura 2

El personal se muestra dispuesto a ayudar a los ciudadanos



Fuente: Tabla 2

En la figura 2: se puede apreciar que el 44% de las personas que acudieron a realizar su trámites en la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR, están de acuerdo y totalmente de acuerdo con que el personal está dispuesto a ayudar a los ciudadanos, pero existe un 56% que opinan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, hasta en total desacuerdo, porcentaje que podría disminuir si existiera una completa relación, entre las áreas de inspecciones y el personal de tesorería así como si se conociera en su totalidad la normatividad turística.

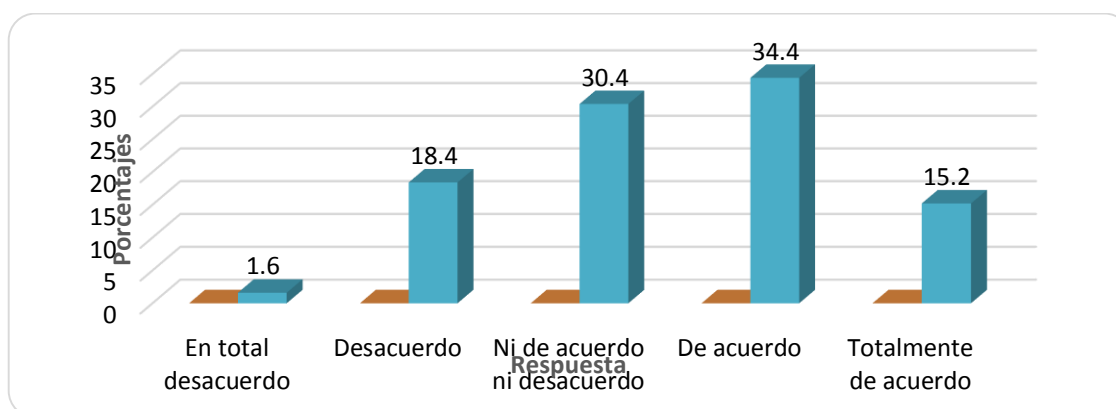
Tabla 3

Tiene fácil acceso por medio telefónico u otro medio de comunicación para absolver sus consultas

PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
TOTAL	En total desacuerdo	2	1.6
	Desacuerdo	23	18.4
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	38	30.4
	De acuerdo	43	34.4
	Totalmente de acuerdo	19	15.2
Total		125	100

Figura 3

Tiene fácil acceso por medio telefónico u otro medio de comunicación para absolver sus consultas



Fuente: Tabla 3

Según la figura 3: se puede observar que casi el 50% de las empresas que se acercaron a realizar su trámite a la Dirección de Turismo y Artesanía, manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en tener fácil acceso por medio telefónico u otro medio de comunicación para absolver sus consultas de los trámites que realiza, seguido del otro 50% que manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, hasta en totalmente en desacuerdo, debido a que no pueden tener una respuesta exacta de su trámite cuando llaman por teléfono ya que en muchos de los casos el inspector encargado no se encuentra por estar en comisión de servicios.

Tabla 4

Los servidores tienen amplio conocimiento de todos los servicios que se brinda

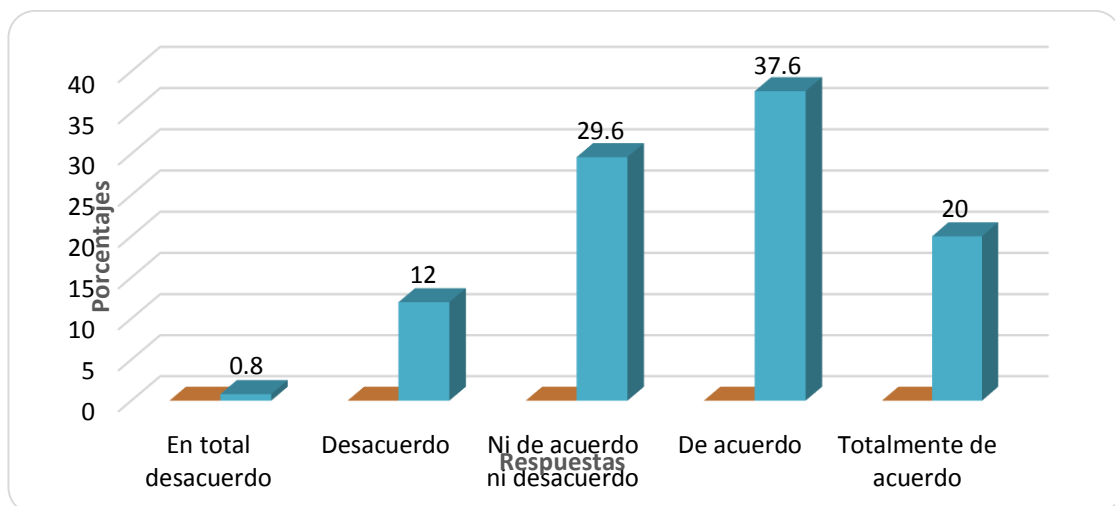
PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
TOTAL	En total desacuerdo	1	0.8
	Desacuerdo	15	12.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	37	29.6
	De acuerdo	47	37.6
	Totalmente de acuerdo	25	20.0
Total		125	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a Prestadores de Servicios Turísticos.

Fecha: Setiembre 2016

Figura 4

Los servidores tienen amplio conocimiento de todos los servicios que se brinda



Fuente: Tabla 4

Según la figura 4, se puede observar que el 20% de los usuarios están totalmente de acuerdo, en relación a que los servidores tienen amplio conocimiento de todos los servicios que se brinda, seguido del 37.6% que están de acuerdo, contra el 29.6% que manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 12% en desacuerdo y 0.8% en total desacuerdo, debido a que cuando el servidor encargado no está, no le brindan la información correspondiente.

Tabla 5

Responden sus dudas de manera oportuna y clara.

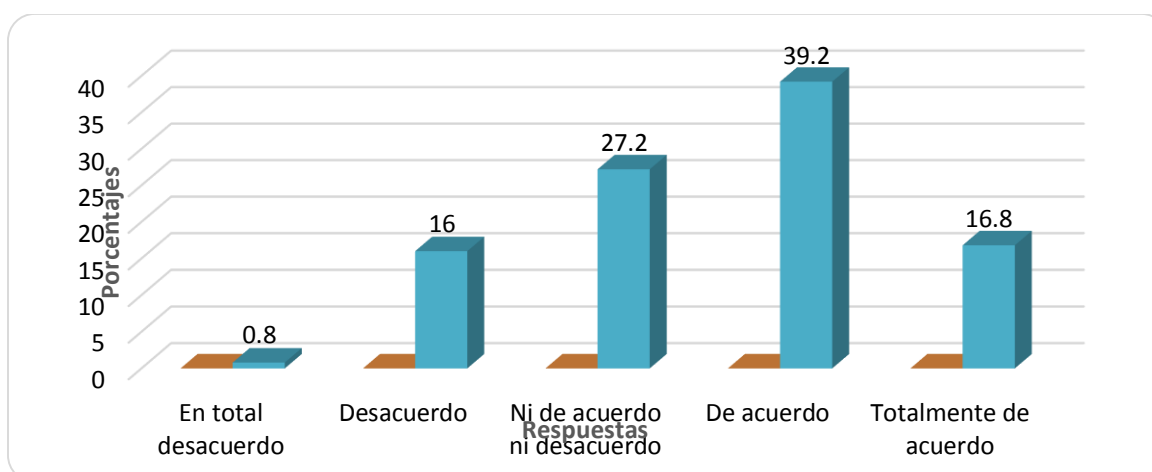
PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
TOTAL	En total desacuerdo	1	0.8
	Desacuerdo	20	16.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	34	27.2
	De acuerdo	49	39.2
	Totalmente de acuerdo	21	16.8
Total		125	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a Prestadores de Servicios Turísticos.

Fecha: Setiembre 2016

Figura 5

Responden sus dudas de manera oportuna y clara.



Fuente: Tabla 5

Según el gráfico N° 05, se puede observar que el 39,2% de los usuarios que se acercaron a realizar su trámite a la Dirección de Turismo y Artesanía, manifiestan estar de acuerdo, en que los servidores responden sus dudas de manera oportuna y clara, seguido del 27.2% opinan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 16% en desacuerdo y 0.8% en totalmente en desacuerdo.

Tabla 6

El personal tiene completo conocimiento sobre los servicios que ofrecen

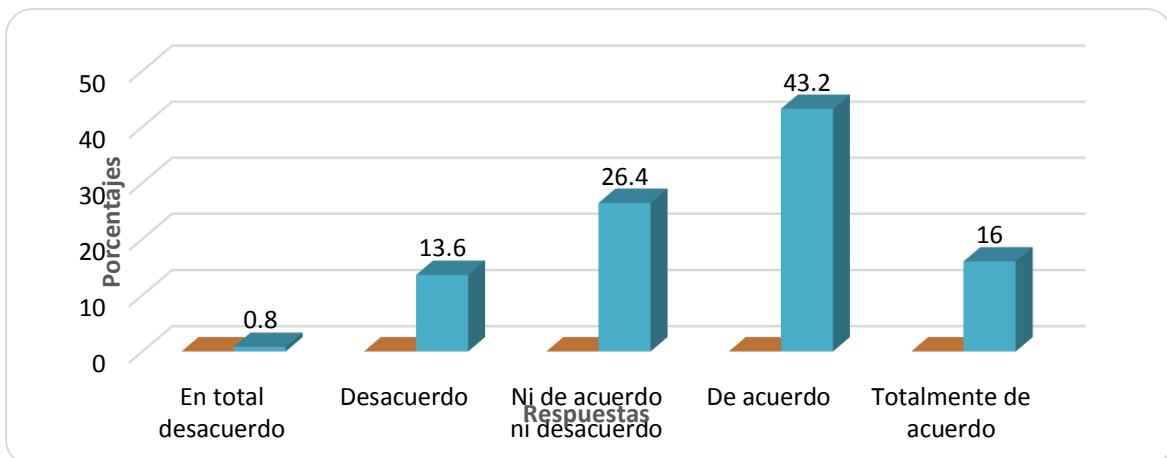
PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
TOTAL	En total desacuerdo	1	0.8
	Desacuerdo	17	13.6
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	33	26.4
	De acuerdo	54	43.2
	Totalmente de acuerdo	20	16.0
Total		125	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a Prestadores de Servicios Turísticos.

Fecha: Setiembre 2016

Figura 6

El personal tiene completo conocimiento sobre los servicios que ofrecen



Fuente: Tabla 6

En la figura 6: se puede apreciar que el 43.2% de las personas que acudieron a realizar trámites de inscripción y/o categorización de prestadores de servicios turísticos, están de acuerdo con que el personal tiene completo conocimiento sobre los servicios que ofrecen, seguido del 26.4% opinan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 13.6% están en desacuerdo y 0.8% está en total desacuerdo.

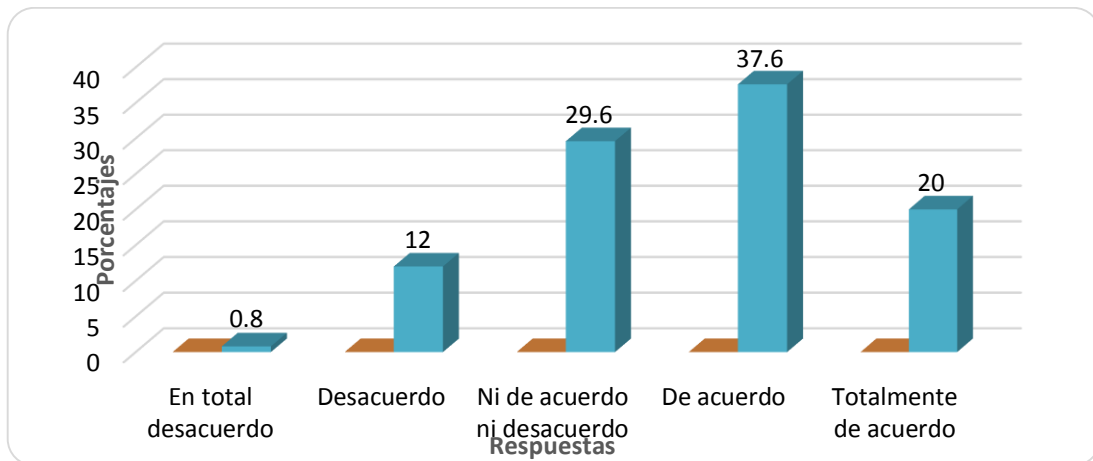
Tabla 7

El trato del personal con los usuarios es personalizado y preferencial

PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
TOTAL	En total desacuerdo	2	1.6
	Desacuerdo	15	12.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	42	33.6
	De acuerdo	47	37.6
	Totalmente de acuerdo	19	15.2
Total		125	100

Figura 7

El trato del personal con los usuarios es personalizado y preferencial



Fuente: Tabla 7

Según la figura 7, se puede observar que el 37.6% de los usuarios están de acuerdo con el trato que reciben por parte del personal de la Dirección de Turismo y Artesanía, siendo éste personalizado y preferencial, seguido del 29.6% opinan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12% está en desacuerdo y el 0.8% en total desacuerdo.

Tabla 8

El servicio que brinda la GERCETUR, es rápido, oportuno y cumple sus expectativas

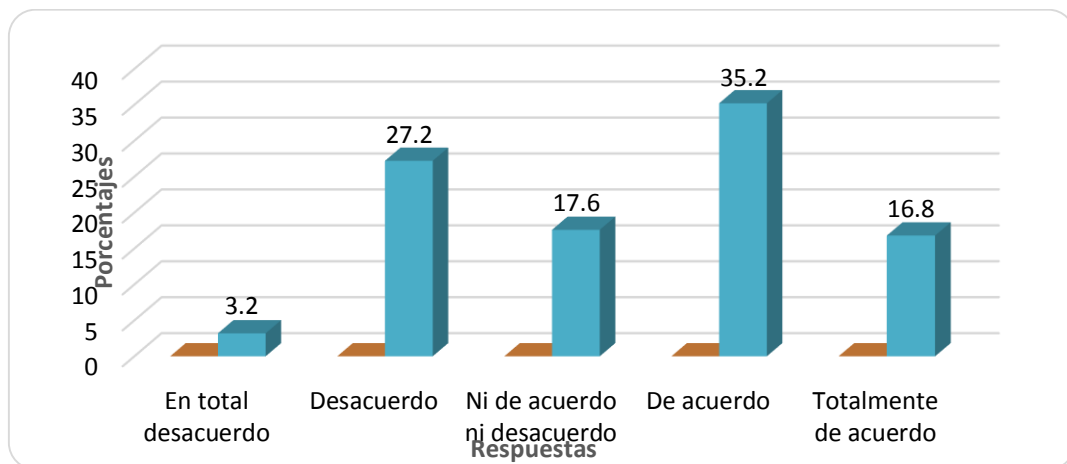
PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
TOTAL	En total desacuerdo	4	3.2
	Desacuerdo	34	27.2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	22	17.6
	De acuerdo	44	35.2
	Totalmente de acuerdo	21	16.8
Total		125	100

Fuente: Cuestionario aplicado a Prestadores de Servicios Turísticos.

Fecha: Setiembre 2016

Figura 8

El servicio que brinda la GERCETUR, es rápido, oportuno y cumple sus expectativas



Fuente: Tabla 8

Según la figura 8, se puede observar que el 35.2% de los usuarios están de acuerdo con el servicio que brinda la GERCETUR, siendo éste rápido, oportuno y cumple sus expectativas, seguido de un 17.6 % que opinan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, pero también existe el 27.2% está en desacuerdo y el 3.2% en total desacuerdo.

Tabla 9

El personal está calificado para atender al usuario.

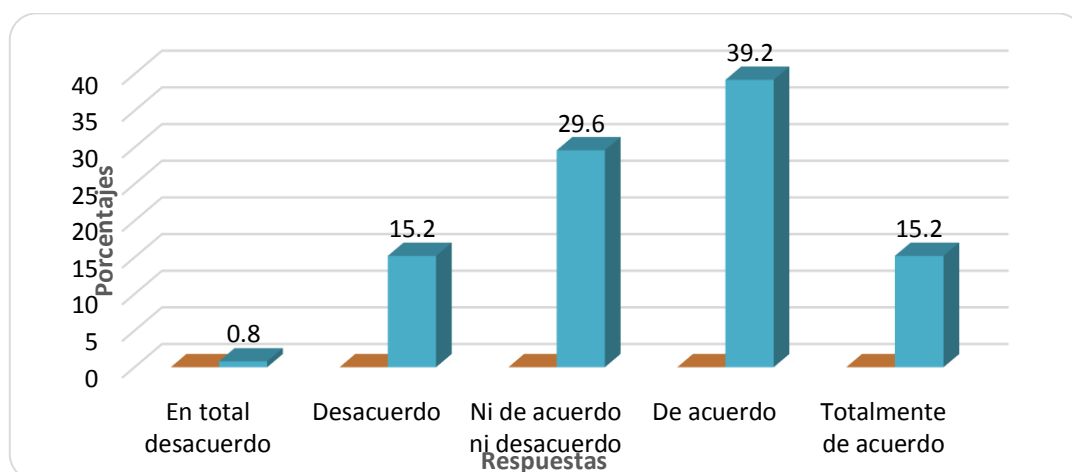
PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
TOTAL	En total desacuerdo	1	0.8
	Desacuerdo	19	15.2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	37	29.6
	De acuerdo	49	39.2
	Totalmente de acuerdo	19	15.2
Total		125	100

Fuente: Cuestionario aplicado a Prestadores de Servicios Turísticos.

Fecha: Setiembre 2016

Figura 9

El personal está calificado para atender al usuario.



Fuente: Tabla 9

Según la figura 9, se puede observar que el 39.2% de los usuarios están de acuerdo con el personal indicando que están calificados para atender al usuario que acude a solicitar un trámite ante la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR, seguido de un 29.6% opinan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, pero también existe el 15.2% están en desacuerdo y el 0.8% en total desacuerdo.

**Evaluación de la gestión por procesos que brinda el personal de la
GERCETUR - Chiclayo, 2016.**

Tabla 10

Recibe información clara sobre los plazos del trámite establecidos en el TUPA

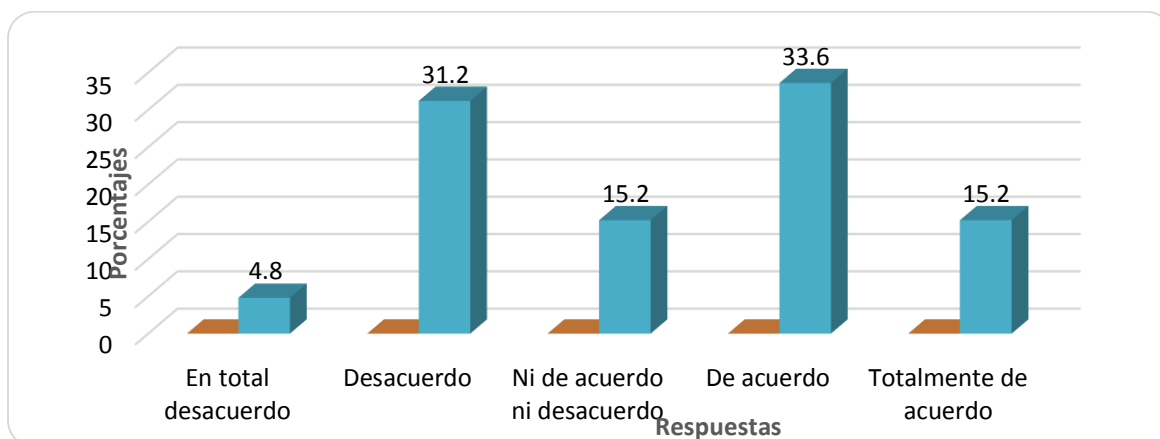
PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
TOTAL	En total desacuerdo	6	4.8
	Desacuerdo	39	31.2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	19	15.2
	De acuerdo	42	33.6
	Totalmente de acuerdo	19	15.2
Total		125	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a Prestadores de Servicios Turísticos.

Fecha: Setiembre 2016

Figura 10

Recibe información clara sobre los plazos del trámite establecidos en el TUPA



Fuente: Tabla 10

Según la figura 10, se puede observar que el 33.6% de los usuarios manifiestan estar de acuerdo con la información que reciben, siendo clara sobre los plazos del trámite establecidos en el TUPA, seguido de un 15.2% opinan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, pero también existe el 31.2% están en desacuerdo y el 4.8% en total desacuerdo.

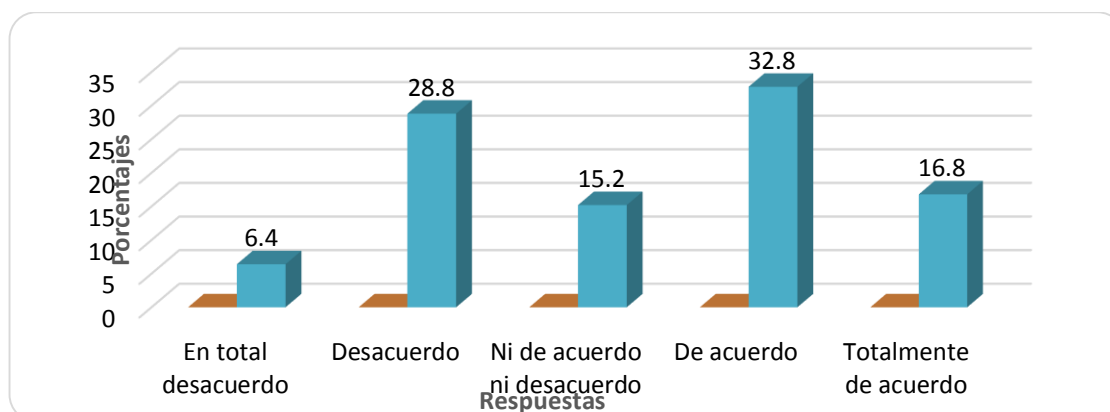
Tabla 11

Se cumplieron los plazos señalados

PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
TOTAL	En total desacuerdo	8	6.4
	Desacuerdo	36	28.8
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	19	15.2
	De acuerdo	41	32.8
	Totalmente de acuerdo	21	16.8
Total		125	100.0

Figura 11

Se cumplieron los plazos señalados



Fuente: Tabla 11

Según la figura 11, ante la pregunta de que si se cumplieron los plazos señalados en los trámites que se solicitaron, el 32.8% manifestaron estar de acuerdo, seguido del 16.8% que están totalmente de acuerdo, contra el 28.8% que están en desacuerdo, seguido del 6.4% que están totalmente en desacuerdo, esto debido especialmente en los casos de los trámites de los guías oficiales de turismo y agencias de viajes y turismo, en otro de los casos es que a pesar de estar listo el certificado o la constancia, pero como los inspectores salen a realizar las supervisiones respectivas, no dejan encargados para la entrega de los certificados respectivos, generando malestar en los usuarios.

Tabla 12

Recibe información clara sobre los costos del trámite

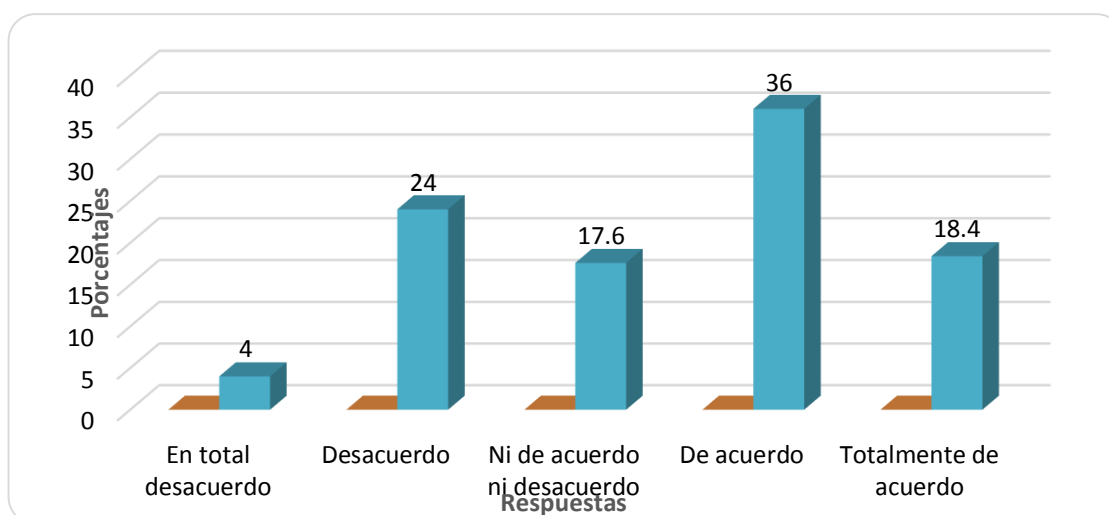
PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
TOTAL	En total desacuerdo	5	4.0
	Desacuerdo	30	24.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	22	17.6
	De acuerdo	45	36.0
	Totalmente de acuerdo	23	18.4
Total		125	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a Prestadores de Servicios Turísticos.

Fecha: Setiembre 2016

Figura 12

Recibe información clara sobre los costos del trámite



Fuente: Tabla 12

Según la figura 12, ante la pregunta de que si reciben información de los costos del trámite, el 36% manifestaron estar de acuerdo, seguido del 18.4% que están totalmente de acuerdo, pero existe un 17.6% que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, seguido del 24% que están en desacuerdo, debido a que por desconocimiento de la misma norma, no saben los costos exactos para el trámite que solicitan.

Tabla 13

El personal y las áreas administrativas de la GERCETUR se relacionan y trabajan en estrecha coordinación.

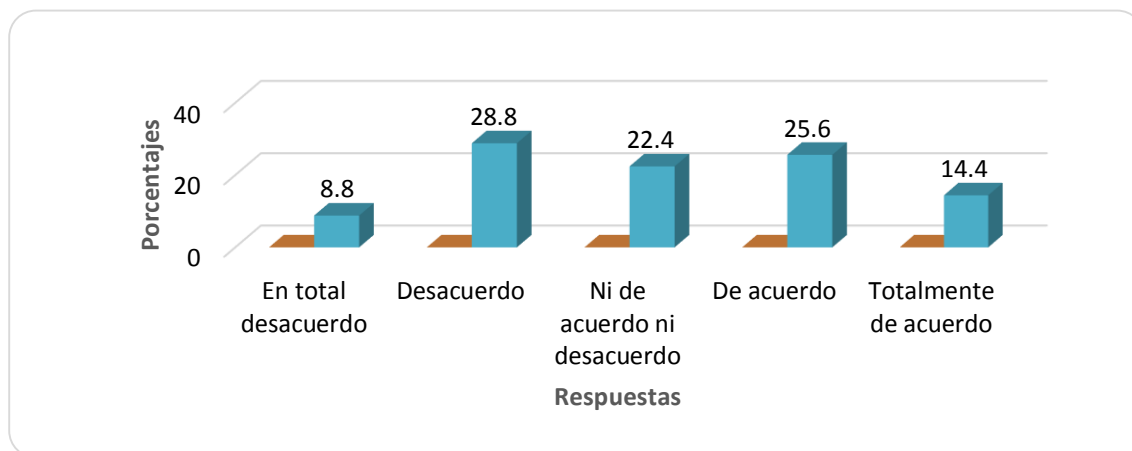
PP.SS.TT.	Respuesta	F	%
TOTAL	En total desacuerdo	11	8.8
	Desacuerdo	36	28.8
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	28	22.4
	De acuerdo	32	25.6
	Totalmente de acuerdo	18	14.4
Total		125	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a Prestadores de Servicios Turísticos.

Fecha: Setiembre 2016

Figura 13

El personal y las áreas administrativas de la GERCETUR se relacionan y trabajan en estrecha coordinación.



Fuente: Tabla 13

Según la figura 13, ante la pregunta de que si existe relación entre el personal y las áreas administrativas de la GERCETUR y si estos trabajan en estrecha coordinación, el 28.8% manifiestan están en desacuerdo seguido del 8.8% están totalmente en desacuerdo, ya que ellos son inspeccionados y tiene plazo para formalizarse, pero cuando llegan a realizar sus trámites el área de tesorería está cerrada generando malestar teniendo que retornar en otro horario o al siguiente día.

ANALISIS DE LA GUIA DE OBSERVACIÓN

De acuerdo a la guía de observación aplicada, se puede determinar que los ambientes donde laboran los servidores de la Dirección de Turismo y Artesanía no son adecuados y no son cómodos para la atención a los usuarios, ya que es una infraestructura antigua, la misma que requiere de mantenimiento, no se cuenta con un área apropiada donde poder orientar con comodidad a los usuarios, no se cuenta con módulos suficientes para el resguardo de los expedientes de los prestadores de servicios turísticos, esto podría influenciar en la predisposición del personal que labora en dicha Dirección, ya que si el trabajador se siente incómodo podría influenciar en el carácter del mismo.

Los servidores de la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque, conocen como se realizan los procesos que son asignados a cada uno de ellos, más no conocen los procesos en general, esto se observa debido a que cuando uno de los servidores no se encuentra en su centro de trabajo no les brindan la información respectiva generando malestar en el usuario, teniendo que regresar en otro momento, o si no se le brinda la información es mínima. Asimismo, la servidora encargada del área de trámite documentario no conoce la información necesaria de los procesos para brindar a los usuarios.

Los trámites y/o servicios que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR, no están de acuerdo en su totalidad a la realidad y/o normatividad, ya que la normatividad de prestadores de servicios turísticos (establecimientos de hospedaje y agencia de viajes y turismo) fueron modificados por lo tanto los servidores no están del todo capacitados para ello.

Los procesos actuales que maneja la Dirección de Turismo y Artesanía si cumplen con los objetivos de la Institución, ya que están de acuerdo a las funciones transferidas de parte del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo hacia los Gobiernos Regionales. Asimismo, se establece que éstos están directamente relacionados con el área de tesorería, pero los servidores no están muy seguros de conocer todos los procesos que se realizan.

Si existe vocación de servicio y trabajo en equipo, en los servidores de la Dirección de Turismo y Artesanía, pero no es suficiente, y requieren ser fortalecidos a través de capacitaciones en técnicas de atención al cliente, calidad del servicio y gestión por procesos, claro está que primero se debe tener diseñado los procesos y darlos a conocer de manera muy clara a todos los servidores de la Dirección de Turismo y Artesanía, así como al área administrativa y trámite documentario.

El personal que trabaja en la Dirección de Turismo y Artesanía, solo conocen los procesos del servicio que le son asignados a cada uno de ellos, más no de todos los servicios que se ofrecen en general, por decir cuando solicitan requisitos de clasificación y categorización de establecimientos de hospedaje, y no está la persona encargada, los demás servidores del área no brinda dicha información completa hasta que llegue el servidor encargado.

ANÁLISIS DE LA GUIA DE ENTREVISTA

Se aplicó una guía de entrevista al Econ. Oscar Alberto Quispe Laura, Director de Turismo y Artesanía, con la finalidad de recolectar información sobre la realidad de los procesos que se realizan en la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR.

El Director manifestó que los ambientes donde laboran los servidores de la Dirección de Turismo y Artesanía no están acordes. Esto debido a que la infraestructura de la Institución es antigua, no ha tenido mantenimiento ni reparaciones necesarias para el mejor desarrollo de las actividades de los servidores de la Dirección de Turismo y Artesanía y atención al cliente. Asimismo, el mobiliario actual también es obsoleto y lo mismo para la atención de los usuarios. Esto requiere que sean renovados inclusive considerando la normatividad pertinente en relación a la seguridad en el trabajo; además de estar organizados por módulo.

En relación a los servicios, manifiestan que no todos los servidores de la Dirección de Turismo y Artesanía conocen a cabalidad o totalidad de todos los procedimientos de todos los servicios que se ofrecen.

También manifestó que en relación si se cumplen con los plazos de los trámites, estos en la mayor cantidad, si se cumple con los tiempos establecidos en el TUPA, sin embargo, para algunos casos se han excedido a dicho tiempo y para tal efecto se ha cursado los documentos orientados al cumplimiento de lo estipulado. Estos retrasos en su mayoría se observan en el sistema de SISGEDO, ya que los servidores a pesar de conocer el manejo del sistema no lo realizan como debería de ser, generando que la OCI realice observaciones en los expedientes por incumplimiento de plazos.

El Director manifiesta que desconoce si los servicios que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía están definidos como procesos y si están documentados y diagramados correctamente, y si lo estuvieran no se tiene conocimiento formal. Manifiesta también que en el TUPA del Gobierno Regional, se señalan los

procedimientos de los servicios de la Dirección de Turismo y Artesanía, aun así, estos deben ser revisados y actualizados dada la nueva normatividad sectorial y en algunos procedimientos su adecuación a las ya existentes.

En relación a que si los procesos actuales que se manejan cumplen con los objetivos de la Institución, manifiesta que los procedimientos actuales establecidos para la Dirección de Turismo y Artesanía no cumplen con los objetivos institucionales de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo, ya que estos tienen que ser adecuados y sistematizados de acuerdo a la normatividad vigente; así como deben ser de conocimiento de todo el personal administrativo y de la Dirección de Turismo y Artesanía, de modo tal que se prevea al usuario un servicio con eficiencia y de calidad.

La relación entre la Dirección de Turismo y Artesanía y las áreas de administración y tesorería, tiene que ser mejorada a través de los ajustes a varios de los procedimientos en el TUPA, de acuerdo a la normatividad vigente y su posterior comunicación y difusión a las respectivas áreas.

Los servidores que labora en el área demuestran valores como vocación de servicio, trabajo en equipo, sin embargo estos aspectos tienen que ser fortalecidos a través de procesos de sensibilización y capacitación, orientados a temas como atención al cliente y calidad del servicio, previo de tener diseñado los procesos y que exista una comunicación de manera muy clara todos los procedimientos vinculados a la Dirección de Turismo y Artesanía, con la finalidad de ser conocidos por la parte administrativa de modo tal que exista una comunicación correcta al usuario, aun en momentos en el que no pudiera encontrarse el servidor que se encarga de una determinada área, o de un aspecto relacionado a un servicio.

Finalmente considera que es necesario que se sistematicen los procesos de los servicios que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR, de forma clara y sencilla, y que éstos sean de conocimiento a través de un proceso de sensibilización y capacitación que incluya no solo al personal de la Dirección de Turismo y Artesanía sino también de la parte administrativa, de moto tal que se maneje la comunicación interna efectiva sobre los servicios y procedimientos dirigidos a la atención al usuario.

IV. DISCUSIÓN

Presentada, analizada e interpretada en tablas estadística la información recogida a través de diferentes técnicas e instrumentos se obtuvo los resultados globales del presente trabajo de investigación, los cuales están en función al problema, objetivos planteados, trabajos previos y teorías que sustentan la investigación y podemos decir que:

A) En cuanto a los objetivos específicos:

Objetivo 1: Identificar los servicios que provee la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque,

Se identificó que los servicios que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía son:

Inscripción, clasificación y/o categorización de prestadores de servicios turísticos (establecimientos de hospedajes, restaurantes, agencia de viajes y turismo y guías oficiales de turismo), asimismo en esta Dirección también brinda servicios como declarar evento de interés turístico, capacitaciones a prestadores de servicios turísticos, inventario de recursos turísticos, promoción de eventos de interés turísticos, promover la participación de artesanos en ferias, capacitaciones, e inscripción de artesanos en el Registro Nacional de Artesanía. Pero de ello podemos precisar que solamente se está tomando como punto de estudio a la inscripción y categorización de prestadores de servicios turísticos ya que el problema está más relacionado a ello.

Y de acuerdo a las respuestas de la encuesta obtenidas por los prestadores se deduce que un 37.6% están de acuerdo que los servidores tiene amplio conocimiento de todos los servicios que se brindan en la Dirección donde laboran y un 20% están totalmente de acuerdo, que si bien es cierto pasa el 50% de aprobación, también se obtiene que cerca del 60% opinan que el personal tienen completo conocimiento sobre los servicios que ofrecen, contra un 40% que muestran que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo o en desacuerdo, de ello podemos decir que el personal demuestra más conocimiento de los servicios propios o asignados a cada uno, es decir los de sus funciones diarias, más no de todos los servicios que ofrecen, cuando éste debe ser generalizado a todos los

servidores, así como también de la persona encargada de trámite documentario, ya que ésta área es la primera donde acuden o preguntan los usuario sobre dichos servicios.

A raíz de esto, podemos deducir porque un 40% no opinan o están en desacuerdo cuando les preguntan si el personal demuestra experiencia en los casos y servicios que brinda o se muestra dispuesto a ayudar a los ciudadanos; ya que si todos los servidores conocieran los procedimientos de todos los servicios que se ofrecen, no se tuviera éste porcentaje de desacuerdo, A ello se suma, que más del 40% no opinan o están en desacuerdo a que cuando realizan sus consultas éstos no responden sus dudas de manera oportuna y clara, por ello, que es muy importante que los servidores conozcan a cabalidad todos la normatividad turística, siendo los más importantes los reglamentos de prestadores de servicios turísticos.

Objetivo 2: Diagnosticar el nivel de atención al usuario que se ofrece en la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque.

El diagnóstico realizado en cuanto al nivel de atención brindado al usuario responden en un gran porcentaje de aceptación, que el trato es personalizado y preferencial, pero pudiera ser mejor si todos los servidores se sintieran comprometidos con las funciones que realizan, para así lograr superar dicho porcentaje, los usuarios manifiestan que cuando llegan a solicitar trámites y los servidores no están, no obtiene la información deseada, teniendo que regresar una o dos veces. Posiblemente se deba a que no existe una persona capacitada permanente para que les puedan brindar la información necesaria y oportuna, y evitar pérdida de tiempo. Asimismo, manifiestan que cuando consultan los expedientes por teléfonos y los servidores encargados no se encuentran no tienen una respuesta rápida, oportuna no cumpliendo cubrir sus expectativas.

Asimismo, se puede decir que existe vocación de servicio y trabajo en equipo, sin embargo, estos aspectos tienen que ser fortalecidos a través de procesos de sensibilización y capacitación, orientados a temas como atención al cliente y calidad del servicio, previo de tener diseñado los procesos y que exista una comunicación de manera muy clara todos los procedimientos vinculados a la Dirección de Turismo y Artesanía.

Al referirnos a que, si reciben información clara sobre los plazos del trámite establecidos en el TUPA, y si éstos se cumplen, observamos que no todos los prestadores manifiestan conocer dichos plazos, por lo tanto, no se puede tener a cabalidad una respuesta clara de que si cumplieron los plazos o no. Por ello es necesario que dicho documento una vez modificado y/o actualizado debe ser de pleno conocimiento de todo el personal de la Gerencia incluyendo al área de trámite documentario, asimismo se debe de publicar en el portal web de la Gerencia Regional, porque si bien es cierto este documento está publicado en la página web del Gobierno Regional, éste está globalizado, es decir de todas las Gerencias y en muchos de los casos los usuarios no llegan a visualizar muy claro dichos trámites. Asimismo para mejorar el cumplimiento de plazos y así generar mejor servicio a los usuarios, se debe disponer de un personal capacitado en el tema y poder atender permanentemente en relación a requisitos, plazos, costos, y requisitos para los tramites solicitados, asimismo deberá llevar el control de los expedientes para evitar que éstos venzan y evitar tener observaciones por parte de la Oficina de Control Interno del Gobierno Regional, como se viene teniendo en la actualidad, que si bien es cierto el servidor en la mayoría de los casos atiende en el tiempo correcto los expedientes, pero por descuido no ingresa al sistema de gestión documentaria – SISGEDO, y no realiza los procedimientos establecidos para concluir el trámite correspondiente, este expediente registra como no atendido o atendido a destiempo, generando observaciones por parte de la oficina de Control interno – OCI, y el personal solo se limita a manifestar que por descuido no cerró el expediente.

En relación a los costos, podemos decir que debido a la modificatoria de algunos de los reglamentos como el de establecimientos de hospedajes y Agencia de viajes y turismo, existen inconvenientes cuando los usuarios solicitan sus trámites, existen servicios que no están definidos en el TUPA por lo tanto existen contradicciones entre la encargada de trámite documentario, los servidores y el área de tesorería, y por ende los usuarios se sienten disconformes con dichas incongruencias. Asimismo, como en el ítem anterior se debe publicar dicho documento en portal web o en un lugar visible a todos los usuarios.

Asimismo existe discordancia normativa, ya que cuando se acercan a solicitar su trámite de inscripción, uno de los requisitos para inscribir a los

establecimientos sin clase y categoría, es tener licencia de funcionamiento y en el municipio para otorgar la licencia de funcionamiento, solicita la presentación de la autorización otorgada por el sector, generando incomodidad al usuario al no poder inscribirse, no existiendo una comunicación clara o en todo caso cumplimiento de las normas, porque a pesar de realizar reuniones y coordinaciones con los municipios que presentan estos inconvenientes, no se ha llegado a un completo acuerdo y poder facilitar dichos trámites, incumpliendo con el encargo social, el cual es servir a la comunidad para lograr bienestar y armonía a los ciudadanos.

En lo referente a la relación que existe entre el personal y las áreas administrativas de la GERCETUR y si trabajan en estrecha coordinación, podemos decir que si existen estrecha relación entre dichas áreas, pero de acuerdo a la percepción de parte de los usuarios se observa que un 37% está en desacuerdo o total desacuerdo, debido a que en el área de tesorería existen la incomodidad por parte de los usuario que cuando llegan a realizar sus trámites y tiene que realizar el pago de derecho respectivo, en muchas ocasiones no encuentran a la encargada de dicha función, generando malestar entre los usuarios, ya que tienen que regresar y en algunas oportunidad en más de dos veces, pero también es bueno recalcar que dichas ausencias es en mucho de los casos porque tiene que salir a realizar trámites para los pagos, recojo de cheques de caja chica o pagos de AFP, etc. por ello es importante que se pueda disponer de un personal de apoyo en dicha oficina y evitar dichos inconvenientes.

A todo ello, también podemos deducir que en muchos de los casos el servidor no se siente muy identificado con su institución por que no encuentra la satisfacción plena en su lugar de trabajo, su mobiliarios actual son obsoletos y lo mismo para la atención a los usuarios, que si bien es cierto en la actual gestión se ha venido intentando acondicionar mejor los espacios, comprando armarios, sillas confortables, pero no es suficiente, en relación a infraestructura, ésta no es acorde, ya que la Institución es una construcción antigua, y muchos de los espacios, no son los adecuados, tiene muchos años y presenta ciertas deficiencias en las instalaciones, no ha tenido mantenimiento ni reparaciones necesarias para el mejor desarrollo de las actividades de los servidores de la Dirección de Turismo y Artesanía y el área de atención al cliente; no cuenta con espacios y armarios suficientes para custodia de expedientes de los prestadores de servicios turísticos,

falta la implementación de un área de atención a los usuario acorde, implementada con equipos necesarios, por lo que es necesario adecuar dichas áreas inclusive considerando la normatividad pertinente en relación a la seguridad en el trabajo; además de estar organizados por módulo.

Por todo lo mencionado, considero necesario que se sistematice los procedimientos que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de forma clara y sencilla, y éstos sean de conocimiento a través de un proceso de sensibilización y capacitación que incluya no solo al personal de la Dirección de Turismo y Artesanía sino también a la parte administrativa, de moto tal que se maneje la comunicación interna efectiva sobre los servicios y procedimientos dirigidos a la atención al usuario.

Objetivo 3: Diseñar la propuesta de gestión por procesos para los servicios que provee la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque.

Se diseñó el modelo sustentado la gestión de procesos y calidad de los servicios basado en la norma ISO

La propuesta se fundamenta en la teoría de gestión de procesos la cual “consiste en la identificación y gestión sistemática de los procesos desarrollados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos” (ISO 9000:2000); “esto basado en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos causa-efecto”. (Rey, Gestión por procesos y modelado de procesos, 2005)

Asimismo, “en su principio 4: Enfoque basado en procesos; se establece que un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. El propósito final de la Gestión por Procesos es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollan de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (clientes, accionistas, personal, proveedores, sociedad en general)”. (Rey, 2005)

La Norma ISO 9001:2008, nos señala que el enfoque basado en procesos consiste en la estructuración de la empresa como un sistema de procesos, la definición de éstos, de sus interacciones y su gestión. Asimismo, “promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa

y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos”. (Méndez, 2010)

Ello también menciona que los servicios de calidad basado en la” Norma ISO 9001:2000, señala que la organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficiencia de acuerdo con los requisitos de esta Norma” (Turmero, 2012); por ello “especifica en su apartado 4.1a) que se deben *Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización*. En el apartado 4.1b) se requiere *Determinar la secuencia e interrelación de estos procesos* y en el apartado 7.1 se matiza: *La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto*”. (Turmero, 2012)

Objetivo 4: Elaborar la propuesta de gestión por procesos para los servicios que provee la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque

Se elaboró la propuesta con sus fundamentos epistemológicos y filosóficos, así como se elaboró los diagramas de flujos con sus respectivas descripciones de los procesos a seguir para la inscripción de establecimientos de hospedajes, restaurantes, agencias de viajes y turismo, clasificación y/o categorización de establecimientos de hospedaje y restaurantes, y otorgamiento y renovación del carné de guías oficiales de turismo.

Objetivo 5: Validar la propuesta de gestión por procesos para los servicios que provee la Dirección de Turismo y Artesanía de a GERCETUR Lambayeque, la propuesta fue presentada a expertos, con la finalidad de ser revisada y validada.

B) En cuanto a los antecedentes de estudio:

El presente trabajo concuerda con el de **Aguirre (2012)** en su trabajo de investigación “*Diseño de un modelo de gestión por procesos para la empresa EQUINORTE S.A.*”, *orientado al mejoramiento continuo del sistema comercial*, en cuanto a que la categorización de los procesos del Sistema Comercial que orienta a elevar los niveles de eficiencia, eficacia y productividad, determinando el mercado objetivo, y concluye que la organización necesita un modelo de gestión por procesos que permita mejorar el sistema comercial. Concluye también que: “la

evaluación de las dimensiones de calidad de servicio, en términos de infraestructura moderna, confiabilidad, empatía, respuesta tiene un impacto positivo en los clientes, debido a que confían en los productos ofertados y son escuchados ante cualquier duda que tengan sobre los productos por parte de los promotores de ventas” (Aguirre, 2012). Por ello es necesario que los trabajadores o vendedores tengan un buen conocimiento de los productos que ofrece para poder dar a conocer las especificaciones técnicas de los productos y dar confiabilidad al cliente.

C) En cuanto a la teoría utilizada:

Confirma lo sustentado por Bravo (2008), “cuando opina que la gestión de procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes”.

También con lo opinado en el artículo Todo sobre la Gestión por Procesos de Rey al mencionar que: “la Gestión por Procesos ha despertado un interés creciente, siendo ampliamente utilizada por muchas organizaciones que utilizan referenciales de Gestión de Calidad y/o Calidad Total”. (Rey, Todo sobre la Gestión por Procesos (Parte I), 2015)

El presente trabajo de investigación se sustenta en “el Enfoque Basado en Procesos el cual consiste en la identificación y gestión sistemática de los procesos desarrollados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos (ISO 9000:2000)” (Rey, Gestión por procesos y modelado de procesos, 2005). “La Gestión por Procesos se basa en la modelización de los sistemas como un conjunto de procesos interrelacionados mediante vínculos causa-efecto. En su Principio 4: Enfoque basado en procesos; establece que un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos”. (Rey, Gestión por procesos y modelado de procesos, 2005)

V. CONCLUSIONES

Finalizada la investigación y en concordancia con los objetivos propuestos, se presentan las siguientes conclusiones:

Se identificó que los servicios más críticos que provee la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque, son: inscripción de establecimientos de hospedajes, restaurantes sin categoría, agencia de viajes y turismo y guías oficiales de turismo estos procesos deben ser mejorados en cuanto a estructura y metodología y de esta forma contribuir con los objetivos planteados. Asimismo, existe una desactualización del documento texto único de procedimientos administrativos – TUPA, generando una mala imagen al exterior, ya que los usuarios se sienten confundidos en relación a los costos, relacionándolos con los nuevos reglamentos. Los procesos no están esquematizados y publicados.

Se diagnosticó el nivel de atención al usuario que se ofrece en la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque y podemos decir que los resultados obtenidos en relación a la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, generando una moderada atención a las necesidades de sus clientes, sin embargo, se puede mejorar para adelantarse a los requerimientos y así superar las expectativas de los usuarios.

La Institución no cuenta con un control adecuado y exclusivo de los expedientes que presentan los prestadores de servicios turísticos, a fin de cumplir con los plazos establecidos, ya que por falta de interés de algunos de los servidores, que a pesar de haber concluido dicho trámite no cierra dicho trámite en el sistema de gestión documentario – SISGEDO, generando ello, los informes por parte de la OCI, asimismo no se brinda una información precisa cuando los usuarios consultan sus trámites mediante llamadas telefónicas.

Los servidores no están lo suficientemente capacitados en gestión por procesos, técnicas de atención al usuario y normatividad turística.

No existe una coordinación adecuada entre las áreas administrativas y los servidores del área de inspecciones, generando incomodidad entre los usuarios.

Se planteó la propuesta de Gestión por Procesos orientados a mejorar la calidad de los servicios en la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque – Chiclayo 2016.

VI. RECOMENDACIONES.

Se recomienda a las autoridades de la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR lo siguiente:

Esquematizar los procedimientos de inscripción, categorización y/o clasificación de establecimientos de hospedajes, inscripción, categorización y/o clasificación de restaurantes, inscripción de agencia de viajes y turismo, e inscripción y renovación de guías oficiales de turismo. Asimismo, se debe actualizar el texto único de procedimientos administrativos – TUPA, para mejorar la imagen al exterior de la Institución, y evitar desconfianza en los usuarios en relación a los servicios que se ofrecen, plazos y costos, posteriormente dicho documento deberá publicarse en el portal web, exhibirlo en un lugar visible de la Institución o distribuir material de información de los trámites, para el conocimiento de sus actividades y servicios.

Desarrollar un programa de capacitación a todo el personal de la Dirección de Turismo y Artesanía, al área de trámite documentario, tesorería y administración, en terms de gestión por procesos, técnicas de atención al usuario y normatividad turística, ya que no solo el servicio al cliente se refiere a calidad y calidez en la atención, sino en el conocimiento de la empresa, el conocimiento de los productos y conocimiento de los procedimientos que se realizan en dicha Institución

Designar a un servidor exclusivamente en el control adecuado y exclusivo de los expedientes que presentan los prestadores de servicios turísticos, manejar el sistema SIGEDO para cumplir con los plazos establecidos, brindar información a los usuarios en relación a los trámites que puede realizar y atender las llamadas telefónicas en relación a los trámites presentados.

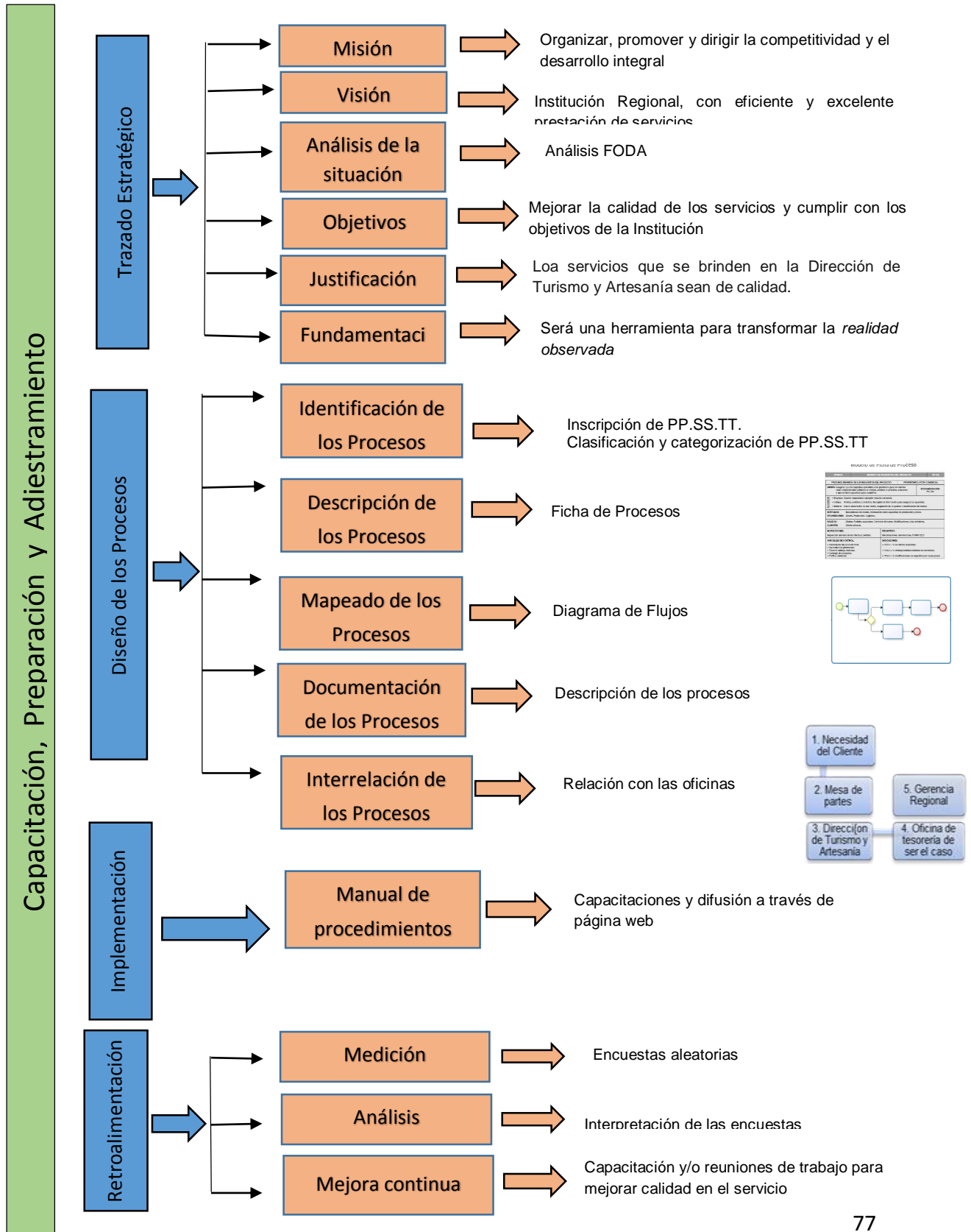
Designar un personal de apoyo capacitado en el área de tesorería a fin de mantener la atención diaria sin interrupciones.

Para lograr una satisfacción completa de los clientes se recomienda a la Institución abarcar todos los puntos que implican lograr la calidad total del servicio al cliente, que no solo se centra en la atención directa del personal con el público sino también en lo que percibe el cliente en la infraestructura del local, la implementación, no solo la construcción sino el mantenimiento del inmueble, el aseo constante de los baños, pisos, pasadizos, mesas y sillas, influyen visualmente en la percepción de los clientes.

Aceptar y aplicar la propuesta presentada para mejorar los procedimientos de inscripción, categorización y/o clasificación de establecimientos de hospedajes, restaurantes, agencia de viajes y turismo y guías oficiales de turismo.

VII. PROPUESTA DE GESTIÓN POR PROCESOS ORIENTADOS A MEJORAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN LA DIRECCIÓN DE TURISMO Y ARTESANÍA DE LA GERCETUR LAMBAYEQUE - CHICLAYO 2016

Síntesis gráfica de la Propuesta



7.1. Datos Informativos de la Entidad:

7.1.1. Razón social: Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo – Gobierno Regional Lambayeque.

7.1.2. Dirección: Av. Sáenz Peña N° 838 - Chiclayo

7.2. Análisis FODA de la organización

7.2.1. Fortalezas

Cuenta con un Plan Operativo Anual Institucional, articulado al Plan del Gobierno Regional.

Trabajo conjunto con el Gobierno Regional y Municipalidades.

Trabajo articulado con los gremios empresariales, lo que conlleva a la realización de acciones en forma conjunta para el desarrollo del turismo en la región.

Disposición de la Gerencia de impulsar los esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos de dichos documentos.

Predisposición para apoyar en la organización de eventos relacionados al comercio exterior y turismo.

Cuenta con Consejo Regional de Turismo, Red de Protección al Turista, mesa de lucha contra la informalidad.

El Personal conoce como se realizan los procesos de los trámites que se solicitan.

7.2.2. Oportunidades

Alianzas estratégicas con el MINCETUR para desarrollar capacitaciones y asistencia técnica

Gran potencial exportador y turístico de la Región Lambayeque, que permite llevar a cabo proyectos o acciones para promover el desarrollo e incrementar la competitividad de la región.

Gobierno Nacional comprometido a desarrollar una integral descentralización política, económica y administrativa transfiriendo progresivamente competencias a los gobiernos regionales y locales con el fin de eliminar el centralismo.

Apoyo de instituciones vinculadas al sector en actividades que la gerencia realiza.

Creciente interés de inversión privada nacional e internacional en el sector turismo.

7.2.3. Debilidades

Los procesos no están esquematizados, generando demora, desconocimiento por parte de los responsables del área de trámite documentario y área administrativa.

No se cuenta con una política de capacitación, orientada a un mejor desempeño del personal para el logro de los objetivos institucionales.

El personal de trámite documentario y tesorería desconocen la normatividad vigente.

Equipamiento y mobiliario de oficina obsoletos.

Falta de una adecuada gestión del talento humano.

Personal con carreras no afines al desarrollo de la función que desempeña.

Deficiente infraestructura en las instalaciones de la Institución.

Escasa identidad institucional.

No adecuación rápida en la actualización de normas.

Personal insuficiente en la Dirección de Turismo y Artesanía.

Escasa coordinación por parte del área administrativa con el área de inspecciones.

Aspecto visual negativo debido a la ausencia de orden en las zonas de trabajo de las oficinas, especialmente en el área de inspecciones.

Falta de conciencia medioambiental.

7.2.4. Amenazas

Inseguridad, delincuencia, contaminación

Desconocimiento de los ciudadanos especialmente de los distritos más alejados acerca de las competencias y función de la Gerencia Regional.

Lejana perspectiva para mejorar la inadecuada infraestructura básica.

Alto índice de corrupción entre las autoridades locales y regionales.

Inestabilidad política que afecta la imagen del país.

Crisis económica nacional y mundial.

Debilidad de los gobiernos locales para asumir sus competencias en turismo.

Reclamos sociales con creciente violencia.

7.3. Objetivos

7.3.1. Objetivo General

Mejorar la calidad de los servicios y cumplir con los objetivos de la Institución a través de la mejora, gestión y control de los procesos de la Institución.

7.3.2. Objetivos específicos

Diagnosticar el nivel de conocimientos sobre gestión de procesos y calidad de atención al cliente

Programar talleres sobre gestión por procesos, comportamiento organizacional, calidad de atención al cliente y normatividad turística

Brindar capacitación continua al personal sobre gestión por procesos, comportamiento organizacional, calidad de atención al cliente, normatividad turística.

Validar y publicar los procesos que se desarrollan en la Dirección de Turismo y Artesanía.

7.4. Justificación e Importancia

7.4.1. Justificación

La propuesta de presentar un modelo de gestión por procesos, orientados a mejorar la calidad de los servicios que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque, es con la finalidad de que los servicios que se brinden en ésta Dirección sean de calidad, llevando implícito un cambio cultural en la organización, con personal capacitado, que tenga pleno conocimiento de todos los servicios que se brinda en ésta dirección, llevando un control estricto de los plazos, y requisitos mínimos que se solicitan de acuerdo a la normatividad vigente, cuya esencia es que cada

servidor que la integra entienda la relevancia de su trabajo y la participación que éste tiene dentro del proceso, ya que su esfuerzo estará centrado en hacer su trabajo de la mejor forma posible porque así contribuye, junto a los otros, a que el resultado final del proceso sea el mejor posible, y esto se plasme en la provisión de servicios de calidad a los usuarios y/o actores del sector. Cumpliendo así con una de las líneas de acción de la estrategia de la modernización de la Gestión Pública en Perú (2012 – 2016), que es la mejora en la calidad de servicios, que orienten a atender de manera óptima las necesidades de los ciudadanos, al Plan Estratégico Institucional 2015 - 2018 del Gobierno Regional Lambayeque, en la que considera como su misión que el Gobierno Regional debe proveer servicios públicos e infraestructura de calidad...” así como se hace mención que a nivel regional, para poder hablar de una gestión por resultados y por ende de una Gestión Pública Moderna, primero hay que definir un modelo de gestión adecuado, alineado con las principales necesidades del ciudadano y en el que se defina la ruta estratégica a seguir para alcanzar el desarrollo regional sostenible.

Adicionalmente, al poner en práctica esta propuesta, se convertiría en una fortaleza para el desarrollo de la Institución.

7.4.2. Importancia

La propuesta de un modelo de gestión por procesos, pretende la mejora de sus procesos internos para evitar riesgos y generar soluciones más eficientes y efectivas para el buen desarrollo de la Institución, optimizando la atención del personal.

7.5. Detalle de la Propuesta

La propuesta consiste en esquematizar los servicios que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía a través de diagramas de flujo, a fin de que todos y cada uno de los servidores, tanto de la Dirección de Turismo y Artesanía, trámite documentario y el área administrativa, conozcan los procedimientos que se realizan en cada uno de los servicios que se brinda, así como mejorar los tiempos la atención de los expedientes, mejorando la imagen de la Institución en relación a la atención al usuario con servicios de calidad, claros y oportunos.

Una vez esquematizados dichos procesos, se realizarán capacitaciones y sensibilización con la finalidad de dar a conocer la propuesta para que la apliquen y así ir mejorando en la calidad de atención a los usuarios.

Después de haber capacitado a los servidores se procederá a publicar dichos esquemas tanto en la página web de la Gerencia Regional como en un lugar visible de la Gerencia para que sea conocido por todos los servidores y de los usuarios que acudan a realizar sus trámites.

7.6. Fundamentación

7.6.1. Fundamentación epistemológica

Los fundamentos epistemológicos del objeto de estudio se basan en el empirismo, y positivismo lógico. El empirismo es una corriente filosófica que enfatiza la experiencia ligada a la percepción sensorial como base de todo conocimiento.

En el positivismo lógico, el objetivo del conocimiento para el positivismo es “explicar causalmente los fenómenos por medio de leyes generales y universales, lo que le lleva a considerar a la razón” (Wikipedia, 2016), como medio para otros fines (razón instrumental).

Por tanto, la fundamentación enfatiza el rol utilitario de la ciencia y la investigación científica, utilizando la propuesta con gestión por procesos, orientados a mejorar la calidad de los servicios que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque, y será una herramienta para transformar la *realidad observada*.

7.7. Base legal

La propuesta de modelo de gestión por procesos para mejorar la calidad de servicios que frece la Dirección de Turismo y Artesanía tiene como base legal y documental la siguiente normativa y documentos internacionales:

Ley N° 27444 “Ley de Procedimiento Administrativo General”.

Ley General del Turismo N° 29408

Resolución Ministerial N° 125-2013-PCM, Aprueba el Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013 – 2016.

Decreto Social N° 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Plan de Desarrollo Regional Concertado de Lambayeque 2011 -2021.

Plan Estratégico Institucional – PEI 2015–2018 del Gobierno Regional Lambayeque.

El Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo.

Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento.

Decreto Supremo N° 006-2013-PCM Aprueban la relación de autorizaciones sectoriales de las Entidades del Poder Ejecutivo que deben ser exigidas como requisito previo para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento, de acuerdo a la Ley N° 28976 Ley Marco de Licencia de Funcionamiento.

Ley N° 28529, Ley del Guía Oficial de Turismo.

Decreto Supremo N° 004-2010-MINCETUR, Aprueban el Reglamento de la Ley del Guía Oficial de Turismo.

Decreto Supremo N° 004-2016-MINCETUR, Reglamento de Agencia de Viaje y Turismo

Resolución Viceministerial N° 046-2016-MINCETUR/VMT, Aprueban formatos y documentos señalados en el Reglamento de Agencia de Viajes y Turismo.

Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA, Modifican Título III Reglamento Nacional de Edificaciones. Norma Técnica A.030 Hospedaje.

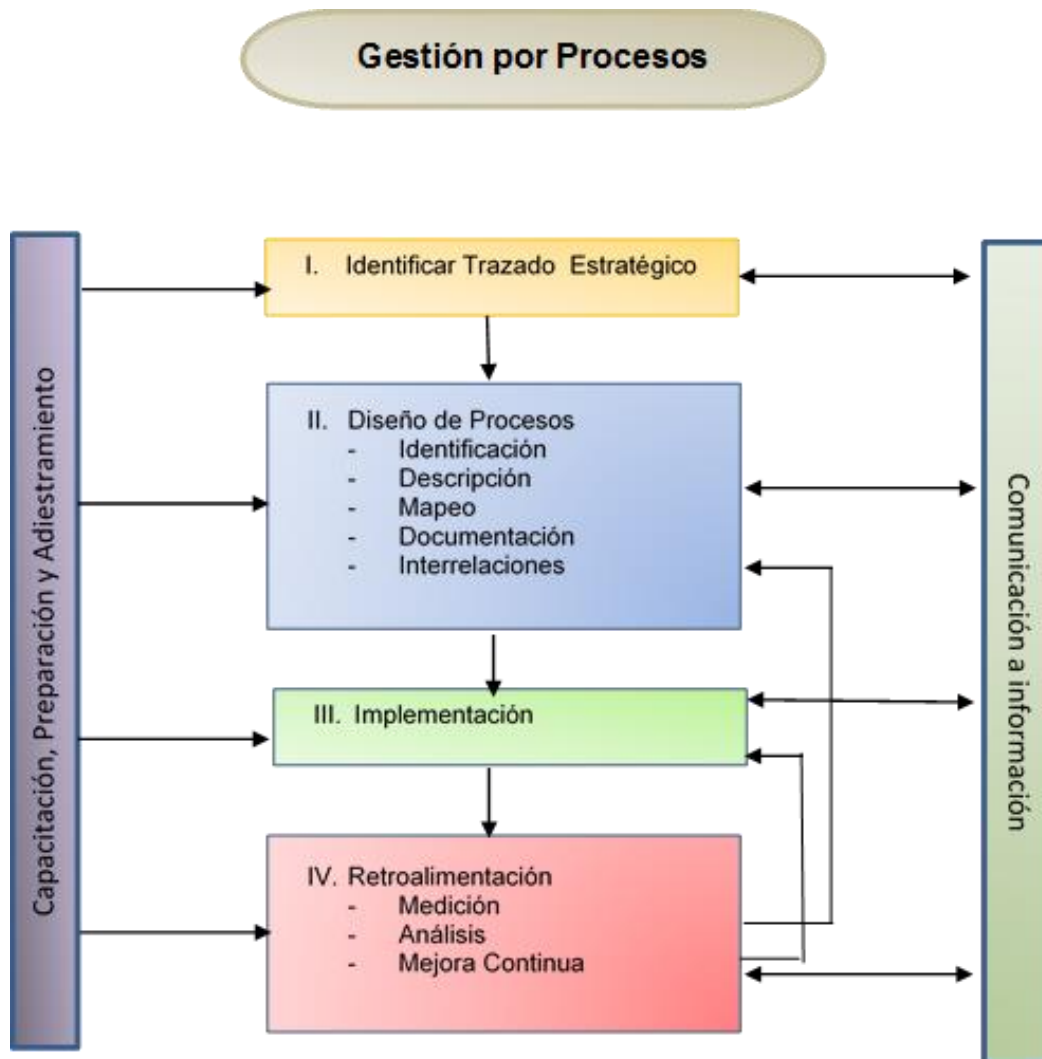
Decreto Supremo N° 001-2015.MINCETUR, Aprueban Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.

Decreto Supremo N° 025-2004.MINCETUR, Reglamento de Restaurantes.

7.8. Pasos a seguir

Para realizar esta propuesta, se consideró el método que propone Suárez (2011) en su libro Método de diseño para gestión por procesos, el cual es el siguiente:

Figura 14



Fuente: Suárez (2011)

7.9. Desarrollo de cada una de los pasos

7.9.1. Identificar trazado de estratégico

En esta etapa se garantizará que la gestión por procesos se encuentre alineada a su dirección estratégica, identificando su respectiva misión y visión, así como su organigrama.

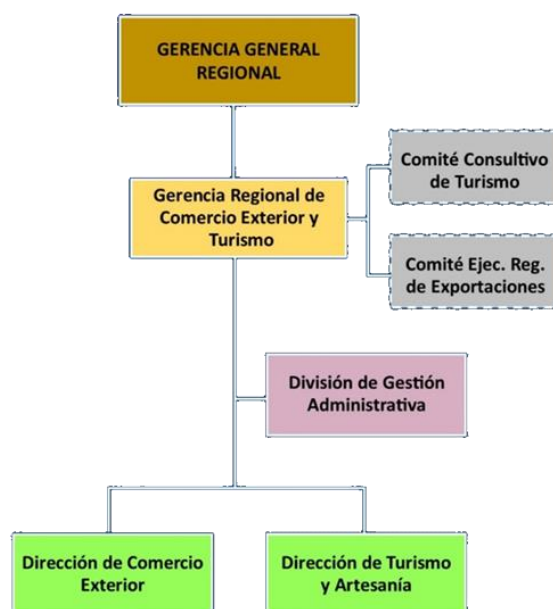
Misión: Organizar, promover y dirigir la competitividad y el desarrollo integral del Turismo, Comercio Internacional y Artesanía con sostenibilidad y énfasis en la micro y pequeña empresa, para mejorar la calidad en los productos y

servicios turísticos, comerciales y artesanales mediante programas integradores, concertados y descentralizados.

Visión: Institución Regional, con eficiente y excelente prestación de servicios turísticos, comerciales y artesanales con énfasis en la preservación del Patrimonio Cultural Local y Regional. Siempre apuntando a ser el segundo destino turístico del Perú, orientado directamente a la promoción, ejecución y evaluación de las acciones de los sectores Turismo, Comercio Internacional y Artesanía, para mantener un desarrollo integral y crecimiento sostenido de la Región Lambayeque.

Figura 15

Organigrama de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo



Lo primero que identificamos del organigrama presentado, es que la Dirección de Turismo y Artesanía es el órgano de línea de la Gerencia Regional, responsable de proponer y ejecutar la política regional de la actividad turística y artesanal, en el marco de la política nacional de turismo y artesanal; así como calificar y supervisar a los prestadores de servicios turísticos, de conformidad con las normas y reglamentos, expedidos por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

Por ello, siendo esta Dirección la encargada de calificar y supervisar los prestadores de servicios turísticos que son nuestros principales usuarios que

acuden a nuestra Institución y en cumplimiento de la misión de ser una Institución regional con eficiente y excelente prestación de servicios turísticos, es que se presenta dicha propuesta.

7.9.2. Diseño de Procesos

Identificación: En primer lugar se identificará los principales servicios que se brindan en la Dirección de Turismo y Artesanía por separado y se establecerán los procesos con sus respectivos nombres.

a. Inscripción de Prestadores de servicios turísticos, los cuales son:

Inscripción de Establecimientos de Hospedajes.

Inscripción de Restaurantes

Inscripción de Agencia de Viajes y Turismo

Inscripción de Guías Oficiales de Turismo

b. Clasificación y/o categorización de prestadores de servicios turísticos:

Clase y/o categoría de establecimientos de hospedaje

Clase y/o categoría de Restaurantes.




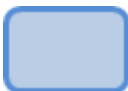


Descripción: Esta etapa analizará en forma detallada las operaciones o actividades específicas de cada uno de los procesos, preservando el principio de la secuencia ordenada.

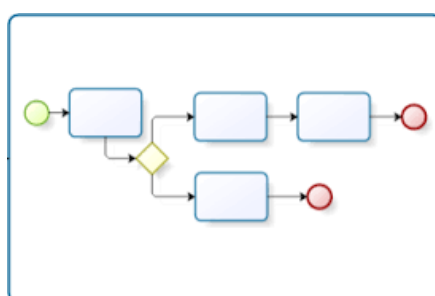
FICHA DE PROCESO

INSCRIPCIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

FICHA DE PROCESO	
PROCESO:	DEPARTAMENTO
¿QUÉ REALIZÓ?	
ALCANCE	
EMPIEZA:	
TERMINA:	
PROVEEDORES	ENTRADA
CLIENTE	SALIDA

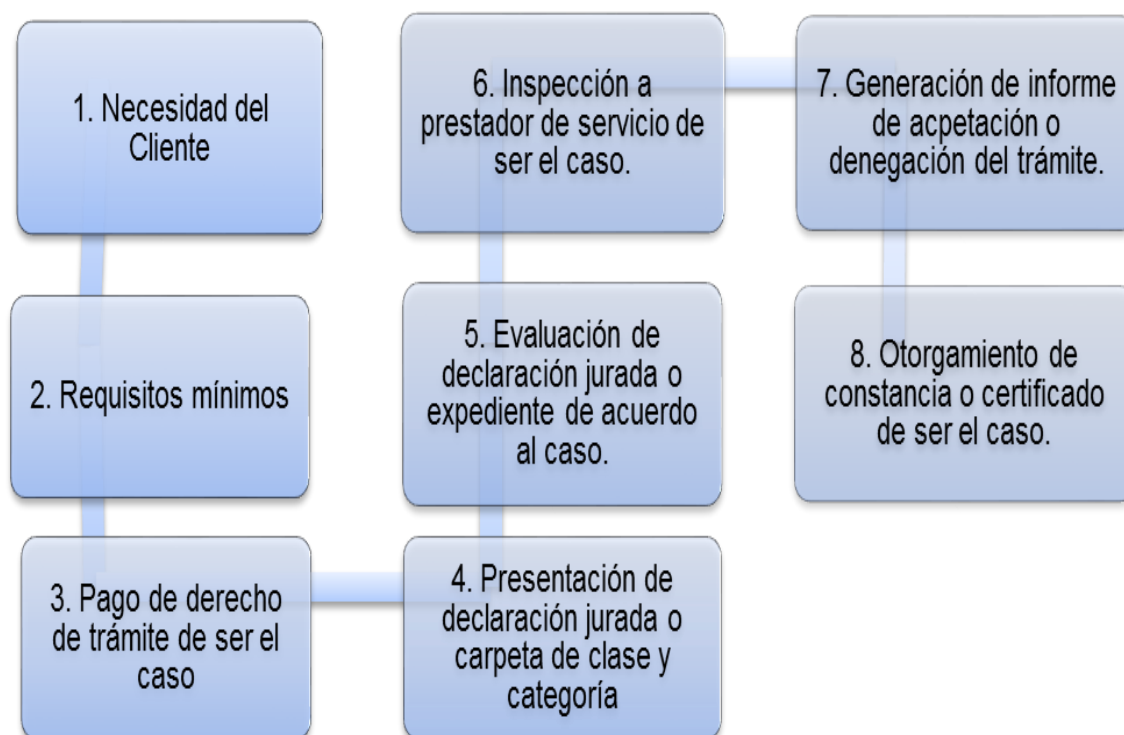
Mapeado: Se realizó la representación gráfica en diagrama de flujo de cada uno de los procesos, la cual nos proporciona la visualización de la secuencia en que se desarrollan las actividades y servicios. Para ello es importante describir el significado de cada uno de los símbolos utilizados.

	Indica el inicio de un proceso
	Flujo de datos
	Decisión, indica un punto en el flujo en que se produce una bifurcación del tipo si / no
	Actividad: representa una actividad llevada a cabo en el proceso
	Área que participan,
	Indica el final de un proceso



Documentación: En esta fase se desarrollará la descripción de cada uno de los procesos en forma sintética, con el propósito de que contribuyan a alcanzar su adecuada implementación, medición, evaluación.

Interrelaciones: Esta etapa nos permitió visualizar la mejor forma de la gestión integrada de las diferentes áreas de la Gerencia que interviene en cada uno de los procesos, para lograr la efectividad y calidad los servicios, y evitar procesos innecesarios y generar demora en atención a los usuarios.



7.9.3. Implementación

En esta fase se hará operativa la propuesta y comprende las siguientes actividades.

Elaborar el manual de procedimientos de cada uno de los procesos, Asimismo, se debe establecer un adecuado proceso capacitación y sistemática capacitación, preparación y adiestramiento de todo el personal, para lograr la implementación integral de la gestión por procesos, elevar su rendimiento y efectividad en su funcionamiento y crear las bases de sostenibilidad.

7.9.4. Retroalimentación

Esta etapa es muy importante, porque nos permite garantizar la mejora continua en la gestión de los procesos, permitiéndonos incorporar los ajustes necesarios en función de lograr la mayor efectividad y satisfacción de los clientes internos y externos.

A través de esta etapa se podrá realizar lo siguiente:

Medición, cada 3 meses se realizará una evaluación de la propuesta aplicada con la finalidad de verificar su estricto cumplimiento y si está generando los resultados esperados.

Análisis, de acuerdo a la evaluación realizada, se podrá apreciar como se va aplicando la propuesta presentada, se observará cuáles son sus fortalezas y cuales sus debilidades.

Mejora Continua, una vez definida las fortalezas y debilidades de la Institución se podrá ir corrigiendo y/o mejorando ya sea en su aplicación, capacitación y comunicación con la finalidad de que dicha propuesta sea implementada en su totalidad.

7.10. Recursos

Humanos: Gerente Regional, Director de Línea, equipo de especialistas y técnicos de la Dirección de Turismo y Artesanía, área de trámite documentario y área administrativa.

No Humanos: Material de escritorio: lápices, papel Bond A-4, lapiceros, plumones, borradores, engrapador, perforador, fólder, papelotes, impresiones, equipos de cómputo, archivadores, escritorios.

7.11. Cronograma de Actividades: en semanas.

Etapas	Tiempos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. Elaboración de la propuesta.		x	x	x	x							
2. Presentación de propuesta						x						
3. Etapa de revisión							x	x				
4. Etapa de aprobación									x			
5. Etapa de concientización										x	x	
6. Etapa de decisión												x

7.12. Presupuesto:

ITEM	COSTO S/.
RECURSOS HUMANOS	
Equipo especializado en gestión por procesos y calidad de servicio para las capacitaciones respectivas.	4,500.00
BIENES	
Material de escritorio, equipos informáticos, mobiliarios, etc.	5,000.00
SERVICIOS	
Movilidad	200.00
Alimentación	900.00
Impresión	350.00
Imprevistos	500.00
TOTAL	S/ 11,450.00

7.13. Financiamiento

El presente proyecto será autofinanciada en su totalidad por la Gerencia Regional.

Tabla 14
 Ficha de Proceso
 Inscripción de Prestadores de Servicios Turísticos

FICHA DE PROCESO	
PROCESO: Inscripción de prestadores de servicios turísticos.	DEPARTAMENTO: Dirección de Turismo y Artesanía
¿QUÉ REALIZÓ? Otorgamiento de constancia de inscripción a prestadores de servicios turísticos.	
ALCANCE	
EMPÍEZA: Trámite documentario	
TERMINA: Cliente	
PROVEEDORES	ENTRADA
Área de Trámite Documentario Área de Inspecciones	Personal del trámite documentario Inspectores
CLIENTE	SALIDA
Cliente Interno Cliente Externo	Constancia de inscripción Seguimiento al cliente.

Tabla 15
 Ficha de Proceso
 Clasificación y/o Categorización de Prestadores de Servicios Turísticos

FICHA DE PROCESO	
PROCESO: Clasificación y/o categorización de prestadores de servicios turísticos.	DEPARTAMENTO: Dirección de Turismo y Artesanía
¿QUÉ REALIZÓ? Otorgamiento de certificado de clase y/o categoría a prestadores de servicios turísticos.	
ALCANCE	
EMPÍEZA: Trámite documentario	
TERMINA: Cliente	
PROVEEDORES	ENTRADA
Área de Trámite Documentario Área de Tesorería Área de Inspecciones	Personal de tesorería Personal de trámite documentario Inspectores
CLIENTE	SALIDA
Cliente Interno Cliente Externo	Certificado de clase y/o categoría Seguimiento al cliente.

Diagrama de Flujo 1

Proceso para clase y/o categoría de establecimientos de hospedaje

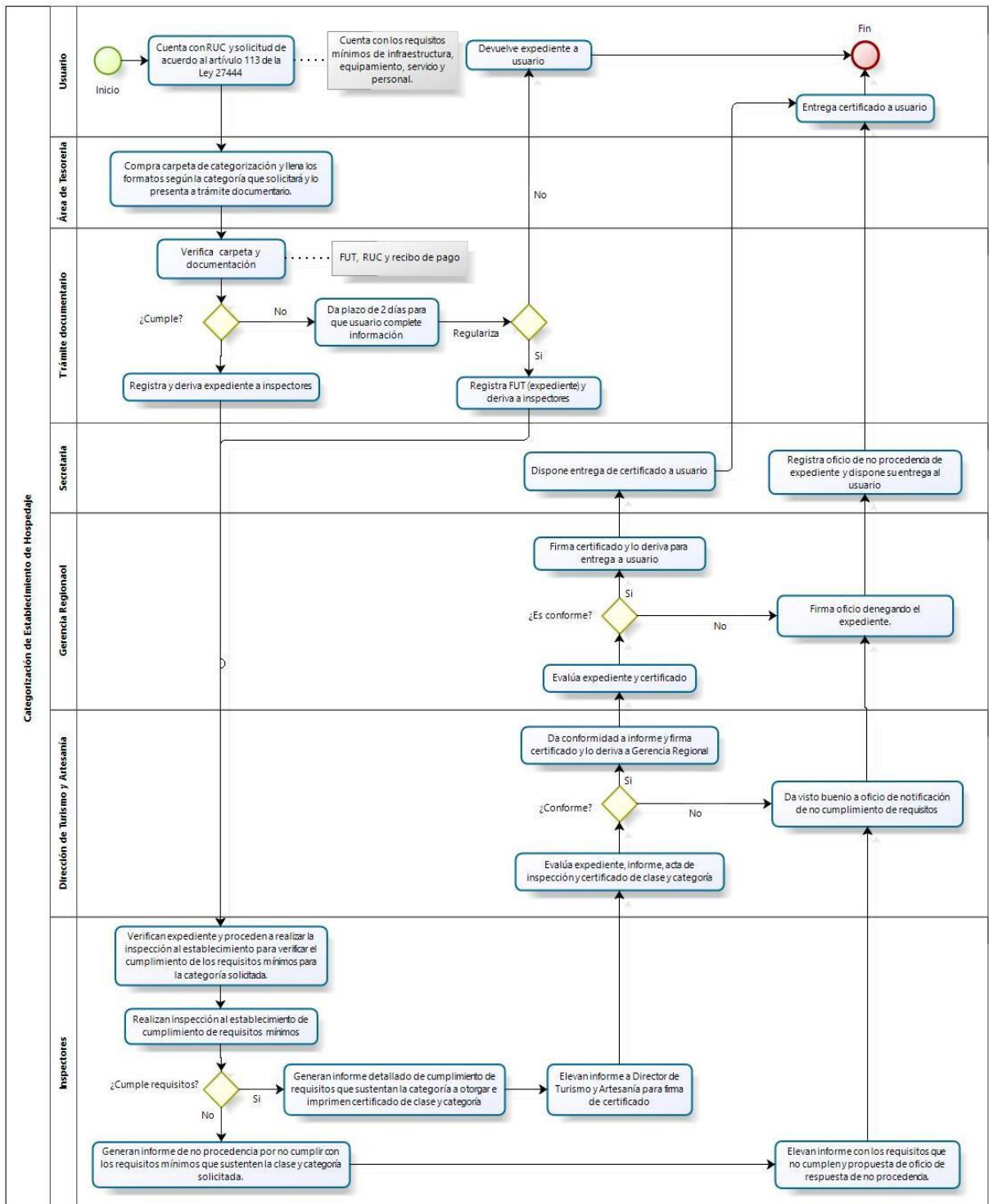


Diagrama de Flujo 2

Proceso para clase y/o categoría Restaurantes

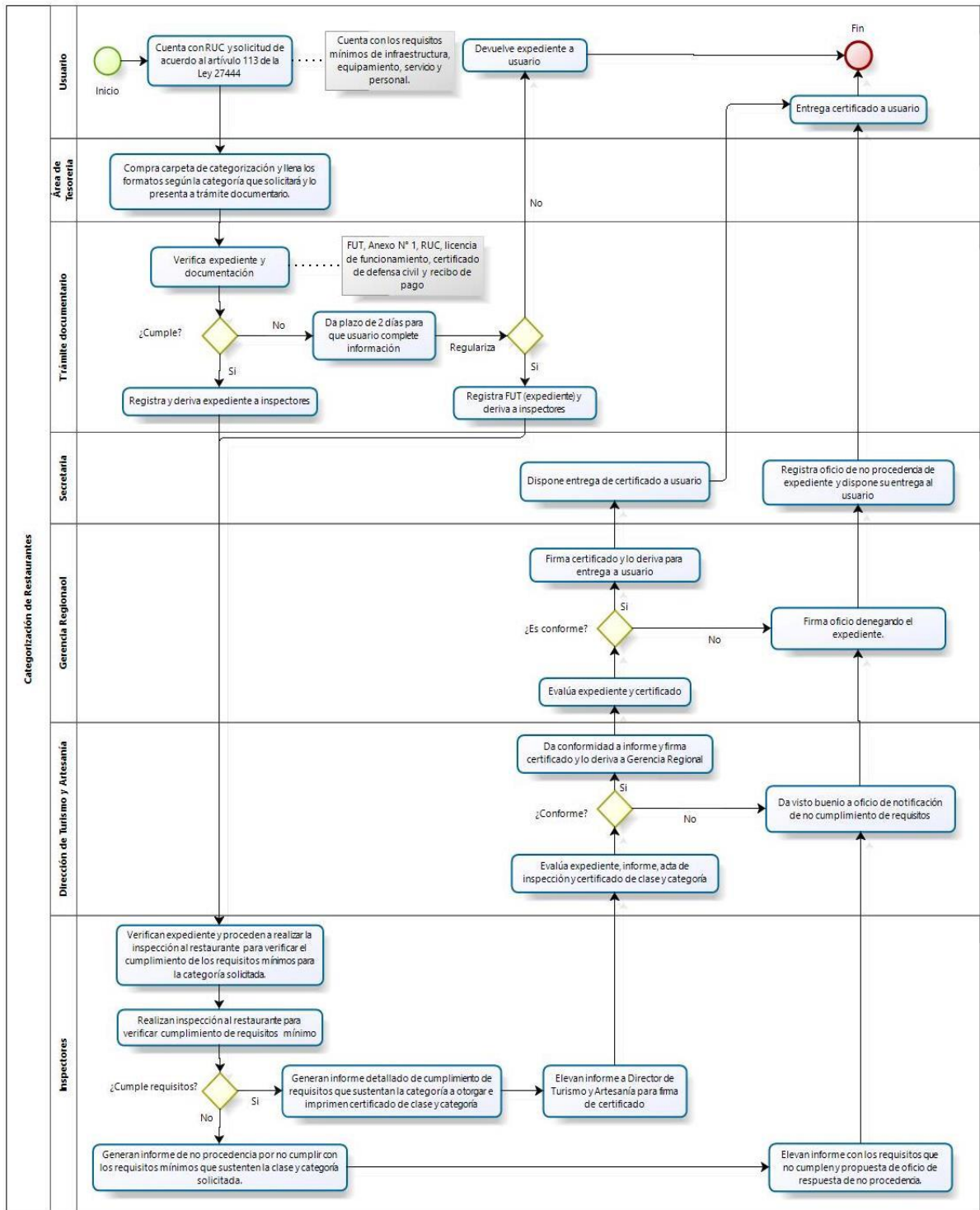


Diagrama de Flujo 3

Proceso de renovación de clase y categoría para Restaurantes

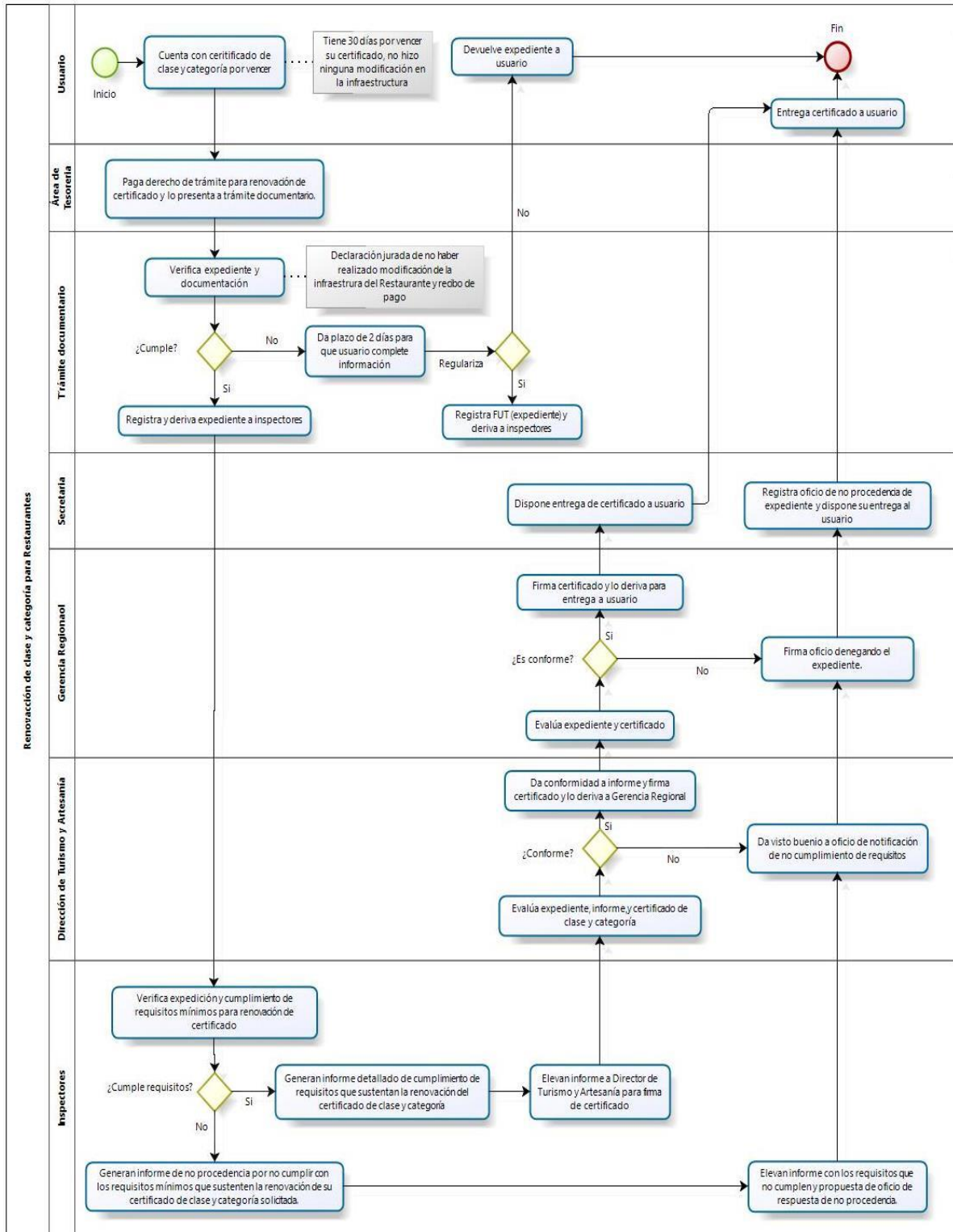


Diagrama de Flujo 4

Proceso de certificado de clase y categoría como Restaurante Turístico

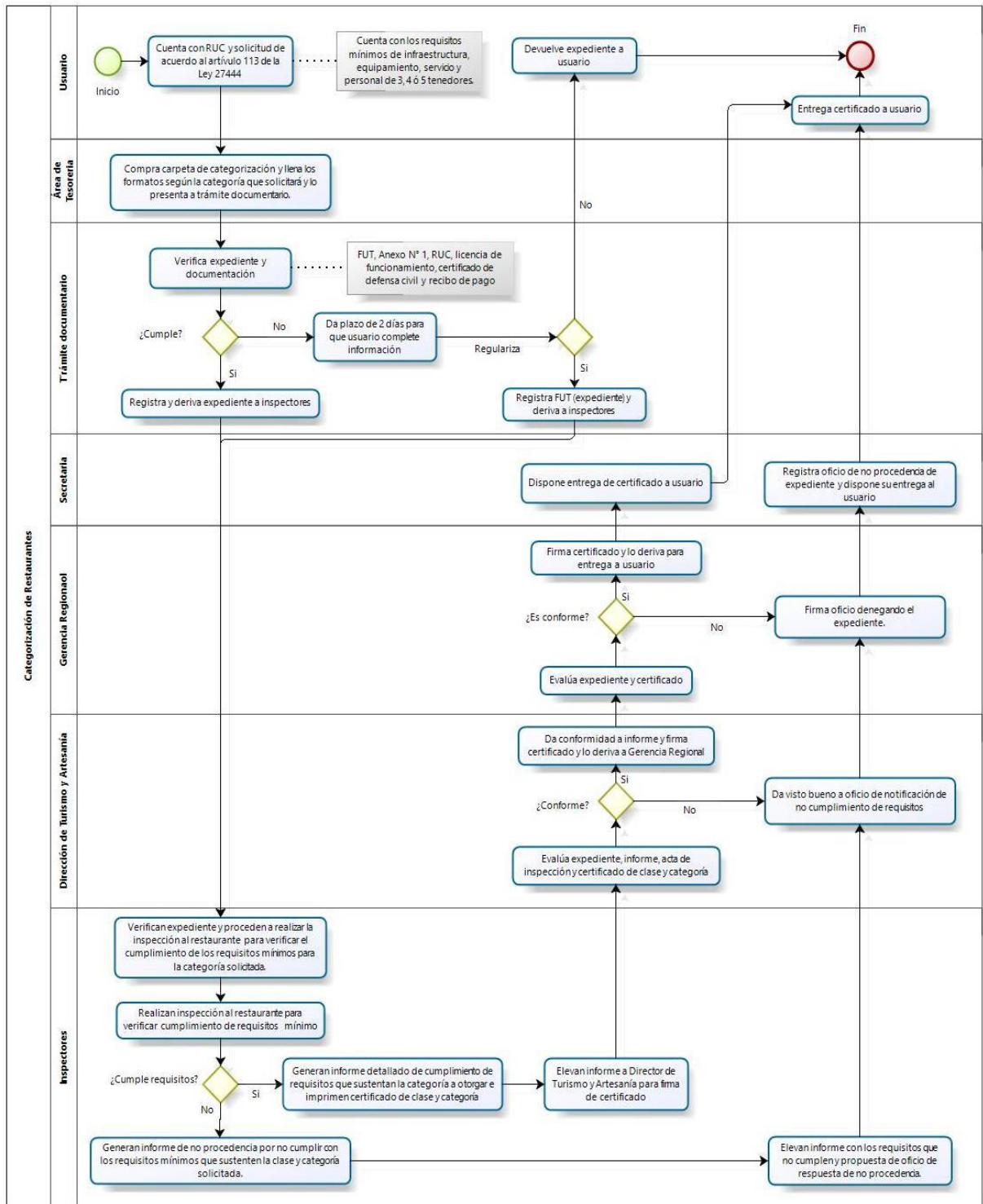


Diagrama de Flujo 5

Proceso para otorgamiento de constancia de inscripción para establecimientos de hospedaje

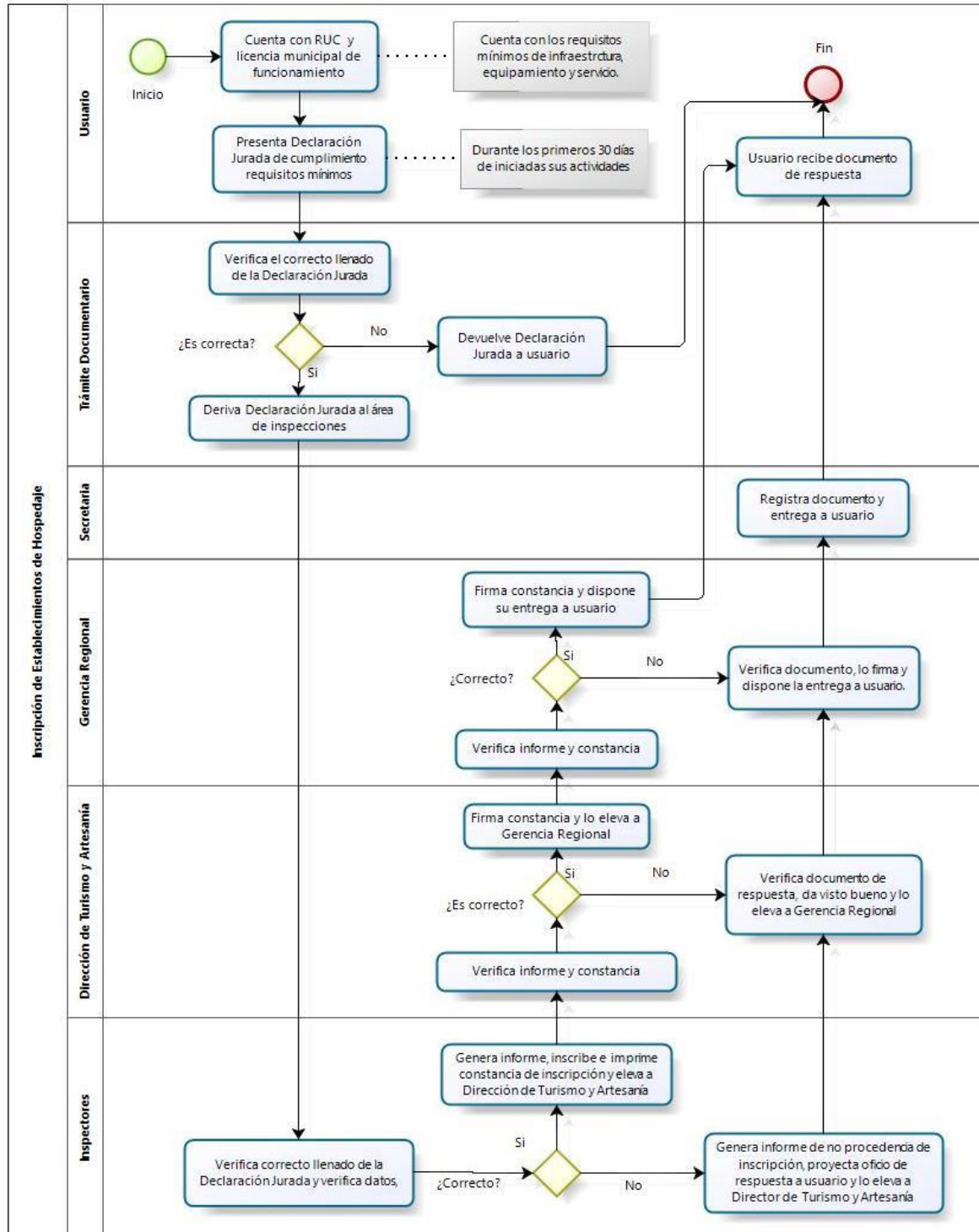


Diagrama de Flujo 6

Proceso para otorgamiento de constancia de inscripción para Restaurantes

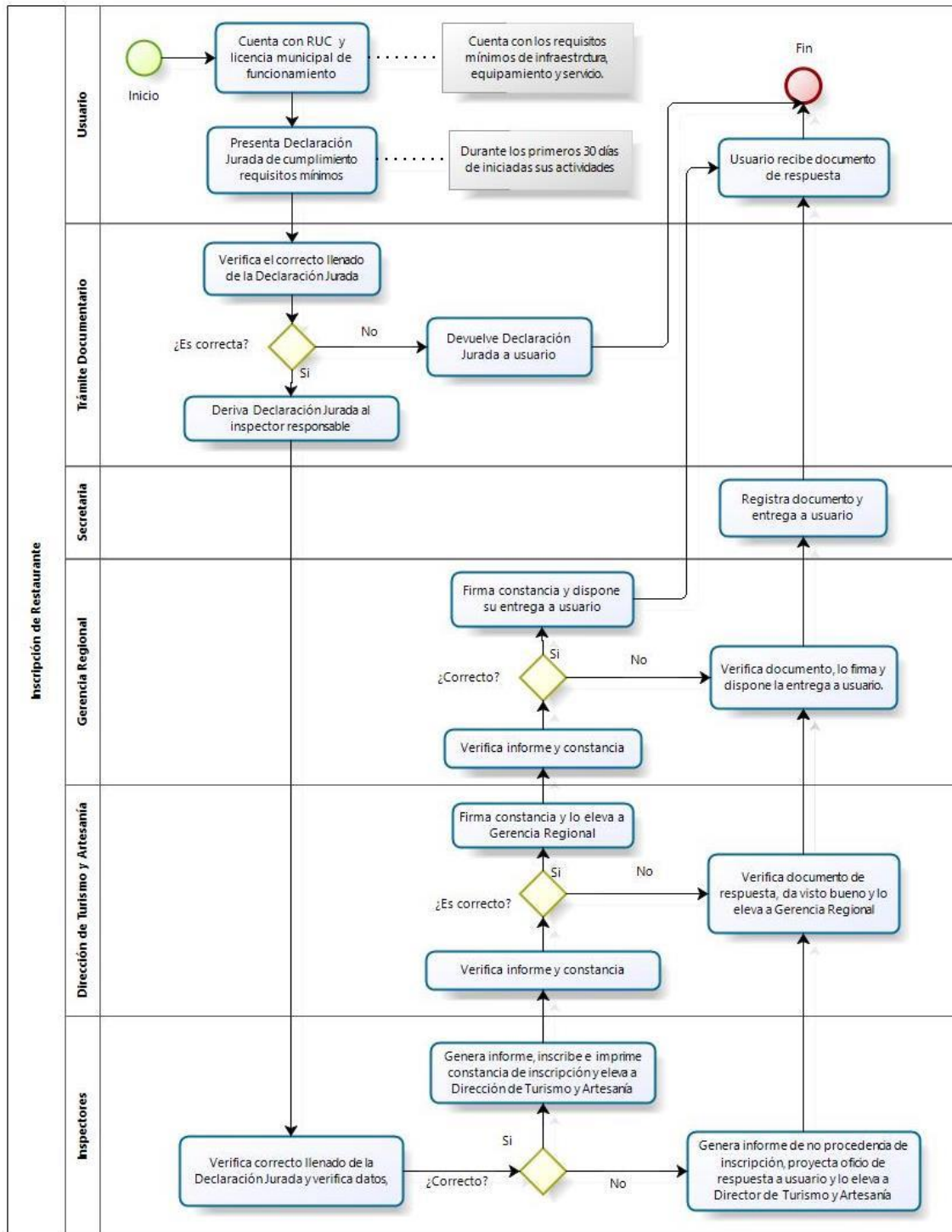


Diagrama de Flujo 7

Proceso para otorgamiento de constancia de inscripción para Agencia de Viajes y Turismo

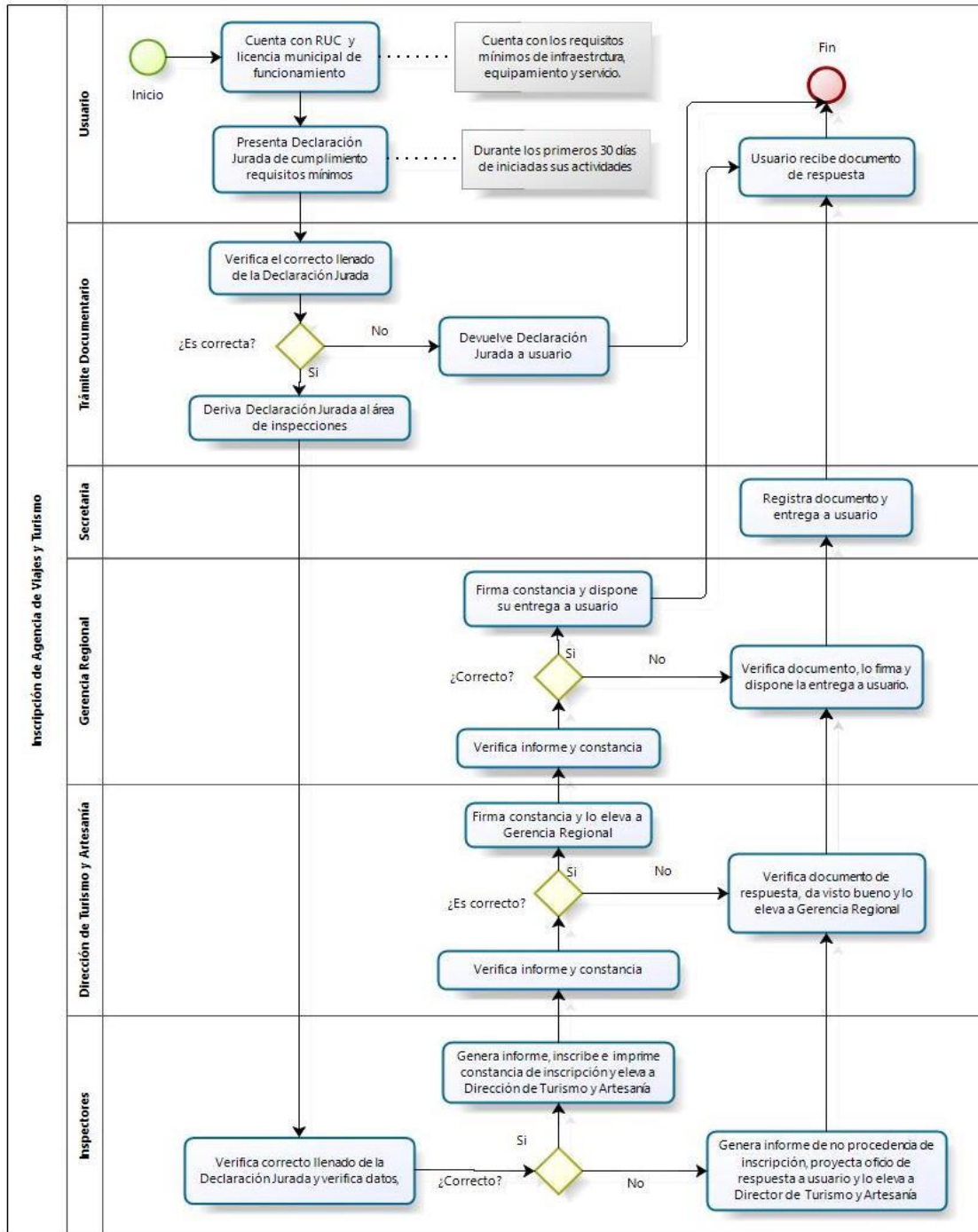


Diagrama de Flujo 8

Proceso para otorgamiento de carné de Guía Oficial de Turismo

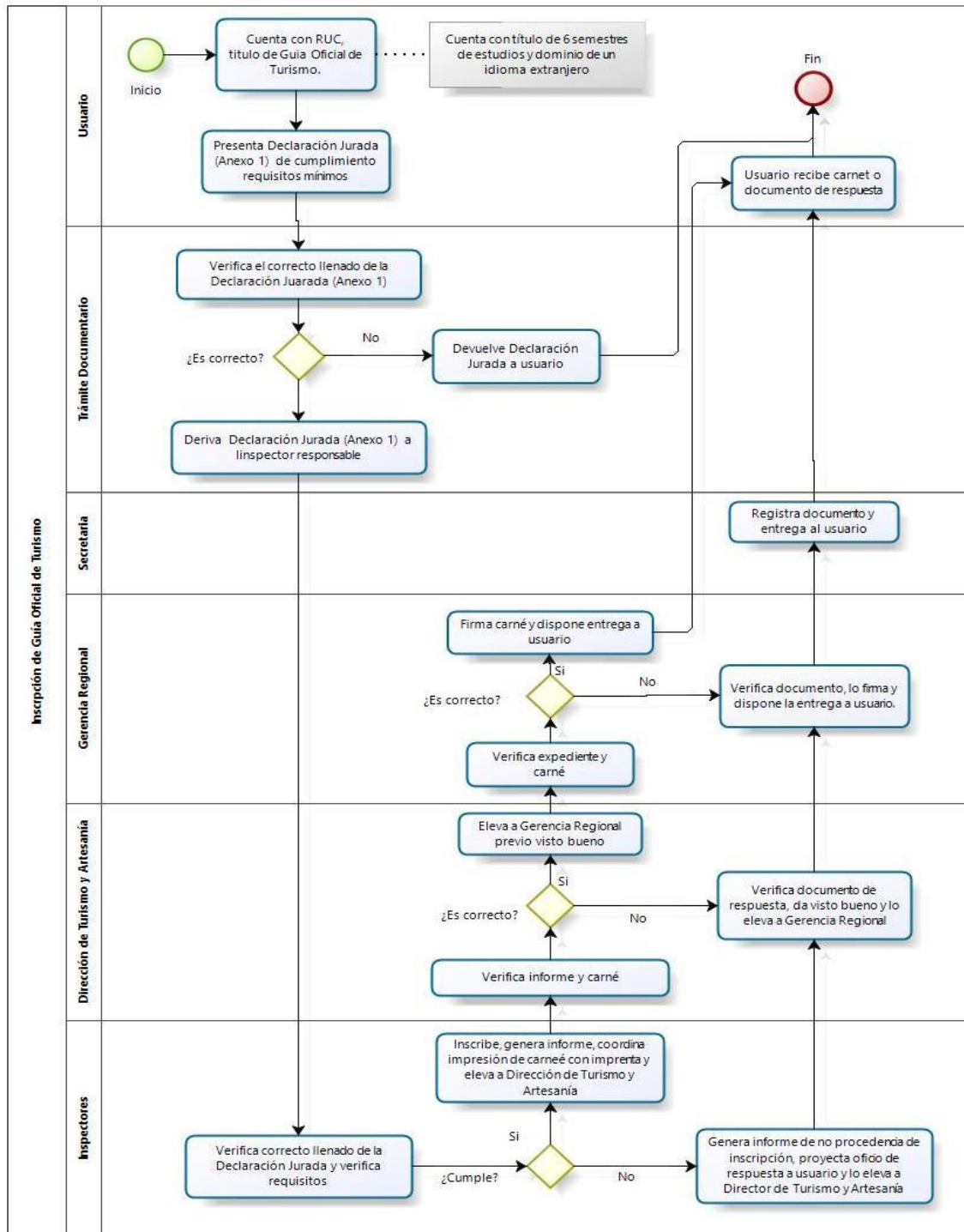
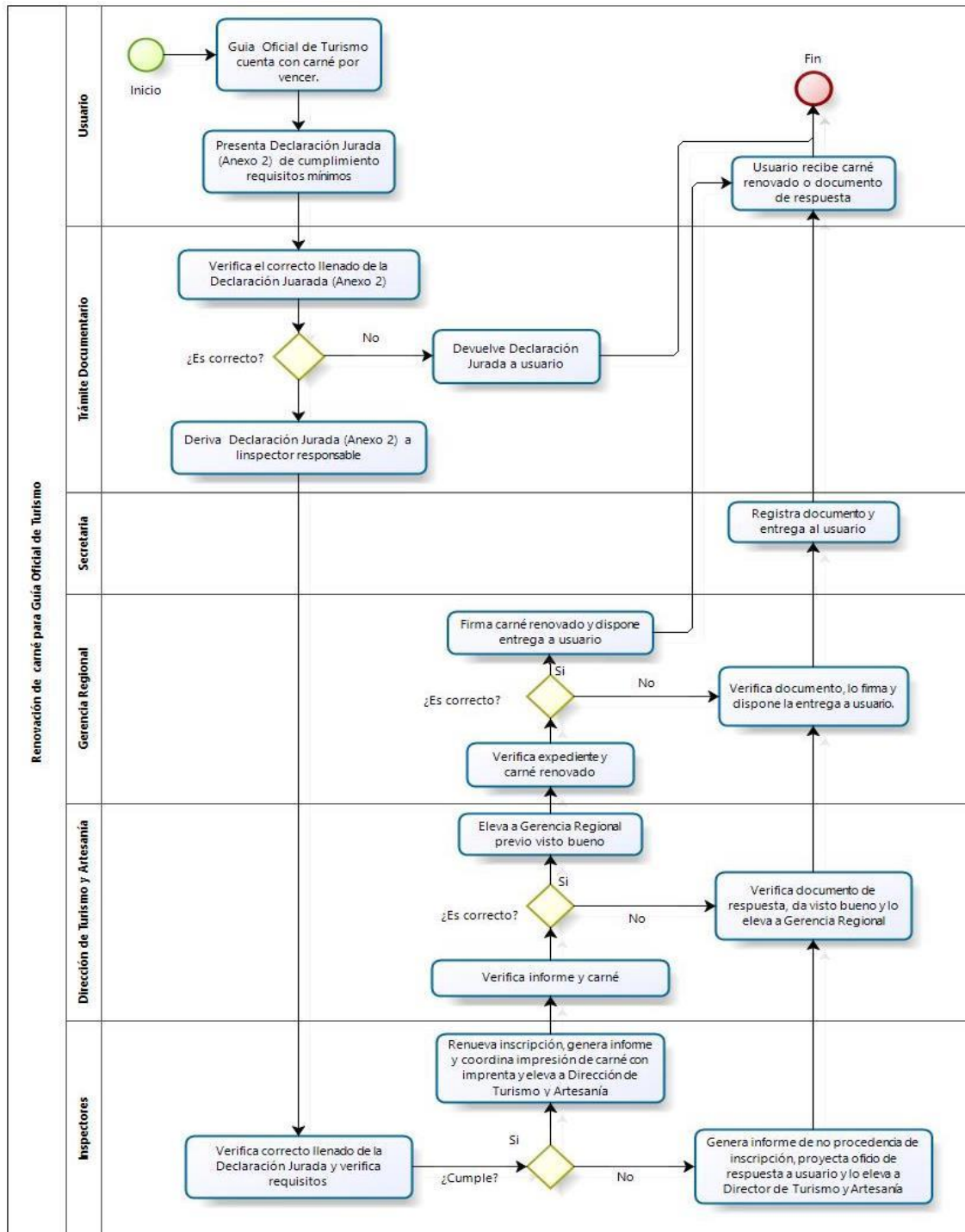


Diagrama de Flujo 9

Proceso para renovación de carné de Guía Oficial de Turismo



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PARA OTORGAMIENTO DE CERTIFICADO DE CLASE Y/O CATEGORÍA PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

1. Elementos del Proceso

1.1. Trámite documentario

Encargada de la recepción de documentos y solicitudes que se presenten para obtener el certificado de clase y/o categoría para establecimientos de Hospedaje.

1.2. Secretaría de Gerencia

Encargada de registrar y derivar los documentos de acuerdo al proveído del Gerente Regional

1.3. Gerencia Regional

Es la encargada de autorizar y firmar el certificado de clase y/o categoría para establecimientos de hospedaje solicitado por el propietario del establecimiento, una vez de haber presentado su expediente, verificado y haber cumplido los requisitos mínimos, según el reglamento de establecimientos de hospedaje para la obtención del mismo.

1.4. Dirección de Turismo y Artesanía

Es la encargada de evaluar el informe realizado y presentado por los inspectores, una vez realizada la evaluación del expediente, realizado la inspección in situ y verificado si cumplen con los requisitos mínimos para su funcionamiento;

1.5. Área de tesorería.


Encargada de captar los ingresos por derechos de trámite y entrega de la carpeta de categorización que incluye FUT y formatos de clasificación y/o categorización según modelo aprobado por el Viceministerio de Turismo

1.6. Inspectores

Encargados de realizar la evaluación del expediente del establecimiento de hospedaje que solicitó su clase y categoría para obtener un certificado; una vez verificado generarán un informe de conformidad o denegación del mismo.

Los inspectores podrán aceptar o rechazar el cumplimiento de los requisitos y realizar las observaciones respectivas según sea el caso.


1.7.  **Inicio**

1.8.  **Usuario requiere realizar trámite del certificado de clase y categoría para establecimientos de Hospedaje.**

El titular de un establecimiento de hospedaje interesado en ostentar la clase y categoría de su establecimiento de hospedaje, cuenta con RUC, y cumple los requisitos mínimos de equipamiento, servicio y personal, se apersona a la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo a solicitar dicho trámite.

1.9.  **Paga derecho de pago para trámite respectivo.**

El usuario paga su derecho de trámite en el área de tesorería y recibe el FUT y carpeta de categorización según modelo aprobado por el Viceministerio de Turismo.

1.10  **Presenta solicitud y expediente para la obtención del certificado de clase y/o categoría para establecimientos de hospedaje.**

“El titular de un establecimiento de hospedaje interesado en ostentar las clases de Hotel, Apart-Hotel, Hostal en sus diferentes categorías, o Alberque, según corresponda, solicitará a través de una solicitud consignando la información señalada en el artículo 113° de la Ley 27444, el Certificado de Clasificación y/o Categorización, cumpliendo con los requisitos establecidos en el presente documento” (Elperuanolegal, 2015), adjuntando:

a) “Formato de clasificación y categorización según modelo aprobado por el Vice Ministerio de Turismo, en el que indicará en detalle, el cumplimiento de los requisitos y condiciones mínimas exigidos para ostentar la clase y/o categoría solicitada, señaladas en los anexos del reglamento de establecimientos de hospedaje”. (Elperuanolegal, 2015)

b) “Recibo de pago por derecho de trámite. Asimismo, el titular del establecimiento podrá, de estimarlo conveniente, solicitar de igual forma, el certificado de clasificación y categorización, adjuntando a su solicitud un informe técnico expedido por un Calificador de Establecimientos de Hospedaje”. (Elperuanolegal, 2015)

Clase	Categoría
Hotel	Una a cinco estrellas
Apart Hotel	Tres a cinco estrellas
Hostal	Una a tres estrellas
Albergue	.-

1.11. Deriva el expediente de clase y/o categoría a los inspectores para la evaluación respectiva.

El área de trámite documentario, deriva el expediente a los Inspectores para evaluar el expediente y realizar la inspección in situ al establecimiento y evaluar posibilidad del otorgamiento de la clase y/o categoría solicitada y otorgar el certificado correspondiente.

1.12. Verificación de expediente e inspección de los requisitos mínimos para la obtención de la clase y/o categoría para establecimientos de Hospedaje.

Recibida la solicitud con la documentación pertinente y calificada, los inspectores procederán a realizar una inspección in situ al establecimiento de hospedaje, a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos y condiciones exigidos por el reglamento para la clase y/o categoría solicitada cuyos resultados deberán ser objeto de un informe fundamentado. (Elperuanolegal, 2015)

1.13. Realizan inspección al establecimiento para verificación de requisitos mínimos para la obtención de la clase y/o categoría para establecimientos de Hospedaje.

Una vez verificado el expediente se procede a la inspección in situ para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos de infraestructura, servicio y personal. Los requisitos a ser verificado se detallan a continuación:

1) REQUISITOS PARA HOTEL:

A. REQUISITOS MINIMOS DE INFRAESTRUCTURA

De acuerdo a la “Norma Técnica A.30 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones-RNE” (Elperuanolegal, 2015), deberán cumplir con los siguientes requisitos:

REQUISITOS MÍNIMOS	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
Ingreso de Huéspedes (Para uso exclusivo de los huéspedes, separado del ingreso de servicios)	1	1	1	-	-
Recepción y Conserjería	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cocina	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Comedor	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Bar	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Cafetería	-	-	-	Obligatorio	Obligatorio
Habitaciones (Número mínimo)	40	30	20	20	20
Habitación (Área mínima en m ²)					
Simple	13	12	11	9	8
Doble	18	16	14	12	11
Suite (Sala integrada al dormitorio)	28	26	24	-	-
Suite (Sala separada del dormitorio)	32	28	26	-	-
Servicios Higiénicos (dentro de la habitación). Tipo	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y tina o ducha)	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha)	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha)	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha)	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha)
Área mínima (m ²) ¹	5	4	3	3	3
Closet o guardarropa (dentro de habitación)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicios y equipos (para todas las habitaciones): Sistemas de ventilación y/o de climatización ²	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Agua fría y caliente ³	Obligatorio para tinas o duchas y lavatorios	Obligatorio para tinas o duchas y lavatorios	Obligatorio para tinas o ducha	Obligatorio para tinas o ducha	Obligatorio para tinas o ducha
Sistema de comunicación telefónica	En habitación y baño	En habitación y baño	En habitación	-	-
Ascensores Ascensor de uso público	Obligatorio a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semi-sótano)	Obligatorio a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semi-sótano)	Obligatorio a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semi-sótano)	Obligatorio a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semi-sótano)	Obligatorio a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semi-sótano)

Ascensor de servicio distinto a los de uso público (con parada en todos los pisos incluyendo paradas en sótano o semi-sótano)	Obligatorio a partir de 4 plantas	Obligatorio a partir de 4 plantas	-	-	-
Alimentación eléctrica de emergencia para los ascensores	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Estacionamientos Estacionamiento privado y cerrado (porcentaje por el N° de habitaciones)	30 %	25 %	20 %	-	-
Estacionamiento frontal para vehículos en tránsito	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Servicios básicos de emergencia Ambientes separados para equipos de generación de energía eléctrica y almacenamiento de agua potable	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio solo equipo de almacenamiento de agua potable	Obligatorio solo equipo de almacenamiento de agua potable
Servicios higiénicos de uso público⁵	Obligatorio diferenciados por sexo. Debe contar como mínimo con 1 lavatorio y 1 inodoro	Obligatorio diferenciados por sexo. Debe contar como mínimo con 1 lavatorio y 1 inodoro	Obligatorio diferenciados por sexo. Debe contar como mínimo con 1 lavatorio y 1 inodoro	Obligatorio diferenciados por sexo. Debe contar como mínimo con 1 lavatorio y 1 inodoro	Obligatorio diferenciados por sexo. Debe contar como mínimo con 1 lavatorio y 1 inodoro
Servicio de Teléfono para uso público	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Zona de mantenimiento - Depósito	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Oficio(s)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-

B. REQUISITOS MINIMOS DE EQUIPAMIENTO

Requisitos	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
Generales					
Custodia de valores (individual en la habitación o caja fuerte común)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Internet	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

En Habitaciones					
Frigobar	Obligatorio	Obligatorio			
Televisor	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Teléfono con comunicación nacional e internacional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

- “En el caso de los requisitos de teléfono, televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Hotel”. (Elperuanolegal, 2015)

C. REQUISITOS MINIMOS DE SERVICIO

REQUISITOS	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
Generales					
Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Hotel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de lavado y planchado (1)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Servicio de custodia de equipaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Primeros auxilios (2)	Obligatorio	Obligatorio	Botiquín	Botiquín	Botiquín
Habitaciones					
Atención en habitación (room service)	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Cambio regular de sábanas y toallas diario y cada cambio del huésped (3)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

(1) Servicio prestado en el Hotel o a través de terceros.

(2) Para las categorías de 4 y 5 estrellas el servicio puede ser brindado en el mismo local o a través de terceros. En caso se requiera botiquín, este deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.

(3) El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros.

D. REQUISITOS MINIMOS DE PERSONAL

REQUISITOS	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
Personal calificado (1)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Personal uniformado las 24 horas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-

(1) Definición contenida en el reglamento.

2) REQUISITOS PARA APART – HOTEL:

A. REQUISITOS MINIMOS DE INFRAESTRUCTURA

De acuerdo al ANEXO 2 de la Norma Técnica A.30 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones- RNE, los requisitos mínimos son:

REQUISITOS MINIMOS	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas
Ingreso de Huéspedes	1 (separado del ingreso de servicios)	1 (separado del ingreso de servicios)	1
Recepción y Conserjería	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cocina	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Comedor	Obligatorio	-	-
Cafetería	-	Obligatorio	Obligatorio
Departamentos (Número mínimo)	6	6	6
Departamento: Incluye dormitorio(s), sala, kitchenette, closet y servicios higiénicos. Área mínima (m ²) de departamento de un dormitorio integrado al kitchenette.	28	26	24
Área mínima (m ²) de departamento de un dormitorio (si el kitchenette y la sala están separados del dormitorio)	32	28	26
Servicios higiénicos para departamento de un dormitorio	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y tina o ducha)	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y tina o ducha)	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha)
Área mínima (m ²) de departamento de dos dormitorios (un dormitorio	46	42	38

integrado al kitchenette)			
Área mínima (m ²) de departamento de dos dormitorios (si el kitchenette y la sala están separados de los dormitorios)	50	44	40
Servicios higiénicos para departamento de dos dormitorios	2 baños privados (con lavatorio, inodoro y tina o ducha)	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y tina o ducha) y 1 medio baño (con lavatorio e inodoro)	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha) y 1 medio baño (con lavatorio e inodoro)
Área mínima (m ²) de servicios higiénicos ⁶	5	4	3
Closet o guardarropa	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicios y equipos (para todos los departamentos) Sistemas de ventilación y/o de climatización ⁷	Obligatorio	Obligatorio	—
Agua fría y caliente ⁸	En tina o ducha y lavatorio	En tina o ducha y lavatorio	En tina o ducha
Sistema de comunicación telefónica	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Ascensores Ascensor de uso público	Obligatorio a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semi-sótano)	Obligatorio a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semi-sótano)	Obligatorio a partir de 4 plantas (excluyendo sótano o semi-sótano)
Alimentación eléctrica de emergencia para los ascensores.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Ascensor de servicio distinto a los de uso público (con parada en todos los pisos e incluyendo paradas en sótano o semi-sótano).	Obligatorio a partir de 4 plantas	Obligatorio a partir de 4 plantas	Obligatorio a partir de 4 plantas
Estacionamientos Estacionamiento privado y cerrado, dentro o contiguo al local (porcentaje por el número de departamentos) ⁹	30%	25%	20%
Servicios básicos de emergencia Ambientes separados para equipos de generación de energía eléctrica y almacenamiento de agua potable	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Servicios higiénicos de uso público ¹⁰	diferenciados por sexo	diferenciados por sexo	diferenciados por sexo
Servicio de Teléfono para uso público	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Zona de mantenimiento - Depósito	Obligatorio	Obligatorio	--
Oficio(s)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

B. REQUISITOS MINIMOS DE EQUIPAMIENTO

Requisitos	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas
Generales			
Custodia de valores (individual en la habitación o caja fuerte común)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Internet	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
En Habitaciones			
Televisor	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Teléfono con comunicación nacional e internacional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

- En el caso de los requisitos de teléfono, televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Apart-Hotel

C. REQUISITOS MINIMOS DE SERVICIO

REQUISITOS	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas
Generales			
Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Apart Hotel	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de lavado y planchado (1)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de llamadas, mensajes internos y contratación de taxis	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de custodia de equipaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Primeros auxilios (2)	Obligatorio	Obligatorio	Botiquín
Habitaciones			
Cambio regular de sábanas y toallas diario y cada cambio del huésped (3)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

(1) Servicio prestado en el Apart Hotel o a través de terceros.

(2) Para las categorías de 4 y 5 estrellas el servicio puede ser brindado en el mismo local o a través de terceros. En caso se requiera botiquín, este deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.

(3) El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros.

D. REQUISITOS MINIMOS DE PERSONAL

REQUISITOS	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas
Personal calificado (1)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal uniformado las 24 horas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

(1) Definición contenida en el Reglamento.

3) REQUISITOS PARA HOSTAL:

A. REQUISITOS MINIMOS DE INFRAESTUCTURA

De acuerdo al ANEXO 3 de la Norma Técnica A.30 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones- RNE, se debe cumplir con los siguientes requisitos.

REQUISITOS MINIMOS	3 estrellas	2 estrellas	1 estrellas
Ingreso de huéspedes y del personal de servicio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Recepción	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Habitaciones (Número mínimo)	10	6	6
Habitación Simple (m ²) Doble (m ²)	11 m ² 14 m ²	9 m ² 12 m ²	8 m ² 11 m ²
Clóset o guardarropa (dentro de habitación)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicios Higiénicos (dentro de la habitación). Tipo Área mínima (m ²) ¹¹	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha) 4 m ²	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha) 3 m ²	1 baño privado (con lavatorio, inodoro y ducha) 3 m ²
Servicios y equipos (para todas las habitaciones): Agua fría y caliente ¹² Sistemas de ventilación y/o de climatización ¹³	Obligatorio Obligatorio	Obligatorio Obligatorio	Obligatorio Obligatorio
Ascensores Ascensor de uso público	Obligatorio a partir de 4 plantas (excluyendo sótano y semi-sótano)	Obligatorio a partir de 4 plantas (excluyendo sótano y semi-sótano)	Obligatorio a partir de 4 plantas (excluyendo sótano y semi-sótano)

Servicios higiénicos de uso público¹⁴	Obligatorio diferenciados por sexo	Obligatorio diferenciados por sexo	Obligatorio diferenciados por sexo
Servicio de Teléfono para uso público.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicios básicos de emergencia Ambiente separado para equipo de almacenamiento de agua potable.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cafetería	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Cocina	Obligatorio	--	--

B. REQUISITOS MINIMOS DE EQUIPAMIENTO

Requisitos	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
Generales			
Internet	Obligatorio	-	-
Caja fuerte en recepción	Obligatorio	-	-
En Habitaciones			
Televisor	Obligatorio	-	-

- En el caso de requisitos de televisor, internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Hostal.

C. REQUISITOS MINIMOS DE SERVICIO

Requisitos	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
Generales			
Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Hostal	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de custodia de equipaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Primeros auxilios (1)	Botiquín	Botiquín	Botiquín
En Habitaciones			
Cambio regular de abanas y toallas (2)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

- (1) Deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.
- (2) El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales y otros.

D. REQUISITOS MINIMOS DE PERSONAL

Requisitos	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
Personal calificado (1)	Obligatorio	-	-
Personal uniformado las 24 horas	Obligatorio	-	-

4) REQUISITOS PARA ALBERGUE:

A) REQUISITOS MINIMOS DE INFRAESTRUCTURA

De acuerdo al ANEXO 4 de la Norma Técnica A.30 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de Edificaciones- RNE, los requisitos son

REQUISITOS MINIMOS	
Ingreso de huéspedes y del personal de servicio	Obligatorio
Recepción	Obligatorio
Ambientes de estar	Obligatorio
Habitación	Obligatorio
Servicios Higiénicos (para uso de los huéspedes) ¹⁵	Diferenciados por sexo. Con un lavatorio, un inodoro y una ducha por cada cuatro personas
Comedor	Obligatorio
Cocina	Obligatorio
Servicios higiénicos públicos.	Diferenciados por sexo y ubicados en el hall de recepción o en zonas adyacentes al mismo
Servicios básicos de emergencia Ambiente separado para equipo de almacenamiento de agua potable.	Obligatorio
Servicio de Teléfono para uso público.	Obligatorio

B) REQUISITOS MINIMOS DE EQUIPAMIENTO

REQUISITOS	
Generales	
Internet	Obligatorio

- En el caso de requisitos de internet u otros similares, se tendrá en cuenta la disponibilidad de la señal respectiva en el lugar donde se ubique el Albergue.

C) REQUISITOS MINIMOS DE SERVICIO

REQUISITOS	
Generales	
Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Albergue	Obligatorio
Primeros auxilios (1)	Botiquín
Cambio regular de sábanas y toallas	Obligatorio

- (1) Deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud
- (2) El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros.

1.14. Presentación de informe fundamentado a la Dirección de Turismo y Artesanía detallando si el establecimiento cumple o no con los requisitos mínimos para establecimientos de Hospedaje

Los inspectores encargados de dicha evaluación, emitirán un informe detallando el cumplimiento o no de los requisitos según el acápite anterior para la obtención del certificado de clase y/o categoría que se solicitó.

Si cumple con los requisitos, emitirán un certificado de clase y categoría y derivarán a la Dirección de Turismo y Artesanía para una nueva verificación y firma de certificado.

El NO cumplir con los requisitos mínimos, los inspectores encargados emitirán un documento detallando los requisitos no cumplidos, o los que faltan por cumplir, dando a conocer la no procedencia de su trámite y lo derivará a la Dirección de Turismo y Artesanía para su conocimiento, denegación del trámite y propuesta de oficio de notificación para usuario.

1.15. Si cumple y es aceptado

1.16. Emite certificado con los requisitos cumplidos para establecimientos de hospedaje y lo deriva a la Dirección de Turismo y Artesanía

Realizada la evaluación y verificado que todos los requisitos han sido cumplidos por parte del solicitante, se emite el certificado de acuerdo al formato aprobado por el MINCETUR, y es derivado a la Dirección de Turismo y Artesanía.

1.17. Realiza la evaluación del expediente y certifica los requisitos cumplidos para Establecimientos de Hospedaje

La Dirección de Turismo y Artesanía, realiza la evaluación del informe para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos para la obtención del certificado de clase y/o categoría para establecimientos de hospedaje.

La Dirección de Turismo y Artesanía tiene la facultad de denegar dicho certificado si lo cree conveniente, tomando en cuenta su evaluación respecto al cumplimiento de los requisitos para establecimiento de hospedajes.

1.18. Emite certificado de clase y categoría para establecimiento de hospedajes y lo deriva a Gerencia para la firma

Si la Dirección de Turismo y Artesanía da por válido el cumplimiento de todos los requisitos, firma el certificado de clase y/o categoría para establecimiento de hospedajes y lo deriva a la Gerencia, para constatar nuevamente el cumplimiento de la solicitud.

1.19. Realiza la evaluación del expediente para el otorgamiento del certificado de clase y/o categoría para Establecimiento de Hospedajes

La Gerencia está encargada de realizar una revisión y evaluación del expediente para corroborar todos los requisitos cumplidos.

Si el Gerente confirma que los requisitos para la obtención del certificado de clase y/o categoría para el establecimiento se han cumplido, firmará el certificado, y lo derivará a la Dirección de Turismo y Artesanía,

1.20. Si no es aceptado

1.21. Inspectores emite documento detallando los requisitos no cumplidos

Los inspectores del establecimiento emitirán su informe fundamentado e indicarán la no procedencia de su clase y/o categoría de su establecimiento, detallando los requisitos que no han sido cumplidos por parte del propietario del establecimiento, lo elevarán a la Dirección de Turismo y Artesanía con una propuesta de oficio para su revisión y visto bueno al oficio de notificación y devolución de expediente.

1.22. Dirección de Turismo y Artesanía da visto bueno a oficio de notificación detallando los requisitos no cumplidos

La Dirección de Turismo y Artesanía, evalúa expediente y oficio de notificación para la no procedencia de su trámite, detallando los requisitos que no han sido cumplidos, y lo eleva a Gerencia para la aprobación y firma respectiva y hacer la entrega del oficio al propietario del establecimiento correspondiente.


1.23. Firma oficio de notificación y deriva a secretaria para que remita al propietario correspondiente.

Si los requisitos presentados no son aceptados, el Gerente firmará el oficio de notificación de la no procedencia de su trámite, para el propietario del local y lo derivará a Secretaría de Gerencia para que lo registre y sea entregado al

propietario correspondiente, una vez firmado el cargo del oficio, será derivado a los inspectores para su archivamiento en su expediente.

1.24.  Deriva a los inspectores para su archivamiento en su expediente.

Una vez que la secretaria entrega el oficio de notificación y tiene el cargo firmado por parte del propietario o representante del Establecimiento de Hospedajes, lo deriva al inspector encargado de dicho establecimiento para que lo archive en su expediente respectivo.

1.25.  Recibe el oficio de notificación firmado y archiva cargo en expediente.

El inspector encargado de la evaluación del local recibe el cargo firmado del oficio de notificación y archivará el cargo en el expediente correspondiente, cerrará el trámite en el sistema de gestión documentaria (SIGGEDO).

1.26.  Fin

DESCRIPCION DEL PROCESO PARA OTORGAMIENTO DE CERTIFICADO DE CLASE Y/O CATEGORÍA PARA RESTAURANTES

2. Elementos del Proceso

2.1. Trámite documentario

Encargada de la recepción de documentos y solicitudes que se presenten para obtener uno de los certificados de clase y/o categoría para restaurantes.

2.2. Secretaría de Gerencia

Encargada de registrar y derivar los documentos de acuerdo al proveído del Gerente Regional

2.3. Gerencia Regional

Es la encargada de autorizar y firmar el certificado de clase y/o categoría de restaurantes, solicitado por el propietario del establecimiento, una vez de haber presentado su expediente, verificado y haber cumplido los requisitos mínimos, según el reglamento de Restaurantes para la obtención del mismo.

2.4. Dirección de Turismo y Artesanía

Es la encargada de evaluar el informe realizado y presentado por los inspectores, una vez realizada la evaluación del expediente y realizado la inspección in situ y verificado si cumplen con los requisitos mínimos para su funcionamiento; pudiendo aceptar o rechazar el cumplimiento de los requisitos y realizar las observaciones respectivas según sea el caso.

2.5. Área de tesorería

Encargada de vender la carpeta de categorización que incluye FUT y formatos de clasificación y/o categorización según modelo aprobado por el Viceministerio de Turismo.

2.6. Inspectores

Encargados de realizar la evaluación del expediente del Restaurante que solicitó clase y/o categoría y obtener un certificado; una vez verificado generarán un informe de conformidad o denegación del mismo.

2.7. Inicio

2.8. Usuario requiere realizar trámite del certificado de clase y/o categoría para restaurante.

El titular del restaurante interesado en ostentar la clase y/o categoría de su restaurante y cuenta con RUC, certificado de defensa civil y cumple los requisitos mínimos de equipamiento, servicio y personal, se apersonará a la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo a solicitar dicho trámite.

2.9. Paga derecho de pago para trámite respectivo.

El usuario paga su derecho de trámite en el área de tesorería y recibe el FUT y carpeta de categorización según modelo aprobado por el Viceministerio de Turismo.

2.10. Presenta solicitud para la obtención del certificado de clase y categoría para Restaurantes.

“El titular de un restaurante que requiere ostentar categoría y/o calificación, podrá solicitar al Órgano Regional competente un Certificado de categorización y/o calificación cumpliendo con los requisitos que correspondan, conforme a lo señalado en el Reglamento de Restaurantes”. (MINCETUR, 2004)

“El titular del restaurante que solicite dicho Certificado, presentará al Órgano Regional Competente una solicitud consignando la información señalada en el artículo 113° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, a la que se adjuntará los siguientes documentos” (MINCETUR, 2004):

“Fotocopia simple del RUC. Fotocopia simple de la constancia o certificado vigente otorgado por el Sistema Nacional de Defensa Civil, en el que se señale que el establecimiento reúne los requisitos de seguridad para prestar el servicio. Si el Restaurante se ubica en zonas que correspondan al Patrimonio Monumental, Histórico, y Arqueológico, Área Natural Protegida, o en cualquier otra zona de características similares, se adjuntará a la solicitud los informes favorables de las entidades competentes. copia del recibo de pago por derecho de trámite establecido en el TUPA correspondiente”. (MINCETUR, 2004)

Clase	Categoría
- Restaurante	Uno a cinco tenedores
- Restaurante Turístico	Tres a cinco tenedores

2.11. Deriva el expediente de clasificación y/o categorización a los inspectores para la evaluación respectiva.

El área de trámite documentario, deriva el expediente a los Inspectores para evaluar el expediente y realizar la inspección respectiva y evaluar posibilidad del otorgamiento de la clasificación y/o categorización respectiva y otorgar el certificado correspondiente.

2.12. Verificación de expediente e inspección de los requisitos mínimos para la obtención de la clase y categoría para Restaurantes.

Recibida la solicitud con la documentación pertinente y calificada, los inspectores procederán a realizar una inspección in situ al Restaurante, a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos y condiciones exigidos por el reglamento para la clase y/o categoría solicitada cuyos resultados deberán ser objeto de un informe fundamentado. (Elperuanolegal, 2015)

2.13. Realizan inspección al establecimiento para verificación de requisitos mínimos para la obtención de la clase y/o categoría para restaurantes.

Una vez verificado el expediente se procede a la inspección in situ para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos de infraestructura, servicio y personal. Los requisitos a ser verificado se detallan a continuación:

REQUISITOS MINIMOS DE RESTAURANTES DE UN TENEDOR:

CONDICIONES GENERALES
Dependencias e Instalaciones de Uso General : Servicios Higiénicos Generales.- Independientes para damas y caballeros con inodoro y lavatorio.
Instalaciones de Servicio: Cocina.-Los muros, pisos y techos estarán revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza.
Personal: Capacitado y/o con experiencia. No estará obligado a llevar uniforme en su integridad, sin embargo, deberá guardar similitud en el modelo y color de la camisa. Se contará con medios de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de protección contra incendios, siniestros y accidentes de acuerdo a las normas de seguridad vigentes.

REQUISITOS MINIMOS DE RESTAURANTES DE DOS TENEDORES:

CONDICIONES GENERALES
Las instalaciones, acabados de todos los ambientes de uso general, mobiliarios, elementos decorativos y menaje a utilizar deben estar en buenas condiciones para prestar un buen servicio.
Se contarán con medios de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención y protección contra incendios, siniestros y accidentes de acuerdo a las normas de seguridad vigentes.
CONDICIONES PARTICULARES
Dependencias e Instalaciones de Uso General.
Servicios Higiénicos Generales.- Independientes para damas y caballeros, que dispongan de inodoros, urinarios y lavatorios.
Comedor.- La distribución de mesas y mobiliario será funcional permitiendo la adecuada circulación de las personas.
Instalaciones de Servicio:
Cocina.-Los muros, pisos y techos estarán revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza. Tendrá refrigerador y campanas extractoras.
Personal:
Capacitado y/o con experiencia
No estará obligado a llevar uniforme en su integridad. Sin embargo deberá guardar similitud en el modelo y color de la camisa.

REQUISITOS MINIMOS DE RESTAURANTES DE TRES TENEDORES:

CONDICIONES GENERALES
En las instalaciones y acabados de todos los ambientes de uso general se utilizarán material de calidad. Los equipos mecánicos del establecimiento reunirán las condiciones de funcionalidad y técnica moderna.
El mobiliario y los elementos decorativos serán de calidad.
Se contarán con medio de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención y protección contra incendios, siniestros y accidentes, de acuerdo a las normas de seguridad vigentes.
Los comedores estarán convenientemente ventilados, climatizados e iluminados (iluminaciones que modifican sensiblemente los colores deben ser evitadas).
Vajilla, cristalería y cubiertos estarán en buena calidad y en perfecto estado de conservación.
CONDICIONES PARTICULARES
Dependencias e Instalaciones de uso general:
Ingreso.- Uno principal y otro servicio.
Recepción.- Contará con servicio telefónico y con servicios higiénicos

Servicios Higiénicos Generales.- Independientes para damas y caballeros. El número de inodoros, urinarios y lavatorios, será adecuado y racional en concordancia con la capacidad de comensales del establecimiento.
Ascensores.- Contará obligatoriamente con uno cuando el Restaurante se encuentre ubicado en el 3er. Piso o en nivel superior.
Estar de Espera y Bar.- Su área mínima será equivalente al 15% del área del comedor y será independiente de los ambientes de comedor.
Comedor.- La distribución de mesas y mobiliario será funcional permitiendo una adecuada circulación de las personas.
Ventilación.- Contará con el equipo adecuado en todas las instalaciones del establecimiento.
Instalaciones de Servicio:
Cocina.- Tendrá un área equivalente al 20% de los ambientes de comedores que sirve. Los muros, pisos y techos serán revestidos con materiales que permitan una rápida y fácil limpieza. Cuando la cocina esté ubicada en un nivel diferente al de los comedores se deberá establecer una comunicación rápida y funcional.
Sistemas de conservación de alimentos. Se dispondrán de agua fría y caliente así como de campanas extractoras y refrigeradores.
Servicios higiénicos para el personal de servicio.
Personal :
- Jefe de cocina capacitado y/o con experiencia
- Jefe de comedor capacitado y /o con experiencia
- Personal subalterno capacitado y/o con experiencia debidamente uniformado.

REQUISITOS MINIMOS DE RESTAURANTES DE CUATRO TENEDORES:


En las instalaciones y acabados de todos los ambientes de uso general se utilizarán material de primera calidad. Los equipos mecánicos del establecimiento reunirán las condiciones de funcionalidad y técnicas más modernas.
El mobiliario, los elementos decorativos así como el menaje a utilizarse serán de óptima calidad.
Se contará con medio de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención y protección contra incendios, siniestros y accidentes, de acuerdo a las normas de seguridad.
Los comedores estarán convenientemente ventilados, climatizados e iluminados (iluminaciones que modifican sensiblemente los colores deben ser evitadas).
Las mesas contarán con manteles y servilletas de telas deberán ser cambiadas al momento de la partida de cada cliente.
La vajilla, cristalería y cubiertos serán de buena calidad y en perfecto estado de conservación.
Tendrán una carta de platos suficientemente variada, comprendiendo numerosas especialidades culinarias.

CONDICIONES PARTICULARES
Dependencias e instalaciones de uso general:
Ingreso.- Uno principal y otro servicio.
Recepción.- Contará con servicio telefónico, servicios higiénicos y otras instalaciones de atención inicial de comensales
Servicio Higiénicos Generales.- Independientes para damas y caballeros y en constante buen estado de limpieza. Los aparatos tales como inodoros, urinarios y lavatorios con agua fría y caliente se dispondrán de manera adecuada en concordancia con la capacidad de comensales del establecimiento.
Ascensores.- Contará obligatoriamente con uno cuando el Restaurante se encuentre ubicado en el 3er. piso o un nivel superior.
Estar de Espera y Bar.- Su área mínima será equivalente al 25% del área del comedor e independiente de los ambientes de este último.
Comedor.- La distribución de mesas y mobiliario será funcional, permitiendo una adecuada circulación de las personas. Las mesas deberán estar separadas una de otra por un espacio de 50 centímetros.
Vajilla.- De buena calidad y, como mínimo, de cubiertos en metal plateado y de juegos de vasos y copas en vidrio tipo cristal.
Ventilación.- Contará con el equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento, o en su defecto, con aire acondicionado.
Telemúsica.- Contará con un equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento.
Instalaciones de Servicio:
Cocina.- Tendrá un área equivalente al 20% de los ambientes de comedores que sirve. Dichas instalaciones deben estar particularmente cuidadas y limpias. Los muros y pisos estarán revestidos con mayólica blanca o material similar que permita una rápida y fácil limpieza. Los techos estarán revestidos con material que permitan una rápida y fácil limpieza. Cuando la cocina esté ubicada en un nivel diferente al de los comedores, se deberá establecer una comunicación rápida y funcional.
Distribución interna del oficio, almacén, bodega general y cámaras frías para verduras, carnes, lácteos y pescado. Se dispondrá de agua fría y caliente.
La extracción de humos y vachos estará garantizada en todo momento con campanas extractoras.
Comedor, vestuario y servicios higiénicos con agua fría y caliente adecuados para el personal subalterno.
Personal :
Recepción.- Los servicios de recepción deberán ser atendidos por personal capacitado y/o con experiencia, permanente uniformado.
Servicios de Comedor.- Los servicios de comedor deberán ser atendidos por mozos debidamente capacitados y con experiencia, debiendo estar permanentemente uniformados. Se contará con un capitán de mozos por cada comedor.
Chef Sub Chef capacitados y con experiencia, quien contará con personal subalterno en proporción adecuada.
Maitre y Jefe de Comedor capacitados, con experiencia y conocimiento como mínimo de un idioma extranjero.

REQUISITOS MINIMOS DE RESTAURANTES DE CINCO TENEDORES:

CONDICIONES GENERALES
En las instalaciones y acabados de todos los ambientes de uso general se utilizarán material de primera calidad. Los equipos mecánicos del establecimiento reunirán las condiciones de funcionalidad y técnica moderna.
El mobiliario, los elementos decorativos así como el menaje a utilizarse serán de óptima calidad, particularmente cuidados.
Se contará con medio de acceso, escaleras y pasadizos, así como elementos de prevención contra incendios, siniestros y accidentes, de acuerdo a las normas de seguridad.
Los comedores estarán convenientemente ventilados, climatizados e iluminados (iluminaciones que modifican sensiblemente los colores deben ser evitadas).
Las mesas contarán con manteles y servilletas de telas deberán ser cambiadas al momento de la partida de cada cliente.
Vajilla, cristalería y cubiertos de primera calidad y en perfecto estado de conservación.
Deberá contar con una carta de platos suficientemente variada, comprendiendo numerosas especialidades culinarias
Deberá contar con una carta de licores y otra de vinos.
CONDICIONES PARTICULARES
Dependencias e Instalaciones de uso general:
Ingreso.- Uno principal y otro servicio.
Recepción.- Donde además se ubicará el servicio telefónico, servicios higiénicos y otras instalaciones de atención inicial de comensales.
Servicios Higiénicos Generales.- Independientes para damas y caballeros, en buen estado de limpieza y debidamente equipados. Los aparatos tales como inodoros, urinarios y lavatorios con agua fría y caliente se dispondrán de manera adecuada en concordancia con la capacidad de comensales del establecimiento.
Ascensores.- Su uso será obligatorio solamente en los casos en que el Restaurante se encuentre ubicado en el 3er. piso o en nivel superior.
Estar de Espera.- Área mínima equivalente al 30% del área de comedor
Bar.- Independiente de los ambientes del comedor y/o del estar de espera.
Comedor.- La distribución de mesas y mobiliario será funcional, permitiendo la adecuada circulación de las personas. Las mesas deberán estar separadas una de otra por un espacio de 50 centímetros.
Vajilla.- De buena calidad, cubiertos en metal plateado, juegos de vasos y copas en vidrio tipo cristal.
Ventilación.- El sistema de ventilación contará con el equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento, o en su defecto, con aire acondicionado total.
Telemúsica.- Contará con un equipo necesario en todas las instalaciones del establecimiento.
Instalaciones de Servicio:
Cocina.- Tendrá un área equivalente al 30% de los ambientes de comedores que sirve. Dichas instalaciones deben estar particularmente cuidadas y limpias. Los muros y pisos estarán revestidos con mayólica blanca o material similar que permita una rápida y fácil

limpieza. Los techos estarán revestidos con material que permitan una rápida y fácil limpieza. Cuando la cocina esté ubicada en un nivel diferente al de los comedores, se deberá establecer una comunicación rápida y funcional
Distribución interna adecuada del oficio, almacén, bodega general y cámaras frías para verduras, carnes, lácteos y pescado. Se dispondrá de agua fría y caliente
La extracción de humos y vahos, estará garantizada en todo momento con campanas extractoras de acero inoxidable.
Comedor, vestuario y servicios higiénicos con agua fría y caliente adecuados para el personal subalterno
Personal:
Recepción.- Los servicios de recepción deberán ser atendidos por personal (anfitriones) capacitado y con experiencia, debiendo estar permanentemente uniformados.
Servicios de Comedor.- Los servicios de comedor deberán ser atendidos por mozos capacitados y con experiencia, permanentemente uniformados, debiendo contar por lo menos con un Maitre, jefe de comedor y un capitán de mozos por cada comedor. El Maitre y el jefe de comedor deberán acreditar como mínimo el conocimiento de un idioma extranjero
Chef y Sub Chef capacitados y con experiencia, quien deberá contar con un subjefe de cocina fría y otro de cocina caliente, asistidos por personal subalterno capacitados y con experiencia.
Personal de servicio.


2.14.  Presentación del informe fundamentado a la Dirección de Turismo y Artesanía detallando si el establecimiento cumple con los requisitos mínimos para Restaurantes.

Los inspectores encargados de dicha evaluación, emitirán un informe detallando el cumplimiento o no de los requisitos según el acápite anterior para la obtención del certificado de clase y/o categoría que se solicitó.

Si cumple con los requisitos, se emitirá un certificado de clase y categoría y derivará a la Dirección de Turismo y Artesanía para una nueva verificación y firma de certificado.

El no cumplir con los requisitos mínimos, los inspectores encargados emitirán un documento detallando los requisitos no cumplidos, o los que faltan por cumplir, dando a conocer la no procedencia de su trámite y lo derivará a la Dirección de Turismo y Artesanía para su conocimiento y denegación del trámite.


2.15.  Si cumple y es aceptado

2.16.  Emite certificado con los requisitos cumplidos para Restaurantes y lo deriva a la Dirección de Turismo y Artesanía


Realizada la evaluación y verificando que todos los requisitos han sido cumplidos por parte del solicitante, se emite el certificado de acuerdo al formato aprobado por el MINCETUR, y es derivado a la Dirección de Turismo y Artesanía.

2.17.  Realiza la evaluación del expediente y certifica los requisitos cumplidos para Restaurantes.

La Dirección de Turismo y Artesanía, realiza la evaluación del informe para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos para la obtención del certificado de clase y/o categoría para Restaurantes. La misma que tiene las facultades de denegar dicho certificado si lo cree conveniente, tomando en cuenta su evaluación respecto al cumplimiento de los requisitos para Restaurantes.

2.18.  Emite certificado de clase y categoría para Restaurantes y lo deriva a Gerencia para la firma


Si la Dirección de Turismo y Artesanía da por válido el cumplimiento de todos los requisitos, firma el certificado de clase y/o categoría para Restaurantes y lo deriva a la Gerencia, para constatar nuevamente el cumplimiento de la solicitud.

2.19.  Realiza la evaluación del expediente para el otorgamiento del certificado de clase y/o categoría para Restaurantes.

La Gerencia está encargada de realizar una revisión y evaluación del expediente para corroborar todos los requisitos cumplidos.

Si el Gerente confirma que los requisitos para la obtención del certificado de clase y/o categoría para Restaurantes se han cumplido, firmará el certificado, y lo derivará a los inspectores encargado para su entrega al usuario correspondiente, en caso contrario firmará un oficio de notificación para que sea entregado al propietario.

2.20.  Si no es aceptado.

2.21.  Inspectores emite documento detallando los requisitos no cumplidos.

Los inspectores después de la inspección emitirán un informe fundamentado e indicarán la no procedencia de la clase y/o categoría solicitada, detallando los requisitos no cumplidos por parte del propietario del establecimiento,

lo elevarán a la Dirección de Turismo y Artesanía con una propuesta de oficio de notificación para su revisión y visto bueno y devolución de expediente.

2.22. Dirección de Turismo y Artesanía da visto bueno a oficio de notificación detallando los requisitos no cumplidos

La Dirección de Turismo y Artesanía, evalúa expediente y oficio de notificación de no procedencia de su trámite, detallando los requisitos no cumplidos; da su visto bueno y lo eleva a Gerencia para la aprobación y firma respectiva y hacer la entrega del oficio al propietario del establecimiento correspondiente.

2.23. Firma oficio de notificación y deriva a secretaria para que lo remita al propietario correspondiente.

Si los requisitos presentados no son aceptados, el Gerente firmará un oficio de notificación de la no procedencia de su trámite, para el propietario del local y lo derivará a Secretaría de Gerencia para que lo registre y sea entregado al propietario del establecimiento, una vez firmado el cargo del oficio, será derivado a los inspectores para su archivamiento en su expediente y sistema.

2.24. Deriva a los inspectores para su archivamiento en su expediente.

Una vez que la secretaria entrega el oficio de notificación y tiene el cargo firmado por parte del propietario o representante del restaurante, lo deriva al inspector encargado para que lo archive en su expediente y sistema respectivo.

2.25. Recibe el oficio de notificación firmado y archiva cargo en expediente.

El inspector encargado de la evaluación del local recibe el cargo firmado del oficio de notificación y archivará el cargo en el expediente correspondiente, cerrará el trámite en el sistema de gestión documentaria (SISGEDO)

2.26. Fin

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PARA OTORGAMIENTO DE RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO DE CLASE Y/O CATEGORÍA PARA RESTAURANTE

3. Elementos del Proceso

3.1. Trámite documentario

Encargada de la recepción de documentos y solicitudes que se presenten para obtener la renovación del certificado de clase y/o categoría para restaurante.

3.2. Secretaría de Gerencia

Encargada de registrar y derivar los documentos de acuerdo al proveído del Gerente Regional

3.3. Gerencia Regional

Es la encargada de autorizar y firmar el certificado de renovación de clase y/o categoría para Restaurantes solicitado por el propietario del establecimiento, cumpliendo con haber presentado su declaración jurada de no haber efectuado modificaciones a la infraestructura, renovando su compromiso de cumplir los requisitos que sustentaron la categoría y/o calificación otorgada por el Órgano Regional Competente.

3.4. Dirección de Turismo y Artesanía

Es la encargada de evaluar el expediente e informe realizado y presentado por los inspectores, realizada la evaluación y verificado si cumplen con los requisitos mínimos para su funcionamiento; puede aceptar o rechazar el expediente y realizar las observaciones respectivas según sea el caso.

3.5. Área de tesorería

Encargada de captar los ingresos por los derechos de trámite y entregar la carpeta de categorización que incluye FUT y formatos de clasificación y/o categorización según modelo aprobado por el Viceministerio de Turismo

3.6. Inspectores.

Encargados de realizar la evaluación de expedientes de restaurantes que solicitan renovación del certificado de clase y/o categoría, una vez verificado generarán un informe de conformidad o denegación del mismo.

3.7. Inicio

3.8. Usuario requiere realizar trámite de renovación del certificado de clase y/o categoría para restaurante.

El titular del restaurante interesado en renovar el certificado de clase y/o categoría de su restaurante, presentará declaración jurada de no haber realizado modificaciones en su establecimiento y recibo de pago de derecho de trámite, se apersona a la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo a solicitar dicho trámite.

3.9. Paga derecho de pago para trámite respectivo.

El usuario paga su derecho de trámite en el área de tesorería y recibe el FUT y anexo correspondiente para la renovación de certificado de clase y categoría de Restaurantes, según modelo aprobado por el Viceministerio de Turismo.

3.10. Presenta solicitud para la obtención del certificado de clase y categoría para Restaurantes.

“El titular de un restaurante que requiere seguir ostentando la categoría y/o calificación, dentro de los 30 días antes de su vencimiento, podrá solicitar al Órgano Regional Competente la renovación del certificado de categorización y/o calificación cumpliendo con los requisitos que correspondan, conforme a lo señalado en el Reglamento de Restaurantes”. (MINCETUR, 2004)

“El titular del restaurante que solicite la renovación del certificado de categorización y/o calificación, deberá presentar al Órgano Regional Competente una solicitud consignando la información señalada en el artículo 113° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, a la que se adjuntará los siguientes documentos” (MINCETUR, 2004):

a) “Declaración Jurada del titular del restaurante, de no haber efectuado modificaciones a la infraestructura, renovando su compromiso de cumplir los requisitos que sustentaron la categoría y/o calificación otorgada por el Órgano Regional Competente”. (MINCETUR, 2004)

b) “Recibo de pago de los derechos de trámite según el TUPA”. (MINCETUR, 2004)

3.11. Deriva el expediente de renovación del certificado de clasificación y/o categorización a inspectores para la evaluación respectiva.

El área de trámite documentario, deriva el expediente a los Inspectores para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos y evaluar posibilidad del otorgamiento de la renovación del certificado de clasificación y/o categorización respectiva y otorgar el certificado correspondiente.

3.12. Verificación de expediente y cumplimiento de los requisitos mínimos para la renovación del certificado de la clase y/o categoría para Restaurantes.

Recibida la solicitud con la documentación pertinente, el inspector procederá a evaluar los requisitos mínimos a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos y condiciones exigidos por el reglamento para la renovación del certificado de clase y/o categoría solicitada cuyos resultados deberán ser objeto de un informe fundamentado.

3.13. Presentación del informe fundamentado a la Dirección de Turismo y Artesanía detallando si el establecimiento cumple con los requisitos.

El inspector encargado de dicha evaluación, emitirán un informe detallando el cumplimiento o no de los requisitos según el reglamento para la renovación del certificado de clase y/o categoría que se solicitó.

Si cumple con los requisitos, este emitirá el certificado de clase y categoría renovado y derivará a la Dirección de Turismo y Artesanía para una nueva verificación y firma de certificado.

El no cumplir con los requisitos mínimos, se emitirá el informe detallando los requisitos no cumplidos, dando a conocer la no procedencia de su trámite y lo derivará a la Dirección de Turismo y Artesanía para su conocimiento y denegación del trámite.


3.14. Si cumple y es aceptado

3.15. Emite certificado con los requisitos cumplidos para renovación del certificado de clase y categoría para Restaurantes y lo deriva a la Dirección de Turismo y Artesanía


Realizada la evaluación y verificado que los requisitos mínimos han sido cumplidos por parte del solicitante, se emite el certificado de acuerdo al formato aprobado por el MINCETUR, y es derivado a la Dirección de Turismo y Artesanía.

3.16.  Realiza la evaluación del expediente y certifica los requisitos cumplidos para Restaurantes.

La Dirección de Turismo y Artesanía, realiza la evaluación del informe para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos para la renovación del certificado de clase y/o categoría para Restaurantes. Esta Dirección tiene las facultades de denegar dicho certificado si lo cree conveniente, tomando en cuenta su evaluación respecto al cumplimiento de los requisitos mínimos para su renovación.


3.17.  Emite renovación del certificado de clase y/o categoría para Restaurantes y lo deriva a Gerencia para la firma


Si la Dirección de Turismo y Artesanía da por válido el cumplimiento de todos los requisitos, firma el certificado de clase y/o categoría para Restaurantes y lo deriva a la Gerencia, para constatar nuevamente el cumplimiento de la solicitud.

3.18.  Realiza la evaluación del expediente para la renovación del certificado de clase y/o categoría para Restaurantes.

La Gerencia está encargada de realizar una revisión y evaluación del expediente para corroborar todos los requisitos cumplidos.

Si el Gerente confirma que los requisitos para la renovación del certificado de clase y/o categoría para Restaurantes se han cumplido, firmará el certificado, y lo derivará a los inspectores para su entrega, en caso contrario firmará un oficio de notificación para que sea entregado al propietario.

3.19.  Si no es aceptado.

3.20.  Inspectores emite documento detallando los requisitos no cumplidos

Los inspectores emitirán su informe fundamentado e indicarán la no procedencia de la renovación de su certificado de clase y/o categoría de su establecimiento, detallando los requisitos que no han sido cumplidos por parte del propietario del establecimiento, y lo elevarán a la Dirección de Turismo y Artesanía

con una propuesta de oficio de notificación para su revisión y visto bueno y devolución de expediente.

3.21. Dirección de Turismo y Artesanía da visto bueno a oficio de notificación detallando los requisitos no cumplidos

La Dirección de Turismo y Artesanía, evalúa expediente y oficio de notificación de no procedencia de su trámite, detallando los requisitos que no han sido cumplidos, da su visto bueno y lo eleva a Gerencia para la aprobación y firma respectiva y hacer la entrega del oficio al propietario del establecimiento correspondiente.

3.22. Firma oficio de notificación y deriva a secretaria para que lo remita al propietario correspondiente.

Si los requisitos presentados no son aceptados, el Gerente firmará un oficio de notificación de la no procedencia de su trámite, para el propietario del local y lo derivará a Secretaría de Gerencia para que lo registre y sea entregado al propietario correspondiente, una vez firmado el cargo del oficio, será derivado a los inspectores para su archivamiento en su expediente.

3.23. Deriva a los inspectores para su archivamiento en su expediente.

Una vez que la secretaria entrega el oficio de notificación y tiene el cargo firmado por parte del propietario o representante del restaurante, lo deriva al inspector encargado de dicho establecimiento para que lo archive en su expediente y sistema respectivo.

3.24. Recibe el oficio de notificación firmado y archiva cargo en expediente.

El inspector encargado de la evaluación del expediente recibe el cargo firmado del oficio de notificación y archivará el cargo en el expediente u sistema correspondiente, cerrará el trámite en el sistema de gestión documentaria (SIGGEDO).

3.25. Fin.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PARA OTORGAMIENTO DE CERTIFICADO DE CLASE Y CATEGORÍA PARA RESTAURANTE TURÍSTICO

4. Elementos del Proceso

1.1. Trámite documentario

Encargada de la recepción de documentos y solicitudes que se presenten para obtener certificado de clase y/o categoría para restaurante turístico.

1.2. Secretaría de Gerencia

Encargada de registrar y derivar los documentos de acuerdo al proveído del Gerente Regional

1.3. Gerencia Regional

Es la encargada de autorizar y firmar el certificado de clase y/o categoría de restaurante turístico, solicitado por el propietario del establecimiento, una vez de haber presentado su expediente, verificado y haber cumplido los requisitos mínimos, según el reglamento de Restaurantes para la obtención del mismo.

1.4. Dirección de Turismo y Artesanía

Encargada de evaluar expediente e informe presentado por los inspectores después de haber realizado la inspección in situ y verificado si cumplen con los requisitos mínimos para su funcionamiento, pudiendo aceptar o rechazar el cumplimiento de los requisitos y realizar las observaciones respectivas según sea el caso.


1.5. Área de tesorería

Encargada de captar los ingresos de derecho de trámite y entregar la carpeta de categorización de prestadores de servicios turísticos y entregar FUT y formatos de clasificación y/o categorización según modelo aprobado por el Viceministerio de Turismo.

1.6. Inspectores

Encargados de realizar la evaluación del expediente y realizar la inspección al Restaurante que solicitó clase y/o categoría y para obtener certificado como turístico; una vez verificado generarán un informe de conformidad o denegación del mismo.


1.7.  Inicio

1.8.  **Usuario requiere realizar trámite del certificado de clase y/o categoría para restaurante.**

El titular del restaurante interesado en ostentar la clase de Restaurante Turístico y cuenta con RUC, licencia de funcionamiento, certificado de defensa civil y cumple los requisitos mínimos de equipamiento, servicio, personal y cumplir con uno de los requisitos mínimos para ser restaurante turístico, se apersona a la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo a solicitar dicho trámite.

1.9.  **Paga derecho de pago para trámite respectivo.**

El usuario paga su derecho de trámite en el área de tesorería y recibe el FUT y carpeta de categorización según modelo aprobado por el Viceministerio de Turismo.

1.10.  **Presenta solicitud para la obtención del certificado de clase y categoría para Restaurante Turístico.**

“El titular de un restaurante que requiere ostentar la calificación de turístico, podrá solicitar al Órgano Regional Competente un Certificado de categorización y/o calificación cumpliendo con los requisitos que correspondan, conforme a lo señalado en el Reglamento de Restaurantes”. (MINCETUR, 2004)

“El titular del restaurante que solicite el certificado de calificación de turístico, deberá presentar al Órgano Regional Competente una solicitud consignando la información señalada en el artículo 113° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, a la que se adjuntará los siguientes documentos” (MINCETUR, 2004):

“Fotocopia simple del RUC, fotocopia simple de la constancia o certificado vigente otorgado por el Sistema Nacional de Defensa Civil, en el que se señale que el establecimiento reúne los requisitos de seguridad para prestar el servicio. Si el Restaurante se ubica en zonas que correspondan al Patrimonio Monumental, Histórico, y Arqueológico, Área Natural Protegida, o en cualquier otra zona de características similares, se adjuntará a la solicitud los informes favorables de las entidades competentes. Copia del Recibo de pago por derecho de trámite establecido en el TUPA correspondiente”. (MINCETUR, 2004)

Además, se podrá solicitar la calificación especial de “Restaurante Turístico”, para los restaurantes de tres (3), cuatro (4) o cinco (5) tenedores, que cumplan con alguna de las condiciones siguientes:

“Se ubiquen en inmuebles declarados Patrimonio Cultural de la Nación. Se dediquen principalmente a la explotación de recursos gastronómicos de alguna o varias regiones del país o de la gastronomía peruana. Cuenten con salas que difundan muestras culturales del Perú (pictóricas, artesanales y afines) en forma permanente. Ofrezcan espectáculos de folklore nacional”. (MINCETUR, 2004)

4.11. Deriva el expediente de clasificación de turístico a los inspectores para la evaluación respectiva.

El área de trámite documentario, deriva el expediente a los Inspectores para evaluar el expediente y realizar la inspección respectiva y evaluar posibilidad del otorgamiento de la clasificación de turístico respectiva y otorgar el certificado correspondiente.

4.12. Verificación de expediente e inspección de los requisitos mínimos para la obtención de la clase de Restaurante Turístico.

Recibida la solicitud con la documentación pertinente y calificada, los inspectores procederán a realizar una inspección in situ al Restaurante, a efectos de verificar el cumplimiento de los requisitos y condiciones exigidos por el reglamento para la clase y/o categoría solicitada cuyos resultados deberán ser objeto de un informe fundamentado.

4.13. Realizan inspección al establecimiento para verificación de requisitos mínimos para la obtención de la clase y/o categoría para restaurante turístico.

Una vez verificado el expediente se procede a la inspección in situ para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos de infraestructura, servicio y personal. Los requisitos a ser verificado se detallan a continuación:

REQUISITOS MINIMOS DE RESTAURANTE TURÍSTICO: Se podrá solicitar la calificación especial de “Restaurante Turístico”, para los restaurantes de tres (3), cuatro (4) o cinco (5) tenedores, que cumplan con alguna de las condiciones siguientes:

“Se ubiquen en inmuebles declarados Patrimonio Cultural de la Nación. Se dediquen principalmente a la explotación de recursos gastronómicos de alguna o varias regiones del país o de la gastronomía peruana. Cuenten con salas que difundan muestras culturales del Perú (pictóricas, artesanales y afines) en forma permanente. Ofrezcan espectáculos de folklore nacional”. (MINCETUR, 2004)

4.14. Presentación del informe fundamentado a la Dirección de Turismo y Artesanía detallando si el establecimiento cumple con los requisitos mínimos para Restaurante Turístico.

Los inspectores encargados de dicha evaluación, después de realizada la inspección, emitirán un informe detallando el cumplimiento o no de los requisitos según el acápite anterior para la obtención del certificado de clase y/o categoría como turístico que se solicitó.

Si cumple con los requisitos, este emitirá un certificado como Restaurante Turístico y derivará a la Dirección de Turismo y Artesanía para una nueva verificación y firma de certificado.

Si NO cumple con los requisitos mínimos, los inspectores encargados emitirán un documento detallando los requisitos no cumplidos, o los que faltan por cumplir, dando a conocer la no procedencia de su trámite y lo derivará a la Dirección de Turismo y Artesanía para su conocimiento y denegación del trámite.

4.15. Si cumple y es aceptado

4.16. Emite certificado con los requisitos cumplidos para Restaurante Turístico y lo deriva a la Dirección de Turismo y Artesanía

Realizada la evaluación y verificando que todos los requisitos han sido cumplidos por parte del solicitante, se emite el certificado de acuerdo al formato aprobado por el MINCETUR, y es derivado a la Dirección de Turismo y Artesanía.

4.17. Realiza la evaluación del expediente y certifica los requisitos cumplidos para Restaurante Turístico.

La Dirección de Turismo y Artesanía, realiza la evaluación del informe para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos para la obtención del certificado de clase y/o categoría para Restaurante Turístico.

La Dirección de Turismo y Artesanía tiene las facultades de denegar dicho certificado si lo cree conveniente, tomando en cuenta su evaluación respecto al cumplimiento de los requisitos para Restaurante Turístico.

4.18. Emite certificado de clase y categoría para Restaurante Turístico y lo deriva a Gerencia para la firma

Si la Dirección de Turismo y Artesanía da por válido el cumplimiento de todos los requisitos, firma el certificado de clase y/o categoría para Restaurante Turístico y lo deriva a la Gerencia, para constatar nuevamente el cumplimiento de la solicitud.

4.19. Realiza la evaluación del expediente para el otorgamiento del certificado de clase y/o categoría para Restaurante Turístico.

La Gerencia está encargada de realizar una revisión y evaluación del expediente para corroborar todos los requisitos cumplidos.

Si el Gerente confirma que los requisitos para la obtención del certificado de clase y/o categoría para Restaurante Turístico se han cumplido, firmará el certificado, y lo derivará a los inspectores encargado para su entrega al usuario correspondiente, en caso contrario firmará un oficio de notificación para que sea entregado al propietario.

4.20. Si no es aceptado


4.21. Inspectores emiten documento detallando los requisitos no cumplidos

Los inspectores del establecimiento emitirán su informe fundamentado e indicarán la no procedencia de su clase y/o categoría de su establecimiento, detallando los requisitos que no han sido cumplidos por parte del propietario del establecimiento, lo elevarán a la Dirección de Turismo y Artesanía con una propuesta de oficio de notificación para su revisión y visto bueno del oficio de notificación y devolución de expediente.

4.22. Dirección de Turismo y Artesanía da visto bueno a oficio de notificación detallando los requisitos no cumplidos

La Dirección de Turismo y Artesanía, evalúa expediente y oficio de notificación de no procedencia de su trámite, detallando los requisitos no cumplidos,

da su visto bueno y lo eleva a Gerencia para la aprobación y firma respectiva y hacer la entrega del oficio al propietario del establecimiento correspondiente.

4.23.  Firma oficio de notificación y deriva a secretaria para que lo remita al propietario correspondiente.

Si los requisitos presentados no son aceptados, el Gerente firmará un oficio de notificación de la no procedencia de su trámite, para el propietario del local y lo derivará a Secretaría de Gerencia para que lo registre y sea entregado al propietario correspondiente, una vez firmado el cargo del oficio, será derivado a los inspectores para su archivamiento en su expediente.

4.24.  Deriva a los inspectores para su archivamiento en su expediente.

Una vez que la secretaria entrega el oficio de notificación y tiene el cargo firmado por parte del propietario o representante del restaurante, lo deriva al inspector encargado de dicho establecimiento para que lo archive en su expediente respectivo.

4.25.  Recibe el oficio de notificación firmado y archiva cargo en expediente.

El inspector encargado de la evaluación del local recibe el cargo firmado del oficio de notificación y archivará el cargo en el expediente correspondiente y cerrará el trámite en el sistema de gestión documentaria (SIGGEDO).

4.26.  Fin

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PARA OTORGAMIENTO DE CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN PARA ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

5. Elementos del Proceso

5.1. Trámite documentario

Encargada de la recepción de documentos, oficios y solicitudes que se presenten para obtener constancia para Establecimientos de Hospedaje.

5.2. Secretaría de Gerencia

Encargada de registrar y derivar los documentos de acuerdo al proveído del Gerente Regional

5.3. Gerencia Regional

Es la encargada de autorizar y firmar la constancia de inscripción para Establecimientos de Hospedaje, solicitado por el propietario, una vez de haber presentado su declaración jurada en la que evidencie de requisitos exigidos para Establecimientos de Hospedajes, según el reglamento de establecimientos de hospedaje para la obtención del mismo.


5.4. Dirección de Turismo y Artesanía

Es la encargada de evaluar el informe realizado y presentado por los inspectores, una vez realizada la evaluación de la declaración jurada en la que evidencie el cumplimiento de los requisitos exigidos para Establecimientos de Hospedajes; los inspectores podrán aceptar o rechazar la declaración jurada presentada de acuerdo al cumplimiento de los requisitos y realizar las observaciones respectivas según sea el caso.

5.5. Inspectores

Encargados de realizar la evaluación de la declaración jurada del establecimiento de Hospedaje que solicitó inscripción y obtener una constancia; una vez verificada generarán un informe de conformidad o denegación del mismo, y se procederá a inscribirlo en el padrón correspondiente según sea el caso.

5.6. Inicio

5.7.  Usuario presenta declaración jurada para la obtención de constancia de inscripción de Establecimientos de Hospedaje

“El titular de un Establecimiento de Hospedaje a fin de formalizar su inscripción en el plazo de 30 días de haber iniciado sus actividades, presenta una solicitud consignando la información señalada en el artículo 113° de la Ley 27444 y anexa la declaración jurada en la que evidencia su condición de Establecimiento de Hospedaje e informando el cumplimiento de requisitos exigidos según el reglamento de Establecimientos de hospedaje”. (Elperuanolegal, 2015)

5.8. **Deriva la declaración jurada a los inspectores para la verificación e inscripción respectiva.**

El área de trámite documentario, una vez registrada la declaración jurada, deriva a los Inspectores para verificar la información y evaluar de aceptación de solicitud y extender la constancia respectiva.

5.9. **Verificación de declaración jurada de requisitos mínimos para obtención de constancia de inscripción de Establecimientos de Hospedaje.**

Inspectores verificarán si en la declaración jurada el usuario cumple los requisitos señalados en el Art. 5 de la Norma Técnica A.30 “Hospedaje” del numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones, del Reglamento Nacional de edificaciones – RNE, los requisitos se detallan a continuación:

REQUISITOS MINIMOS PARA HOSPEDAJE:

A. DE INFRAESTRUCTURA

“El número de habitaciones debe ser de seis (06) o más. Tener un ingreso diferenciado para la circulación de huéspedes y personal de servicio. Contar con área de recepción y conserjería. El área de las habitaciones (incluyendo el área de closet o guardarropa) de tener como mínimo 6m². El área total de los servicios higiénicos privados o comunes debe tener como mínimo 2m²”. (Geo.vivienda, s.f.)

“Los servicios higiénicos: deberán contar con pisos y paredes de material impermeable. El revestimiento de la pared debe tener una altura mínima de 1.80m². Para el caso de un establecimiento de cuatro (04) o más pisos, éste debe contar por lo menos con un ascensor. La edificación debe guardar armonía con el entorno en el que se ubica”. (Geo.vivienda, s.f.)

“Para personas con discapacidad y/o personas adultas mayores, se deberá tener en cuenta lo estipulado en la norma A.120– Accesibilidad para personas con

discapacidad y de las personas adultas mayores. Para el diseño de accesos y salidas de emergencia, pasajes de circulación de personas, escolares, sistema contra incendios, etc. se debe tener en cuenta la norma A.130 Requisitos de Seguridad”. (Geo.vivienda, s.f.)

“Tabiquería: Los muros y divisiones interiores, especialmente entre dormitorios, deberán cumplir con los requisitos de seguridad del presente Reglamento siendo incombustibles, higiénicos y de fácil limpieza, que brinden condiciones de privacidad y de aislamiento acústico”. (Geo.vivienda, s.f.)

B. DE EQUIPAMIENTO

“Contar con teléfono de uso público, el mismo que puede ser el teléfono fijo de recepción, celular, dependiendo de la zona y para uso exclusivo del huésped. Contar con un botiquín de primeros auxilios, según las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud. Contar con sistema que permita tener agua fría y caliente las veinticuatro (24) horas del día, no activado por el huésped”. (PCM, 2015)

C. DE SERVICIOS

“Deben realizar limpieza diaria de habitaciones y todos los ambientes del establecimiento. Brindar el servicio de custodia de equipaje. El cambio de sábanas y toallas debe ser regular, el huésped podrá solicitar que no se le cambie regularmente de acuerdo a criterios ambientales y otros”. (PCM, 2015)

5.10. **Presentación de informe a la Dirección de Turismo y Artesanía detallando si el establecimiento cumple con los requisitos mínimos para Establecimientos de Hospedaje**

Los inspectores encargados de dicha evaluación, emitirán un informe detallando el cumplimiento o no de los requisitos mínimos establecidos en el acápite anterior para la obtención de la constancia de inscripción solicitada.

Si cumple con los requisitos, este emitirá una constancia y lo derivará a la Dirección de Turismo y Artesanía para su verificación y firma respectiva.

El no cumplir con los requisitos mínimos, los inspectores encargados emitirán un documento detallando los requisitos no cumplidos, o los que faltan por cumplir y también será derivado a la Dirección de Turismo y Artesanía para su conocimiento y denegación del trámite.

5.11. **Si cumple y es aceptado**

5.12. **Emite constancia de inscripción de Establecimientos de Hospedaje y lo deriva a la Dirección de Turismo y Artesanía**

Realizada la evaluación de la declaración jurada y verificado que los requisitos mínimos han sido cumplidos por parte del solicitante, se emite una constancia de acuerdo al formato aprobado por el MINCETUR, y es derivado a la Dirección de Turismo y Artesanía para su firma respectiva.

5.13. **Realiza la evaluación de la declaración jurada y certifica los requisitos cumplidos para Establecimientos de Hospedaje**

La Dirección de Turismo y Artesanía, realiza la evaluación de la declaración jurada, informe de cumplimiento de requisitos mínimos y la constancia de inscripción para el establecimiento solicitante.

La Dirección de Turismo y Artesanía tiene las facultades de denegar dicha constancia si lo cree conveniente, tomando en cuenta su evaluación respecto al cumplimiento de los requisitos para establecimiento de Hospedajes.

5.14. **Firma de constancia de inscripción para Establecimiento de Hospedajes y lo deriva a Gerencia para la firma**

Si la Dirección de Turismo y Artesanía da por válido el cumplimiento de todos los requisitos, firma la constancia de inscripción para el Establecimiento de Hospedajes y lo deriva a la Gerencia, para constatar nuevamente el cumplimiento de la solicitud.

5.15. **Realiza la evaluación del expediente y firma la constancia de inscripción de Establecimiento de Hospedajes**

La Gerencia realizará una revisión de la declaración jurada para corroborar todos los requisitos cumplidos.

Si el Gerente confirma que los requisitos para la obtención de la constancia de inscripción para el establecimiento se han cumplido, firmará la constancia, y lo derivará a los inspectores para la entrega al usuario, en caso contrario firmará un oficio de notificación para que sea entregado al propietario.

5.16. Si no es aceptado

5.17. **Inspectores emiten documento detallando los requisitos no cumplidos.**

Los inspectores del establecimiento emitirán un informe detallando los requisitos que aún no han sido cumplidos por parte del propietario del establecimiento, lo elevarán a la Dirección de Turismo y Artesanía para su revisión y anexarán una propuesta de oficio de notificación.

5.18. Dirección de Turismo y Artesanía da visto bueno a oficio de notificación detallando los requisitos no cumplidos

La Dirección de Turismo y Artesanía, una vez verificada la declaración jurada, visará el oficio notificando la no procedencia de su trámite, detallando los requisitos que no han sido cumplidos, y lo eleva a Gerencia para la aprobación y firma respectiva y hacer la entrega del oficio al propietario del establecimiento.

5.19. Firma oficio de notificación y deriva a secretaria para que remita al propietario correspondiente

Si la declaración jurada presentada no es aceptada, el Gerente firmará un oficio de notificación de la no procedencia de su trámite, para el propietario del local y lo derivará a Secretaría de Gerencia para que lo registre y sea entregado al propietario correspondiente, una vez firmado el cargo del oficio, será derivado a los inspectores para su archivamiento en su expediente.

5.20. Deriva a los inspectores para su archivamiento en su expediente.

Una vez que la secretaria entrega el oficio de notificación y tiene el cargo firmado por parte del propietario o representante del Establecimiento de Hospedaje, lo deriva al inspector encargado de dicho establecimiento para que lo archive en su expediente respectivo.

5.21. Recibe el oficio de notificación firmado y archiva en expediente.

El inspector encargado de la evaluación de la declaración jurada, recibe el cargo firmado del oficio de notificación y archivará el cargo en el expediente correspondiente y cerrará el trámite en el sistema de gestión documentaria (SIGGEDO)

5.22. Fin

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PARA OTORGAMIENTO DE CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN PARA RESTAURANTES

6. Elementos del Proceso

6.1. Trámite documentario

Encargada de la recepción de documentos, oficios y solicitudes que se presenten para obtener constancia de inscripción para Restaurantes.

6.2. Secretaría de Gerencia

Encargada de registrar y derivar los documentos de acuerdo al proveído del Gerente Regional

6.3. Gerencia Regional

Es la encargada de autorizar y firmar la constancia de inscripción para Restaurantes, solicitado por el propietario del establecimiento, una vez de haber presentado su declaración jurada, verificada y haber cumplido los requisitos mínimos, según el reglamento de restaurantes para la obtención del mismo.

6.4. Dirección de Turismo y Artesanía

Es la encargada de evaluar el informe realizado y presentado por los inspectores, una vez realizada la evaluación de la declaración jurada en la que evidencie el cumplimiento de los requisitos mínimos para su funcionamiento; los inspectores podrán aceptar o rechazar la declaración jurada de cumplimiento de los requisitos y realizar las observaciones respectivas según sea el caso.

6.5. Inspectoría

Encargados de realizar la evaluación de la declaración jurada del Restaurante que solicitó inscripción y obtener una constancia; una vez verificada se generará un informe de conformidad o denegación de la misma. Y se procederá a inscribirla en el padrón correspondiente según sea el caso.

6.6. Inicio

6.7. Usuario presenta declaración jurada para la obtención de constancia de inscripción del Restaurante

El titular de un restaurante a fin de formalizar su inscripción presenta en el plazo de 30 días de haber iniciado sus actividades, una solicitud consignando la

información señalada en el artículo 113° de la Ley 27444 anexando una declaración jurada en la evidencia su condición del Restaurante e informa el cumplimiento de requisitos exigidos según el reglamento de Restaurante.

6.8. Deriva la declaración jurada a los inspectores para la verificación e inscripción respectiva

El área de trámite documentario, una vez registrada la declaración jurada, la deriva a los Inspectores para verificar la información y evaluar la aceptación de solicitud y extender la constancia respectiva.

6.9. Verificación de declaración jurada de requisitos mínimos para la obtención de la constancia de inscripción de Restaurante.

Los inspectores verificaran si en la declaración jurada el usuario cumple los requisitos señalados en el Art. 6°, 7°, 25° y 26° del reglamento de Restaurantes, los cuales son:

REQUISITOS MINIMOS PARA RESTAURANTE:

- a. Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) a que se refiere la Ley N° 26935
- b. Licencia Municipal de Funcionamiento y cumplir con las demás disposiciones municipales correspondientes.

Requisitos de Servicio

- a. **“Condiciones del servicio:** Todo restaurante debe ofrecer al cliente sus servicios en óptimas condiciones de higiene, buena conservación del local, mobiliario y equipos, además, debe cumplir con las normas de seguridad vigentes”. (MINCETUR, 2004)
- b. **“Calidad en la preparación de comidas y bebidas:** Los restaurantes, en la preparación de comidas y bebidas, deberán utilizar alimentos o ingredientes idóneos y en buen estado de conservación, sujetándose estrictamente a las normas que emitan los organismos competentes”. (MINCETUR, 2004)
- c. **“Los platos** deberán ser elaborados con los ingredientes que se indican en la Carta o Menú. Cuando algún ingrediente sea diferente se deberá contar obligatoriamente con la aceptación previa del cliente”. (MINCETUR, 2004)

6.10. Presentación de informe a la Dirección de Turismo y Artesanía detallando si el establecimiento cumple con los requisitos mínimos para Restaurantes.

Los inspectores encargados de dicha evaluación, emitirán un informe detallando el cumplimiento o no de los requisitos mínimos establecidos en el acápite anterior para la obtención de la constancia para Restaurantes que se solicitó.

Si cumple con los requisitos, este emitirá una constancia y lo derivará a la Dirección de Turismo y Artesanía para su verificación y firma respectiva.

El no cumplir con los requisitos mínimos, los inspectores encargados emitirán un documento detallando los requisitos no cumplidos, o los que faltan por cumplir y también será derivado a la Dirección de Turismo y Artesanía para su conocimiento y denegación del trámite.

6.11. Si cumple y es aceptado

6.12. Emite constancia de inscripción de Restaurantes y lo deriva a la Dirección de Turismo y Artesanía

Realizada la evaluación de la declaración jurada y verificado que los requisitos mínimos han sido cumplidos por parte del solicitante, se emite un informe de conformidad, adjuntando la constancia de acuerdo al formato aprobado por el MINCETUR, y es derivado a la Dirección de Turismo y Artesanía para su firma respectiva.

6.13. Realiza la evaluación de la declaración jurada e informe, y certifica los requisitos cumplidos para Restaurantes

La Dirección de Turismo y Artesanía, realiza la evaluación de la declaración jurada, informe de cumplimiento de requisitos mínimos y la constancia de inscripción para el establecimiento solicitante.

La Dirección de Turismo y Artesanía tiene las facultades de negar dicha constancia si lo cree conveniente, tomando en cuenta su evaluación respecto al cumplimiento de los requisitos para Restaurante.

6.14. Firma de constancia de inscripción para Restaurante y lo deriva a Gerencia para la firma.

Si la Dirección de Turismo y Artesanía da por válido el cumplimiento de todos los requisitos, firma la constancia de inscripción para Restaurante y lo deriva a la Gerencia, para constatar nuevamente el cumplimiento de la solicitud.

6.15. Realiza la evaluación del expediente y firma la constancia de inscripción de Restaurante.

La Gerencia realizará una revisión de la declaración jurada para corroborar todos los requisitos cumplidos.

Si el Gerente confirma que los requisitos para la obtención de la constancia de inscripción para el establecimiento se han cumplido, firmará la constancia, y lo derivará a los inspectores para la entrega al usuario, en caso contrario firmará un oficio de notificación para que sea entregado al propietario

6.16. Si no es aceptado

6.17. Inspectores emite documento detallando los requisitos no cumplidos

Los inspectores del establecimiento emitirán un informe detallando los requisitos que aún no han sido cumplidos por parte del propietario del establecimiento, lo elevarán a la Dirección de Turismo y Artesanía para su verificación y anexarán una propuesta de oficio de notificación.

6.18. Dirección de Turismo y Artesanía da visto bueno a oficio de notificación detallando los requisitos no cumplidos.

La Dirección de Turismo y Artesanía, una vez verificada la declaración jurada, visará el oficio notificando la no procedencia de su trámite, detallando los requisitos que no han sido cumplidos, y lo eleva a la Gerencia para la aprobación y firma respectiva y hacer la entrega del oficio al propietario del establecimiento correspondiente.

6.19. Firma oficio de notificación y deriva a secretaria para que remita al propietario correspondiente.

Si la declaración jurada presentada no es aceptada, el Gerente firmará un oficio de notificación de la no procedencia de su trámite, para el propietario del local y lo derivará a Secretaría de Gerencia para que lo registre y sea entregado al

propietario correspondiente, una vez firmado el cargo del oficio, será derivado a los inspectores para su archivamiento en su expediente.

6.20.  Deriva a los inspectores para su archivamiento en su expediente.

Una vez que la secretaria entrega el oficio de notificación y tiene el cargo firmado por parte del propietario o representante del Restaurante, lo deriva al inspector encargado de dicho establecimiento para que lo archive en su expediente respectivo.

6.21.  Recibe el cargo de oficio de notificación firmado y archiva en expediente.

El inspector encargado de la evaluación de la declaración jurada, recibe el cargo del oficio de notificación firmado y archivará el cargo en el expediente correspondiente y cerrará el expediente en el sistema de gestión documentaria (SIGGEDO)

6.22.  Fin

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PARA OTORGAMIENTO DE CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN PARA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO

7. Elementos del Proceso

7.1. Trámite documentario

Encargada de la recepción de documentos, oficios y solicitudes que se presenten para obtener constancia de inscripción para Agencia de Viajes y Turismo.

7.2. Secretaría de Gerencia

Encargada de registrar y derivar los documentos de acuerdo al proveído del Gerente Regional

7.3. Gerencia Regional

Es la encargada de autorizar y firmar la constancia de inscripción para Agencia de Viajes y Turismo, solicitado por el propietario del establecimiento, una vez de haber presentado su declaración jurada, verificada y haber cumplido los requisitos mínimos, según el reglamento de Agencia de Viajes y Turismo para la obtención de la misma.

7.4. Dirección de Turismo y Artesanía

Es la encargada de evaluar el informe realizado y presentado por los inspectores, una vez realizada la evaluación de la declaración jurada en la que evidencie el cumplimiento de los requisitos mínimos para su funcionamiento; los inspectores podrán aceptar o rechazar la declaración jurada de cumplimiento de los requisitos de ser el caso y realizar las observaciones respectivas.

7.5. Inspectoría

Encargados de realizar la evaluación de la declaración jurada de la Agencia de Viajes y Turismo que solicitó inscripción y obtener una constancia; una vez verificada se generará un informe de conformidad o denegación de la misma, y se procederá a la inscripción en el padrón respectivo según sea el caso.

7.6. Inicio

7.7.  Usuario presenta declaración jurada para la obtención de constancia de inscripción de Agencia de Viajes y Turismo.

“El Titular de la Agencia de Viajes y Turismo, dentro de un plazo de treinta (30) días hábiles de iniciadas sus actividades, presenta al Órgano Competente, sin costo alguno, una solicitud de inscripción en el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados, consignando la información señalada en el artículo 113° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y adjuntando la Declaración Jurada, según el Formato aprobado por el Viceministerio de Turismo, en el que se deje constancia del cumplimiento de los requisitos mínimos a que se refiere el artículo 11° del Reglamento de Agencia de Viajes y Turismo”. (El Peruano, 2015)

7.8. Deriva la declaración jurada a los inspectores para la verificación e inscripción respectiva

El área de trámite documentario, una vez registrada la declaración jurada, la deriva a los Inspectores para verificar la información y evaluar de aceptación de solicitud y extender la constancia respectiva.

7.9. Verificación de declaración jurada de requisitos mínimos para la obtención de la constancia de inscripción de Restaurante.

“Los inspectores verificarán si en la declaración jurada se cumple con los requisitos exigidos en el Reglamento de Agencia de Viajes y Turismo, y cumple con la documentación exigida en el Reglamento”. (El Peruano, 2015)

REQUISITOS MINIMOS PARA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO:

- a. Estar inscrita en el Registro Único de Contribuyentes (RUC)
- b. Licencia Municipal de Funcionamiento y cumplir con las demás disposiciones municipales correspondientes
- c. La Agencia de Viajes y Turismo, para el desarrollo de sus actividades, deberá reunir las características siguientes:

“Contar con un local de libre acceso al público, apropiado para atender al turista y dedicado a prestar el servicio de Agencia de Viajes y Turismo. Excepcionalmente, la actividad podrá ser desarrollada en centros comerciales, recepción de establecimientos de hospedaje, o en terminales de servicios públicos de transporte terrestre o aéreo, siempre que se diferencie el área dedicada a la prestación de

servicio. Estar independizados de los locales de negocio colindantes”. (El Peruano, 2015)

“Contar con equipo de cómputo. Contar con conexión a internet y correo electrónico. Contar con teléfono y Contar con equipo de impresora y escáner. Contar con personal calificado para atender al público, cuya formación, capacitación o experiencia será acreditada, de la siguiente, manera” (El Peruano, 2015):

a) “En caso acrediten solo experiencia: Certificado o Constancia expedida por entidades públicas o privadas que acrediten una experiencia mínima de un (01) año en actividades turísticas”. (El Peruano, 2015)

b) “En caso acrediten solo formación y/o capacitación: Documento emitido por entidades públicas o privadas que acredite formación académica superior en materia de Turismo”. (El Peruano, 2015)

“Para ambos casos, se deberá cumplir con presentar, adicionalmente, un Certificado o Constancia de haber llevado por lo menos un curso de técnicas de atención al turista”. (El Peruano, 2015)

7.10. Presentación de informe a la Dirección de Turismo y Artesanía detallando si el establecimiento cumple con los requisitos mínimos para Agencia de Viajes y Turismo.

Los inspectores encargados de dicha evaluación, emitirán un informe detallando el cumplimiento o no de los requisitos mínimos establecidos en el acápite anterior para la obtención de la constancia para Agencia de Viajes y Turismo que se solicitó.

Si cumple con los requisitos, este emitirá una constancia y lo derivará a la Dirección de Turismo y Artesanía para su verificación y firma respectiva.

El no cumplir con los requisitos mínimos, los inspectores encargados emitirán un documento detallando los requisitos no cumplidos, o los que faltan por cumplir y también será derivado a la Dirección de Turismo y Artesanía para su conocimiento y denegación del trámite.

7.11. Si cumple y es aceptado

7.12. Emite constancia de inscripción de Agencia de Viajes y Turismo y lo deriva a la Dirección de Turismo y Artesanía

Realizada la evaluación de la declaración jurada y verificado que los requisitos mínimos han sido cumplidos por parte del solicitante, se emite un informe y adjunta una constancia de inscripción de acuerdo al formato aprobado por el MINCETUR, y es derivado a la Dirección de Turismo y Artesanía para su firma respectiva.

7.13. Realiza la evaluación de la declaración jurada y certifica los requisitos cumplidos para Agencia de Viajes y Turismo.

La Dirección de Turismo y Artesanía, realiza la evaluación de la declaración jurada, e informe de cumplimiento de requisitos mínimos y la constancia de inscripción para el establecimiento solicitante. Después de evaluada ésta Dirección tiene las facultades de denegar dicha constancia si lo cree conveniente, tomando en cuenta su evaluación respecto al cumplimiento de los requisitos mínimos para Agencia de Viajes y Turismo.

7.14. Firma de constancia de inscripción para Agencia de Viajes y Turismo y lo deriva a Gerencia para la firma

Si la Dirección de Turismo y Artesanía da por válido el cumplimiento de todos los requisitos mínimos, firma la constancia de inscripción para Agencia de Viajes y Turismo y lo deriva a la Gerencia, para constatar nuevamente el cumplimiento de la solicitud.

7.15. Realiza la evaluación del expediente y firma la constancia de inscripción de Agencia de Viajes y Turismo.

La Gerencia realizar una revisión de la declaración jurada para corroborar todos los requisitos cumplidos.

Si el Gerente confirma que los requisitos para la obtención de la constancia de inscripción para Agencia de Viajes y Turismo se han cumplido, firmará la constancia, y lo derivará a los inspectores para la entrega al usuario, en caso contrario firmará un oficio de notificación para que sea entregado al propietario.

7.16. Si no es aceptado

7.17. Inspectores emite documento detallando los requisitos no cumplidos

Los inspectores del establecimiento emitirán un informe detallando los requisitos que aún no han sido cumplidos por parte del propietario del establecimiento, lo elevarán a la Dirección de Turismo y Artesanía para su observación y anexarán una propuesta de oficio de notificación.

7.18. Dirección de Turismo y Artesanía da visto bueno a oficio de notificación detallando los requisitos no cumplidos.

La Dirección de Turismo y Artesanía, una vez verificada la declaración jurada, visará el oficio notificando la no procedencia de su trámite, detallando los requisitos que no han sido cumplidos, y lo eleva a Gerencia para la aprobación y firma respectiva y hacer la entrega del oficio al propietario del establecimiento correspondiente.

7.19. Firma oficio de notificación y deriva a secretaria para que remita al propietario correspondiente.

Si la declaración jurada presentada no es aceptada, el Gerente firmará un oficio de notificación de la no procedencia de su trámite, para el propietario del local y lo derivará a Secretaría de Gerencia para que lo registre y sea entregado al propietario correspondiente, una vez firmado el cargo del oficio, será derivado a los inspectores para su archivamiento en su expediente.

7.20. Deriva a los inspectores para su archivamiento en su expediente.

Una vez que la secretaria entrega el oficio de notificación y tiene el cargo firmado por parte del propietario o representante de la Agencia de Viajes y Turismo, lo deriva al inspector encargado de dicho establecimiento para que lo archive en su expediente respectivo.

7.21. Recibe el cargo del oficio de notificación firmado y archiva en expediente.

El inspector encargado de la evaluación de la declaración jurada, recibe el cargo del oficio de notificación firmado y archivará el cargo en el expediente correspondiente, y cerrará el sistema de gestión documentaria (SISGEDO).

7.22. Fin

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PARA LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE GUÍAS OFICIALES DE TURISMO

8. Elementos del Proceso

8.1. Trámite documentario

Encargada de la recepción de documentos, oficios y solicitudes que se presenten para la inscripción en el registro de Guías Oficiales de Turismo.

8.2. Secretaría de Gerencia

Encargada de registrar y derivar los documentos de acuerdo al proveído del Gerente Regional

8.3. Gerencia Regional

Encargada de autorizar y firmar el carné de Guía Oficial de Turismo, solicitado mediante solicitud de acuerdo al formato (Anexo 1) que establece el Reglamento de Guías Oficiales de Turismo para la obtención de la misma.


8.4. Dirección de Turismo y Artesanía

Encargada de evaluar el informe realizado y presentado por los inspectores, una vez realizada la evaluación de la declaración jurada en la que evidencie el cumplimiento de los requisitos mínimos para su inscripción; el inspector podrá aceptar o rechazar el cumplimiento de los requisitos y realizar las observaciones respectivas según sea el caso.


8.5. Inspectoría

El encargado de realizar la evaluación de la declaración jurada del Guía Oficial de Turismo, que solicitó inscripción y obtener un carné; una vez verificada generará un informe de conformidad o denegación de la misma, y se procederá a la inscripción en el padrón respectivo según sea el caso.


8.6. Inicio

8.7.  **Usuario presenta solicitud y Anexo N° 1 para su inscripción y otorgamiento de carné de Guía Oficial de Turismo.**

El Guía Oficial de Turismo a fin de formalizar su inscripción presenta una solicitud de acuerdo al Formato que aparece en el Anexo N°1, que forma parte del Reglamento de Guía Oficial de Turismo.

8.8.  Deriva la declaración jurada a los inspectores para la verificación e inscripción respectiva


El área de trámite documentario, una vez registrada la declaración jurada, la deriva al Inspector para verificar la información y evaluar de aceptación de solicitud y extender el carné respectivo.

8.9.  Verificación de declaración jurada de requisitos mínimos para la inscripción del Guía Oficial de Turismo.

El inspector verificará si en la declaración jurada el profesional cumple los requisitos mínimos señalados en el Reglamento y son los siguientes:

REQUISITOS MINIMOS PARA INSCRIPCIÓN DE GUÍA OFICIAL DE TURISMO:

“Copia legalizada del título de Guía Oficial de Turismo expedido por un instituto superior o centro de formación superior oficialmente reconocido o copia fedateada de la Resolución Directoral que dispone la expedición e inscripción del Título de Guía de Turismo, emitida por el Sector Educación. Copia del certificado o constancia que dé cuenta del conocimiento y dominio del idioma extranjero expedido por una institución oficialmente reconocida o declaración jurada. Dos fotografías a color tamaño carnet”. (MINCETUR, 2005)

8.10  Presentación de informe a la Dirección de Turismo y Artesanía detallando si el establecimiento cumple con los requisitos mínimos para inscripción del Guía Oficial de Turismo.

El inspector encargado de dicha evaluación, emitirán un informe detallando el cumplimiento o no de los requisitos mínimos establecidos en el acápite anterior para la inscripción y obtención del carné que se solicitó.


Si cumple con los requisitos, este emitirá un carné y lo derivará a la Dirección de Turismo y Artesanía para su verificación respectiva.

El no cumplir con los requisitos mínimos, el inspector encargado emitirá un documento detallando los requisitos no cumplidos, o los que faltan por cumplir y también será derivado a la Dirección de Turismo y Artesanía para su conocimiento y denegación del trámite.

8.11.  Si cumple y es aceptado


8.12.  Emite carné de inscripción de Guía Oficial de Turismo y lo deriva a la Dirección de Turismo y Artesanía

Realizada la evaluación de la declaración jurada y verificado que los requisitos mínimos han sido cumplidos por parte del solicitante, se emite un carné de acuerdo al formato aprobado por el MINCETUR, y es derivado a la Dirección de Turismo y Artesanía para su aprobación respectiva.


8.13.  Realiza la evaluación de la declaración jurada y verifica los requisitos cumplidos para el otorgamiento del carné de Guía Oficial de Turismo.

La Dirección de Turismo y Artesanía, realiza la evaluación de la declaración jurada, informe de cumplimiento de requisitos mínimos y el carné de inscripción para el profesional solicitante.

La Dirección de Turismo y Artesanía tiene las facultades de denegar dicho carné si lo cree conveniente, tomando en cuenta su evaluación respecto al cumplimiento de los requisitos mínimos para carné de Guía Oficial de Turismo.

8.14.  Da visto bueno al carné de inscripción para Guía Oficial de Turismo y lo deriva a Gerencia para la firma

Si la Dirección de Turismo y Artesanía da por válido el cumplimiento de todos los requisitos mínimos, elevará el carné de inscripción de Guías Oficiales de Turismo a la Gerencia, para constatar nuevamente el cumplimiento de la solicitud.

8.15.  Realiza la evaluación del expediente y firma el carné de inscripción de Guía Oficial de Turismo.

La Gerencia realiza una revisión de la declaración jurada para corroborar todos los requisitos cumplidos.

Si el Gerente confirma que los requisitos para la obtención del carné de inscripción para el Guía Oficial de Turismo se han cumplido, firmará el carné, y lo derivará al inspector para la entrega al usuario, en caso contrario firmará un oficio de notificación para que sea entregado al propietario

8.16.  Si no es aceptado

8.17. Inspector emite documento detallando los requisitos no cumplidos

El inspector emitirá un informe detallando los requisitos no cumplidos por parte del Guía Oficial de Turismo, lo elevarán a la Dirección de Turismo y Artesanía para su observación y anexarán una propuesta de oficio de notificación.

8.18. Dirección de Turismo y Artesanía da visto bueno a oficio de notificación detallando los requisitos no cumplidos.

La Dirección de Turismo y Artesanía, una vez verificada la declaración jurada, visará el oficio notificando la no procedencia de su trámite, detallando los requisitos que no han sido cumplidos, y lo eleva a Gerencia para la aprobación y firma respectiva y hacer la entrega del oficio al Guía Oficial de Turismo correspondiente.

8.19. Firma oficio de notificación y deriva a secretaria para que remita al Guía Oficial de Turismo correspondiente.

Si la declaración jurada presentada no es aceptada, el Gerente firmará un oficio de notificación de la no procedencia de su trámite, para el Guía Oficial de Turismo y lo derivará a Secretaría de Gerencia para que lo registre y sea entregado al profesional correspondiente, una vez firmado el cargo del oficio, será derivado al inspector para su archivamiento en su expediente.

8.20. Deriva a inspector para su archivamiento en su expediente.

Una vez que la secretaria entrega el oficio de notificación y tiene el cargo firmado por parte del Guía Oficial, lo deriva al inspector encargado de dicho establecimiento para que lo archive en su expediente respectivo.

8.21. Recibe el cargo del oficio de notificación firmado y archiva en expediente.

El inspector encargado de la evaluación de la declaración jurada, recibe el cargo del oficio de notificación firmado y archivará el cargo en el expediente correspondiente, y cerrará el trámite en el sistema de gestión documentaria (SIGGEDO).

8.22. Fin

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PARA LA RENOVACIÓN DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE GUÍAS OFICIALES DE TURISMO

9. Elementos del Proceso

9.1. Trámite documentario

Encargada de la recepción de documentos, oficios y solicitudes que se presenten para la renovación en el registro de Guías Oficiales de Turismo.

9.2. Secretaría de Gerencia

Encargada de registrar y derivar los documentos de acuerdo al proveído del Gerente Regional

9.3. Gerencia Regional

Encargada de autorizar y firmar el carné de Guía Oficial de Turismo, solicitado de acuerdo al formato (Anexo 2) que establece el Reglamento de Guías Oficiales de Turismo para la obtención de la misma.


9.4. Dirección de Turismo y Artesanía

Encargada de evaluar el informe presentado por los inspectores, una vez realizada la evaluación de la declaración jurada en la que evidencie el cumplimiento de los requisitos mínimos para la renovación de su inscripción; el director podrá aceptar o rechazar la declaración jurada de cumplimiento de los requisitos y realizar las observaciones respectivas según sea el caso.


9.5. Inspectoría

El inspector es el encargado de realizar la evaluación de la declaración jurada del Guía Oficial de Turismo, que solicitó la renovación de su inscripción y obtener un carné; una vez verificada se generará un informe de conformidad o denegación de la misma, y se procederá a la actualización en el padrón respectivo, según sea el caso.


9.6. Inicio

9.7.  Usuario presenta solicitud y Anexo N° 2 para la renovación de su inscripción y otorgamiento de carné de Guía Oficial de Turismo.

El Guía Oficial de Turismo a fin de renovar su inscripción presenta una solicitud de acuerdo al Formato que aparece en el Anexo N° 2, que forma parte del Reglamento de Guía Oficial de Turismo.

9.8.  Deriva la declaración jurada a los inspectores para la verificación y renovación de su inscripción respectiva


El área de trámite documentario, una vez registrada la declaración jurada, la deriva al Inspector para verificar la información y evaluar de aceptación de solicitud y renovar el carné respectivo.

9.9.  Verificación de declaración jurada de requisitos mínimos para la inscripción del Guía Oficial de Turismo.

El inspector verificará si en la declaración jurada el profesional cumple los requisitos mínimos señalados en el Reglamento y son los siguientes:

Requisitos mínimos para la renovación del carné de guía oficial de turismo:

Para la renovación de la Inscripción en el Registro, el Guía Oficial de Turismo presentara al Órgano Competente una Declaración Jurada según el Formato que aparece en el Anexo N°2, que forma parte del presente Reglamento

9.10.  Presentación de informe a la Dirección de Turismo y Artesanía detallando si el profesional cumple con los requisitos para renovar su carné.

El inspector encargado de dicha evaluación, emitirán un informe detallando el cumplimiento o no de los requisitos mínimos establecidos en el acápite anterior para la renovación del carné que se solicitó.

Si cumple con los requisitos, este emitirá un carné y lo derivará a la Dirección de Turismo y Artesanía para su verificación respectiva.

El no cumplir con los requisitos mínimos, el inspector encargado emitirá un documento detallando los requisitos no cumplidos, o los que faltan por cumplir y también lo derivará a la Dirección de Turismo y Artesanía para su conocimiento y denegación del trámite.

9.11.  Si cumple y es aceptado

9.12.  Emite carné de renovación de inscripción de Guía Oficial de Turismo y lo deriva a la Dirección de Turismo y Artesanía

Realizada la evaluación de la declaración jurada y verificado que los requisitos mínimos han sido cumplidos por parte del solicitante, se emite la renovación del carné de acuerdo al formato aprobado por el MINCETUR, y es derivado a la Dirección de Turismo y Artesanía para su aprobación respectiva.

9.13. Realiza la evaluación de la declaración jurada y certifica los requisitos cumplidos para el otorgamiento de la renovación del carné de Guía Oficial de Turismo.

La Dirección de Turismo y Artesanía, realiza la evaluación de la declaración jurada, informe de cumplimiento de requisitos mínimos y autoriza la renovación del carné para el profesional solicitante.

La Dirección de Turismo y Artesanía tiene las facultades de denegar dicha renovación de carné si lo cree conveniente, tomando en cuenta su evaluación respecto al cumplimiento de los requisitos mínimos según reglamento.

9.14. Eleva carné de inscripción para Guía Oficial de Turismo y lo deriva a Gerencia para la firma

Si la Dirección de Turismo y Artesanía da por válido el cumplimiento de todos los requisitos mínimos, elevará el carné de renovación de la inscripción para Guías Oficiales de Turismo a la Gerencia, para constatar nuevamente el cumplimiento de la solicitud.

9.15. Realiza la evaluación del expediente y firma el carné de renovación de la inscripción de Guía Oficial de Turismo.


La Gerencia realiza una revisión de la declaración jurada para corroborar todos los requisitos cumplidos.

Si el Gerente confirma que los requisitos para la renovación del carné de inscripción para el Guía Oficial de Turismo se han cumplido, firmará el carné, y lo derivará al inspector para la entrega al usuario, en caso contrario firmará un oficio de notificación para que sea entregado al propietario


9.16. Si no es aceptado

9.17. Inspector emite documento detallando los requisitos no cumplidos

El inspector emitirá un informe detallando los requisitos que aún no han sido cumplidos por parte del Guía Oficial de Turismo, lo elevarán a la Dirección de Turismo y Artesanía para su observación y anexarán una propuesta de oficio de notificación.

9.18.  Dirección de Turismo y Artesanía da visto bueno a oficio de notificación detallando los requisitos no cumplidos.

La Dirección de Turismo y Artesanía, una vez verificada la declaración jurada, visará el oficio notificando la no procedencia de su trámite, detallando los requisitos que no han sido cumplidos, y lo eleva a Gerencia para la aprobación y firma respectiva y hacer la entrega del oficio al Guía Oficial de Turismo correspondiente.

9.19.  Firma oficio de notificación y deriva a secretaria para que remita al Guía Oficial de Turismo correspondiente.

Si la declaración jurada presentada no es aceptada, el Gerente firmará un oficio de notificación de la no procedencia de su trámite, para el Guía Oficial de Turismo y lo derivará a Secretaría de Gerencia para que lo registre y sea entregado al profesional correspondiente, una vez firmado el cargo del oficio, será derivado al inspector para su archivamiento en su expediente.

9.20.  Deriva a inspector para su archivamiento en su expediente.

Una vez que la secretaria entrega el oficio de notificación y tiene el cargo firmado por parte del Guía Oficial de Turismo, lo deriva al inspector encargado de dicho establecimiento para que lo archive en su expediente respectivo.

9.21.  Recibe el cargo del oficio de notificación firmado y archiva en expediente.

El inspector encargado de la evaluación de la declaración jurada, recibe el cargo del oficio de notificación firmado y archivará el cargo en el expediente correspondiente, y cerrará el trámite en el sistema de gestión documentaria (SIGGEDO).

9.22.  Fin

VIII. REFERENCIAS

- Aguirre, A (2012) Diseño de un modelo de gestión por procesos para la Empresa Equinorte S.A., Orientado al Mejoramiento Continuo del Sistema Comercial. Tesis previa a la obtención del título de Ingeniería en Administración de Empresas. Universidad Central del Ecuador
- Becerra, A. (2000). La Investigación-Producción. El paradigma curricular de la globalización. Revistas enfoques. UPEL-El Macaro Aragua.
- Bernal, C.A. (2000). Metodología de la Investigación. Bogotá: Horizonte
- Boletín IIE, julio-agosto del 2002 – Las Normas ISO 9000:2000 de Sistemas de Gestión de Calidad – Leticia Colin O.
- Bravo, J. (2008). Gestión de Procesos. Chile: Editorial Evolución S.A.
- Carbonell, L. (2005). Optimización del servicio de atención al usuario del instituto de educación superior para la industria de la construcción. (Monografía de Licenciatura) Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/monografias/basic/carbonell_rl/cap1.PDF
- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. (2008) aprobado por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. San Salvador, EL Salvador, 26 y 27 de junio de 2008. Adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y del Gobierno. San Salvador, El Salvador, del 29 al 31 de octubre 2008 - (Resolución N°25 del “Plan de Acción de San Salvador”.
- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. (2008), Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), Documento Borrador, Colombia
- Casermeyro, M. (s.f.). Calidad en los Servicios públicos. Gobierno de la Provincia de Salta. Obtenido de http://www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf
- Castillo, L. (2013) Diseño de un modelo de gestión por procesos para el Departamento de Química de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Trabajo para titulación de magister en Gestión Empresarial. Universidad Técnica Particular de Loja.

Colin, L. (s.f.). Instituto de Investigaciones Eléctricas. Recuperado el 05 de Agosto de 2015, de <http://iie.org.mx/bollSO02/tecni2.pdf>.

Coronel, I. Gestión por procesos. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos98/gestion-por-procesos/gestion-por-procesos.shtml#ixzz3yUG040Ny>

Coronel, R. (2015). Metodología de la investigación Científica.

Coronel. (2015). Código Penal. Obtenido de http://www.cal.org.pe/legislacion/codigo_penal.pdf

Cubas, K. (2008) Diseño de un Plan Estratégico para la Mejora de la atención al cliente basada en la teoría de la calidad total de la empresa Epsel S.A. para lograr la satisfacción de los clientes y aumentar su rentabilidad, Chiclayo 2008.

Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, Aprueban Reglamento de Establecimientos de Hospedaje. Diario Oficial El Peruano, Lima. 09 de junio de 2015.

Decreto Supremo N° 004-2010-MINCETUR, Aprueban el Reglamento de la Ley del Guía Oficial de Turismo. Diario oficial El Peruano, Lima, 16 de enero de 2010.

Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Decreto Supremo N° 004-2016-MINCETUR, Reglamento de Agencia de Viaje y Turismo. Diario Oficial El Peruano, Lima. 11 de junio 2016

Decreto Supremo N° 006-2013-PCM Aprueban la relación de autorizaciones sectoriales de las Entidades del Poder Ejecutivo que deben ser exigidas como requisito previo para el otorgamiento de la licencia de funcionamiento, de acuerdo a la Ley N° 28976 Ley Marco de Licencia de Funcionamiento. Diario Oficial EL Peruano, Lima. 10 de enero de 2013.

Decreto Supremo N° 006-2014-VIVIENDA, Modifican Título III Reglamento Nacional de Edificaciones. Norma Técnica A.030 Hospedaje. Diario Oficial El Peruano, Lima. 13 de mayo de 2014.

Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR, Aprueban Reglamento de Restaurantes. Diario oficial El Peruano, Lima, 11 de noviembre de 2004.

- Díaz, A. (2008). La calidad en la gestión pública. Elementos para el mejoramiento de los servicios de salud en Paraguay. Obtenido de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FC0147F806DDB3E305257BCC0013FEC5/\\$FILE/LA_CALIDAD_EN_LA_GESTION_PUBLICA.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/FC0147F806DDB3E305257BCC0013FEC5/$FILE/LA_CALIDAD_EN_LA_GESTION_PUBLICA.pdf)
- Domingo Rey Peteiro - Sinapsys Business Solutions. Recuperado de <http://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>
- Eje temático elegido: Detrás de escena: Los Servicios La problemática de la calidad en los servicios de la Administración Pública Nacional. Recuperado de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0955501B14797B0805257BE80052896D/\\$FILE/la_problema_de_la_calidad_en_los_servicios_de_la_administracion_publica_nacional.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0955501B14797B0805257BE80052896D/$FILE/la_problema_de_la_calidad_en_los_servicios_de_la_administracion_publica_nacional.pdf)
- El Peruano (2015). Reglamento de agencias de viajes y turismo. Lima, Perú. Obtenido de <http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/dan-por-concluida-designacion-de-asesor-de-la-alta-direccion-resolucion-ministerial-no-0261-2016-minagri-1391361-1/>
- Elperuanolegal. (2015). Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR Aprueban Reglamento de Establecimientos de Hospedaje. Obtenido de elperuanolegal.blogspot.pe: <http://elperuanolegal.blogspot.pe/2015/06/decreto-supremo-n-001-2015-mincetur.html>
- Flores, H. (2011). Guía para la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9000 como una herramienta de mejora continua. (Tesis de pregrado) Universidad de San Carlos de Guatemala. Obtenido de http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3956.pdf
- Galviz, G. I. (2011). Calidad en la Gestión de Servicios. Venezuela: Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Gamboa, L. (2012). Requisitos para restaurantes categorizados y/o calificados. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Mejor-Enemigo-Del-Mundo/6439848.html>

Geo.vivienda. (s.f.). Norma Técnica A.030 Hospedaje. Obtenido de <http://geo.vivienda.gob.pe/dnv/documentos/RNE/5.pdf>

Grados y Elda (1997) La entrevista en las Organizaciones

Griful (2006) Gestión de la calidad. Barcelona. Ed Catalunya

Guía de diseño y mejora continua de procesos asistenciales (en línea) Recuperado de Web: <http://www.juntadeandalucia.es/>

Guía para la implementación del Sistema de control interno de las Entidades del Estado. Aprobado mediante Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG.

Hair A., Thatham B. (2007). Análisis multivariante. España: Prentice Hall.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill.

Herrera. I (2015) La Gestión de la Calidad por Procesos y la Creación de una Ventaja Competitiva en la Empresa Imporquivensa en la Ciudad de Ambato. Trabajo de investigación previo a la obtención de título de Ingeniera de Empresas. Universidad Técnica de Ampato. Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12768/1/264%20o.e..pdf>

International Standardization Organization. Enfoque basado en proceso. ISO 9001:2008

International Standardization Organization. Sistema de Gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario. ISO 9000:2000

International Standardization Organization. Sistema de Gestión de la calidad. Requisitos. ISO 9001:2000

Introducción al SPSS, manejo y procesamiento básico de datos en SPSS. Recuperado de https://www.uam.es/personal_pdi/economicas/eva/pdf/introspss.pdf

Isique, D. y Paiva, R. (2009) Propuesta gerencial basada en el modelo americano de calidad, para mejorar el transporte público de “Sol y Mar” S.R.L. de Chiclayo, 2009.

Junta de Andalucía. (s.f.). Formación para profesionales del sector Turístico. Obtenido de www.salta.gov.ar/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf

Lambayeque G.R. (2013) Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo. Lambayeque, Lambayeque, Perú.

Lambayeque, G. R. (enero de 2015). Plan Estratégico Institucional 2015 - 2018. Lambayeque, Lambayeque, Perú.

Lambayeque, G.R. (2011) Plan de Desarrollo Regional Concertado de Lambayeque 2011 -2021. Lambayeque, Lambayeque, Perú.

Ley General del Turismo N° 29408,

Ley N° 27444 “Ley de Procedimiento Administrativo General”.

Ley N° 27867 “Ley Orgánica de Gobiernos Regionales”

Ley N° 28529, Ley del Guía Oficial de Turismo.

Ley N° 28976, Ley Marco de Licencia de Funcionamiento. Diario Oficial El Peruano, Lima, 5 de febrero 2007.

Manual de Buenas Prácticas para la atención al cliente dirigido a Gerentes, Administradores y Mandos Medios, elaborado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Lima Perú 2010.

Manual de Gestión de Procesos de la Universidad Politécnica de Valencia (octubre 2011).

Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, 2013. Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Méndez, E. (2010). Interpretación y aplicación de ISO 9001:2008. Obtenido de <http://es.slideshare.net/edith0163/interpretacion-de-la-norma-iso-9001>

Metodología de la Simplificación Administrativa (enero 2011)

MINCETUR. (2004). Aprueban Reglamento de Restaurantes DECRETO SUPREMO N° 025-2004-MINCETUR. Lima, Perú. Obtenido de http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/REGLRESTAURANT_2004.pdf

MINCETUR. (2004). Decreto Supremo N° 025-2004-MINCETUR. Obtenido de http://www.defenturapedetur.org/ordenameintojuridicoturistico/regrestaurant_2004.pdf

- MINCETUR. (2005). Reglamento de la ley del guía de turismo. Obtenido de http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/reglamento_ley_del_guia_de_turismo.pdf
- MINCETUR. (2010). Manual de buenas prácticas para la atención de clientes. Lima, Perú. Obtenido de <http://es.slideshare.net/yeseniasaraicasanova/manual-de-servicio-al-cliente-o-tursta>
- Ministerio de Fomento, E. (Mayo de 2005). Capítulo IV. La Gestión por Procesos. Recuperado el 04 de Agosto de 2015, de <http://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>
- Nueva ISO 9001:2015. (2014). ISO 9001: Entendiendo el enfoque basado en procesos. Obtenido de nueva-iso-9001-2015.com: <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/11/iso-9001-entendiendo-enfoque-basado-procesos/>
- Nueva ISO 9001:2015. El enfoque basado en procesos. Recuperado de <https://www.isotools.org/2013/12/27/iso-9001-enfoque-basado-procesos/>
- Nuevo Código Penal (2010). Delitos contra la propiedad Intelectual Lima: Jurista Editores. SRL.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A., (2010). Metodología de la Investigación Científica. Lima: Universidad Mayor de San Marcos
- Orientación sobre el concepto y uso del Enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión”, documento ISO/TC 176/SC 2/N 544R2
- PCM, P. d. (12 de Octubre de 2012). Decreto Supremo 109-2012-PCM. Estrategias para la Modernización de la Gestión Pública. Lima, Lima, Lima.
- PCM. (2013). D.S. N° 004. Diario El Peruano. Obtenido de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- PCM. (2015). Resolución Ministerial N° 150 - 2015 - PCM. Lima, Perú. Obtenido de <http://www.elperuano.com.pe/normaselperuano/2015/06/09/1248181-2.html>
- Pazmiño, C. I. (2008). Tiempo de investigar, investigación científica 2: cómo hacer una tesis de grado. Quito, EC: EDITEKA Ediciones.
- Pelaés, O. (2010) Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Mayor de San

- Marcos. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo%282%29.pdf
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM
- Poma, R. (2013). Simplificación Administrativa. Obtenido de http://corladancash.com/wp-content/uploads/2013/11/SimplificacionAdministrativa_todo.pdf
- Pontón, H. (2009) Medición de la Satisfacción del Cliente como parte de la calidad de servicio de los distribuidores de equipos y materiales para el sector de la publicidad exterior en Maracaibo. Recuperado de: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/240/597>
- Presidencia del Consejo de Ministros - PCM, P. d. (12 de Octubre de 2012). Decreto Supremo 109-2012-PCM. Estrategias para la Modernización de la Gestión Pública. Lima, Lima, Lima.
- Resolución Ministerial N° 125-2013-PCM, Aprueba el Plan de Implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2013 – 2016.
- Resolución Viceministerial N° 046-2016-MINCETUR/VMT, Aprueban formatos y documentos señalados en el Reglamento de Agencia de Viajes y Turismo. Diario Oficial El Peruano, Lima. 15 de julio de 2016.
- Rey Peteiro Domingo. Sinapsys Business Solutions. Recuperado de <http://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>
- Rey, D. (2005). Gestión por procesos y modelado de procesos. Obtenido de [gestiopolis.com: http://www.gestiopolis.com/gestion-por-procesos-y-modelado-de-procesos/](http://www.gestiopolis.com/gestion-por-procesos-y-modelado-de-procesos/)
- Rey, D. (2015). Todo sobre la Gestión por Procesos (Parte I). Obtenido de [sinap-sys.com: http://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i](http://www.sinap-sys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i)
- Rincón, J. (2009). Análisis y mejora de los procesos de gestión en un parque de maquinaria. (Proyecto de Fin de ciclo) Universidad Carlos III. Obtenido de <http://docplayer.es/3958762-Analisis-y-mejora-de-los-procesos-de-gestion-en-un-parque-de-maquinaria.html>

- Sánchez H. (1990). Metodología y diseño en la Investigación Científica. Aplicados a la Psicología, Educación y Ciencias Sociales. Lima
- Sonora, M. E. (Año XIII, N° 82 - Julio - Setiembre 2013). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente - Un pilar en la gestión empresarial. El Buzón de Pacioli, 36
- Suárez González María Isabel. (2011, setiembre 6). Método de diseño para gestión por procesos. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/metodo-diseno-gestion-por-procesos/>
- Turnero, I. (2012). Diseño y elaboración de una política funcional del sistema de gestión de la calidad (equipos y maquinarias). Obtenido de monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos91/politica-funcional-sgc/politica-funcional-sgc.shtml>
- Universidad Central del Ecuador. (2016). UNIDAD 4 Manejo de datos con software de análisis estadístico y gestión de datos (SPSS). Obtenido de <https://sites.google.com/site/teoriatics2/unidad-4-manejo-de-datos-con-software-de-analisis-estadistico-y-gestion-de-datos-spss>:
<https://sites.google.com/site/teoriatics2/unidad-4-manejo-de-datos-con-software-de-analisis-estadistico-y-gestion-de-datos-spss>
- Universidad de la Salle - María Constanza Cubillos Rodríguez, D. R. (2012). El Concepto de Calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. Edisalle , 20. Bogotá – Colombia
- Vela, R., y Zavaleta, L. M. (2014). Influencia de la Calidad del Servicio al Cliente en el Nivel de Ventas de Tiendas de Cadenas Claro Tottus - Mall, de la Ciudad de Trujillo 2014. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Perú.
- Villegas, L., Marroquín, del Castillo V., Sánchez, R. (2011). Teoría y praxis de la investigación Científica. Lima: San Marcos.
- Wikipedia. (2016). Positivismo. Obtenido de es.wikipedia.org:
<https://es.wikipedia.org/wiki/Positivismo>

ANEXOS

ANEXO 1

GUIA DE OBSERVACIÓN

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA DIRECCIÓN DE TURISMO Y ARTESANÍA DE LA GERCETUR

OBJETIVO: Recolectar información sobre la realidad de los procesos que se realizan en la Dirección de Turismo y Artesanía - DTA de la GERCETUR.

Este cuestionario se valorará con un graduante de 1 a 5, en el que 1 corresponderá a “En total desacuerdo” 2 “En desacuerdo” 3 “Ni de acuerdo ni desacuerdo” , 4 “De acuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”

EN TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
TD	D	NI A/D	A	TA

CALIDAD DE SERVICIO

ITEM	ITEMS	TD	D	NI A/D	A	TA
1	Los ambientes donde laboran los servidores de la Dirección de Turismo y Artesanía son adecuados y con comodidades para la atención a los usuarios.					
2	Los servidores de la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque, conocen como se realizan todos los procesos.					
3	Los trámites y/o servicios que se brindan en la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR, cumplen con los tiempos establecidos en el TUPA.					

4	Los trámites y/o servicios que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR, están de acuerdo a la realidad y/o normatividad.					
5	Los procesos actuales que maneja su área cumplen con los objetivos de la Institución.					
6	Los procesos de los servicios que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR están relacionados con las áreas de administración y tesorería.					
7	La Institución facilita los recursos necesarios para cumplir con las metas.					
8	Los servidores con los que labora demuestran valores como vocación de servicio, trabajo en equipo.					
9	Se capacita a los servidores de la DTA en atención al cliente y gestión por procesos.					
10	Los servidores que trabajan en la DTA conocen los procesos que tiene que realizarse para los servicios que brinda					
11	Los servidores de la Dirección de Turismo y Artesanía conocen el manual de organización y funciones - MOF					
12	El personal que trabaja en la DTA, conocen todos los procesos de los servicios que se brindan.					
13	El personal que brinda el servicio, cumple con el perfil requerido en cada área.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 2

GUIA DE ENTREVISTA

Nombres y apellidos:

Cargo:

Fecha:

Objetivo: Recolectar información sobre la realidad de los procesos que se realizan en la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR.

Instrucciones: Por favor responda con sinceridad las siguientes preguntas:

1. ¿Ud. cree que los ambientes donde trabajan los servidores de la Dirección de Turismo y Artesanía es adecuado y acorde para la atención a los usuarios?
2. ¿Considera usted que los servidores de la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque, conocen como se realizan los procesos?
3. ¿Los trámites y/o servicios que se brindan en la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR, cumplen con los tiempos establecidos en el TUPA?
4. ¿Los servicios que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía están definidos como procesos y están documentados y diagramados correctamente?
5. ¿Los procesos actuales que se maneja cumplen con los objetivos de la Institución?
6. ¿Existe relación entre los servicios que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR con las áreas de administración y tesorería?
7. ¿Los servidores que laboran en el área demuestran valores como vocación de servicio, trabajo en equipo?
8. ¿Es necesario que se capacite a los servidores en atención al cliente y gestión por procesos?

9. Los servidores que trabajan en la Dirección de Turismo y Artesanía conocen todos los procesos que tiene que realizarse para los servicios que brinda?
10. Considera Ud. necesario que se sistematicen los procesos de los servicios que brinda la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3

CUESTIONARIO

GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN DE TURISMO Y ARTESANÍA DE LA GERCETUR - Lambayeque

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo, conocer la opinión de los usuarios que acuden a la Dirección de Turismo y Artesanía de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo sobre la calidad del servicio que se recibe.

INSTRUCCIONES: Al momento de elegir una respuesta marcar con una "X" dentro del recuadro según la opción que usted eligió.

EN TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
TD	D	NI A/D	A	TA

CALIDAD DE SERVICIO

ITEM	PREGUNTA	TD	D	NI A/D	A	TA
1	El personal demuestra experiencia en los casos y servicios que brinda.					
2	El personal se muestra dispuesto a ayudar a los ciudadanos.					
3	¿Tiene fácil acceso por medio telefónico u otro medio de comunicación para absolver sus consultas?					
4	Los servidores tienen amplio conocimiento de todos los servicios que se brinda.					
5	Responden sus dudas de manera oportuna y clara.					

6	El personal tiene completo conocimiento sobre los servicios que ofrecen.					
7	El trato del personal con los usuarios es personalizado y preferencial					
8	El servicio que brinda la GERCETUR, es rápido, oportuno y cumple sus expectativas?					
9	El personal está calificado para atender al usuario.					

GESTIÓN POR PROCESOS

ITEM	PREGUNTA	TD	D	NI A/D	A	TA
1	Recibe información clara sobre los plazos del trámite establecidos en el TUPA					
2	Se cumplieron los plazos señalados.					
3	Recibe información clara sobre los costos del trámite.					
4	El personal y las áreas administrativas de la GERCETUR se relacionan y trabajan en estrecha coordinación.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Ricardo Eladio Coronel Trujillano identificado con DNI N° 16625742 de profesión Licenciado en Educación, profesor Maestría de la cátedra de Metodología de la Investigación Científica en FACHSE-UNPRG y Universidad Nacional de Piura, Maestría en Administración, mención Gerencia Empresarial, expreso:

CONSTANCIA

Que; he revisado con fines de validación, la **ficha de observación** del trabajo de investigación titulado: Propuesta de Gestión por Procesos orientados a mejorar la Calidad de los Servicio en la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERSETUR Lambayeque - Chiclayo 2016 a efectos de su aplicación por parte de la estudiante Luz Magali Exebio Cabrera.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido		X	X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia				X

Chiclayo, 11 de abril del 2016


Ricardo Coronel Trujillano
Metodólogo

ANEXO 5

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Ricardo Eladio Coronel Trujillano identificado con DNI N° 16625742 de profesión Licenciado en Educación, profesor Maestría de la cátedra de Metodología de la Investigación Científica en FACHSE-UNPRG y Universidad Nacional de Piura, Maestría en Administración, mención Gerencia Empresarial, expreso:

CONSTANCIA

Que; he revisado con fines de validación, la *Ficha de entrevista* del trabajo de investigación titulada: Propuesta de Gestión por Procesos orientados a mejorar la Calidad de los Servicio en la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque - Chiclayo 2016,. a efectos de su aplicación por parte de la estudiante Luz Magali Exebio Cabrera.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

Chiclayo, 11 de abril del 2016


Ricardo Coronel Trujillano
Metodólogo

ANEXO 6

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Esther Morillo Valle, identificado con DNI N° 16540707 Magíster, de profesión Contador Público Colegiado Certificado, perito fiscal, Profesora de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, expreso:

CONSTANCIA

Que; he revisado con fines de validación, *el cuestionario* del trabajo de investigación titulada: Propuesta de Gestión por Procesos orientados a mejorar la Calidad de los Servicio en la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque - Chiclayo 2016, a efectos de su aplicación por parte de la estudiante Luz Magali Exebio Cabrera.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Chiclayo, 11 de abril del 2016


Mg. CPCC, E. Morillo Valle
AUDITORA - PERITO FISCAL
MAT. N° 04 - 354

ANEXO 7

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Ricardo Eladio Coronel Trujillano identificado con DNI N° 16625742 de profesión Licenciado en Educación, profesor Maestría de la cátedra de Metodología de la Investigación Científica en FACHSE-UNPRG y Universidad Nacional de Piura, Maestría en Administración, mención Gerencia Empresarial, expreso:


CONSTANCIA

Que; he revisado con fines de validación, *el cuestionario* del trabajo de investigación titulada: Propuesta de Gestión por Procesos orientados a mejorar la Calidad de los Servicio en la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque - Chiclayo 2016, a efectos de su aplicación por parte de la estudiante Luz Magali Exebio Cabrera

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

Chiclayo, 11 de abril del 2016


Ricardo Coronel Trujillano
Metodólogo

ANEXO 8

VALIDACIÓN DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Yo, Esther Morillo Valle, identificado con DNI N° 16540707 Magíster, de profesión Contador Público Colegiado Certificado, perito fiscal, Profesora de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, expreso:

CONSTANCIA

Que; he revisado con fines de validación, **el contenido temático así como la operacionalización de variables** del trabajo de investigación titulado: Propuesta de Gestión por Procesos orientados a mejorar la Calidad de los Servicio en la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque – Chiclayo 2016, cuya autoría le pertenece a la estudiante: Luz Magali Exebio Cabrera otorgándole mi conformidad.

Chiclayo, 11 de abril del 2016



Mg. CPCC. E. Morillo Valle
AUDITORA - PERITO FISCAL
MAT. N° 04 - 354

ANEXO 9

VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Yo, Ricardo Eladio Coronel Trujillano identificado con DNI N° 16625742 de profesión Licenciado en Educación, profesor Maestría de la cátedra de Metodología de la Investigación Científica en FACHSE-UNPRG y Universidad Nacional de Piura, Maestría en Administración, mención Gerencia Empresarial, expreso:

CONSTANCIA

Que; he revisado con fines de validación, la propuesta del trabajo de investigación titulada: Propuesta de Gestión por Procesos orientados a mejorar la Calidad de los Servicio en la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque - Chiclayo 2016, a efectos de su aplicación por parte de la estudiante Luz Magali Exebio Cabrera.

Luego de revisar concienzudamente la base teórico científica, los fundamentos que sustentan la propuesta, así como los objetivos propuestos; considero que es válida, pertinente y recomiendo su aplicación.

Chiclayo, 11 de abril del 2016


Ricardo Coronel Trujillano
Metodólogo

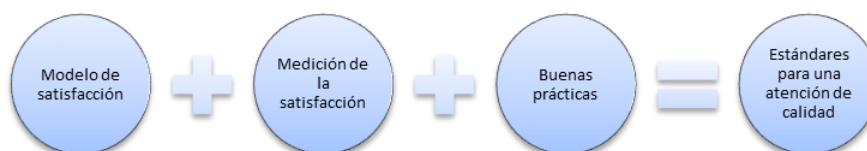
ANEXO 10

MANUAL PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LA DIRECCIÓN DE TURISMO Y ARTESANÍA

Con la finalidad de mejorar la calidad del servicio que se brinda en la Dirección de Turismo y Artesanía de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo, se deberá realizar mejoras basadas en el **“MANUAL PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN LAS ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA** elaborado por la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), en su calidad de ente rector del sistema administrativo de Modernización de la Gestión Pública, y basado en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, el mismo que ayudará a plantear la necesidad de asignar recursos, diseñar procesos y definir productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos.

Figura N° 1

Proceso para la definición de estándares para una atención de calidad a la ciudadanía



Fuente: Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública.

Teniendo en cuenta que la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque, es una institución del Estado que brinda servicios públicos y que se requiere mejorar la calidad de atención a los ciudadanos y/o usuario, se ha tomado en cuenta los siguientes estándares que abarcan las dimensiones más importantes de los servicios que viene prestando el Estado a la ciudadanía:

1. Organización interna.
2. Conocer a la ciudadanía – cliente de la entidad.
3. Accesibilidad para la ciudadanía.
4. Infraestructura y seguridad integral.
5. Proceso del trámite.
6. Personal de atención al público.
7. Atención al personal.
8. Acceso a la información.
9. Medición y satisfacción de la ciudadanía.
10. Comunicación
11. Reclamos y sugerencias.

1. Estándar para la Organización Interna

Para lograr este estándar se evaluará al personal responsable de la atención a los usuarios, así como se diseñará los procesos de mejora a nivel institucional, así como se evaluará la importancia y actualización de los instrumentos de planificación y gestión como TUPA, MOF y ROF.

Para lograr esta estandarización la que permitirá mejorar la calidad de la atención a los usuarios se procederá a implementar lo siguiente:

- Se designará una persona responsable de revisar, realizar el seguimiento y garantizar que los Procesos de Atención a los Ciudadanos, estén simplificados, priorizando las necesidades de los usuarios.
- Incorporar la mejora de la atención al ciudadano en uno de los objetivos del Plan Estratégico Institucional del Gobierno Regional y como una de las actividades del Plan Operativo de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo.
- Se diseñará un Sistema de Gestión de la Calidad que incorpora la Mejora de la Atención a la Ciudadanía

2. Estándar para conocer a la ciudadanía - usuario de la entidad pública

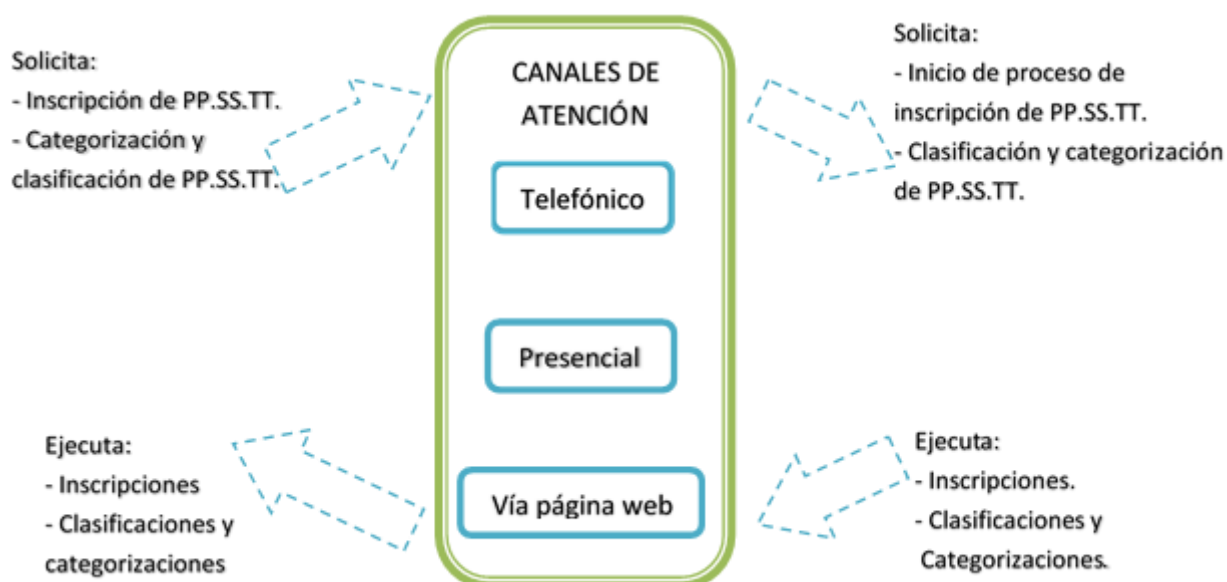
Para éste estándar se organizará la atención a los usuarios, mediante el uso de distintas herramientas tomando en cuenta el público objetivo.

- Se identificará las necesidades de los usuarios: inscripciones y/o categorización de prestadores de servicios turísticos, coordinaciones de trabajo conjunto con

Municipios, gremios e instituciones educativas de nivel superior para combatir la informalidad de los prestadores de servicios turísticos, así como la realización de capacitaciones y/o sensibilización.

- Asimismo para lograr una buena atención, se segmentará a los usuarios dando prioridad a personas de la tercera edad, personas discapacitadas, mujeres embarazadas, etc.
- Implementar canales de información para facilitar el acceso de la información a los usuarios (siendo estos el presencial, vía página web, correo electrónico, vía telefónica, móvil o itinerante, etc.)

Proceso a través de los Canales de Atención



Fuente: elaboración propia

3. Estándar para la accesibilidad a la ciudadanía

De acuerdo a este estándar se mejorará el nivel de accesibilidad de información sobre el funcionamiento y servicios a cargo de la Dirección de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque, para dar una adecuada atención a los ciudadanos, así como se ayudará a disminuir costos de los ciudadanos.

a. Horarios de atención a la ciudadanía: La Gerencia atiende 8 horas diarias en dos turnos, contando con una hora de refrigerio; por ello se establecerá un letrero dando

a conocer el horario de atención y así evitar molestias a los usuarios por llegar en horario de refrigerio o después del horario de atención.

b. Se dará a conocer que somos una Institución descentralizada normativamente del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, y se dará a conocer claramente cuáles son los servicios que puede adquirir en esta Institución.

c. Acercamiento a la ciudadanía, se establecerá en el portal web los servicios que se brinda en la Gerencia, así como también se establecerán los procesos y/o procedimientos a seguir.

4. Estándar de infraestructura y seguridad integral

Se tomará en cuenta lo siguiente:

a) Se adecuará un mejor espacio físico para la atención a la ciudadanía, con espacios adecuados para atención a la ciudadanía, con mejor infraestructura con la que cuenta la entidad.

b) Se implementará una señalización para mejorar la orientación de las oficinas a donde visitará el usuario.

c) Se mostrará y mantendrá un buen estado y mantenimiento de las instalaciones y las condiciones de seguridad de los ambientes físicos.

5. Estándar para el proceso de trámite

Este estándar se relaciona con los trámites que realizan los ciudadanos y las acciones de la entidad para lograr que dichos trámites sean simplificados.

a) Se establecerá que el área de tesorería cuente con una persona permanente para la venta de las especies valoradas o los pagos que tiene que realizar el usuario y así evitar que los usuarios estén regresando continuamente.

b) Se exhibirá los requisitos, costos y plazos del TUPA en una vitrina, portal web o espacios de libre acceso a los usuarios.

c) Diagramar y/o editar material promocional para los usuarios sobre los requisitos, formatos y/o formularios de forma gratuita para la ciudadanía, redactados en lenguaje de fácil comprensión.

d) Se dispondrá una constante actualización de los procesos de acuerdo a la normatividad vigente.

e) Se implementará el sistema de encuestas para ir evaluando la calidad del servicio.

6. Estándar para el personal de atención al público

Es muy importante como en toda Institución y, mucho más en una institución pública, el contar con personal calificado, y especialmente el personal que está encargado de la atención a los usuarios (área de trámite documentario) logrando que el personal se sienta identificado con su institución, para así mejorar el servicio que ofrece.

a) Se establecerá un perfil del personal que atenderá a la ciudadanía o de trámite documentario, quien deberá orientar, asesorar y apoyar a la ciudadanía en los servicios y procedimientos requeridos por los usuarios.

b) De ser necesario se consideraran alternativas de reubicación al interior de la entidad, de acuerdo al perfil establecido.

c) Se capacitará en relación al TUPA, conocer exactamente sus funciones y la de todos los trabajadores para poder orientar al usuario, deberá conocer todos los requisitos y servicios que se brindan.

d) Realizar un proceso inductivo al personal que ingresa a laborar a la Institución de los principales trámites y servicios que brinda la entidad.

De acuerdo a lo establecido en el manual publicado por la Secretaría de la Gestión Pública, existe una serie de **competencias genéricas y específicas** que la entidad debe evaluar a la hora de seleccionar al **personal que atiende a la ciudadanía**.

Ellas son:

▪ Competencias Genéricas:

❖ **Orientación al Servicio.** Escucha con interés y empatía las necesidades del usuario para comprenderlas y atenderlas con diligencia; es cordial y respetuoso con los usuarios, siempre mostrando disposición de ayuda. Se responsabiliza por los procedimientos relacionados al servicio brindado y, de haberlos, corrige los problemas rápidamente, sin mostrarse a la defensiva. Hace seguimiento al servicio brindado, indaga si el usuario está satisfecho con el servicio y si se han cubierto sus expectativas.

❖ **Responsabilidad.** Está comprometido con los objetivos de la organización y su trabajo, realiza sus actividades con perseverancia y dedicación. Cumple con los procedimientos y normas de trabajo sin supervisión constante. Es puntual.

❖ **Comunicación efectiva.** Interactúa y coordina oportunamente con información relevante o necesaria, con personas de su área y/o de diferentes áreas para cumplir con sus tareas. Se expresa con claridad y sencillez, adecuándose al nivel de comprensión del usuario; hace preguntas para asegurarse de haberse dado a entender.

❖ **Trabajo en Equipo.** Da ideas a los demás y hace sugerencias constructivas. Atiende las sugerencias de otros aunque no coincidan las suyas, con el propósito de favorecer los resultados del equipo. Conoce las tareas o procesos de sus compañeros de área, lo que le permite brindarles ayuda, dar información o reemplazarlos cuando sea necesario. Mantiene oportunamente informado a su supervisor y/o grupo de trabajo acerca de incidencias, los avances o retrasos en las tareas con el fin de prever acciones oportunas.

❖ **Iniciativa - Pro actividad.** Está alerta y se anticipa a problemas o requerimientos; busca apoyo o hasta implementa soluciones con previsión. Aporta ideas creativas o sugerencias viables para tareas, proyectos o para lograr mejoras dentro de su área de trabajo o servicios a sus usuarios. Cuando culmina sus tareas, adelanta otras o utiliza su tiempo disponible en otras actividades productivas. Hace más de lo que se le pide.

❖ **Comportamiento Ético.** Es reservado con la información confidencial que maneja respecto a sus usuarios, su órgano o unidad. Brinda información completa y veraz, y asume la responsabilidad de sus acciones. De darse una situación confusa o ambigua, prefiere apegarse a las normas y procedimientos o consultarlo con instancias superiores. Asume sus errores y demoras, comunicándolos oportunamente a su jefe y buscando soluciones adecuadas para corregirlos.

▪ **Competencias Específicas por la naturaleza de la función**

❖ **Disposición para aprender.** Formula preguntas sobre los procesos, funciones, y objetivos de su puesto y área a la que pertenece con el fin de mejorar su desempeño. Busca y analiza información útil para la ejecución de su trabajo y solución de problemas. Solicita o recibe apreciaciones y sugerencias con apertura

y disposición, evalúa los resultados de su trabajo e incorpora lo aprendido a su desempeño para mejorar su ejecución posterior. Solicita o participa con interés en las capacitaciones relativas a su trabajo para mejorar la ejecución de sus tareas. Aplica los conocimientos adquiridos en su quehacer.

❖ **Relaciones interpersonales y manejo de conflictos.** Mantiene una postura de tranquilidad y conciliación en toda circunstancia, aun en situaciones difíciles, de presión o de confrontación. Es empático, paciente y tolerante en su relación con los demás, transmite una actitud positiva y optimista. Frente a algún problema o malentendido, conversa directamente con la persona involucrada o usuario de manera oportuna y respetuosa.

❖ **Adaptación al cambio.** Tolera con efectividad la variabilidad que puede darse en su carga de trabajo sin alterarse o disminuir su rendimiento. Desarrolla su trabajo con flexibilidad adaptándose a la situación particular en la que se encuentre, sin dejar de considerar las normas o procedimientos establecidos. Se adapta con apertura y rapidez a los cambios, demandas o condiciones laborales nuevas o imprevistas relacionadas con su función.

❖ **Planificación y organización.** Programa sus actividades priorizando las tareas más importantes, optimizando el tiempo disponible o esperado. Verifica el progreso de sus procesos de trabajo y tareas a medida que éstos se van dando. Organiza su trabajo aun cuando hay imprevistos, logrando su culminación oportuna.

7. Estándar para la atención del personal.

Este estándar se centra en las cualidades y características que el personal que atiende al público debe mostrar para una adecuada interacción con los ciudadanos.

Para ello se contará con:

- a) Personas asignadas y capacitadas para la atención al ciudadano.
- b) El personal está capacitado para cumplir con la Ley 28683, quien dará trato preferencial y equitativo a mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y con discapacidad.
- c) Se capacitará al personal para brindar orientación al ciudadano.
- d) A través de campañas de sensibilización, el personal recibirá información general y básica de los principales servicios de la entidad.

8. Estándar para el acceso a la información.

Se coordinará y mejorará los factores relacionados a la transparencia, acceso y calidad de información de la entidad pública.

En esta Gerencia se cuenta con un encargado de esta labor, pero se requiere de una coordinación con el área de informática a fin de poder orientar a los ciudadanos de como solicitar la información requerida con la finalidad de responder a sus requerimientos.

- a) Accesos a la información, se cumplen con los requisitos y condiciones señalados en la Ley N° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública.
- b) Se velará por brindar la información clara y oportuna.
- c) Se seguirá capacitando al personal encargado de dicha labor.

9. Estándar para la medición y satisfacción de la ciudadanía

Se establecerá acciones para medir la satisfacción de los ciudadanos con respecto a la **gestión de la entidad**. Se aplicará encuestas sobre el servicio recibido contando para ello con:

- a) Un sistema y base de datos para registrar los principales resultados de las actividades realizadas por la entidad.
- b) Se dará un adecuado uso de los resultados para la implementación de la mejora continua en los servicios y bienes de la institución.

Tabla 16**Análisis de Fiabilidad de los ítems Agencia de Viajes y Turismo**

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El personal demuestra experiencia en los casos y servicios que brinda.	,806	,985
El personal se muestra dispuesto a ayudar a los ciudadanos.	,944	,983
¿Tiene fácil acceso por medio telefónico u otro medio de comunicación para absolver sus consultas?	,942	,983
Los servidores tienen amplio conocimiento de todos los servicios que brinda.	,901	,984
Responden sus dudas de manera oportuna y clara.	,931	,983
El personal tiene completo conocimiento sobre los servidores que ofrecen.	,908	,983
El trato del personal con los usuarios es personalizado y preferencial	,896	,984
El servicio que brinda la GERCETUR, es rápido, oportuno y cumple sus expectativas.	,938	,983
El personal está calificado para atender al usuario.	,878	,984
Recibe información clara sobre los plazos del trámite establecidos en el TUPA.	,941	,983
Se cumplieron los plazos señalados.	,931	,983
Recibe información clara sobre los costos del trámite.	,849	,985
El personal y las áreas administrativas de la GERCETUR se relacionan y trabajan en estrecha coordinación.	,931	,983

El estudio detallado del índice de fiabilidad de los ítems, revela en general buenas correlaciones entre cada elemento y su dimensión y con la escala total.

Por otro lado, la estimación de la modificación del valor del alfa de Cronbach bajo la suposición de que cada ítem fuese eliminado ofrece resultados muy estables y totalmente similares a los presentados arriba para cada dimensión y la escala completa.

En conclusión, todos los ítems tienen un aporte suficiente a la fiabilidad del conjunto y deben de ser mantenidos en el instrumento puesto que prescindir de alguno de ellos no le mejora.

Tabla 17
Análisis de Fiabilidad de los ítems Guías Oficiales de Turismo

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El personal demuestra experiencia en los casos y servicios que brinda	,390	,912
El personal se muestra dispuesto ayudar	,670	,900
Tiene fácil acceso por medio telefónico u otro medio de comunicación para absolver sus consultas	,682	,900
Los servidores tienen amplio conocimientos de todos los servicios que se brindan	,886	,889
Responden su duda de manera oportuna y clara	,540	,908
El personal tiene completo conocimiento sobre los servicios que ofrecen	,696	,899
El trato del personal con los usuarios es personalizado y preferencial	,796	,895
El servicio que brinda la GERCETUR ,es rápido, oportuno, y cumple sus expectativas	,685	,899
El personal está calificado para atender al usuario	,622	,903
Recibe información clara sobre los plazos del trámite en el TUPA	,625	,903
Se cumplieron los plazos señalados	,485	,907
Recibe información clara sobre los costos del trámite	,625	,903
El personal y las áreas administrativas de la GERCETUR se relacionan y trabajan en estrecha coordinación	,571	,904

El estudio detallado del índice de fiabilidad de los ítems, revela en general buenas correlaciones entre cada elemento y su dimensión y con la escala total.

Por otro lado, la estimación de la modificación del valor del alfa de Cronbach bajo la suposición de que cada ítem fuese eliminado ofrece resultados muy estables y totalmente similares a los presentados arriba para cada dimensión y la escala completa.

En conclusión, todos los ítems tienen un aporte suficiente a la fiabilidad del conjunto y deben de ser mantenidos en el instrumento puesto que prescindir de alguno de ellos no le mejora.

Tabla 18

Tabla 6-A.- Análisis de Fiabilidad de los ítems Hospedaje con Categoría

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El personal demuestra experiencia en los casos y servicios que brinda	,884	,985
El personal se muestra dispuesto ayudar a los ciudadanos	,871	,986
Tiene fácil acceso por medio telefónico u otro medio de comunicación para absolver sus consultas	,890	,985
Los servidores tienen amplio conocimientos de todos los servicios que se brindan	,927	,985
Responden su duda de manera oportuna y clara	,901	,985
El personal tiene completo conocimiento sobre los servicios que ofrecen	,942	,984
El trato del personal con los usuarios es personalizado y preferencial	,935	,985
El servicio que brinda la GERCETUR ,es rápido, oportuno, y cumple sus expectativas	,949	,984
El personal está calificado para atender al usuario	,950	,984
Recibe información clara sobre los plazos del trámite en el TUPA	,951	,984
Se cumplieron los plazos señalados	,961	,984
Recibe información clara sobre los costos del trámite	,962	,984
El personal y las áreas administrativas de la GERCETUR se relacionan y trabajan en estrecha coordinación	,940	,985

El estudio detallado del índice de fiabilidad de los ítems, revela en general buenas correlaciones entre cada elemento y su dimensión y con la escala total.

Por otro lado, la estimación de la modificación del valor del alfa de Cronbach bajo la suposición de que cada ítem fuese eliminado ofrece resultados muy estables y totalmente similares a los presentados arriba para cada dimensión y la escala completa.

En conclusión, todos los ítems tienen un aporte suficiente a la fiabilidad del conjunto y deben de ser mantenidos en el instrumento puesto que prescindir de alguno de ellos no le mejora

Tabla 19**Análisis de Fiabilidad de los ítems Hospedaje sin clase y categoría**

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El personal demuestra experiencia en los casos y servicios que brinda	,586	,938
El personal se muestra dispuesto ayudar a los ciudadanos	,857	,929
Tiene fácil acceso por medio telefónico u otro medio de comunicación para absolver sus consultas	,777	,932
Los servidores tienen amplio conocimientos de todos los servicios que se brindan	,539	,939
Responden su duda de manera oportuna y clara	,646	,936
El personal tiene completo conocimiento sobre los servicios que ofrecen	,632	,937
El trato del personal con los usuarios es personalizado y preferencial	,777	,932
El servicio que brinda la GERCETUR ,es rápido, oportuno, y cumple sus expectativas	,838	,930
El personal está calificado para atender al usuario	,660	,937
Recibe información clara sobre los plazos del trámite en el TUPA	,850	,929
Se cumplieron los plazos señalados	,647	,936
Recibe información clara sobre los costos del trámite	,698	,935
El personal y las áreas administrativas de la GERCETUR se relacionan y trabajan en estrecha coordinación	,818	,931

El estudio detallado del índice de fiabilidad de los ítems, revela en general buenas correlaciones entre cada elemento y su dimensión y con la escala total.

Por otro lado, la estimación de la modificación del valor del alfa de Cronbach bajo la suposición de que cada ítem fuese eliminado ofrece resultados muy estables y totalmente similares a los presentados arriba para cada dimensión y la escala completa.

En conclusión, todos los ítems tienen un aporte suficiente a la fiabilidad del conjunto y deben de ser mantenidos en el instrumento puesto que prescindir de alguno de ellos no le mejora.

Tabla 20**Análisis de Fiabilidad de los ítems Restaurantes con Clase y Categoría**

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El personal demuestra experiencia en los casos y servicios que brinda	,816	,941
El personal se muestra dispuesto ayudar a los ciudadanos	,816	,941
Tiene fácil acceso por medio telefónico u otro medio de comunicación para absolver sus consultas	,482	,949
Los servidores tienen amplio conocimientos de todos los servicios que se brindan	,881	,939
Responden su duda de manera oportuna y clara	,889	,938
El personal tiene completo conocimiento sobre los servicios que ofrecen	,881	,939
El trato del personal con los usuarios es personalizado y preferencial	,312	,952
El servicio que brinda la GERCETUR ,es rápido, oportuno, y cumple sus expectativas	,911	,937
El personal está calificado para atender al usuario	,723	,943
Recibe información clara sobre los plazos del trámite en el TUPA	,849	,942
Se cumplieron los plazos señalados	,911	,937
Recibe información clara sobre los costos del trámite	,852	,944
El personal y las áreas administrativas de la GERCETUR se relacionan y trabajan en estrecha coordinación	,649	,951

El estudio detallado del índice de fiabilidad de los ítems, revela en general buenas correlaciones entre cada elemento y su dimensión y con la escala total.

Por otro lado, la estimación de la modificación del valor del alfa de Cronbach bajo la suposición de que cada ítem fuese eliminado ofrece resultados muy estables y totalmente similares a los presentados arriba para cada dimensión y la escala completa.

En conclusión, todos los ítems tienen un aporte suficiente a la fiabilidad del conjunto y deben de ser mantenidos en el instrumento puesto que prescindir de alguno de ellos no le mejora.

Tabla 21**Análisis de Fiabilidad de los ítems Restaurantes sin Clase y Categoría**

	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El personal demuestra experiencia en los casos y servicios que brinda	,888	,988
El personal se muestra dispuesto ayudar a los ciudadanos	,909	,988
Tiene fácil acceso por medio telefónico u otro medio de comunicación para absolver sus consultas	,934	,987
Los servidores tienen amplio conocimientos de todos los servicios que se brindan	,926	,987
Responden su duda de manera oportuna y clara	,957	,987
El personal tiene completo conocimiento sobre los servicios que ofrecen	,933	,987
El trato del personal con los usuarios es personalizado y preferencial	,953	,987
El servicio que brinda la GERCETUR ,es rápido, oportuno, y cumple sus expectativas	,947	,987
El personal está calificado para atender al usuario	,948	,987
Recibe información clara sobre los plazos del trámite en el TUPA	,945	,987
Se cumplieron los plazos señalados	,937	,987
Recibe información clara sobre los costos del trámite	,926	,987
El personal y las áreas administrativas de la GERCETUR se relacionan y trabajan en estrecha coordinación	,935	,988

El estudio detallado del índice de fiabilidad de los ítems, revela en general buenas correlaciones entre cada elemento y su dimensión y con la escala total.

Por otro lado, la estimación de la modificación del valor del alfa de Cronbach bajo la suposición de que cada ítem fuese eliminado ofrece resultados muy estables y totalmente similares a los presentados arriba para cada dimensión y la escala completa.

En conclusión, todos los ítems tienen un aporte suficiente a la fiabilidad del conjunto y deben de ser mantenidos en el instrumento puesto que prescindir de alguno de ellos no le mejora.

Tabla 22

Resultado general de: El personal demuestra experiencia en los casos y servicios que brinda

PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
Restaurantes con Categoría	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	1	14.3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	71.4
	De acuerdo	1	14.3
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		7	100
Restaurantes sin Categoría	En total desacuerdo	1	2.9
	Desacuerdo	3	8.6
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	20.0
	De acuerdo	16	45.7
	Totalmente de acuerdo	8	22.9
Total		35	100
Establecimientos de Hospedaje con categoría	En total desacuerdo	0	0.00
	Desacuerdo	2	5.56
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	36.11
	De acuerdo	19	52.78
	Totalmente de acuerdo	2	5.56
Total		36	100
Establecimientos de Hospedaje sin categoría	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	0	0.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	9.1
	De acuerdo	12	54.5
	Totalmente de acuerdo	8	36.4
Total		22	100
Agencias de viaje	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	6	50.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	25.0
	De acuerdo	2	16.7
	Totalmente de acuerdo	1	8.3
Total		12	100
Guías Oficiales de Turismo	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	1	7.7
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	46.2
	De acuerdo	6	46.2
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		13	100

Fuente: Cuestionario aplicado a prestadores de servicios turísticos

Tabla 23

Resultado general de El personal se muestra dispuesto a ayudar a los ciudadanos.

PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
Restaurantes con Categoría	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	1	14.3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	71.4
	De acuerdo	1	14.3
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		7	100
Restaurantes sin Categoría	En total desacuerdo	1	2.9
	Desacuerdo	1	2.9
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	28.6
	De acuerdo	14	40.0
	Totalmente de acuerdo	9	25.7
Total		35	100
Establecimientos de Hospedaje con categoría	En total desacuerdo	7	19.44
	Desacuerdo	10	27.78
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	27.78
	De acuerdo	8	22.22
	Totalmente de acuerdo	1	2.78
Total		36	100.00
Establecimientos de Hospedaje sin categoría	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	1	4.5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	31.8
	De acuerdo	9	40.9
	Totalmente de acuerdo	5	22.7
Total		22	100
Agencias de viaje	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	7	58.3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	25.0
	De acuerdo	1	8.3
	Totalmente de acuerdo	1	8.3
Total		12	100
Guías Oficiales de Turismo	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	2	15.4
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	38.5
	De acuerdo	6	46.2
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		13	100

Fuente: Cuestionario aplicado a prestadores de servicios turísticos

Tabla 24

Resultado general de ¿Tiene fácil acceso por medio telefónico u otro medio de comunicación para absolver sus consultas?

PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
Restaurantes con Categoría	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	4	57.1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	42.9
	De acuerdo	0	0.0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		7	100
Restaurantes sin Categoría	En total desacuerdo	1	2.9
	Desacuerdo	5	14.3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	17.1
	De acuerdo	13	37.1
	Totalmente de acuerdo	10	28.6
Total		35	100
Establecimientos de Hospedaje con categoría	En total desacuerdo	0	0.00
	Desacuerdo	5	13.89
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	30.56
	De acuerdo	18	50.00
	Totalmente de acuerdo	2	5.56
Total		36	100
Establecimientos de Hospedaje sin categoría	En total desacuerdo	1	4.5
	Desacuerdo	0	0.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	22.7
	De acuerdo	10	45.5
	Totalmente de acuerdo	6	27.3
Total		22	100
Agencias de viaje	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	6	50.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	33.3
	De acuerdo	1	8.3
	Totalmente de acuerdo	1	8.3
Total		12	100
Guías Oficiales de Turismo	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	3	23.1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	69.2
	De acuerdo	1	7.7
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		13	100

Fuente: Cuestionario aplicado a prestadores de servicios turísticos

Tabla 25

Resultado general de Los servidores tienen amplio conocimiento de todos los servicios que se brinda.

PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
Restaurantes con Categoría	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	2	28.6
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	57.1
	De acuerdo	1	14.3
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		7	100
Restaurantes sin Categoría	En total desacuerdo	1	2.9
	Desacuerdo	2	5.7
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	20.0
	De acuerdo	13	37.1
	Totalmente de acuerdo	12	34.3
Total		35	100
Establecimientos de Hospedaje con categoría	En total desacuerdo	0	0.00
	Desacuerdo	2	5.56
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	12	33.33
	De acuerdo	19	52.78
	Totalmente de acuerdo	3	8.33
Total		36	100
Establecimientos de Hospedaje sin categoría	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	0	0.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	9.1
	De acuerdo	11	50.0
	Totalmente de acuerdo	9	40.9
Total		22	100
Agencias de viaje	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	4	33.3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	50.0
	De acuerdo	1	8.3
	Totalmente de acuerdo	1	8.3
Total		12	100
Guías Oficiales de Turismo	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	5	38.5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	46.2
	De acuerdo	2	15.4
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		13	100

Fuente: Cuestionario aplicado a prestadores de servicios turísticos

Tabla 26

Resultado general de Responden sus dudas de manera oportuna y clara.

PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
Restaurantes con Categoría	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	3	42.9
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	42.9
	De acuerdo	1	14.3
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		7	100
Restaurantes sin Categoría	En total desacuerdo	1	2.9
	Desacuerdo	3	8.6
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	20.0
	De acuerdo	14	40.0
	Totalmente de acuerdo	10	28.6
Total		35	100
Establecimientos de Hospedaje con categoría	En total desacuerdo	0	0.00
	Desacuerdo	4	11.11
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	30.56
	De acuerdo	17	47.22
	Totalmente de acuerdo	4	11.11
Total		36	100
Establecimientos de Hospedaje sin categoría	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	0	0.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	13.6
	De acuerdo	13	59.1
	Totalmente de acuerdo	6	27.3
Total		22	100
Agencias de viaje	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	5	41.7
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	41.7
	De acuerdo	1	8.3
	Totalmente de acuerdo	1	8.3
Total		12	100
Guías Oficiales de Turismo	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	5	38.5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	38.5
	De acuerdo	3	23.1
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		13	100

Fuente: Cuestionario aplicado a prestadores de servicios turísticos

Tabla 27

Resultado general de El personal tiene completo conocimiento sobre los servicios que ofrecen.

PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
Restaurantes con Categoría	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	2	28.6
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	57.1
	De acuerdo	1	14.3
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		7	100
Restaurantes sin Categoría	En total desacuerdo	1	2.9
	Desacuerdo	1	2.9
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	22.9
	De acuerdo	16	45.7
	Totalmente de acuerdo	9	25.7
Total		35	100
Establecimientos de Hospedaje con categoría	En total desacuerdo	0	0.00
	Desacuerdo	3	8.33
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	30.56
	De acuerdo	18	50.00
	Totalmente de acuerdo	4	11.11
Total		36	100
Establecimientos de Hospedaje sin categoría	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	0	0.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	4.5
	De acuerdo	15	68.2
	Totalmente de acuerdo	6	27.3
Total		22	100
Agencias de viaje	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	7	58.3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	25.0
	De acuerdo	1	8.3
	Totalmente de acuerdo	1	8.3
Total		12	100
Guías Oficiales de Turismo	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	4	30.8
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	46.2
	De acuerdo	3	23.1
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		13	100

Fuente: Cuestionario aplicado a prestadores de servicios turísticos

Tabla 28

Resultado general de El trato del personal con los usuarios es personalizado y preferencial

PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
Restaurantes con Categoría	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	1	14.3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	85.7
	De acuerdo	0	0.0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		7	100
Restaurantes sin Categoría	En total desacuerdo	1	2.9
	Desacuerdo	1	2.9
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	25.7
	De acuerdo	15	42.9
	Totalmente de acuerdo	9	25.7
Total		35	100
Establecimientos de Hospedaje con categoría	En total desacuerdo	0	0.00
	Desacuerdo	2	5.56
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	13	36.11
	De acuerdo	18	50.00
	Totalmente de acuerdo	3	8.33
Total		36	100
Establecimientos de Hospedaje sin categoría	En total desacuerdo	1	4.5
	Desacuerdo	1	4.5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	9.1
	De acuerdo	12	54.5
	Totalmente de acuerdo	6	27.3
Total		22	100
Agencias de viaje	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	6	50.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	33.3
	De acuerdo	1	8.3
	Totalmente de acuerdo	1	8.3
Total		12	100
Guías Oficiales de Turismo	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	4	30.8
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	8	61.5
	De acuerdo	1	7.7
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		13	100

Fuente: Cuestionario aplicado a prestadores de servicios turísticos

Tabla 29

Resultado general de El servicio que brinda la GERCETUR, es rápido, oportuno y cumple sus expectativas

PP.SS.TT.	Respuesta	F	%
Restaurantes con Categoría	En total desacuerdo	1	14.3
	Desacuerdo	4	57.1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	14.3
	De acuerdo	1	14.3
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		7	100
Restaurantes sin Categoría	En total desacuerdo	1	2.9
	Desacuerdo	6	17.1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	14.3
	De acuerdo	13	37.1
	Totalmente de acuerdo	10	28.6
Total		35	100
Establecimientos de Hospedaje con categoría	En total desacuerdo	0	0.00
	Desacuerdo	9	25.00
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	16.67
	De acuerdo	17	47.22
	Totalmente de acuerdo	4	11.11
Total		36	100
Establecimientos de Hospedaje sin categoría	En total desacuerdo	1	4.5
	Desacuerdo	0	0.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	13.6
	De acuerdo	12	54.5
	Totalmente de acuerdo	6	27.3
Total		22	100
Agencias de viaje	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	8	66.7
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	16.7
	De acuerdo	1	8.3
	Totalmente de acuerdo	1	8.3
Total		12	100
Guías Oficiales de Turismo	En total desacuerdo	1	7.7
	Desacuerdo	7	53.8
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	38.5
	De acuerdo	0	0.0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		13	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a prestadores de servicios turísticos.

Tabla 30

Resultado general de El personal está calificado para atender al usuario

PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
Restaurantes con Categoría	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	2	28.6
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	57.1
	De acuerdo	1	14.3
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		7	100
Restaurantes sin Categoría	En total desacuerdo	1	2.9
	Desacuerdo	5	14.3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	20.0
	De acuerdo	14	40.0
	Totalmente de acuerdo	8	22.9
Total		35	100
Establecimientos de Hospedaje con categoría	En total desacuerdo	0	0.00
	Desacuerdo	3	8.33
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	11	30.56
	De acuerdo	19	52.78
	Totalmente de acuerdo	3	8.33
Total		36	100
Establecimientos de Hospedaje sin categoría	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	0	0.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	4.5
	De acuerdo	14	63.6
	Totalmente de acuerdo	7	31.8
Total		0	100
Agencias de viaje	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	6	50.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	33.3
	De acuerdo	1	8.3
	Totalmente de acuerdo	1	8.3
Total		12	100
Guías Oficiales de Turismo	En total desacuerdo	0	0
	Desacuerdo	3	23.1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	76.9
	De acuerdo	0	0
	Totalmente de acuerdo	0	0
Total		13	100

Fuente: Cuestionario aplicado a prestadores de servicios turísticos

Tabla 31

Resultado general de Recibe información clara sobre los plazos del trámite establecidos en el TUPA

PP.SS.TT.	Respuesta	F	%
Restaurantes con Categoría	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	5	71.4
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	28.6
	De acuerdo	0	0.0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		7	100
Restaurantes sin Categoría	En total desacuerdo	3	8.6
	Desacuerdo	5	14.3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	8.6
	De acuerdo	16	45.7
	Totalmente de acuerdo	8	22.9
Total		35	100
Establecimientos de Hospedaje con categoría	En total desacuerdo	0	0.00
	Desacuerdo	11	30.56
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	11.11
	De acuerdo	18	50.00
	Totalmente de acuerdo	3	8.33
Total		36	100
Establecimientos de Hospedaje sin categoría	En total desacuerdo	1	4.5
	Desacuerdo	0	0.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	31.8
	De acuerdo	7	31.8
	Totalmente de acuerdo	7	31.8
Total		22	100
Agencias de viaje	En total desacuerdo	1	8.3
	Desacuerdo	8	66.7
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	8.3
	De acuerdo	1	8.3
	Totalmente de acuerdo	1	8.3
Total		12	100
Guías Oficiales de Turismo	En total desacuerdo	1	7.7
	Desacuerdo	10	76.9
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	15.4
	De acuerdo	0	0.0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		13	100

Fuente: Cuestionario aplicado a prestadores de servicios turísticos

Tabla 32

Resultado general de Se cumplieron los plazos señalados

PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
Restaurantes con Categoría	En total desacuerdo	1	14.3
	Desacuerdo	4	57.1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	14.3
	De acuerdo	1	14.3
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		7	100
Restaurantes sin Categoría	En total desacuerdo	4	11.4
	Desacuerdo	5	14.3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	14.3
	De acuerdo	12	34.3
	Totalmente de acuerdo	9	25.7
Total		35	100
Establecimientos de Hospedaje con categoría	En total desacuerdo	0	0.00
	Desacuerdo	11	30.56
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	13.89
	De acuerdo	16	44.44
	Totalmente de acuerdo	4	11.11
Total		36	100
Establecimientos de Hospedaje sin categoría	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	0	0.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	18.2
	De acuerdo	11	50.0
	Totalmente de acuerdo	7	31.8
Total		22	100
Agencias de viaje	En total desacuerdo	1	8.3
	Desacuerdo	7	58.3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	16.7
	De acuerdo	1	8.3
	Totalmente de acuerdo	1	8.3
Total		12	100
Guías Oficiales de Turismo	En total desacuerdo	2	15.4
	Desacuerdo	9	69.2
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	15.4
	De acuerdo	0	0.0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		13	100

Fuente: Cuestionario aplicado a prestadores de servicios turísticos

Tabla 33

Resultado general de Recibe información clara sobre los costos del trámite.

PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
Restaurantes con Categoría	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	0	0.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	85.7
	De acuerdo	1	14.3
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		7	100
Restaurantes sin Categoría	En total desacuerdo	2	5.7
	Desacuerdo	4	11.4
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	14.3
	De acuerdo	14	40.0
	Totalmente de acuerdo	10	28.6
Total		35	100
Establecimientos de Hospedaje con categoría	En total desacuerdo	0	0.00
	Desacuerdo	9	25.00
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	13.89
	De acuerdo	18	50.00
	Totalmente de acuerdo	4	11.11
Total		36	100
Establecimientos de Hospedaje sin categoría	En total desacuerdo	1	4.5
	Desacuerdo	0	0.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	13.6
	De acuerdo	10	45.5
	Totalmente de acuerdo	8	36.4
Total		22	100
Agencias de viaje	En total desacuerdo	1	8.3
	Desacuerdo	7	58.3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	1	8.3
	De acuerdo	2	16.7
	Totalmente de acuerdo	1	8.3
Total		12	100
Guías Oficiales de Turismo	En total desacuerdo	1	7.7
	Desacuerdo	10	76.9
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	15.4
	De acuerdo	0	0.0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		13	100

Fuente: Cuestionario aplicado a prestadores de servicios turísticos

Tabla 34

Resultado general de El personal y las áreas administrativas de la GERSETUR se relacionan y trabajan en estrecha coordinación.

PP.SS.TT.	Respuesta	f	%
Restaurantes con Categoría	En total desacuerdo	2	28.6
	Desacuerdo	2	28.6
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	28.6
	De acuerdo	1	14.3
	Totalmente de acuerdo		0.0
Total		7	100
Restaurantes sin Categoría	En total desacuerdo	5	14.3
	Desacuerdo	10	28.6
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	28.6
	De acuerdo	5	14.3
	Totalmente de acuerdo	5	14.3
Total		35	100
Establecimientos de Hospedaje con categoría	En total desacuerdo	3	8.33
	Desacuerdo	9	25.00
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	8.33
	De acuerdo	17	47.22
	Totalmente de acuerdo	4	11.11
Total		36	100
Establecimientos de Hospedaje sin categoría	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	0	0.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	7	31.8
	De acuerdo	8	36.4
	Totalmente de acuerdo	7	31.8
Total		22	100
Agencias de viaje	En total desacuerdo	0	0.0
	Desacuerdo	7	58.3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	16.7
	De acuerdo	1	8.3
	Totalmente de acuerdo	2	16.7
Total		12	100
Guías Oficiales de Turismo	En total desacuerdo	1	7.7
	Desacuerdo	8	61.5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	30.8
	De acuerdo	0	0.0
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
Total		13	100

Fuente: Cuestionario aplicado a prestadores de servicios turísticos