



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Aplicación del sistema de buenas prácticas y la calidad del
servicio turístico en ruta Moche, 2015**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Adriazola Fernandez, Estefany Medalid (ORCID: 0000-0003-0218-0837)

ASESOR:

Dr. Ludeña Gonzalez, Gerardo Francisco (ORCID: 0000-0003-4433-9471)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2016

Dedicatoria

A mi familia que siempre me brindan su apoyo y confianza para alcanzar todas mis metas.

Agradecimiento

A Dios por darme la fortaleza para poder culminar este trabajo.

A todas las personas que me apoyaron y a mis profesores por su contribución en este proceso de formación durante el programa de maestría

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de Investigación	11
3.2 Variables y Operacionalización de Variables	11
3.3 Población y muestra	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	21
4.1 Descriptiva	21
4.2 Resultado de prueba de hipótesis	30
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
VIII. REFERENCIAS	41
ANEXOS	
Anexo 1 : Matriz de consistencia	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable SABP.	12
Tabla 2: Operacionalización de variable – Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche	13
Tabla 3: Población: Colaboradores de empresas turísticas.	14
Tabla 4: Validez de contenido Sistema de aplicación de buenas practicas.	18
Tabla 5: Valor de Alpha Cronbach Sistema de aplicación de buenas practicas.	19
Tabla 6: Validez de contenido Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche	19
Tabla 7: Valor de Alpha Cronbach Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche	20
Tabla 8: Correlación Sperman.	21
Tabla 9: Descripción de los niveles del Sistema de Aplicación de Buenas Practicas.	22
Tabla 10: Descripción de los niveles de la fase de capacitación	23
Tabla 11: Descripción de los niveles de la fase de asistencia técnica	24
Tabla 12: Descripción de los niveles de la fase de evaluación y monitoreo	25
Tabla 13: Descripción de los niveles de la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche	26
Tabla 14: Descripción de los niveles de buenas prácticas en manipulación de alimentos para restaurantes y servicios a fines	27

Tabla 15:	Descripción de los niveles de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de hospedaje	28
Tabla 16:	Descripción de los niveles de buenas prácticas para agencias de viajes y turismo.	29
Tabla 17:	Correlación Sistema de aplicación de buenas prácticas y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche.	31
Tabla 18:	Correlación fase de capacitación y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche	32
Tabla 19:	Correlación fase de asistencia técnica y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche.	33
Tabla 20:	Correlación fase de evaluación y monitoreo y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche.	35

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Descripción de los niveles del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas	22
Figura 2: Descripción de los niveles de la fase de capacitación.	23
Figura 3: Descripción de los niveles de la fase de asistencia técnica	24
Figura 4: Descripción de los niveles de la fase de evaluación y monitoreo.	25
Figura 5: Descripción de los niveles de la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche	26
Figura 6: Descripción de los niveles de buenas prácticas en manipulación de alimentos para restaurantes y servicios a fines.	27
Figura 7: Descripción de los niveles de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de hospedaje.	28
Figura 8: Descripción de los niveles de buenas prácticas para agencias de viajes y turismo	29

RESUMEN

En las últimas décadas, Perú, se ha convertido en un destino turístico de importancia a nivel de América Latina, puesto que es un país con riqueza cultural, natural y biológica, logrando ser una de las principales acciones económicas del país.

El país se ha convertido en un destino turismo, donde los consumidores cada vez son más exigentes y la competencia ha aumentado en gran escala, lo que ha permitido que las empresas optimicen sus sistemas de gestión y calidad de los servicios que ofertan al consumidor final.

Como consecuencia, para poder promover un servicio de calidad, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) desarrolló el Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR), parte fundamental del PENTUR (Plan Estratégico Nacional de Turismo), creado para el desarrollo de productos y servicios turísticos de calidad, base de la competitividad en destinos turísticos.

El Plan de Calidad Turística – CALTUR, es un instrumento de gestión liderado por el sector turismo que establece las estrategias y líneas de acción con el objetivo de conseguir la calidad del servicio, para posicionar al Perú como un destino calidad.

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre el Sistema de aplicación de buenas prácticas, en la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de calidad de servicio turístico - CALTUR.

En la presente investigación se utilizará el método descriptivo; correlacional, el cual consiste en describir, fenómenos, situaciones, contextos y eventos, detallando como son y como se manifiestan. La investigación es de tipo Correlacional, dado que analizará la relación que existe entre la aplicación del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas y la calidad de una muestra determinada.

La investigación presento una población de 307 colaboradores de las empresas prestadoras de servicios turísticos de la Ruta Moche y través de un muestreo probabilístico, se procedió a trabajar con una muestra de 171 colaboradores.

Los resultados proyectan que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,733 Correlación Positiva considerable de acuerdo a Hernández et al (2006), es decir el Sistema de aplicación de buenas prácticas (SABP), presenta relación positiva con la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR.

Palabras clave: Sistema de aplicación de buenas prácticas, calidad del servicio turístico.

ABSTRACT

In recent decades, Peru has become an important tourist destination in Latin America, since it is a country with cultural, natural and biological wealth, becoming one of the main economic actions of the country.

The country has become a tourism destination, where consumers are increasingly demanding and competition has reached a large scale, which has allowed companies to optimize their management systems and the quality of the services they offer to the final consumer.

As a consequence, in order to promote a quality service, the Ministry of Foreign Trade and Tourism (MINCETUR) developed the National Tourism Quality Plan (CALTUR), a fundamental part of the PENTUR (National Strategic Plan for Tourism), created for the development of products and quality tourist services, the basis of competitiveness in tourist destinations.

The Tourism Quality Plan – CALTUR, is a management instrument led by the tourism sector that establishes strategies and lines of action with the aim of achieving quality service, to position Peru as a quality destination.

The objective of the present investigation is to determine the relationship between the System of application of good practices, in the quality of the tourist service provided by the companies of the Moche Route, which presents the Recognition of quality of tourist service - CALTUR.

In the present investigation, the descriptive method was ensured; correlational, which consists of describing phenomena, situations, contexts and events, detailing how they are and how they manifest. The research is of a Correlational type, since it will analyze the relationship between the application of the Good Practices Application System and the quality of a given sample.

The investigation presented a population of 307 collaborators of the tourist service providers of the Moche Route and through a probabilistic test, we proceeded to work with a sample of 171 collaborators.

The results project that there is a statistically significant correlation of 0.733 Considerable Positive Correlation according to Hernández et al (2006), that is, the Good Practices Application System (SABP), presents a positive relationship with the quality of the tourist service provided by companies. of the Moche route, which presents the Tourist Service Quality Recognition - CALTUR.

Keywords: System of application of good practices, quality of the tourist service.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad es una definición relacionada y condicionada a la percepción del valor que los usuarios le conceden a un producto o servicio en específico. El turismo es una actividad en la que llegan a intervenir distintos prestadores de servicios y que involucra en su desarrollo a diversas empresas y personas, requiere también de estándares de calidad para proveer servicios que cumplan con la expectativa o las expectativas de los turistas que los demanden. Los Planes o programas de calidad representan el método estándar para gestionar la calidad, éstos son un mecanismo que se encuentra integrado y a su vez permite, facilitar y coordinar la ejecución de diversas tareas, actividades, o procesos integrados.

En el caso de Perú, el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas- SABP se creó como componente del Plan Estratégico Nacional en Turismo PENTUR, el cual proporcionaba un sello a las empresas prestadoras de servicios turísticos que utilizan los manuales de buenas prácticas (MBP), para desarrollar y cumplir satisfactoriamente sus cuatro fases de Intervención, las cuales son: Capacitación, Asistencia Técnica, Evaluación y Monitoreo, con el propósito de generar competitividad y calidad en los servicios turísticos que se ofertan en las diferentes regiones del país, acentuó su intervención en las zonas con mayor rotación de turismo y rutas turísticas definidas como la Ruta Moche, la Ruta Andina, la Ruta del Pisco, la Ruta Textil, entre otras.

Considerando la descripción de la problemática, se formuló las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la relación entre el Sistema de aplicación de buenas prácticas y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de calidad de servicio turístico - CALTUR?, las problemáticas específicas son: (a) ¿Cuál es la relación entre la capacitación del Sistema de aplicación de buenas prácticas y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de calidad de servicio turístico - CALTUR?, (b) ¿Cuál es la relación entre la asistencia técnica del Sistema de aplicación de buenas prácticas y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de calidad de servicio turístico - CALTUR? Y (C)

¿Cuál es la relación entre la evaluación y monitoreo del Sistema de aplicación de buenas prácticas y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de calidad de servicio turístico - CALTUR?

La justificación para el desarrollo de la investigación fue el crecimiento sostenible que el sector turismo ha obtenido en esta última década en el Perú y a la importancia de la calidad que se oferta en los servicios para turistas, lo cual conlleva a requerir que los sistemas de calidad implementados en el Perú, como el SABP, sean evaluados a fin de medir su relación con la calidad de los servicios turísticos en las zonas de intervención, específicamente en las zonas de mayor rotación de turistas como las rutas y/o circuitos turísticos señalados por el MINCETUR.

El objetivo general es: Determinar la relación entre el Sistema de aplicación de buenas prácticas y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR, y los objetivos específicos son: (a) Determinar la relación entre la capacitación del Sistema de aplicación de buenas prácticas y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de calidad de servicio turístico - CALTUR, (b) Determinar la relación entre la asistencia técnica del Sistema de aplicación de buenas prácticas y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de calidad de servicio turístico - CALTUR y (c) Determinar la relación entre la evaluación y monitoreo del Sistema de aplicación de buenas prácticas y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de calidad de servicio turístico - CALTUR.

Se formuló como Hipótesis General: Existe relación positiva entre el Sistema de aplicación de buenas prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR, y como Hipótesis Específicas: (a) Existe relación positiva entre el Sistema de aplicación de buenas prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR, (b) Existe relación

positiva entre la asistencia técnica del Sistema de aplicación de buenas prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR, (c)Existe relación positiva entre la evaluación y monitoreo del Sistema de aplicación de buenas prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR.

II. MARCO TEÓRICO

Referente al problema planteado, se ha buscado trabajo de investigación que contengan similitudes al título del presente, en consideración con los antecedentes internacionales, en ese sentido Ortiz (2005), ejecutó un modelo de calidad de servicio dirigido a restaurantes lujos o también llamados de primera categoría situados en Guayaquil. Este trabajo fue de tipo cuali-cuantitativo, se empleó como técnica para recolectar de datos, la encuesta, las cuales tuvo preguntas cerradas. A su vez consideró cinco aristas críticas sobre calidad, los cuales fueron: servicio, comida, limpieza, decoración y precio, la muestra fue de 118 clientes y en consideración a los resultados se implementó el un programa de calidad en los restaurantes. Posterior a la implementación del programa se volvió a encuestar a 118 comensales, obteniendo mejores resultados, lo que permite indicar que existe relación directa (positiva) entre la implementación del programa de calidad y la satisfacción del cliente.

A su vez, Sánchez et al (2011), realizaron un trabajo de investigación que se desarrolló en la Veracruz – México, con la finalidad de medir el tipo de relación que existía entre la capacitación y la satisfacción del que presenta el cliente en empresas de servicios turísticos, en esta investigación se contó con la participación de quince hospedajes, y se aplicó un cuestionario a 43 colaboradores de empresas turísticas y a 191 usuarios/clientes de los hoteles, se tomó como filtro para la muestra que los usuarios fueran entrevistados posterior de haber pasado como mínimo una noche en el hotel. Como resultados se obtuvo que hay una relación directamente positiva entre el nivel formativo de los colaboradores y la calidad que el consumidor percibe en los servicios contratados.

Asimismo, Mateus (2014), sobre su investigación de buenas prácticas de calidad, muestra que las empresas turísticas que se encuentran en diversas zonas agroecológicas del Cantón Mejía, ofertan a sus clientes vivir una experiencia en comunión con la naturaleza, sacando ventaja de la diversidad de pisos climáticos que presenta la zona, es por ello que es importante la aplicación de buenas prácticas sobre el turismo sostenible, con la finalidad de que se siga recibiendo turistas sin afectar los suelos utilizados.

Adicionalmente, considerando los antecedentes nacionales, se considera a Chávez (2012), su investigación sobre la calidad que mantienen los servicios que son ofrecidos por los prestadores del servicio turístico, aplicando estándares basados en las buenas prácticas, presenta como objetivo principal el validar estándares de calidad basados en las buenas prácticas, con la finalidad de evaluar a prestadores turísticos para asegurar la calidad y proceso de mejora continua. La investigación fue de tipo exploratoria mixta de casos obteniendo como resultados de su investigación la validación de los estándares de calidad del programa internacional de Calidad Moderniza y del programa nacional Programa para la Mejora de la Calidad de los Servicios Turísticos – CALTUR.

También, Cruz (2006). en su investigación, plantea como objetivo central Identificar los recursos turísticos existentes en Callahuanca. La investigación fue de tipo aplicada y en cuanto a su nivel, por sus características fue una investigación descriptiva – explicativo. Se concluyó que la actividad turística en la localidad de Callahuanca se ha desarrollado lento, por lo que los pobladores locales, no habían notado el potencial turístico con el que cuentan. Asimismo, recomienda que el turismo rural, puede ser una oportunidad para ayudar en el desarrollo de pequeñas comunidades que tienen atractivos turísticos y que se encuentran lejos de las zonas urbanas.

Asimismo, Sepúlveda et al (2010) plantean como objetivo principal elaborar un plan estratégico a largo plazo, la cual puede ser de hasta diez años, el cual tiene como principal finalidad, promover y desarrollar el turismo rural comunitario, también denominado TRC, en la Región de Cusco. Este trabajo se llevó a cabo cualitativa y descriptivamente y se basó en recolectar información de fuentes primarias, así como de fuentes secundarias. La consulta a expertos, la revisión de revistas especializadas sobre turismo de aventura y las encuestas ejecutadas por

MINCETUR, fueron utilizadas como fuentes primarias y como fuentes de información secundarias, se consultaron con libros, trabajos de investigación sobre turismo. Se concluyó que el turismo comunitario rural, está en vías de desarrollo para Latinoamérica, puesto que la demanda está en aumento, así como los cambios de las preferencias turísticas a nivel global. Por tal se puede decir que el turismo en el Perú, el turismo aún está en proceso de iniciación y experimentación, las estrategias que se vienen realizando están basadas en las estadísticas positivas sobre el desarrollo del sector turismo.

En consideración a las variables utilizadas, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR (2011) señala que el SABP, es un sistema con el cual se brinda el reconocimiento de calidad o sello a los prestadores turísticos que usan los Manuales de Buenas Prácticas (MBP), y participan en las tres fases del sistema, aprobando cada etapa del mismo, siendo los objetivos del sistema: (a) Sensibilizar a los prestadores turísticos sobre lo relevante que es aplicar buenas prácticas cuando se brinda un servicio a usuarios turísticos, cumpliendo las expectativas que estos presentan, (b) Incentivar al uso de buenas prácticas, con el fin de ampliar y mejorar la el desarrollo de los servicios que brindan y (c) Consolidar las bases necesarias para desarrollar la cultura de calidad en los servicios que brindan.

A su vez indica que el SABP, presenta tres fases, la primera es (a) Fase I: Capacitación, la cual se brinda a través de sesiones de capacitación dirigidas específicamente a los colaboradores de empresas turísticas, recibiendo información detallada sobre las buenas prácticas en servicio turístico y la forma de aplicarlas en sus empresas, para Chiavenato (2001) la capacitación es el proceso educativo que se da en plazos de corta duración y es aplicado de forma organizada y sistémica, con la finalidad de que los beneficiarios de estas, adquieren nuevos conocimientos, y a su vez puedan desarrollar nuevas habilidades y nuevas competencias de acuerdo a los objetivos previamente definidos y para Dolan et al (2007), una capacitación de un empleado consiste en brindar diferentes actividades, que permitan que su rendimiento sea mejor en el tiempo presente o en tiempo futuro, logrando aumentar su capacidad mejorando sus habilidades, conocimientos y actitudes.

La segunda fase es (b) Fase II: Asistencia Técnica, esta fase está dirigida a las empresas que permitieron la participación de sus colaboradores y a su vez estos aprobaron la primera fase. En esta segunda fase, se brinda un asesoramiento especializado e individualizado, con la finalidad de verificar y mejorar que se apliquen las buenas prácticas en los procesos que realizan, así mismo para Hernández (2005), la asistencia técnica, tiene incidencia en asesorías especializadas, que son técnicas productivas y la tercera fase es (c) Fase III: Evaluación y Monitoreo, esta última fase es para las empresas que aprobaron las dos primeras (capacitación y asistencia técnica). El primer paso en esta fase es la evaluación, la cual se da a través de la aplicación de una cartilla de verificación, que contiene los diferentes indicadores de buenas prácticas, el segundo paso es el monitoreo, que se realiza en un segundo momento, con la finalidad de verificar si la empresa cumple con las sugerencias de mejora brindadas en la evaluación. Las empresas que obtiene un puntaje de evaluación mayor o igual al 80%, reciben el reconocimiento otorgado por el MINCETUR.

Adicionalmente, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR (2011), señala que el Reconocimiento de Buenas Prácticas, presenta una vigencia de un año, y puede ser renovable según decisión del empresario. El MINCETUR puede determinar que mientras el reconocimiento de una empresa este vigente, se desarrollen monitores, que permitan evaluar la continuidad de la vigencia y la renovación de la misma, el principal beneficio de ostentar este reconocimiento es que el MINCETUR cuenta con un directorio turístico, el cual contine información relevante sobre las empresas reconocidas, que es publicado en la página del ministerio, con el objetivo de proporcionar recomendaciones a los usuarios turísticos nacionales e internacionales.

También el MINCETUR (2011) indica que el Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR) es un instrumento calidad que tiene como base 03 componentes, los cuales son: atractivos, servicios y las facilidades para la demanda de los servicios. La combinación de estos 03 atractivos debe producir la decisión de viaje de los clientes turísticos al espacio donde ofertan estos productos. Al lograra que los servicios que le país oferte contengan calidad, hará que la decisión de repetir la visita sea mayor. El plan CALTUR, se brinda en unión de todos los componentes del gobierno del sector turismo, empezando desde el ente rector

MINCETUR, el ente formador CENFOTUR, el ente proveedor de infraestructura COPESCO y el ente de promoción PROMPERU, entre otros.

Para poder abordar la segunda variable, la cual es Calidad del servicio turístico, se debe desarrollar en primer lugar la definición de turismo, el cual según De la Torre (1980), es un fenómeno de carácter social que toma como base el voluntario desplazamiento y por cortos periodos de individuos o de grupos de personas que, por motivo de recreación, cultura, descanso y/o salud, se movilizan de su residencia usual a otra, este desplazamiento no ejerce ninguna actividad con fines de lucro o remunerada, y se generan diversas interrelaciones las cuales pueden ser sociales, económicas y también culturales, para Orduño (1966) el turismo es la simpatía del hombre a viajar por el gusto de conocer, así mismo tomando una perspectiva sociológica, para Matute y Asanza (2006), el turismo es el medio por el cual el individuo busca beneficios psicológicos, a través de la suma de tres factores, los cuales son: tiempo, ahorro o ingresos libres y una opinión positiva hace la actividad de viajar.

Así mismo Briceño (2000), señala que el turismo tiene estrecha relación con los estilos de vida de un individuo más que con el estrato social del mismo, puesto que en las últimas décadas más personas hacen turismo en función de su forma física, estructura familiar, relaciones interpersonales, educación, forma de consumo, y relaciones laborales, que en función de su ingreso personal o familiar.

En ese sentido, sobre la variable calidad, Gutiérrez y Martín (2004) han señalado que no es posible alcanzar un acuerdo total sobre el correcto significado del término calidad, sin embargo, se indica que es uno de los términos más escritos y conceptualizados en las últimas décadas a nivel internacional y en diferentes medios de comunicación actuales, y busca establecer la relación hecho – resultado, lo cual presenta como consecuencia varias inquietudes a nivel organizacional. A su vez, la aplicación se ha vuelto un instrumento de competencia micro (empresa), y macro (destino turístico) como lo sostiene Acerenza (2006), la competitividad, es la característica principal que la demanda turística, puesto que se buscan destinos turísticos que presenten una mejora continua para ofrecer sus productos y servicios de calidad.

Considerando lo que indica Vásquez (2010), la definición de calidad generalmente ha venido referida a la consecuencia de la comparación de las

expectativas y percepciones del cliente final, a su vez Juran y Gryna (1993), indican que la calidad puede ser definido como un conjunto de propiedades que permiten satisfacer las necesidades del cliente.

A su vez Vásquez (2010), la definición de calidad generalmente ha venido referida a la consecuencia de la comparación de las expectativas y percepciones del cliente final, a su vez Juran y Gryna (1993), indican que la calidad es un conjunto de propiedades que satisfacen las necesidades del cliente.

En diferentes texto calidad es afín a la satisfacción de un cliente, en ese sentido es necesario conocer según Huete (1997) que la satisfacción de un usuario frente a un servicio recibido es el resultado de las impresiones recogidas durante todo el servicio menos las perspectivas que el cliente presentaba al inicio del servicio, a su vez Kotler & Armstrong (2007), señalan que la satisfacción de un cliente o usuario depende directamente de su estado de ánimo, después de comparar lo que ha recibido como servicio versus sus expectativas.

También Horovitz (1991) señala en relación a la valoración del servicio, que la satisfacción o insatisfacción de un cliente o usuario, no es inconveniente de una sola unidad en una empresa, de una unidad económica del sector, sino que este resultado es la adición de diferentes de triunfos o fracasos en diferentes componentes del servicio, puesto que cuando el cliente determina la calidad que ha recibido en un servicio, no separa sus componentes, lo juzga como un conjunto. Lo que importa es la satisfacción total y no la satisfacción por una acción específica. Lo que es aún peor, el cliente casi siempre se estacionarse en el eslabón más frágil de la cadena de calidad y generaliza las fallas al servicio en conjunto.

Horngren (1996), considera que todos los procesos del servicio turístico contienen un riesgo de cambio, podría señalarse que la probabilidad de fallar es parte de la ejecución de alguna actividad, sin embargo, el empeño por mejorar en la calidad de los servicios prestados, necesita trabajar sobre los errores con la finalidad de reducirlos progresivamente. En ese sentido es necesario contar con la definición de calidad desde la fase de planificación de todos los pasos o procesos que intervienen en la cadena de valor los cuales pueden estar representados por la investigación y desarrollo, el diseño y producción del producto, la mercadotecnia o promoción, la distribución y también el servicio al cliente, puesto que esto permite una disminución de costos, y también permite mejorar los resultados de las

operación que realizan, y a su vez la presentación en el mercado, del servicio brindado y de la empresa prestadora de servicio. La calidad en los servicios para turistas implica la mejora continua de los procesos, el cambio de la filosofía y la cultura organizacional, la priorización del proceso de mejora continua en todos los procesos del servicio, entrenamiento y el convencimiento, de que la prioridad en la organización es la satisfacción del cliente o usuario (turista).

El MINCETUR (2012), considera que la calidad de los servicios turísticos consiste en aplicar buenas prácticas en tres dimensiones, las cuales son: (a) Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos para Restaurantes y Servicios afines, la cual tiene como finalidad principal velar por la seguridad alimentaria, así como mantener la calidad de los alimentos a través del desarrollo de prácticas que permitan la inocuidad, la limpieza y la higiene, sobre todo cuando se considera un turismo gastronómico, como el que se tiene en el Perú el cual según el gastrónomo Saramago (2002) los turistas actualmente buscan restaurantes y espacios abiertos, donde se pueda comer bien, y el entusiasmo que se tiene, es el mismo con el que en décadas anteriores se buscaban iglesias románicas.

Una segunda dimensión considerada por el MINCETUR está enfocada en el sector hotelero, el cuales según Mestres (1999) comprende a los establecimientos que brindan de manera profesional y habitual alojamiento a las personas, a través de un precio fijado con anterioridad, y puede incluir servicios de carácter complementario, esta segunda dimensión es (b) Buenas Prácticas para Establecimientos de Hospedaje, la misma que permite mejorar de manera continua los servicios que ofrecen de manera consecutiva en los hospedajes, estandarizando los procesos del servicio y aplicando indicadores de medición de calidad para la infraestructura y el equipamiento que ofrecen,

Y como tercera dimensión se considera a (c) Buenas Prácticas para Agencias de Viajes y Turismo que presenta, como principal objetivo concientizar a los participantes del proceso, sobre la importancia de desarrollar sus procesos de manera competitiva, y que añadan las buenas prácticas en todos sus componentes organizacionales, con la finalidad de conseguir altos estándares de calidad, lo cual va en relación por lo señalado por Saldaña (2013), quien indica que un aspecto muy importante para que las agencias de viajes tenga procesos éxitos con sus clientes finales, las agencias deben conocer las tendencias requerimientos del cliente y

darle un plus novedoso, es decir que deben brindar a sus clientes un servicio con un valor agregado propio y a su vez tomar en cuenta la de los destinos turísticos.

Epistemológicamente, el turismo en los últimos treinta años, ha sido incluido en la economía mundial, siendo uno de los servicios más prometedores. Por sus características propias el servicio de turismo, posee ciertas sensibilidades hacia los estímulos hostiles del medio, los cuales pueden ser catástrofes o conflictos. Los factores que han permitido esta consolidación del turismo según Munné (1999) son: a) mejoras en el transporte a nivel internacional, b) mayor tiempo dedicado al ocio, debido a la reducción de las horas laborales c) aumento de salarios.

Sobre calidad se debe considerar lo señalado por Cuatrecasas (2012), quien indica que la palabra calidad puede englobar diferentes particularidades o características que poseen los bienes y los servicios, lo cual es producto de la interacción eficaz y eficiente de las actividades productivas, tomando como base el respeto a las especificaciones dadas por la institución y/o empresa, las cuales, deben ajustarse a las expectativas o deseos exigibles por los usuarios finales. Por otro lado, se basa en la reducción competitiva de los gastos operacionales y administrativos, así como la reducción en los tiempos para efectuar un producto final o servicio, así como, el fomento en toda la institución de una cultura de calidad en relación con los requerimientos exigidos por los clientes objetivos.

La calidad según Pérez (2010), constituye ventajas efectivas que permiten tener mayor demanda de clientes para la adquisición de productos y servicios, asimismo, es un elemento determinante en la evaluación comparativa que realiza la demanda de forma detallada en relación a la oferta que presenta el mercado.

Se considera a la calidad de servicio como el mejor enfoque para cubrir las demandas de los clientes, es decir, la institución debe cumplir con lo que ofrece al cliente garantizando la satisfacción del mismo. En este sentido se dice que, si la satisfacción supera a lo esperado por el cliente, la empresa está brindando una adecuada calidad. Según Kotler & Armstrong (2003), la calidad de servicio puede estar representado por la característica particular que cada empresa ofrece, ya que se pueden ver como productos, estos pueden ser clasificados por los niveles de satisfacción que los clientes manifiestan.

En el rubro turístico, la competencia es internacional y es de crecimiento diario, y que se logre un alto índice de satisfacción de los usuarios turísticos es una meta primordial.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Considerando las variables de estudio, se utilizó el método descriptivo; correlacional, la cual tiene como principio describir las situaciones, el contexto y el evento que suscita. A su vez permite detallar como son y como se manifiestan (Tamayo, 2012).

Considerando las posibilidades de aplicación de los resultados, la investigación desarrollada es una investigación Básica y considerando su alcance, es un estudio correlacional.

De acuerdo con Hernández et al (1991), la investigación es de tipo Correlacional, dado que analizará la relación que existe entre la aplicación del SABP en la calidad de una muestra determinada.

3.2 Variables y operacionalización de variables

3.2.1 Variables

Variable 1: Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas – SABP

Definición conceptual:

Es un conjunto de procesos que contienen elementos ordenados que tienen relación entre sí para interactuar homogéneamente, permitiendo aplicar buenas prácticas.

Definición Operacional:

MINCETUR (2011), el SABP es el instrumento creado dentro del Plan CULTUR, con el objetivo de reconocer a las empresas que brindan servicios turísticos que cumplan con los indicadores de calidad identificados en los Manuales de Buenas Prácticas (MBP).

Variable 2: Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de Ruta Moche

Definición conceptual:

La calidad del servicio, permitiendo satisfacer las necesidades o expectativas del consumidor, con la idea principal de poder superar estas expectativas, lo que implica mantener un procedimiento establecido.

Definición Operacional:

Mincetur (2011), El uso de las buenas prácticas en los servicios turísticos se basa en la buena combinación de atractivos (destinos), servicios, y las facilidades de los mismos, con la finalidad de motivar la decisión de visita de los posibles clientes al lugar donde se oferta el producto turístico, y que esa decisión vuelva a ser tomada por el mismo turista.

3.2.2 Operacionalización de Variables

Tabla 1.

Operacionalización de variable – SABP

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN
Sistema de Aplicación de Buenas Practicas - SABP	Fase de capacitación	Contenidos Académicos	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal
		Registro Académico	6, 7	
		Participación en la Capacitación	8, 9	
	Fase de asistencia técnica	Cartillas de Asistencia Técnica	10, 11, 12, 13, 14, 15	

	Fase de evaluación y monitoreo	Cartillas de Evaluación y Monitoreo	16, 17, 18, 19, 20	
--	--------------------------------	-------------------------------------	--------------------	--

Fuente: *Elaboración Propia*

Tabla 2.

Operacionalización de variable – Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	NIVEL DE MEDICIÓN
Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche	Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos para Restaurantes y Servicios afines	Inventario	21, 22	Ordinal
		Procedimiento de Manipuleo	23, 24, 25, 26	
	Buenas Prácticas para Establecimientos de Hospedaje.	Manual de Procedimientos	27, 28, 29, 30	
		Registro de clientes	31, 32	
Buenas Prácticas para Agencias de Viajes y Turismo	Buenas Prácticas para Agencias de Viajes y Turismo	Manual de funciones	33, 34, 35, 36	
		Registro de clientes	37, 38, 39, 40	

Fuente: *Elaboración Propia*

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población de una investigación, incluye el total de unidades para analizar o entidades de población que forman parte de dicho fenómeno y que se debe cuantificar para determinada investigación, integrando un conjunto de N de unidades. Para Bernal (2006) la población se define a través de la integración de los elementos, las unidades determinadas para el muestreo, el alcance que presenta y el tiempo.

A su vez para Arias (2012) define a la población como la unión de elementos que pueden ser contabilizados infinitamente y que presentan características en común.

La población está formada por los trabajadores que forman parte de las empresas prestadoras de servicio turístico, que han aprobado las tres fases del SABP, obteniendo el reconocimiento CALTUR, ubicadas en la ruta Moche.

Tabla 3

Población: Colaboradores de empresas turísticas

<i>Colaboradores de empresas turísticas de la Ruta Moche</i>	TOTAL
Colaboradores	307

Fuente: Programa para la Mejora de la Calidad de los Servicios Turísticos - CALTUR

Muestra

Para Palella y Martins (2008), señalan que la muestra es una parte o la sub parte de la población determinada, estas deben poseer características similares.

La muestra es una porción de los colaboradores de las empresas prestadoras de servicio turístico, que han aprobado las tres fases del SABP, obteniendo el reconocimiento CALTUR, ubicadas en la ruta Moche.

Muestreo

Para Cochran (1998), el proceso de muestreo se plasma en una muestra que es de carácter probabilística y considera un conjunto de sujetos representativos.

La obtención del tamaño muestral, se hizo con la siguiente formula:

TAMAÑO DE MUESTRA	
n= tamaño de muestra	
N = tamaño de población	
p= desviación estándar	
Z= valor de confianza	
e= límite de error	
	$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$
n=	
N = 307	n=
p= 0.5	$\frac{307*(0.5)^2*(1.96)^2}{(307-1)*(0.05)^2+(0.5)^2*(1.96)^2} =$
Z= 1.96	
e= 0.05	
$\frac{294.8428}{1.7254}$	= 170.884

La muestra representativa a utilizar en este estudio es de 171 colaboradores de las empresas prestadoras de servicio turístico, que han aprobado las tres fases del SABP, obteniendo el reconocimiento CALTUR, ubicadas en la ruta Moche.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

La técnica seleccionada para el estudio es la encuesta. Tamayo (2012), señala que la encuesta es un instrumento de observación, que se encuentra formado por un listado de interrogantes previamente formuladas y sus respuestas deben ser anotadas por el responsable de desarrollar. Esta técnica debe ser de corta duración y usualmente puede ser contestada directamente por la persona encuestada.

3.4.2 Instrumentos

Instrumento 1: Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas – SABP

Es un instrumento que recoge información de la aplicación de las buenas prácticas en las empresas prestadoras de servicio turístico. Es una encuesta de 20 ítems y de escala ordinal con valores del 1 al 4 (1 = Deficiente, 2 = Regular, 3 = Bueno, 4 = Excelente), donde el informante debe responder respecto al SABP.

El instrumento contiene por 3 dimensiones, las cuales son:

Dimensión 1: Fase de Capacitación

En esta fase se brinda a través de sesiones programadas información relevante sobre las buenas prácticas y su aplicación en las diferentes ocupaciones de una empresa turística. Las capacitaciones pueden ser teórico-prácticas o solo prácticas, con la finalidad de desarrollar habilidades específicas en los colaboradores (MINCETUR 2012).

Dimensión 2: Fase de Asistencia Técnica

La fase de Asistencia técnica es desarrollada por un especialista del rubro, que se encarga de revisar cada indicador de calidad detallado en la cartilla de asistencia técnica en conjunto con el representante de la empresa o a quien de designe, en esta fase hay un proceso de retroalimentación que permite resolver las dudas y las dificultades que se presentan en la ejecución propia de la empresa. (MINCETUR 2012).

Dimensión 3: Fase de Evaluación y Monitoreo

En esta fase se contrasta los indicadores presentados al inicio del programa con las mejoras realizadas posterior a la asistencia técnica, evidenciando la mejora continua de las actividades que realiza la empresa. Los monitores permiten conocer y brindar retroalimentación de estas nuevas mejoras. (MINCETUR 2012).

Instrumento 2: Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche

Este instrumento permite el recojo de información de la Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche. Es una encuesta de 20 ítems y de

escala ordinal con valores del 1 al 4 (1 = Deficiente, 2 = Regular, 3 = Bueno, 4 = Excelente).

El instrumento está formado por 3 dimensiones, las cuales son:

Dimensión 1: Buenas Prácticas en Manipulación de Alimentos para restaurantes y servicios a fines

Se basan en el desarrollo de procesos que permitan la inocuidad, así como la higiene y la limpieza de los alimentos (MINCETUR 2012).

Dimensión 2: Buenas Prácticas de Gestión de Servicios para Establecimientos de Hospedaje

En la hostelería, las buenas prácticas permiten el desarrollo de procesos que contribuyan a la mejora continua de cada actividad que se realice como parte del servicio, a su vez permite la estandarización de procesos con la finalidad de aplicar parámetros e indicadores. (MINCETUR 2012).

Dimensión 3: Buenas Prácticas para Agencias de Viajes y Turismo

Las Buenas Prácticas en Agencias de Viajes y Turismo, se basa en desarrollar y aplicar en cada proceso de gestión del servicio la mejora continua. Las agencias de viajes y turismo, las herramientas principales para conseguir calidad se basan en sus recursos humanos, la tecnología empleada y la cultura organizacional, la cual debe estar basada en satisfacer y de ser el caso exceder en las expectativas del cliente (MINCETUR 2012).

3.5 Procedimientos

Después de elaborar el instrumento de recojo de información, considerando la operacionalización de las variables, se realizó la validación y confiabilidad, con la finalidad de iniciar con el campo de estudio en la muestra seleccionada de forma directa. Después de aplicar los instrumentos de las dos variables a la población y muestras seleccionadas se recopila la información y se elaboró una data, donde se tabula todos los resultados de las encuestas.

3.5.1 Validez y confiabilidad

Variable 1: Sistema de aplicación de buenas prácticas

Validez

Con la finalidad de llegar a la validez del contenido, las cuales responden a cada dimensión (Hernández et al 2006), el instrumento del Sistema de aplicación de buenas prácticas, fue validado por el juicio de expertos conformado por el Dr. José Muñoz Salazar y el Dr. Anderson García Chávez

Tabla 4.

Validez de contenido Sistema de aplicación de buenas practicas

Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
	Juez Evaluador	Juez Evaluador	Juez Evaluador	Juez Evaluador	Juez Evaluador	Juez Evaluador
	1	2	1	2	1	2
1	SI	SI	SI	SI	SI	SI
2	SI	SI	SI	SI	SI	SI
3	SI	SI	SI	SI	SI	SI
4	SI	SI	SI	SI	SI	SI
5	SI	SI	SI	SI	SI	SI
6	SI	SI	SI	SI	SI	SI
7	SI	SI	SI	SI	SI	SI
8	SI	SI	SI	SI	SI	SI
9	SI	SI	SI	SI	SI	SI
10	SI	SI	SI	SI	SI	SI
11	SI	SI	SI	SI	SI	SI
12	SI	SI	SI	SI	SI	SI
13	SI	SI	SI	SI	SI	SI
14	SI	SI	SI	SI	SI	SI
15	SI	SI	SI	SI	SI	SI
16	SI	SI	SI	SI	SI	SI
17	SI	SI	SI	SI	SI	SI
18	SI	SI	SI	SI	SI	SI
19	SI	SI	SI	SI	SI	SI
20	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración Propia

Confiabilidad

La consistencia de la parte interna del instrumento del SABP, fue validada con la prueba estadística Alpha de Cronbach.

Tabla 5.*Valor de Alpha Cronbach Sistema de aplicación de buenas practicas*

Valor de Alpha Cronbach	Número de ítems
0.842	20

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 5, se puede visualizar, que la confiabilidad es de 0,842, por lo que, se indica que hay consistencia interna alta de los instrumentos del SABP.

Variable 2: Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche

Validez

La validez del instrumento de Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, fue validado por juicio de expertos conformado por el Dr. José Muñoz Salazar y el Dr. Anderson García Chávez

Tabla 6.*Validez de contenido Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche*

Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad	
	Juez Evaluador	Juez Evaluador	Juez Evaluador	Juez Evaluador	Juez Evaluador	Juez Evaluador
	1	2	1	2	1	2
21	SI	SI	SI	SI	SI	SI
22	SI	SI	SI	SI	SI	SI
23	SI	SI	SI	SI	SI	SI
24	SI	SI	SI	SI	SI	SI
25	SI	SI	SI	SI	SI	SI
26	SI	SI	SI	SI	SI	SI
27	SI	SI	SI	SI	SI	SI
28	SI	SI	SI	SI	SI	SI
29	SI	SI	SI	SI	SI	SI
30	SI	SI	SI	SI	SI	SI
31	SI	SI	SI	SI	SI	SI
32	SI	SI	SI	SI	SI	SI
33	SI	SI	SI	SI	SI	SI
34	SI	SI	SI	SI	SI	SI

35	SI	SI	SI	SI	SI	SI
36	SI	SI	SI	SI	SI	SI
37	SI	SI	SI	SI	SI	SI
38	SI	SI	SI	SI	SI	SI
39	SI	SI	SI	SI	SI	SI
40	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Fuente: Elaboración Propia

- **Confiabilidad**

La confiabilidad del instrumento de Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, se aplicó la prueba estadística Alpha de Cronbach.

Tabla 7.

Valor de Alpha Cronbach Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche

Valor de Alpha Cronbach	Número de ítems
0.837	20

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 7, se puede visualizar que el valor de confiabilidad obtenido es de 0,837, lo que nos permite señalar que el instrumento para obtener información de Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche cuenta con alta consistencia interna.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos tabulados a través de parámetros estadísticos con la finalidad de obtener y presentar los resultados a través de tablas y figuras. Para la prueba de hipótesis, puesto que las variables son cualitativas y cuentan con escala ordinal, se utilizó la prueba estadística no paramétrica de correlación de Sperman.

La interpretación estadística de los resultados obtenidos, se tomará en cuenta la siguiente tabla:

Tabla 8.

Correlación Sperman

Grado de Correlación	Interpretación
0	No existe correlación
+ 0.1 - 0.299	Correlación Positiva débil
+ 0.30 - 0.499	Correlación Positiva baja
+ 0.5 - 0.699	Correlación Positiva media
+ 0.7 - 0.899	Correlación Positiva considerable
+ 0.90 - 1.00	Correlación Positiva muy alta

Fuente: Hernández et al (2006)

. 3.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos de la presente investigación son:

Con relación al tema de investigación: se solicitó permiso e información verídica al Centro de formación en turismo- CENFOTUR, quien es el ente encargado de la ejecución del SABP.

Con relación al recojo de información: Se le explico y comunico a cada colaborador designado como parte de la muestra de la investigación sobre la importancia y los fines de los instrumentos de recojo de información.

Con relación a los instrumentos de recojo de información: los instrumentos fueron anónimos y no codificados a fin de mantener en reserva las opiniones e información brindada por la muestra de la investigación.

IV. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

4.1. Resultados Descriptivos

Los resultados obtenidos sobre la variable SABP y la variable Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, son los siguientes.

4.1.1. Resultado para el Sistema de aplicación de buenas practicas

La percepción que tienen los colaboradores de las empresas que brindan los servicios turísticos de la ruta Moche sobre el Sistema de aplicación de buenas prácticas es:

Tabla 9.

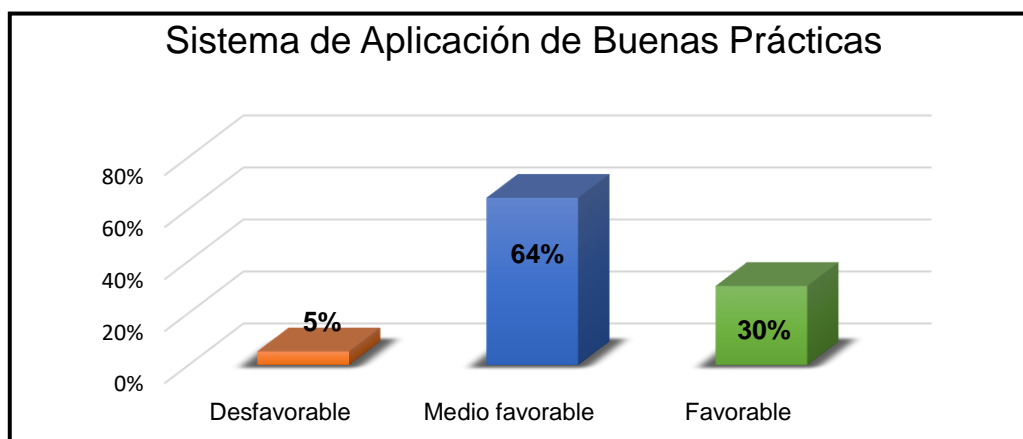
Descripción de los niveles del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje
Desfavorable	9	5%
Medio favorable	110	64%
Favorable	52	30%
Total	171	100%

Fuente: Base de datos

Figura 1.

Descripción de los niveles del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 y la figura 1, se observa que de una muestra de 171 colaboradores de las empresas prestadoras de servicios turísticos de la ruta Moche, el 5% de los colaboradores considera que el SABP es desfavorable, el 64% considera que el SABP es medio favorable y el 30% considera que el Sistema de Aplicación de buenas prácticas es favorable.

Tabla 10.

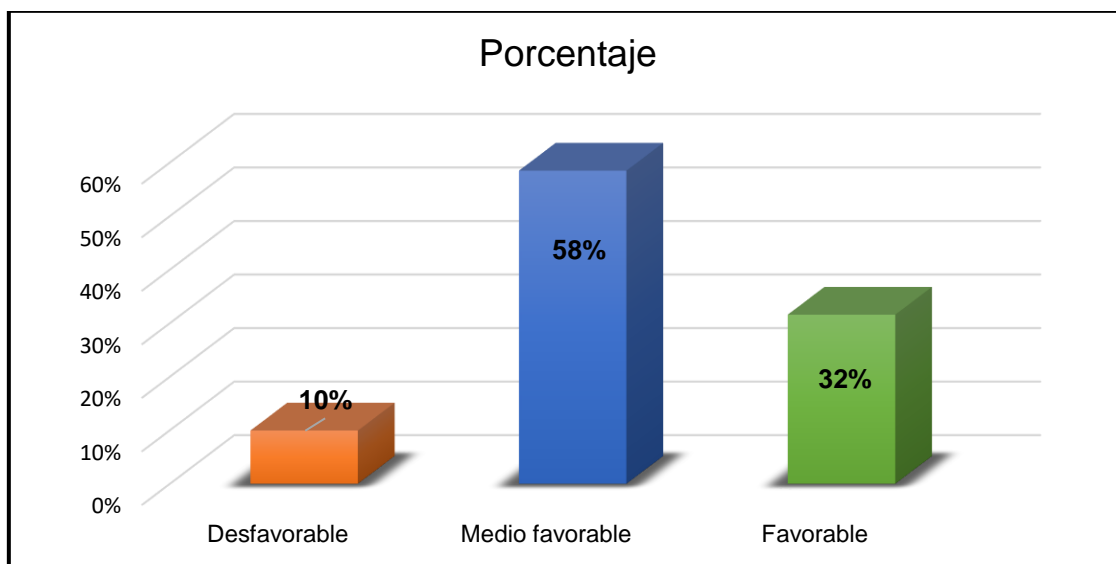
Descripción de los niveles de la fase de capacitación

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje
Desfavorable	17	10%
Medio favorable	100	58%
Favorable	54	32%
Total	171	100%

Fuente: Base de datos

Figura 2.

Descripción de los niveles de la fase de capacitación



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 10 y la figura 2, se observa de una muestra de 171 colaboradores de las empresas prestadoras de servicios turísticos de la ruta Moche, el 10% de los colaboradores considera que la fase de capacitación es desfavorable, el 58% considera que la fase de capacitación es medio favorable y el 32% considera que la fase de capacitación es favorable.

Tabla 11.

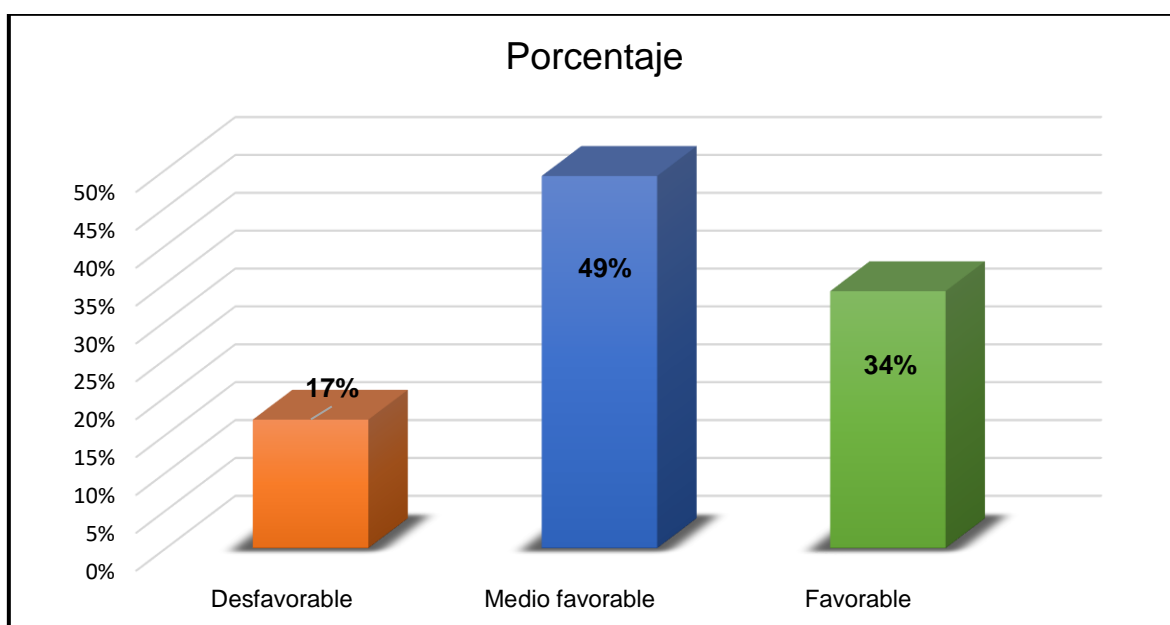
Descripción de los niveles de la fase de asistencia técnica

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje
Desfavorable	29	17%
Medio favorable	84	49%
Favorable	58	34%
Total	171	100%

Fuente: Base de datos

Figura 3.

Descripción de los niveles de la fase de asistencia técnica



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 y la figura 3, se puede señalar que de 171 colaboradores de las empresas prestadoras de servicios turísticos de la ruta Moche, el 17% de los colaboradores considera que la fase de asistencia técnica es desfavorable, el 49% considera que la fase de asistencia técnica es medio favorable y el 34% considera que la fase de asistencia técnica es favorable.

Tabla 12.

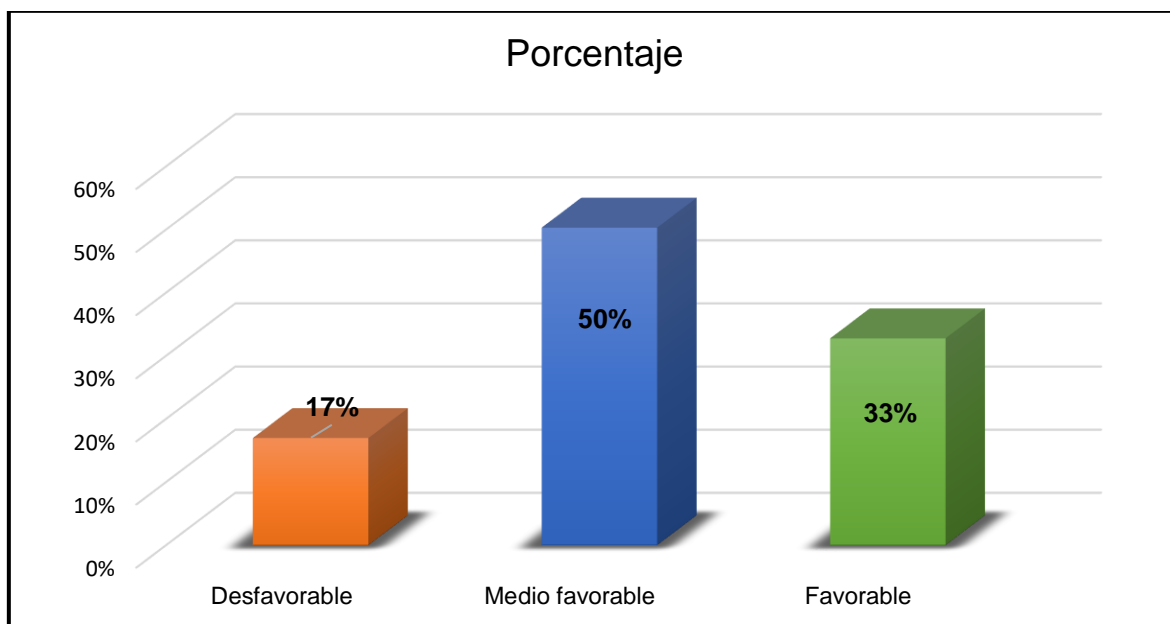
Descripción de los niveles de la fase de evaluación y monitoreo

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje
Desfavorable	29	17%
Medio favorable	86	50%
Favorable	56	33%
Total	171	100%

Fuente: Base de datos

Figura 4.

Descripción de los niveles de la fase de evaluación y monitoreo



Fuente: Base de datos

En la tabla 12 y figura 4, se observa de una muestra de 171 colaboradores de las empresas prestadoras de servicios turísticos de la ruta Moche, el 17% de los colaboradores considera que la fase de evaluación y monitoreo es desfavorable, el 50% considera que la fase de evaluación y monitoreo es medio favorable y el 33% considera que la fase de evaluación y monitoreo es favorable.

4.1.2. Resultado para Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche

La percepción que tienen los colaboradores de las empresas que brindan servicios turísticos de la ruta Moche sobre la calidad de servicio es:

Tabla 13.

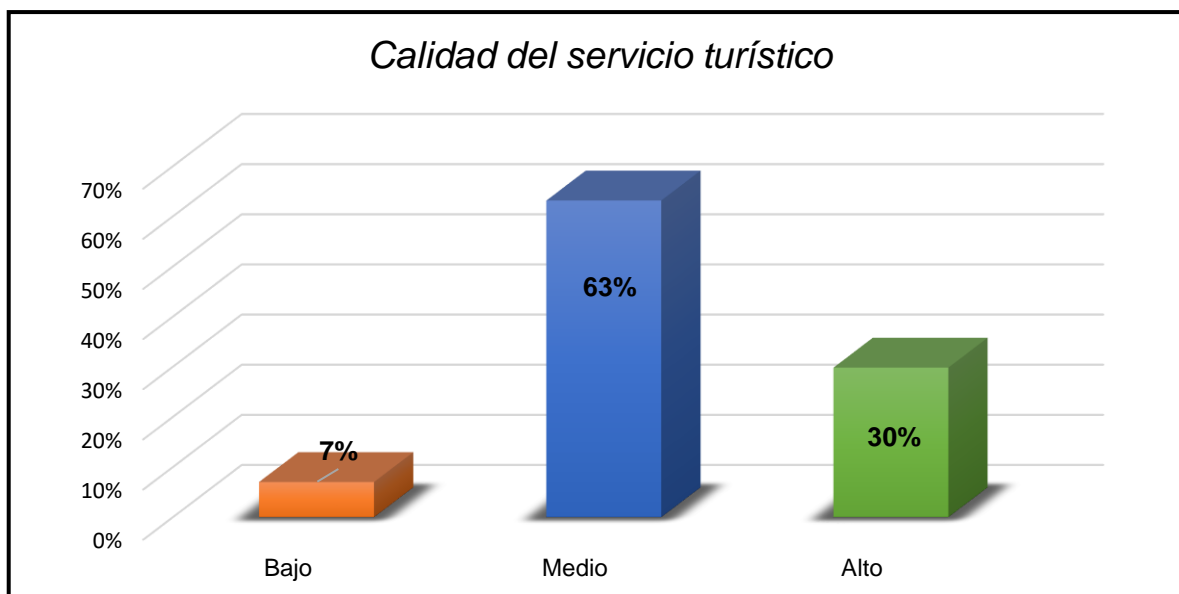
Descripción de los niveles de la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje
Bajo	12	7%
Medio	108	63%
Alto	51	30%
Total	171	100%

Fuente: Base de datos

Figura 5.

Descripción de los niveles de la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche



Fuente: Base de datos

En la tabla 13 y la figura 5, se visualiza que de una muestra de 171 colaboradores de las empresas prestadoras de servicios turísticos de la ruta Moche, el 7% de los colaboradores consideran que presentan bajo nivel de calidad en el servicio turístico brindado por las empresas de la ruta Moche, el 63% de los colaboradores consideran que presentan nivel medio de calidad en el servicio turístico brindado por las empresas de la ruta Moche y el 30% de los colaboradores consideran que presentan alto nivel de calidad en el servicio turístico brindado por las empresas de la ruta Moche.

Tabla 14.

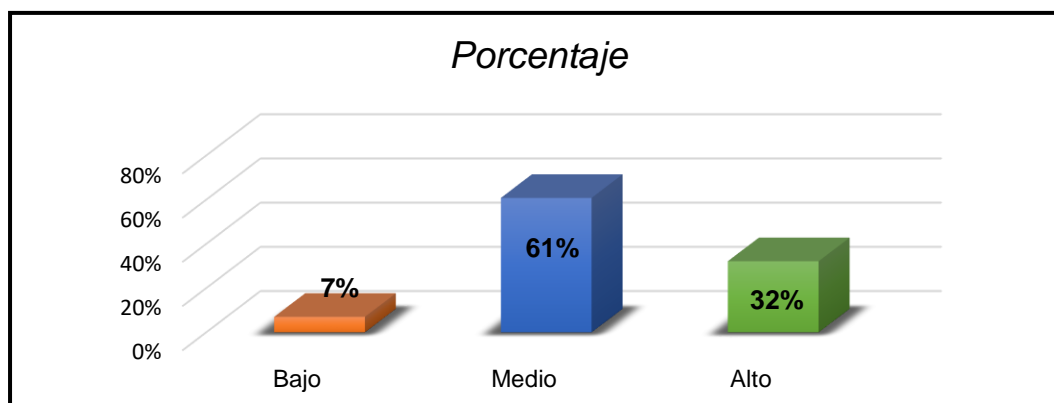
Descripción de los niveles de buenas prácticas en manipulación de alimentos para restaurantes y servicios a fines

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje
Bajo	12	7%
Medio	104	61%
Alto	55	32%
Total	171	100%

Fuente: Base de datos

Figura 6.

Descripción de los niveles de buenas prácticas en manipulación de alimentos para restaurantes y servicios a fines



Fuente: Base de datos

En la tabla 14 y figura 6, se visualiza que de una muestra de 171 colaboradores de las empresas prestadoras de servicios turísticos de la ruta Moche, el 7% de los colaboradores consideran que presentan bajo nivel en la aplicación de buenas prácticas en manipulación de alimentos, el 61% de los colaboradores consideran que presentan nivel medio en la aplicación de buenas prácticas en manipulación de alimentos y el 32% de los colaboradores consideran que presentan alto nivel en la aplicación de buenas prácticas en manipulación de alimentos.

Tabla 15.

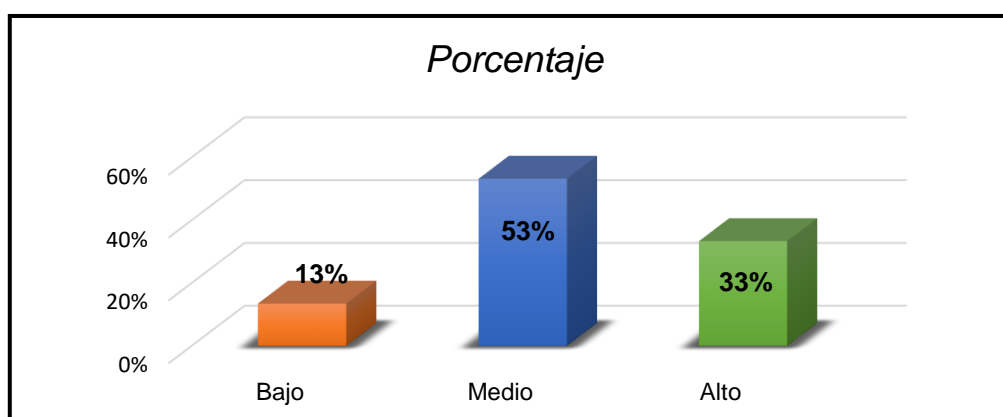
Descripción de los niveles de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de hospedaje

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje
Bajo	23	13%
Medio	91	53%
Alto	57	33%
Total	171	100%

Fuente: Base de datos

Figura 7.

Descripción de los niveles de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de hospedaje



Fuente: Base de datos

En la tabla 15 y figura 7, se visualiza que de la muestra de 171 colaboradores de las empresas prestadoras de servicios turísticos de la ruta Moche, el 13% de los colaboradores consideran que presentan bajo nivel en la aplicación de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de hospedaje, el 53% de los colaboradores consideran que presentan nivel medio en la aplicación de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de hospedaje y el 33% de los colaboradores consideran que presentan alto nivel en la aplicación de buenas prácticas en manipulación de alimentos para restaurantes y servicios a fines.

Tabla 16.

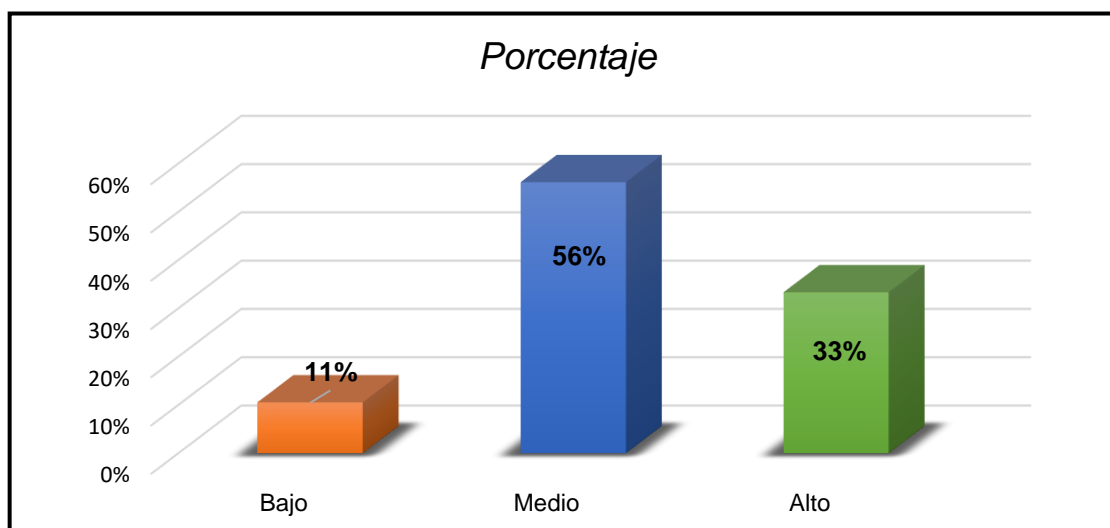
Descripción de los niveles de buenas prácticas para agencias de viajes y turismo

Niveles	Frecuencia f	Porcentaje
Bajo	18	11%
Medio	96	56%
Alto	57	33%
Total	171	100%

Fuente: Base de datos

Figura 8.

Descripción de los niveles de buenas prácticas para agencias de viajes y turismo



Fuente: Base de datos

En la tabla 16 y figura 8, se observa de una muestra de 171 colaboradores de las empresas prestadoras de servicios turísticos de la ruta Moche, el 11% de los colaboradores consideran que presentan bajo nivel en la aplicación de buenas prácticas para agencias de viajes y turismo, el 56% de los colaboradores consideran que presentan nivel medio en la aplicación de buenas prácticas para agencias de viajes y turismo y el 33% de los colaboradores consideran que presentan alto nivel en la aplicación de buenas prácticas para agencias de viajes y turismo.

4.2. Resultados de prueba de hipótesis

Las pruebas de hipótesis se desarrollaron por medio de la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

4.2.1. Contrastación de la Hipótesis General

HG: Existe relación positiva entre el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR.

a) Hipótesis de trabajo

Hi: Existe relación positiva entre el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR.

Ho: No existe relación positiva entre el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR.

b) Para un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$

c) Aplicación de la formula Rho de Spearman con procesador SPSS v 20.0:

Tabla 17.

Correlación Sistema de aplicación de buenas prácticas y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche

VARIABLES DE ESTUDIO	Correlación Rho de Spearman	Sig. (bilateral)
Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas	0,773	0,00
Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche		

Resultado SPSS

d) El valor de Significancia (Sig.) obtenido es igual a 0,00, es decir Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

De la tabla 17, se infiere que hay correlación significativa 0,733 Correlación Positiva considerable según lo señalado por Hernández et al (2006), es decir existe relación positiva entre el SABP y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CULTUR.

4.2.2. Contrastación de la Hipótesis Específica 1

HG: Existe relación positiva entre la capacitación del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CULTUR.

a) Hipótesis de trabajo

Hi: Existe relación positiva entre la capacitación del SABP y la calidad del servicio

turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR.

Ho: No Existe relación positiva entre la capacitación del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR.

b) Para un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$

c) Aplicación de la formula Rho de Spearman con procesador SPSS v 20.0:

Tabla 18.

Correlación fase de capacitación y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche

VARIABLES DE ESTUDIO	Correlación Rho de Spearman	Sig. (bilateral)
Fase de capacitación	0,755	0,00
Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche		

Resultado SPSS

d) Como el valor de Significancia (Sig.) es igual a 0,00, es decir Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

De la tabla 18, se infiere que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,755 Correlación Positiva considerable de acuerdo a Hernández et al (2006), es decir existe relación positiva entre la capacitación del SABP y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR.

4.2.3. Contrastación de la Hipótesis Específica 2

HG: Existe relación positiva entre la asistencia técnica del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR.

a) Hipótesis de trabajo

Hi: Existe relación positiva entre la capacitación del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR.

Ho: No Existe relación positiva entre la capacitación del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR.

b) Para un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$

c) Aplicación de la formula Rho de Spearman con procesador SPSS v 20.0:

Tabla 19.

Correlación fase de asistencia técnica y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche

VARIABLES DE ESTUDIO	Correlación Rho de Spearman	Sig. (bilateral)
Fase de asistencia técnica	0,694	0,00
Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche		

Resultado SPSS

- d) Como el valor de Significancia (Sig.) es igual a 0,00, es decir Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

De la tabla 19, se infiere que hay correlación significativa de 0,694 Correlación Positiva media según lo que indica Hernández et al (2006), es decir existe relación positiva entre la asistencia técnica del SABP y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CULTUR.

4.2.4. Contrastación de la Hipótesis Específica 3

HG: Existe relación positiva entre la evaluación y monitoreo del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CULTUR.

- a) Hipótesis de trabajo

Hi: Existe relación positiva entre la capacitación del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CULTUR.

Ho: No Existe relación positiva entre la capacitación del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CULTUR.

- b) Para un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$

- c) Aplicación de la formula Rho de Spearman con procesador SPSS v 20.0:

Tabla 20.

Correlación fase de evaluación y monitoreo y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche.

VARIABLES DE ESTUDIO	Correlación Rho de Spearman	Sig. (bilateral)
Fase de evaluación y monitoreo	0,641	0,00
Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche		

Resultado SPSS

d) Como el valor de Significancia (Sig.) es igual a 0,00, es decir Sig. < 0.05, se rechaza la hipótesis nula.

De la tabla 20, se infiere que hay correlación significativa de 0,641 Correlación Positiva media según lo señalado por Hernández et al (2006), es decir existe relación positiva entre la evaluación y monitoreo del SABP y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR.

V. DISCUSIÓN

El turismo en el territorio peruano, considerado los ingresos generados como industria, ocupa el tercer lugar, es decir se encuentra posterior a la pesca y la minería. En los estudios del ente rector de turismo del gobierno peruano (MINCETUR), la satisfacción de un turista después de visitar y tener contacto con los prestadores turísticos del país es del 94%. A su vez se determinó que esta industria se encuentra en crecimiento a un ritmo anual del 25%, lo que significa la tasa más alta comparada con las tasas de otros países de América del Sur.

El estado peruano, para apoyar en la mejora de la calidad del servicio que se brinda a los turistas, presenta el Sistema de aplicación de buenas prácticas, el cual tiene como objetivo dotar a las empresas de conocimientos y procedimientos

que permitan la aplicación de buenas prácticas en el servicio que brinda cada empresa.

En ese sentido, la presente investigación tiene como objetivo general el determinar la relación que existe entre el Sistema de aplicación de buenas prácticas, y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, lo cual es determinado a través del análisis de la correlación de Spearman de las variables señaladas.

Para la hipótesis general, se obtiene como resultado que se cuenta con una correlación estadísticamente significativa de 0,733, Correlación Positiva considerable, por lo que se puede decir que existe relación positiva entre el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR., el resultado de correlación positiva va en línea con el de Chávez (2012) el cual determina que los estándares de calidad que tienen como base las buenas prácticas para medir la calidad de los prestadores de servicios turísticos son beneficiosos para asegurar la calidad y mejora continua. Así también la correlación positiva de la hipótesis general es respaldada por MINCETUR (2012), el cual a través de los manuales de buenas prácticas señala que el Sistema de aplicación muestra relación positiva con la mejora en la calidad del servicio turístico brindado por las empresas reconocidas.

En la contratación de la hipótesis específica 1, se infiere que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,755 Correlación Positiva considerable, es decir existe relación positiva entre la capacitación del SABP y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR. lo cual tiene correspondencia con lo señalado por el MINCETUR (2012), el cual indica en los manuales de buenas prácticas que la capacitación en buenas prácticas logra la adaptación de un colaborador en el ejercicio de una función específica o en la ejecución de su propia actividad, en visión a mejorar de la calidad de los servicios que se brindan, lo cual se refleja en la mejora de la calidad de los servicios turísticos.

En la contratación de la hipótesis específica 2, se obtiene como resultado que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,694 Correlación Positiva media, es decir existe relación positiva entre la asistencia técnica del SABP y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR., lo cual coincide con lo señalado por el MINCETUR (2012), en los manuales de buenas prácticas, donde indica que las asistencias técnicas brindadas por el Sistema de aplicación de buenas prácticas es una asesoría especializada que se brinda de manera individual, permitiendo que la aplicación de las buenas prácticas sea en mayor magnitud y por ende para mejorar la calidad que se brinda en cada servicios turísticos brindado por las empresas reconocidas.

En la contratación de la hipótesis específica 3, se infiere que existe una correlación estadísticamente significativa de 0,641 Correlación Positiva media de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006), es decir existe relación positiva entre la capacitación del SABP y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR., lo cual coincide con lo señalado por el MINCETUR (2012), en los manuales de buenas prácticas, donde indica que la evaluación constante así como el monitoreo pos reconocimiento a las empresas prestadoras de servicio turístico mejora y controla la aplicación de las buenas prácticas y por ende para mejorar la calidad que se ofrece en cada servicio turístico brindado por las empresas reconocidas.

VI. CONCLUSIONES

Considerando la aplicación de instrumentos, los resultados mostrados en las diferentes tablas y figuras presentadas por dimensiones y posterior al proceso de contrastación de las hipótesis, se llega a las siguientes conclusiones en función a los objetivos:

Primera: Existe relación positiva entre el Sistema de aplicación de buenas prácticas y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico – CALTUR, con una correlación positiva considerable de 0,733. Esta correlación positiva indica que los objetivos de la ejecución del programa desarrollado por el MINCETUR, se están cumpliendo, puesto que la calidad del servicio turístico se va mejorando al recibir las fases metodológicas del SABP.

Segunda: Existe relación positiva entre la capacitación del SABP prácticas y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico – CALTUR, con una correlación positiva considerable de 0,755. El principal objetivo de la capacitación del SABP es transmitir nuevos conocimientos y saberes, permitiendo el desarrollo de destrezas y/o el aprendizaje del manejo de nuevas herramientas a los colaboradores de los prestadores de servicio turístico, en ese sentido considerando la correlación positiva obtenida en los resultados, se puede afirmar que se han transmitido conocimientos y saberes afines a la calidad, con la finalidad de mejorar el servicio que ofertan las empresas de la Ruta Moche.

Tercera: Existe relación positiva entre la asistencia técnica SABP y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico – CALTUR, con una correlación positiva media de 0,694.

la asistencia técnica SABP, brindadas por el MINCETUR permite la asesoría técnica personalizada de cada empresa beneficiaria, las cuales están basadas en estándares de calidad del servicio turístico, por lo tanto la correlación positiva obtenida en los resultados, nos permite reconocer que estas asesorías han cumplido su finalidad de contribuir con el manejo de estándares de calidad en cada proceso del servicio que brindan las empresas prestadoras de servicio de la Ruta Moche.

Cuarta: Existe relación positiva entre la evaluación y monitoreo del SABP y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico – CALTUR, con una correlación positiva media de 0,641.

La fase de evaluación y monitoreo del sistema de aplicación de buenas prácticas brindado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR, tienen como finalidad medir el avance y resultado de las fases anteriores y a su vez permiten que se brinde el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico – CALTUR, a las empresas que cumplen los estándares de calidad. Con los resultados positivos obtenidos, se concluye que la ejecución de esta fase valorativa, ha mejorado la calidad de servicio que brindan las empresas prestadoras de servicio turístico de la Ruta Moche.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Se sugiere al MINCETUR, seguir desarrollando el SABP en las empresas que brindan el servicio turístico tanto de la Ruta Moche, como en otras regiones del país, puesto que se conoce que la aplicación de dicho sistema presenta relación positiva con la calidad del servicio turístico, lo que a su vez conlleva ampliar la industria del turismo.
- Segunda** : Se sugiere al MINCETUR, seguir desarrollando las fases sistema Sistema de aplicación de buenas prácticas, las cuales son Capacitación, Asistencia Técnica, Evaluación y Monitoreo, puesto que estas presentan relación positiva con la calidad del servicio turístico.
- Tercera** : Se sugiere a los directivos de las empresas prestadoras de servicio turístico, continuar con la participación en el SABP, puesto que su participación presenta relación positiva con la calidad del servicio que brindan.
- Cuarta** : Se sugiere a los colaboradores de las empresas prestadoras de servicio turístico, continuar con la implementación de los conocimientos aprendidos en la fase de capacitación del SABP, puesto que la implementación de estos conocimientos presenta relación positiva con la calidad del servicio que brindan.

VIII. REFERENCIAS

- Acerenza, M. (2006) *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. Trillas México.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*, Caracas. Episteme.
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson Educación, (2da edición)
- Briceño, F. (2000). *Turismo 2020*. IESA.
- Cochran, W. (1998). *Técnicas de Muestreo*. Continental.
- Cruz, L. (2006). *Turismo alternativo de desarrollo de los pueblos y regiones del Perú. Caso: Distrito de Callahuanca, Provincia de Huarochirí, Lima*. Tesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la calidad total*. Madrid: Díaz de Santos.
- Chávez, N. (2012). *Evaluación de la calidad del servicio de las empresas turísticas nacionales utilizando estándares derivados de las buenas prácticas*. Tesis. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Perú
- Chiavenato, I. (2001) *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill
- De la Torre, O. (1980). *Turismo, fenómeno social*. Fondo de Cultura Económica. Instituto para la Calidad Turística Española. Recuperado el 24 de marzo de 2014, de <http://www.ictes.es/ESP/m/1/Inicio/Inicio>
- Dolan, S., Schuler, R., Jackson, S. y Cabrera, R. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos: Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. McGraw-Hill.
- Hernández, T. (2005). *Gestión de la Asistencia Técnica, un enfoque sistémico*. Instituto de Capacitación y Desarrollo Laboral- INCADES.
- Horngren, C., Foster, G. y Datar, S. (1996). *Contabilidad de Costos*. Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Horovitz, J. (1987). *La Calidad del Servicio*. McGraw-Hill Interamericana de España
- Huete, L. (1997). *Servicios & Beneficios. La fidelización de clientes y empleados*. Deusto.

Instituto para la Calidad Turística Española. Recuperado el 24 de marzo de 2014, de <http://www.ictes.es/ESP/m/1/Inicio/Inicio>

Juran, J. & Gryna, F. (1993). *Manual de Control de Calidad*. McGraw-Hill

Jafari, J. (2005). *El Turismo como disciplina científica*. Política y Sociedad.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson Educación

Mateus, V. (2014). *Propuesta para la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en los prestadores de servicios turísticos del Cantón Mejía – Ecuador*. Tesis. Universidad Tecnológica Equinoccial. Ecuador

Matute, M. y Asanza, P. (2006). *Aspectos sociopsicológicos del turismo*.
<http://www.eumed.net/libros/2006c/209/index.htm>

Mestres, J. (1999), *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera*. Gestión 2000

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo – MINCETUR (2011). *Plan CALTUR*
<http://www.calidadturistica.pe/Publico/Registro#:~:text=El%20Sistema%20de%20Aplicaci%C3%B3n%20de,dise%C3%B1adas%20espec%C3%ADficamente%20para%20cada%20tipo>

Morillo, M. (2007). *Análisis de la Calidad del Servicio Hotelero mediante la Escala de SERVQUAL, Caso: Hoteles de Turismo del Municipio Libertador del Estado de Mérida*. Revista Visión Gerencial.

Munné, F. (1999) *Psicología del tiempo Libre*. Editorial Trillas.

Orduño, M. (1966). *Introducción al Estudio del Turismo*. Textos Universitarios.

Organización Mundial de Turismo (2001). *Cooperación entre Sectores Público y Privado Mejorando la Competitividad Turística*. Madrid, España.

Ortiz, C. (2005). *Programas de calidad en servicio en restaurantes de lujo y primera categoría de la ciudad de Guayaquil*. Tesis. Escuela superior Politécnica del Litoral. Ecuador

Parella, S. y Martins, F. (2008). *Metodología de la Investigación*. FEDUPEL.

Pellejero, C. (2004), *Iniciativas y participación del sector público español en el desarrollo del turismo*. Papeles de Economía Española.

Pérez, V. (2010), *Calidad total en la atención al cliente*, España: Ideas propias.

- Saldaña, M. (2013). *Estructura y Administración de agencias de viajes*.
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Estructura_y_admo_de_agencia_de_viajes.pdf
- Sánchez, Arce, Ramírez, y Hernández (2011). *Relación entre la capacitación y la satisfacción del cliente en organizaciones turísticas*. Tesis. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. Cuba
- Saramago, A. (2002), *Gastronomía, patrimonio cultural*. ICEP,
- Sepúlveda, Basurto, Vizcarra. (2010). *Plan estratégico para el desarrollo del turismo rural comunitario en la región Cusco*. Tesis. Pontificia Universidad Católica. Perú
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. Limusa,
- Vásquez, R. (2010). *La satisfacción del cliente, nuevos retos para la gestión de calidad en el sector hotelero, en el cambio de época*.
<http://www.monografias.com/trabajos82/satisfaccion-cliente-sector-hotelero/satisfaccion-cliente-sector-hotelero2.shtml>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: “APLICACIÓN DEL SISTEMA BUENAS PRÁCTICAS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICOS EN RUTA MOCHE 2015”

AUTOR: ESTEFANY MEDALID ADRIAZOLA FERNÁNDEZ

PROBLEMAS	OBJETIVOS	CATEGORIZACIÓN	METODOLOGÍA										
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	1. CATEGORÍA SISTEMA DE APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS	ENFOQUE										
¿Cuál es la relación entre el Sistema de aplicación de buenas prácticas y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de calidad de servicio turístico - CULTUR?	Determinar la relación entre el Sistema de aplicación de buenas prácticas y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de calidad de servicio turístico - CULTUR?	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Sub Categorías:</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Capacitación</td> <td>Contenidos Académicos</td> </tr> <tr> <td>Registro Académico</td> </tr> <tr> <td>Participación en la Capacitación</td> </tr> <tr> <td>Asistencia Técnica</td> <td>Cartillas de Asistencia Técnica</td> </tr> <tr> <td>Evaluación y Monitoreo</td> <td>Cartillas de Evaluación y Monitoreos</td> </tr> </tbody> </table>	Sub Categorías:	Indicadores	Capacitación	Contenidos Académicos	Registro Académico	Participación en la Capacitación	Asistencia Técnica	Cartillas de Asistencia Técnica	Evaluación y Monitoreo	Cartillas de Evaluación y Monitoreos	<p>Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación</p> <p>Básica</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño</p> <p>Tipo Correlacional, dado que analizará el impacto de la intervención del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas en la calidad de una muestra determinada.</p> <p>Población</p>
Sub Categorías:	Indicadores												
Capacitación	Contenidos Académicos												
	Registro Académico												
	Participación en la Capacitación												
Asistencia Técnica	Cartillas de Asistencia Técnica												
Evaluación y Monitoreo	Cartillas de Evaluación y Monitoreos												
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS												
PROBLEMA ESPECÍFICO 01: ¿Cuál es la relación entre las capacitaciones del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CULTUR?	OBJETIVO ESPECÍFICO 01: Determinar la relación entre las capacitaciones del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CULTUR.												
PROBLEMA ESPECÍFICO 02:													

<p>¿Cuál es la relación entre las asistencias técnicas del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO 03: ¿Cuál es la relación entre la evaluación y monitoreo del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO 02: Determinar la relación entre las Asistencias Técnicas del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR</p>		<p>La población está conformada por empresas prestadoras de servicio turístico, que han aprobado las tres fases del sistema de aplicación de buenas prácticas, obteniendo el reconocimiento CALTUR, ubicadas en la ruta Moche.</p>														
	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO 03: Determinar la relación entre las Evaluaciones y Monitoreos del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas (SABP) y la calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche, que presentan el Reconocimiento de Calidad de Servicio Turístico - CALTUR</p>	<p>2. CATEGORÍA CALIDAD DEL SERVICIO TURÍSTICO BRINDADO POR LAS EMPRESAS DE LA RUTA MOCHE</p>	<p>Muestra</p>														
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Sub Categorías:</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Buenas Prácticas en Manipulación de Alimentos para restaurantes y servicios a fines</td> <td>Inventario</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Procedimiento de Manipuleo</td> </tr> <tr> <td>Buenas Prácticas de Gestión de Servicios para Establecimientos de Hospedaje</td> <td>Manual de Procedimientos</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Registro de clientes</td> </tr> <tr> <td>Buenas Prácticas para Agencias de Viajes y Turismo</td> <td>Manual de funciones</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Registro de clientes</td> </tr> </tbody> </table>	Sub Categorías:	Indicadores	Buenas Prácticas en Manipulación de Alimentos para restaurantes y servicios a fines	Inventario		Procedimiento de Manipuleo	Buenas Prácticas de Gestión de Servicios para Establecimientos de Hospedaje	Manual de Procedimientos		Registro de clientes	Buenas Prácticas para Agencias de Viajes y Turismo	Manual de funciones		Registro de clientes	<p>Técnicas de Recolección de Datos</p> <p>Encuesta</p>
	Sub Categorías:	Indicadores															
Buenas Prácticas en Manipulación de Alimentos para restaurantes y servicios a fines	Inventario																
	Procedimiento de Manipuleo																
Buenas Prácticas de Gestión de Servicios para Establecimientos de Hospedaje	Manual de Procedimientos																
	Registro de clientes																
Buenas Prácticas para Agencias de Viajes y Turismo	Manual de funciones																
	Registro de clientes																
		<p>Instrumentos de Recolección de Datos</p> <p>Cuestionario</p>															

Anexo 02: Matriz de operacionalización de las variables

Variable 1: Sistema de aplicación de buenas prácticas

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas - SABP	Es un módulo ordenado de elementos que se encuentran interrelacionados y que interactúan entre sí permitiendo aplicar buenas prácticas	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2011), el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas es el Sistema a través del cual se otorga un reconocimiento a los prestadores de servicios turísticos que aplican los Manuales de Buenas Prácticas (MBP), desarrollando y cumpliendo satisfactoriamente con cada una de sus Fases.	Fase de capacitación Fase de asistencia técnica Fase de evaluación y monitoreo	Contenidos Académicos Registro Académico Participación en la Capacitación Cartillas de Asistencia Técnica Cartillas de Evaluación y Monitoreo	Ordinal (1) Desfavorable (2) Medio Favorable (3) Favorable

Fuente: Elaboración Propia

Variable 2: Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio turístico brindado por las empresas de la Ruta Moche	La calidad del servicio, permitiendo satisfacer las necesidades o requerimientos del consumidor, y en lo posible excederlos, lo que implica mantener un procedimiento establecido.	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2011), La aplicación de buenas prácticas en los servicios turísticos se basa en la combinación de atractivos, servicios, y facilidades de manera tal que motive la decisión de visita de los turistas al lugar donde se ofrece dicho producto, y que esa decisión se repita	Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos para Restaurantes y Servicios afines <u>Buenas Prácticas para Establecimientos de Hospedaje.</u> <u>Buenas Prácticas para Agencias de Viajes y Turismo</u>	Inventario Procedimiento de Manipuleo Manual de Procedimientos Registro de clientes Manual de funciones Registro de clientes	Ordinal (1) Bajo (2) Medio (3) Alto

Fuente: Elaboración Propia