



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**  
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Ciencias de Comunicación, Turismo y Hotelería

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE  
OFRECEN LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES  
DEL CORREDOR TURÍSTICO ABANCAY –  
ANDAHUAYLAS COMO APORTE PARA EL PLAN  
REGIONAL DE COMPETITIVIDAD DE LA REGIÓN  
APURÍMAC.**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado de  
Turismo y Hotelería

**Bach. Giovana Milagros Arroyo Sedano**

**Asesor**

Mg. Evelyn Uribe Vargas

Lima – Perú

Julio 2019

**DEDICATORIA:**

Este trabajo está dedicado a mis dos hijos Shermi Diana Ccoyllor Huari Arroyo y Wagner Gustavo Huari Arroyo por ser el motivo de mi fortaleza, mi orgullo y mi razón de vivir.

# ÍNDICE

<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	05
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	05
<b>RESUMEN</b> .....	06
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	07
<b>CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES</b> .....	09
1.1. Descripción de la empresa o institución .....	09
1.1.1. Ubicación .....	10
1.1.2. Actividad .....	11
1.1.3. Actividad que desarrolla la experiencia profesional.....	12
1.1.4. Misión.....	12
Visión .....	13
Valores .....	13
1.1.5. Organización .....	13
1.2. Descripción general de la experiencia .....	15
1.2.1. Actividad profesional desempeñada .....	15
1.2.1.1. Funciones desempeñadas .....	15
1.2.1.2. Participación en proyectos .....	16
1.2.1.3. Planeación u organización .....	16
1.2.2. Propósito del puesto .....	16
1.2.2.1. Los objetivos.....	16
1.2.2.2. Los retos.....	16
1.2.3. Producto o proceso que es objeto del informe .....	17
1.2.4. Resultados concretos logrados .....	17
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	18
2.1. Teoría y práctica en el desempeño profesional .....	18
2.1.1. Establecimientos de hospedaje.....	18
2.1.1.1. Clasificación de hospedajes .....	18
2.1.2. Cliente .....	23
2.1.2.1. Necesidades y expectativas de los clientes .....	23
2.1.3. El servicio .....	24
2.1.3.1. Características de los servicios.....	25
2.1.3.2. Dimensiones del servicio .....	25
2.1.4. Calidad .....	26
2.1.4.1. Principios básicos de un sistema de calidad.....	26
2.1.4.2. Beneficios para la organización al aplicar un sistema de calidad .....	27

2.1.5. Satisfacción al cliente.....	27
2.1.5.1. Elementos que conforman la satisfacción del cliente.....	27
2.1.5.2. Determinación del nivel de satisfacción.....	28
2.1.6. Corredor turístico .....	30
2.1.7. Plan Regional de Competitividad.....	31
2.2. Descripción de acciones, metodologías y procedimientos .....	32
2.2.1. Acciones .....	32
2.2.2. Metodologías.....	32
2.2.3. Procedimientos.....	33
<b>CAPÍTULO III: APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS .....</b>	<b>34</b>
3.1 Aportes .....	34
3.1.1 Elaboración de instrumentos de evaluación .....	34
3.1.2 Focus group con diversos actores.....	36
3.1.3 Determinación de una visión, misión del corredor turístico Abancay-Andahuaylas .....	37
3.1.4 Análisis FODA con los operadores turísticos .....	37
3.1.5 Visita a los lugares más importantes .....	37
3.2 Desarrollo de experiencias .....	38
3.2.1 Análisis.....	38
3.2.1.1 Análisis de los resultados de dimensiones del servicio –satisfacción del cliente.....	40
3.2.1.2 Análisis del flujo de turistas nacionales y extranjeros en el corredor turístico Abancay-Andahuaylas.....	42
3.2.1.3 Análisis del promedio de permanencia días por persona .....	43
3.2.1.4 Análisis de hospedajes certificados.....	44
3.2.2 Determinación de problemáticas.....	44
3.2.3 Proyecto de solución .....	45
3.2.3.1 Primera propuesta: Conservación y puesta en valor de los bienes turísticos y patrimonio cultural. ....	45
3.2.3.2 Segunda propuesta: Mejoramiento de la calidad de servicios turísticos .....	45
3.2.3.3 Tercera propuesta: Mejoramiento de cadena productiva de la Artesanía textil en base a fibra de alpaca.....	46
3.2.3.4 Cuarta propuesta: Acciones a desarrollar para lograr la competitividad turística en la región. ....	46
3.2.3.5 Quinta propuesta: Elevar el porcentaje de hospedajes certificados .....	47
3.2.4 Evaluación del proyecto.....	50

## **CONCLUSIONES**

## **RECOMENDACIONES**

**GLOSARIO**

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

**ANEXOS**

## **INDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1</b> Ficha Técnica de la Empresa donde se desarrolló la experiencia profesional.....	9
<b>Tabla 2</b> Valores de la empresa .....	13
<b>Tabla 3</b> Categorías de Hospedaje .....	19
<b>Tabla 4</b> Principales lugares turísticos que conforman el corredor turístico Abancay – Andahuaylas	38
<b>Tabla 5</b> Cronograma de metas y acciones durante periodo de implementación.....	47
<b>Tabla 6</b> Propuesta de Avance del indicador principal en periodos más cortos .....	48

## **INDICE DE FIGURAS**

<b>Figura 1:</b> Ubicación geográfica de la provincia de Abancay .....	10
<b>Figura 2:</b> Organigrama de la Empresa Bionegocios y Medio Ambiente Consultores y Ejecutores S.R.L. ....	14
<b>Figura 3:</b> Organigrama de la oficina de evaluación y desarrollo turístico .....	15
<b>Figura 4:</b> Gestión integral de calidad – Manual de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de hospedaje(MINCETUR) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Figura 5:</b> Modelo Servqual – Análisis gap.....	29
<b>Figura 6:</b> Circuito turístico – Corredor turístico.....	30
<b>Figura 7:</b> Análisis de satisfacción del cliente. ....	40
<b>Figura 8:</b> Análisis del flujo de turistas nacionales y extranjeros.....	41
<b>Figura 9:</b> Análisis del promedio de permanencia días por persona .....	42
<b>Figura 10:</b> Análisis de hospedajes certificados .....	43
<b>Figura 11:</b> Impacto de la propuesta en prosperidad y competitividad .....	49
<b>Figura 12:</b> Proyección de Porcentaje de Hospedajes Certificados .....	47

## RESUMEN

Bionegocios y Medio Ambiente Empresa Consultora y Ejecutora S.R.L., tiene como actividad realizar estudios de desarrollo de la competitividad con enfoque de cadenas agropecuario, turístico, industrial, minero y cultural, por tanto, el Gobierno Regional de Apurímac contrató a ésta empresa para realizar análisis de la calidad del servicio que ofrecen los establecimientos de hospedajes del corredor turístico Abancay Andahuaylas; debido a la necesidad de obtener información actual y verídica, se realizó actividades como focus group y visitas a los atractivos turísticos del corredor; en consecuencia se identificaron las siguientes problemáticas: Atractivos turísticos que se encuentran en el corredor Abancay Andahuaylas representan un gran potencial, pero no están siendo valorados considerando su cercanía a la ciudad del Cusco, operadores turísticos con baja capacidad instalada y escasa logística para atender un flujo elevado de turistas, los clientes presentan un nivel de satisfacción bajo, no se ofrecen servicios de calidad óptimos, el flujo de turistas se ha mantenido en el mismo nivel durante 8 años, no se evidencia mayor crecimiento de visitas en éste corredor, el promedio de permanencia de días por persona ha disminuido de 1.4 en el 2010 a 1.2 en el 2017, pocos hospedajes certificados hasta el año 2017.

Para identificar estas problemáticas se ha empleado la metodología descriptiva analítica, utilizando parámetros de medición: encuestas, cuestionarios y fichas de cotejo a través de la observación y entrevistas.

Los resultados obtenidos fueron lograr la incorporación de proyectos propuestos en el Plan Estratégico de Competitividad Regional Apurímac y un cronograma de metas y acciones a corto, mediano y largo plazo que ayudaran a la solución de las problemáticas identificadas.

Se espera que los profesionales de turismo formulen nuevos proyectos que impulsen el mejoramiento de la calidad del servicio hotelero, así como el crecimiento de otros operadores turísticos de la zona.

**Palabras claves:** Competitividad, focus group, calidad, proyectos, operadores.

## INTRODUCCIÓN

El presente informe de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Turismo y Hotelería en el marco de lo establecido en el artículo 45 de la Ley Universitaria.

En el primer capítulo se presenta los aspectos generales de la empresa donde se ha desarrollado la experiencia profesional; Empresa Consultora y Ejecutora Bionegocios y Medio Ambiente S.R.L. cuyos objetivos estratégicos de la empresa son; alcanzar niveles de excelencia en los procesos internos y de buen gobierno empresarial, fortalecer la gestión del talento humano y cultura organizacional y otros; también se detallan las actividades que realiza la empresa como son: Estudio de desarrollo de la competitividad con enfoque de cadenas (agropecuario, turístico, industrial, minero y cultural), planes participativos de desarrollo distrital y comunal (PDD) y actualización, presupuestos participativos (PP), planes de ordenamiento territorial (POT), inventario y planeamiento de recursos hídricos, plan de gestión de bosques, elaboración del POA para municipalidades, ROF, MOF, plan de desarrollo institucional, estudios de Impacto Ambiental, planes de desarrollo económico – productivo, mejoramiento genético y reproducción, proyectos productivos (mejoramiento genético, camélidos, cultivos alternativos, etc.), monitoreo y evaluación de proyectos de desarrollo rural, sistematización de experiencias y evaluación externa de proyectos; asimismo en el primer capítulo se detalla el área en la que se desarrolló la experiencia laboral que fue en la oficina de evaluación y desarrollo turístico con el cargo de inspectora de evaluación de campo – hospedajes turísticos, la experiencia profesional se ha enfocado específicamente en la actividad “Estudio de desarrollo de la competitividad con enfoque de cadenas (agropecuario, turístico, industrial, minero y cultural)”, que en este caso ha abordado el análisis del desarrollo del corredor turístico Abancay – Andahuaylas por lo que las actividades que se desarrollaron para realizar el estudio de la competitividad fueron: diagnostico focus group, investigación en el sector de desarrollo empresarial turístico, específicamente en el corredor turístico Abancay – Andahuaylas, análisis de la investigación, planteamiento de problemáticas, planteamiento de propuestas para dar solución a las problemáticas encontradas, realización de un informe solicitando la incorporación de propuestas al Plan de Competitividad de la Región Apurímac específicamente en el área de desarrollo turístico en base a los análisis realizados sobre la calidad del servicio y las características del servicio que brindan los hospedajes en el corredor turístico Abancay – Andahuaylas, al haberse realizado las actividades descritas se plantearon los siguientes objetivos; analizar los atractivos turísticos existentes en el corredor turístico Abancay – Andahuaylas, analizar el nivel de satisfacción de los clientes en cuanto al servicio recibido en los hospedajes turísticos, mediante este análisis identificar dinámica del flujo de turistas durante los últimos años e identificar el porcentaje de permanencia de un turista en un hospedaje del corredor turístico Abancay – Andahuaylas de la región Apurímac, evaluar la capacidad instalada, características y la logística con las que cuentan los actores del corredor Abancay – Andahuaylas, verificar el promedio de hospedajes certificados y

presentar sugerencias para tomar acciones que ayuden a mejorar el servicio de los diversos hospedajes existentes en dicho corredor.

El segundo capítulo presenta el análisis teórico de los principales planteamientos que se estudiaron para el desarrollo de la experiencia profesional, generando así una base sólida a lo elaborado en el tercer capítulo.

Finalmente, el tercer capítulo contiene los aportes y desarrollo de experiencias por lo que gracias al planteamiento de los objetivos y a las acciones realizadas se pudo identificar las siguientes problemáticas; atractivos turísticos que se encuentran en el corredor Abancay – Andahuaylas representan un gran potencial, pero no están siendo valorados considerando que se encuentran muy cercanos a la ciudad del Cusco, presencia de operadores con baja capacidad instalada y escasa logística para atender un flujo elevado de turistas, los clientes presentan un nivel de satisfacción medio es decir no se ofrecen servicios de calidad óptimos, esto representa un obstáculo para aumentar el flujo de turistas, por lo que el flujo de turistas se ha mantenido en el mismo nivel durante 8 años, no se evidencia mayor crecimiento de visitas en éste corredor, el promedio de permanencia de días por persona ha disminuido de 1.4 en el 2010 a 1.2 en el 2017, lo cual resulta ser preocupante y es un indicador de que se requiere trabajar en elementos que ayuden a mejorar los indicadores, pocos hospedajes certificados hasta el año 2017, deficiente interrelación del sector turístico con sectores complementarios (artesanía y agricultura).

Para la identificación de las problemáticas expuestas líneas arriba se ha empleado la metodología descriptiva analítica, utilizando parámetros de medición como son encuestas, cuestionarios y fichas de cotejo a través de la observación y entrevistas.

Por lo que en el tercer capítulo se encuentran las propuestas para incorporar al Plan Estratégico de Competitividad de la Región Apurímac proyectos sobre conservación y puesta en valor de los bienes turísticos y patrimonio cultural en la provincia de Abancay – Apurímac, proyectos sobre mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos en las provincias de Abancay y Andahuaylas de la region Apurímac; en vista que, mediante el proceso del trabajo se ha identificado la existencia de potencial en producción Alpaquera pero que no cuentan con proyectos o planes de negocios para mejorar su producción y sus ventas, es por este motivo que se ha propuesto la incorporación de proyectos de mejoramiento de la cadena productiva de la artesanía textil en base a la fibra de Alpaca en los distritos de Abancay y Curahuasi en la provincia de Abancay – Apurímac. Asimismo, se propuso una serie de políticas y/o acciones a corto, mediano y largo plazo para lograr el desarrollo turístico con la incorporación de los proyectos propuestos y para elevar el porcentaje de hospedajes certificados en el corredor turístico. Todas estas propuestas fueron incorporadas al Plan Estratégico de Competitividad de la Región Apurímac cuyos proyectos actualmente se encuentra en proceso de formulación para que a mediano y largo plazo fueran formulados y ejecutados.

## CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

En el presente capítulo se da a conocer los aspectos generales de la empresa donde se desarrolló la experiencia profesional, para mayor entendimiento se realizó una ficha técnica con los datos de la empresa, asimismo se detalla la ubicación geográfica de la misma, sus actividades, misión, visión, valores, en vista que es una empresa con actividades de consultoría y ejecutora de proyectos de desarrollo a nivel nacional.

Asimismo, en el presente capítulo se detalla la actividad profesional desempeñada, el propósito u objetivo del puesto, el producto del informe y los resultados obtenidos.

### 1.1. Descripción de la empresa o institución

A continuación, se muestra una ficha técnica de la empresa en la que se desarrolló la experiencia profesional con el cargo de inspectora de evaluación de campo – hospedajes turísticos en la oficina de evaluación y desarrollo turístico.

**Tabla 1**

*Ficha Técnica de la Empresa donde se desarrolló la experiencia profesional*

<b>Nombre de empresa</b>	Bionegocios y Medio Ambiente Empresa Consultora y Ejecutora S.R.L. (BIOMA)
<b>Centro de Operaciones</b>	Provincia de Abancay – Departamento de Apurímac.
<b>Fecha de Inscripción ante SUNARP</b>	05 de Enero del año 2009
<b>Inicio de actividades</b>	01 de Febrero del año 2009.
<b>Objetivos estratégicos:</b>	<p><b>Financiera:</b> OE1: Incrementar la creación de valor económico de la empresa. OE2: Incrementar la eficiencia de la empresa.</p> <p><b>Clientes:</b> OE3: Crear valor social en la empresa. OE4: Mejorar la imagen empresarial.</p> <p><b>Procesos internos:</b> OE5: Alcanzar niveles de excelencia en los procesos internos y de Buen Gobierno Empresarial</p> <p><b>Aprendizaje crecimiento:</b> OE6: Fortalecer la gestión del talento humano y cultura organizacional.</p>
<b>Descripción de las actividades en la que se desarrolló la experiencia profesional.</b>	<p>La experiencia profesional se ha enfocado específicamente en la actividad ESTUDIOS Y PLANIFICACIÓN PARTICIPATIVA DEL DESARROLLO.</p> <p>Estudio de desarrollo de la competitividad con enfoque de cadenas (agropecuaria, turístico, industrial, minero y cultural). que en este caso ha abordado el aspecto del desarrollo del corredor turístico Abancay – Andahuaylas que presenta un potencial importante para el desarrollo económico en las provincias intervinientes. Siendo las acciones realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico focus group.</li> <li>- Investigación en el sector de desarrollo empresarial turístico, específicamente en el corredor turístico Abancay – Andahuaylas.</li> <li>- Análisis de la investigación.</li> <li>- Planteamiento de problemáticas.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planteamiento de propuestas para dar solución a las problemáticas encontradas.</li> <li>- Solicitar la incorporación de propuestas al Plan de Competitividad de la Región Apurímac específicamente en el área de desarrollo turístico en base a los análisis realizados sobre la calidad del servicio y las características del servicio que brindan los hospedajes en el corredor turístico Abancay – Andahuaylas.</li> </ul>
<b>Área en la que se desarrolló la Experiencia Profesional.</b>	- El área desempeñada fue en la Oficina de Evaluación y Desarrollo Turístico con el cargo de inspectora de evaluación de campo – Hospedaje Turísticos.

Fuente: Elaboración propia.

### 1.1.1. Ubicación

#### - Dirección de la Empresa

La Empresa Bionegocios y Medio Ambiente Empresa Consultora y Ejecutora S.R.L. se encuentra ubicado en el Sector Veronicayoc S/N distrito de Tamburco, provincia de Abancay, departamento de Apurímac.

#### - Ubicación geográfica:

La provincia de Abancay, se encuentra situada a 2,500 m.s.n.m., al sureste del Perú, en las faldas del nevado Ampay, la provincia de Abancay es la capital del departamento de Apurímac.



Figura 1: Ubicación geográfica de la provincia de Abancay

### **1.1.2. Actividad**

Bionegocios y Medio Ambiente S.R.Ltda, considerando la demanda de servicios, se ha enfocado en desarrollar algunas líneas de acción específicas que se detallan a continuación:

- Tecnologías alternativas
- Proyectos productivos.
- Gestión de municipios rurales
- Fortalecimiento de capacidades.
- Infraestructura socio productiva
- Gestión educativa

#### **Descripción de las líneas de acción:**

##### **proyectos bajo la normativa del INVIERTE.PE**

1. Obras de irrigación (canales, represas, riego tecnificado, etc.)
2. Obras educativas (colegios, escuelas y jardines)
3. Obras de salud (hospitales, postas y centros de salud)
4. Agricultura (cultivos nativos y alternativos, cadenas de valor, desarrollo agrario, etc.)
5. Ganadería (mejoramiento genético, pastos naturales y cultivados, camélidos, etc.)
6. Forestación. (con especies nativas y exóticas)
7. Obras Viales (carreteras, caminos rurales, trochas, etc.)
8. Uso de tecnología alternativa (Sistemas de bombeo y producción agropecuaria)
9. Infraestructura Social (casas comunales, comisarías, almacenes)
10. Servicios básicos (Agua potable, electrificación y alcantarillado).

##### **Estudios y planificación participativa del desarrollo.**

1. Estudio de desarrollo de la competitividad con enfoque de cadenas (agropecuario, turístico, industrial, minero y cultural).
2. Planes Participativos de desarrollo distrital y comunal (PDD) y actualización.
3. Presupuestos participativos (PP)
4. Planes de ordenamiento territorial (POT)
5. Inventario y planeamiento de recursos hídricos
6. Plan de gestión de bosques
7. Elaboración del POA para municipalidades, ROF, MOF
8. Plan de desarrollo institucional
9. Estudios de impacto ambiental
10. Planes de desarrollo económico – productivo
11. Mejoramiento genético y reproducción

12. Proyectos productivos (mejoramiento genético, camélidos, cultivos alternativos, etc.)
13. Monitoreo y evaluación de proyectos de desarrollo rural.
14. Sistematización de experiencias y evaluación externa de Proyectos.

#### **Asesoría y fortalecimiento de capacidades humanas.**

1. Gestión empresarial de grandes, medianas y micro empresas agropecuarias
2. Identificación, formulación, evaluación y gestión de proyectos de inversión pública
3. Transformación y valor agregado de productos agropecuarios
4. Fortalecimiento de capacidades en educación de adultos
5. Agroecología y desarrollo rural
6. Programa de capacitación en seguridad alimentaria
7. Programa de capacitación para dirigentes y líderes campesinos en desarrollo rural

#### **Equipos de tecnología alternativa y productos a la venta.**

1. Bomba de ariete con elevación de agua de 10 – 300 metros
2. Río Bomba (eleva el agua hasta 120 metros de altura)
3. Plantones de frutales (paltos, cítricos, manzanos, duraznos, etc.)

#### **Gestión educativa**

1. Distritalización educativa
2. Formulación de planes de gestión educativa
3. Formulación de proyectos educativos bajo la normativa del INVIERTE.PE

#### **1.1.3. Actividad que desarrolla la experiencia profesional**

La experiencia profesional se ha enfocado específicamente en la actividad “Estudio de desarrollo de la competitividad con enfoque de cadenas (agropecuario, turístico, industrial, minero y cultural)” que en este caso ha abordado el aspecto del desarrollo del corredor turístico Abancay – Andahuaylas que presenta un potencial importante para el desarrollo económico en las provincias intervinientes.

#### **1.1.4. Misión, visión y valores**

##### **- Misión**

Satisfacción de las necesidades de bienes y servicios de consultoría con calidad, contribuyendo al desarrollo sostenible en nuestro ámbito de responsabilidad, con tecnología de vanguardia, y talento humano comprometido, actuando con transparencia y aprovechando las oportunidades del entorno para la mejora continua y generación del valor de nuestros clientes y colaboradores.

- **Visión:**

Consolidarse como una empresa modelo, eficiente, moderna y responsable.

- **Valores:**

A continuación, se presenta la siguiente tabla de valores que presenta la empresa.

**Tabla 2**

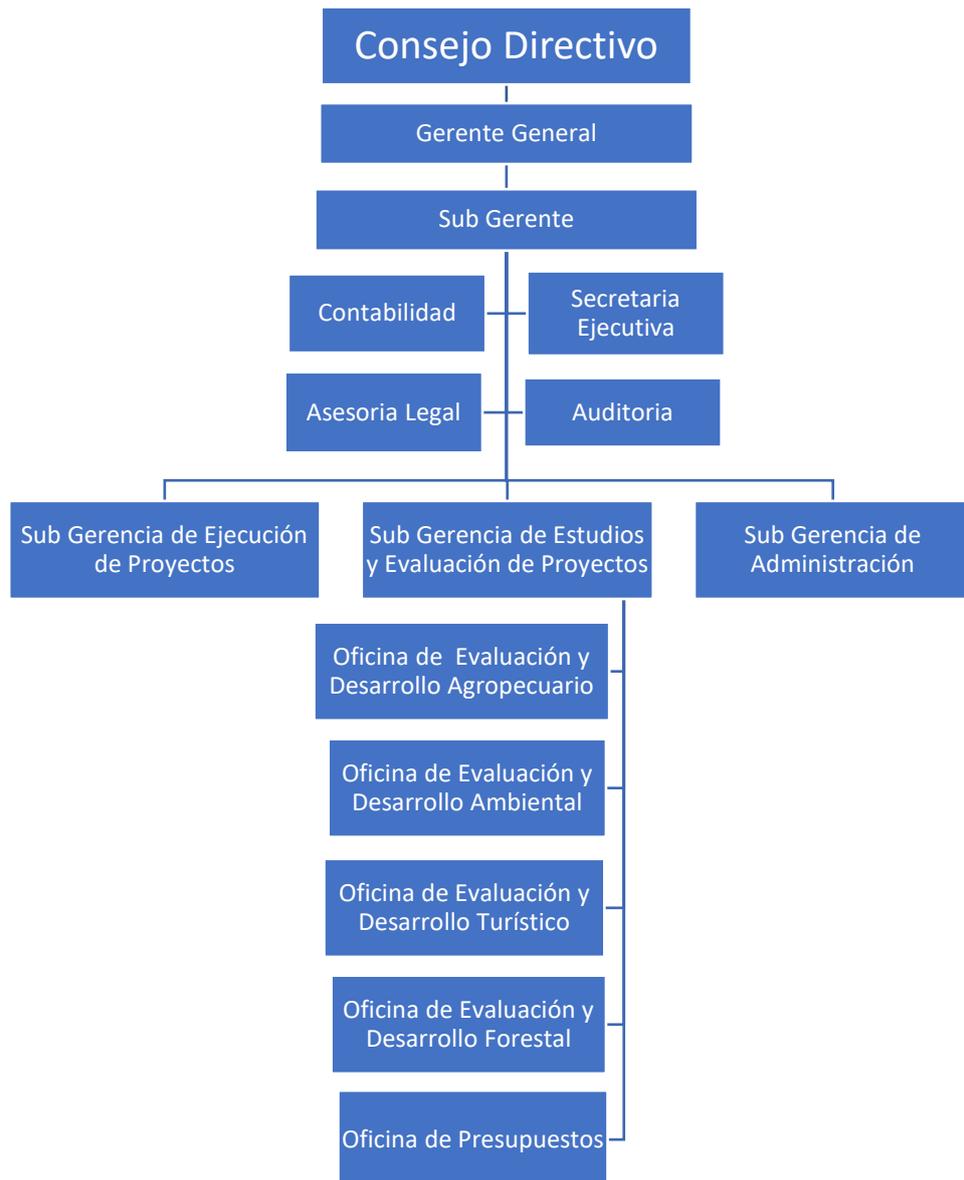
**Valores de la empresa**

<b>Valor</b>	<b>Descripción</b>
Conciencia Social	Estar constantemente relacionada con la comunidad, buscando conciliar el crecimiento de la empresa con el desarrollo de la sociedad a la cual servimos.
Responsabilidad	Realizar nuestras actividades con eficiencia y eficacia, cumpliendo estrictamente las normas y directivas impartidas.
Ética Empresarial y Personal.	Actuar con respeto a las normas, con transparencia y honestidad, en concordancia con los lineamientos de la empresa. No transgredir las normas.
Lealtad	Actuar con fidelidad, honor y gratitud a la empresa y sus directivos, respetando los derechos de nuestros semejantes.
Calidad de Servicio	Brindar un servicio continuo, confiable y oportuno.
Reconocimiento del Recurso Humano	Nuestros trabajadores son el activo más importante de la Organización.
Seguridad	Asegurar que al final de cada jornada nuestros trabajadores retornen a sus hogares sin lesiones, por tanto, nuestras labores e instalaciones no deberían generar ningún tipo de riesgo.
Trabajo en Equipo	La labor de nuestro personal debe estar orientada a lograr objetivos comunes, dentro de un ambiente de trabajo en el que primero el respeto, la tolerancia y la buena comunicación propiciando la utilización de las competencias individuales.
Competencia	Contar con trabajadores debidamente capacitados para garantizar la eficiencia y eficacia del trabajo realizado.
Orientación al Logro	Actitud clara y acción eficiente focalizadas hacia los objetivos establecidos, relacionados a la maximización del valor de la empresa, y generar mayor bienestar para sus trabajadores y la sociedad.

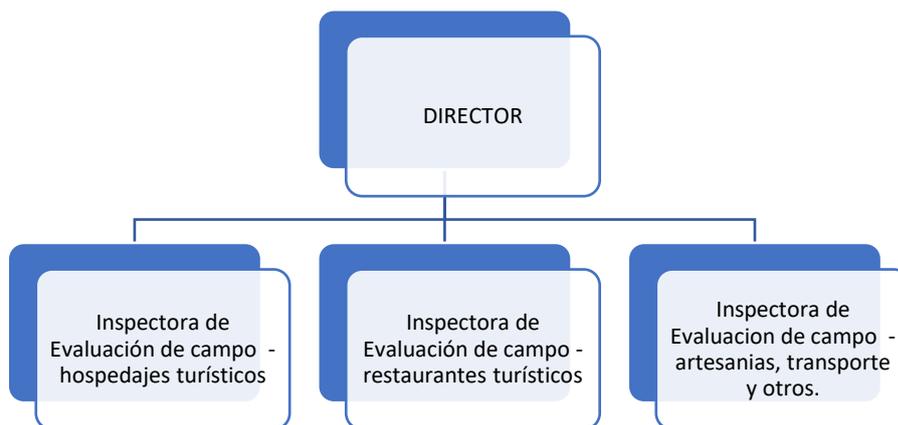
**Fuente:** Plan Estratégico Bioma S.R.L. al 2022.

### 1.1.5. Organización

La empresa Bionegocios y Medio Ambiente Consultores y Ejecutores S.R.L. tiene la siguiente organización:



**Figura 2:** Organigrama de la Empresa Bionegocios y Medio Ambiente Consultores y Ejecutores S.R.L.



*Figura 3:* Organigrama de la oficina de evaluación y desarrollo turístico

El área desempeñada fue en la oficina de evaluación y desarrollo turístico con el cargo de inspectora de evaluación de campo – hospedajes turísticos.

## **1.2. Descripción general de la experiencia**

### **1.2.1. Actividad profesional desempeñada:**

La actividad realizada fue el “Estudio de desarrollo de la competitividad con enfoque de cadena turística”, que en este caso esta actividad se ha enfocado en realizar un análisis de la calidad del servicio que ofrecen los hospedajes en el corredor turístico Abancay – Andahuaylas que presenta un potencial importante para el desarrollo económico en las provincias intervinientes

La actividad profesional que se desarrolló en La Empresa Bionegocios y Medio Ambiente Consultora y Ejecutora S.R.L. (BIOMA) fue con el cargo de inspectora de evaluación de campo – hospedajes turísticos de la oficina de evaluación y desarrollo. “Anexo A”.

#### **1.2.1.1. Funciones desempeñadas:**

- Organizar y dirigir talleres de diagnóstico (focus group).
- Elaborar las herramientas para realizar el análisis de las características del servicio de los hospedajes del corredor turístico Abancay – Andahuaylas de la Región Apurímac.
- Realizar visitas in situ para reconocimiento de los diferentes hospedajes existentes en el corredor turístico Abancay – Andahuaylas de la Región Apurímac.
- Aplicar encuestas a los usuarios de los hospedajes del corredor turístico Abancay – Andahuaylas – Apurímac para obtener información sobre la satisfacción del servicio al cliente
- Formular propuestas para el mejoramiento de la calidad del servicio de hospedajes en el corredor turístico Abancay – Andahuaylas de la Región Apurímac.

### **1.2.1.2. Participación en proyectos:**

Con el trabajo realizado se tuvo una participación directa en el desarrollo de las estrategias de competitividad con enfoque a la cadena turística del corredor turístico Abancay – Andahuaylas en la región Apurímac.

### **1.2.1.3. Planeación u organización:**

La planeación se organizó en base a los pasos que se deben desarrollar para la elaboración del Plan de Estratégico de Competitividad en el sector turismo los cuales son:

- Realizar el diagnóstico situacional
- Realización del Análisis FODA.
- Elaboración de una visión – misión.
- Elaboración de ejes estratégicos.
- Definición de objetivos y acciones.

La organización que se tuvo para el cumplimiento de todo lo planeado fue siempre en coordinación con el Director de la oficina de evaluación y desarrollo turístico.

## **1.2.2. Propósito del puesto**

### **1.2.2.1. Los objetivos:**

- Analizar los atractivos turísticos existentes en el corredor turístico Abancay – Andahuaylas.
- Analizar el nivel de satisfacción de los clientes en cuanto al servicio recibido en los hospedajes turísticos, mediante este análisis identificar la dinámica del flujo de turistas durante los últimos años e identificar el porcentaje de permanencia de un turista en un hospedaje del corredor turístico Abancay – Andahuaylas de la región Apurímac.
- Evaluar la capacidad instalada, características y la logística con las que cuentan los actores del corredor Abancay – Andahuaylas. Verificar el promedio de hospedajes certificados.
- Presentar propuestas al Gobierno Regional de Apurímac para tomar acciones que ayuden a mejorar el servicio de los diversos hospedajes existentes en dicho corredor.

### **1.2.2.2. Los retos:**

- Lograr que el Gobierno Regional de Apurímac impulse proyectos que contribuyan al logro de la competitividad en el área de turismo del corredor Abancay – Andahuaylas.
- Contribuir en incrementar la afluencia de turistas nacionales por vacaciones, recreación y ocio con el objeto de generar mejores ingresos económicos en la región Apurímac.
- Concientizar a los propietarios de los establecimientos de hospedajes del corredor turístico Abancay – Andahuaylas sobre la importancia de brindar un servicio de calidad para lograr la satisfacción en sus clientes.
- Lograr el incremento de la certificación de establecimientos de hospedajes.

### **1.2.3. Producto o proceso que es objeto del informe**

El producto, es el informe sobre la situación actual del nivel de satisfacción de los clientes en cuanto al servicio de hospedajes existentes en el corredor turístico Abancay – Andahuaylas; estas informaciones obtenidas sirvieron para el planteamiento de propuestas de solución a las problemáticas encontradas cuyas propuestas sirvieron como aporte para el Plan Estratégico de Competitividad de la Región Apurímac en cuanto al sector turístico.

### **1.2.4. Resultados**

En función al informe que se desarrolló se tuvo como resultado los siguientes logros.

- Incorporación de propuestas de solución al Plan Estratégico de Competitividad de Apurímac 2017 – 2040. El cual fue aprobado el 28 de marzo del 2018 en sesión ordinaria del Consejo Regional del Gobierno Regional Apurímac mediante Ordenanza Regional N° 002-2018-GR-APURIMAC/CR.
- Brindar información verídica en cuanto a la calidad del servicio que se brinda en el corredor turístico Abancay – Andahuaylas de la región Apurímac.
- Gracias al trabajo realizado se aportó con datos importantes para la aprobación de proyectos turísticos que se realizaran a corto, mediano y largo plazo en la Región Apurímac, con el fin de mejorar el ingreso económico y la calidad de vida de los pobladores de la zona.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

Para realizar el análisis de la calidad del servicio que ofrecen los establecimientos de hospedajes del corredor turístico Abancay – Andahuaylas, se recopiló la información de algunas fuentes bibliográficas para el estudio de los conceptos de términos que facilitaron el desarrollo del trabajo asignado que tiene como objetivo principal obtener información sobre la calidad del servicio en los hospedajes del corredor turístico Abancay – Andahuaylas ya que es uno de los sectores turísticos más sobresalientes del departamento de Apurímac, por lo que dicha información fue de aporte importante que sirvió para plantear propuestas y acciones que mejorarían la calidad del servicio de los hospedajes del corredor; asimismo sirvió como aporte para elaborar el Plan Regional de Competitividad de la Región Apurímac y otros con el fin de lograr que los operadores turísticos de la región puedan ser tan competitivos como otras regiones del Perú.

### **2.1. Teoría y práctica en el desempeño profesional**

#### **2.1.1. Establecimientos de hospedaje:**

Para el logro de los objetivos planteados fue necesario aplicar el conocimiento teórico de algunos temas que tuvieron relevancia en el desarrollo de la experiencia profesional, es así que El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015) afirma:

El Establecimiento de hospedaje es el lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento. Por lo que el MINCETUR dispone que los establecimientos que opten por no clasificarse y/o categorizarse, deberán cumplir con los requisitos señalado en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.

##### **2.1.1.1. Clasificación de Hospedajes:**

En el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje aprobado mediante Decreto supremo N° 001-2015-MINCETUR donde se establece las disposiciones para la clasificación, categorización, funcionamiento y supervisión de los establecimientos de hospedaje; como también establece los órganos competentes.

Información de vital importancia que permite un mejor análisis de los establecimientos de hospedaje ubicados en el corredor turístico Abancay - Andahuaylas, así mismo es importante porque gracias a esta información se pudo ayudar a los prestadores de servicios a ubicar su establecimiento en la categoría que le corresponde según el Reglamento.

En el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje en el Artículo 3.- Clases y Categorías de hospedaje el MINCETUR clasifica y/o categoriza a los establecimientos de hospedaje de la siguiente forma:

**Tabla 3**

***Categorías de Hospedaje***

Clase	Categoría
1. Hotel	Una a cinco estrellas
2. Apart – Hotel	Tres a cinco estrellas
3. Hostal	Una a tres estrellas
4. Albergue	-.-

**Fuente:** Reglamento de Establecimientos de Hospedaje – MINCETUR

Asimismo, el MINCETUR nos brinda los siguientes conceptos:

- **Hotel:** Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad o parte de un edificio completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hoteles de una a cinco estrellas, deben cumplir con los siguientes requisitos:

**Requisitos mínimos de infraestructura:**

De acuerdo al Anexo 1 de la Norma Técnica A.30 Hospedaje del Numeral III.1 Arquitectura, del Título III Edificaciones del Reglamento Nacional de Edificaciones – RNE. “Anexo B”.

**Requisitos mínimos de equipamiento:**

De acuerdo Al Anexo 1 del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje de la MINCETUR los requisitos mínimos de equipamiento son:

Requisitos	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
<b>Generales</b>					
Custodia de Valores (Individual en la habitación o caja fuerte común)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Internet	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
<b>En habitaciones</b>					
Frigobar	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Televisor	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Teléfono con comunicación nacional e internacional.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Asimismo, 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.

**Requisitos Mínimos de Servicio:**

Requisitos	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
<b>Generales</b>					
Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Hotel.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de lavado y planchado	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	Obligatorio	Obligatorio	Botiquín	Botiquín	Botiquín
<b>Habitaciones</b>					
Atención en habitación (room service)	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Cambio regular de sábanas y toallas diario y cada cambio del huésped.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

- El servicio de lavado y planchado puede ser prestado en el Hotel o a través de terceros.
- En los primeros auxilios para las categorías de 4 y 5 estrellas el servicio puede ser brindado en el mismo local o a través de terceros. En caso de que se requiera botiquín, este deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.
- El cambio de sábanas el huésped lo podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros.

**Requisitos mínimos de personal:**

Requisitos	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
<b>Generales</b>					
Personal calificado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
Personal uniformado las 24 horas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-

El personal calificado es la persona con formación, capacitación y/o con experiencia acreditada mediante constancia o certificado expedido por entidades públicas o privadas, de acuerdo a la función desempeñada, para prestar servicios en un establecimiento de hospedaje. El personal que acredite solo experiencia y que en el cumplimiento de sus funciones tenga contacto directo con el huésped deberá acreditar haber recibido capacitación en técnicas de atención al cliente (MINCETUR, 2015); se podría decir que uno de los retos personales fue despertar el interés tanto en los propietarios y trabajadores de los hospedajes para lograr ser un personal calificado.

- **Apart – Hotel:** Establecimiento de hospedaje que está compuesto por departamento que integran una unidad de explotación y administración. Los Apart – Hoteles pueden ser categorizados de Tres a Cinco Estrellas, debiendo cumplir con los siguientes requisitos:

**Requisitos mínimos 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. “Anexo C”.

### Requisitos mínimos de equipamiento

De acuerdo Al Anexo 2 del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje de la MINCETUR los requisitos mínimos de equipamiento son:

Requisitos	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas
<b>Generales</b>			
Custodia de Valores (Individual en el departamento o caja fuerte común)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Internet	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
<b>En habitaciones</b>			
Televisor	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Teléfono con comunicación nacional e internacional.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

Igualmente, 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.

### Requisitos mínimos de servicio:

Requisitos	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas
<b>Generales</b>			
Limpieza diaria de departamentos y de todos los ambientes del Apart Hotel.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de lavado y planchado	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	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
<b>En habitaciones</b>			
Cambio regular de sábanas y toallas como mínimo diario y cada cambio del huésped.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

- El servicio de lavado y planchado puede ser prestado en el Apart - Hotel o a través de terceros.
- En los primeros auxilios para las categorías de 4 y 5 estrellas el servicio puede ser brindado en el mismo local o a través de terceros. En caso de que se requiera botiquín, este deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.
- El cambio de sábanas el huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros.

### Requisitos mínimos de personal:

Requisitos	5 estrellas	4 estrellas	3 estrellas
Personal calificado	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal uniformado las 24 horas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

- **Hostal:** Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea. Los establecimientos de hospedaje para ser categorizados como Hostales deben cumplir con los requisitos que se señalan a continuación:

### Requisitos mínimos de infraestructura

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. “Anexo D”

### Requisitos mínimos de equipamiento

De acuerdo Al Anexo 3 del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje de la MINCETUR los requisitos mínimos de equipamiento son:

Requisitos	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
<b>Generales</b>			
Internet	Obligatorio	-	-
Caja fuerte de recepción	Obligatorio	-	-
<b>En habitaciones</b>			
Televisor	Obligatorio	-	-

Igualmente, 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 Hostal.

### Requisitos mínimos de servicio:

Requisitos	3 estrellas	2 estrellas	1 estrella
<b>Generales</b>			
Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Hostal	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicio de custodia de equipaje	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Primeros auxilios	Botiquín	Botiquín	Botiquín
<b>En habitaciones</b>			
Cambio regular de sábanas y toallas	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

- En los primeros auxilios, este deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.
- El cambio de sábanas el huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros.

### Requisitos mínimos de personal:

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

- **Albergue:** Establecimiento de hospedaje que presta servicio de alojamiento preferentemente en habitaciones comunes, a un determinado grupo de huéspedes, determinaran la modalidad del mismo. Los Albergues deberán cumplir los siguientes requisitos:

### Requisitos mínimos 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. “Anexo E”

### Requisitos mínimos de equipamiento

De acuerdo Al Anexo 4 del Reglamento de Establecimientos de Hospedaje de la MINCETUR los requisitos mínimos de equipamiento son:

<b>Requisitos</b>	
Generales	
Internet	Obligatorio

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

**Requisitos mínimos de servicio:**

<b>Requisitos</b>	
<b>Generales</b>	
Limpieza diaria de habitaciones y de todos los ambientes del Albergue	Obligatorio
Primeros auxilios	Botiquín
Cambio regular de sábanas y toallas	Obligatorio

- En los primeros auxilios, este deberá contar con las especificaciones técnicas del Ministerio de Salud.
- El cambio de sábanas el huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios ambientales u otros.

De acuerdo al estudio de categorización y conceptos básicos de lo anteriormente mencionado se logró una debida orientación en las reuniones de diagnóstico para realizar un análisis debido de la calidad del servicio que se ofrecían en los diferentes hospedajes que se encontraban en el corredor turístico Abancay – Andahuaylas; por lo que en cumplimiento a lo establecido en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje se pudo comprobar que en el corredor turístico existen en su gran mayoría Hostales de 1 a 2 estrellas.

**2.1.2. Cliente:**

Existe un proverbio chino que dice “Quien no sea capaz de sonreír que no ponga un negocio”, este proverbio nos lleva a entender que sin cliente no hay actividad, de tal forma que nuestra actividad profesional tiene como punto de partida, eje central referente al cliente, derivando del análisis de sus deseos y expectativas todos nuestros procedimientos.

Para García, García y Gil, (2008):

El Cliente es la persona más importante en nuestro negocio, es la persona de las que dependemos, nunca ellos de nosotros, los clientes son las personas que nos hacen un favor cuando entran, no les hacemos un favor cuando les atendemos. (p. 151)

El cliente es una persona u organización que requiere satisfacer una necesidad adquiriendo un producto o servicio. Por lo tanto, es el que percibe los resultados especificado de un proceso.

**2.1.2.1. Necesidades y expectativas de los clientes:**

La persona que trata directamente con el cliente deberá llegar a conocerlo buscando realizar una mejor atención, deberá llegar a conocer cuáles son sus necesidades de sus clientes, ya que de éstas necesidades surgen los deseos, apetencias y expectativas de las personas.

Por lo tanto, García, García y Gil, (2008) nos dice:

Las necesidades entendidas como sensaciones internas que motivan nuestro comportamiento son universal, y desde ellas podemos incidir en el deseo de consumo o bien descifrar los deseos en general, se puede clasificar en dos grupos, por un lado, las de orden material, y por otro las de orden intelectual. (p. 152).

Asimismo, el autor nos cita a las necesidades más relevantes (Supervivencia, Sexualidad, Placer y comodidad) asimismo las necesidades intelectuales se sintetiza en: Deseo – Necesidad de nuevas experiencias, Deseo – Necesidad de seguridad, Deseo – Necesidad de respuesta, Deseo – Necesidad de Reconocimiento.

Este conocimiento nos lleva a entender en que situación se encuentra cada organización si es que los partícipes de servicio están tomando en cuenta o no las necesidades del cliente que son las personas más importantes de un negocio ya sea de servicio o productos.

### **2.1.3. El Servicio:**

Los siguientes autores definen el servicio:

El servicio se puede conceptuar como la puesta a disposición del cliente de una competencia humana, representando un hecho de marco carácter relacional, y, por lo tanto, intangible y de carácter variable (el servicio satisface necesidades y éstas varían según los momentos y los individuos). (García, García y Gil, 2008, p. 132).

Asimismo, La Organización de Estados Americanos (1980) afirma:

Los Servicios turísticos, se describen como el resultado de las funciones, acciones y actividades que, ejecutadas coordinadamente, por el sujeto receptor, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades o industria turística y darle valor económico a los atractivos o recursos turísticos.

En base al concepto de servicio, se tomó en cuenta que la satisfacción del cliente es de mera responsabilidad de los receptores del establecimiento, por lo que en su gran mayoría son los trabajadores los primeros en interactuar con los turistas.

Así que el servicio que se brinda en cualquier establecimiento debería estar a cargo de personal totalmente capacitado si es que se quiere lograr un servicio satisfactorio.

Por lo tanto los propietarios de cada establecimiento deben tomar mayor interés en contratar a sus trabajadores sobre todo elegir personal que posean habilidades de servicios porque no es simplemente el hecho de aprenderse los conceptos teóricos sino que los trabajadores posean características de servicio, así mismo el empleador y/o propietario de un establecimiento deberá reunir a sus trabajadores en forma periódica (cada 3 meses) para discutir o dar alcances de las fortalezas y debilidades del servicio.

### 2.1.3.1. Características de los servicios:

Existen varios autores que enumeran y definen las características de los servicios; por lo que para el presente trabajo se ha tomado en cuenta los siguientes aportes. Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2012) enumera las siguientes características:

- **Intangibilidad:** Se refiere a que los servicios son prestaciones y experiencias por lo tanto no se pueden ver, degustar, tocar, escuchar u oler antes de comprarse, asimismo, tampoco pueden ser almacenados, ni colocados en el escaparate de una tienda para ser adquiridos y llevados por el comprador.
- **Heterogeneidad o variabilidad:** La prestación del servicio suele variar. Está vinculada al hecho de que existe una variabilidad en la ejecución de los mismos.
- **Inseparabilidad:** Se entiende que los servicios se generan y consumen en el mismo tiempo.
- **Temporalidad:** Los servicios de ninguna manera se pueden almacenar como los productos físicos.
- **Alta interacción:** En los servicios de hostelería, la interacción entre empleado y el cliente es muy importante para el desarrollo del proceso de servicios. (p.11)

Según las características que cita el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo se pudo realizar los talleres de diagnóstico que se realizaron al inicio del trabajo, el que permitió obtener información sobre el nivel de conocimientos que los trabajadores poseían para realizar un servicio de calidad, por lo que se recomendó incluir en las capacitaciones futuras este tema para mayor conocimiento de los prestadores de servicios.

### 2.1.3.2. Dimensiones del Servicio:

Parasuraman, Berry y Zeithaml, (1988) definieron las siguientes dimensiones del servicio.

- **Confianza o Empatía:** Es el interés y nivel de atención que ofrecen las instituciones prestadoras de servicios a sus clientes.
- **Fiabilidad:** Significa realizar y entregar correctamente y a tiempo el servicio prometido, en forma cuidadosa y fiable.
- **Responsabilidad.** Se refiere al conocimiento, la seguridad, y atención que ofrecen los empleados y la habilidad que poseen para inspirar confianza y credibilidad.
- **Capacidad de respuesta:** Es la habilidad para ayudar y prestar un servicio rápido a los clientes.
- **Elementos tangibles.** Se refiere a las apariencias físicas de las instalaciones de la organización, del personal y hasta los equipos utilizados en una determinada compañía.

Éstas cinco dimensiones conforman los temas que se aplicaron en una encuesta aplicadas a los clientes de los hospedajes turísticos ubicados en el corredor turístico Abancay – Andahuaylas para obtener información actual sobre el nivel de satisfacción de los clientes.

#### **2.1.4. Calidad:**

Diferentes conceptos definen el término calidad, uno de los conceptos que nos dice Crosby. (1998) “Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad”. (p. 68). Este concepto se puede entender como una base para ofrecer un servicio de calidad en donde el cliente muestra su conformidad con el servicio prestado, pero, los requerimientos que el cliente solicita deberán ser solicitadas de forma clara para que dicho servicio sea atendido con total satisfacción y evitando errores que provoquen la falta de calidad.

Calidad en el servicio es un factor muy importante para lograr la competitividad en la empresa prestadora de servicio por lo tanto en el desarrollo del trabajo realizado se consideró un tema muy importante en la que se profundizó en analizar éste tema.

Por su parte La MINCETUR (2012) afirma que: “Para determinar si un servicio es o no de calidad es necesario conocer y/o contar con tres elementos: Clientes, sus necesidades y aptitud de servicio para que las necesidades sean satisfechas” (p. 15). Los tres elementos muy importantes que se aplicaron en cada momento en las reuniones de evaluación, en las encuestas y en los planteamientos de las propuestas.

##### **2.1.4.1. Principios básicos de un sistema de calidad**

Asimismo, EL MINCETUR (2012) indica los siguientes principios:

###### **- Enfoque al cliente.**

El cliente es el que califica los servicios recibidos, es importante saber todo aquello que le produce satisfacción y también conocer lo que no es de su agrado; esto para que se tome acciones y reforzar las acciones para satisfacer las necesidades de cada cliente.

###### **- Liderazgo.**

Los líderes son las personas más llamadas para el logro de objetivos de una organización ya que son ellos los que establecen los proyectos y la orientación de una organización. Asimismo, son los llamados a mantener un ambiente en el que los colaboradores se involucren en el logro de los objetivos de una organización.

###### **- Participación y trabajo en equipo.**

Este tema fue importante ya que mediante capacitaciones se busca el aporte de todas las áreas de trabajo para entender que el sistema de calidad y sus consecuencias deben ser totalmente entendidas por cada individuo que conforme una empresa prestadora de servicios.

###### **- Enfoque del sistema para la gestión:**

En este principio se trata de identificar, de entender y de gestionar los procesos de un sistema que ayude a la eficacia y eficiencia de una empresa para el logro de sus objetivos de una empresa prestadora de servicios.

- **Mejora y aprendizajes continuos.**

Pues es la búsqueda de reducir las incidencias o problemas durante la prestación de servicios.

**2.1.4.2. Beneficios para la organización al aplicar un sistema de calidad.**

Con la aplicación de un sistema de calidad se consigue reducir los errores y fallas durante el proceso de servicios prestados a su vez esto genera la reducción de costos y el aumento de la productividad. Como consecuencia se obtiene la satisfacción de los clientes, y la elevación moral de los trabajadores por ende el Incremento de la Competitividad logrando así el aumento de las ganancias a corto plazo y un posicionamiento en el mercado a largo plazo.

En conclusión, se deduce que la calidad es clave para que la empresa obtenga un gran nivel de rentabilidad.

**2.1.5. Satisfacción al Cliente:**

Se puede entender como satisfacción del cliente según Kotler (1989) “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con expectativas” (p. 18), asimismo se puede indicar que los beneficios de lograr la satisfacción del cliente son:

- 1) El Cliente satisfecho, en su gran mayoría, vuelve a comprar. La empresa obtiene como beneficio la lealtad del cliente, y la posibilidad de vender sus servicios y otros adicionales en el futuro.
- 2) El cliente satisfecho comunica sus experiencias positivas con un servicio. Por lo que la empresa obtiene como beneficio una propagación gratuita a las personas de su entorno.
- 3) El cliente satisfecho ignora a la competencia. La empresa obtiene como beneficio un lugar en el mercado.

En resumen, toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficio: 1) la lealtad de cliente (futuras ventas), 2) difusión gratuita (nuevos clientes) y una determinada participación en el mercado.

**2.1.5.1. Elementos que conforman la satisfacción del cliente:**

Como se había explicado anteriormente, Kotler. (1989) afirma: “la satisfacción del cliente, está conformada por tres elementos: Rendimiento Percibido, Las expectativas y Los niveles de satisfacción. (p. 18)

1. **Rendimiento percibido.** Es el resultado que el cliente obtuvo en el servicio obtenido. Sus características es que se pueden determinar solo desde el punto de vista del cliente, se basa en los resultados que el cliente recibió con el servicio, recibe las opiniones del entorno del cliente y mucho depende del estado de ánimo del cliente, el rendimiento percibido se determina con una investigación que inicia y termina en el cliente.

- 2. Las expectativas:** Son las esperanzas que el cliente posee por conseguir algo y se producen por lo siguiente:
- Promesas explícitas del servicio son promesas de forma clara y detallada del servicio que una empresa hace a sus clientes.
  - Promesas implícitas del servicio son las ideas que se relacionan con el servicio.
  - Comunicación boca – oreja: fuente de información imparcial que goza de gran credibilidad.
  - Experiencia pasada cuenta con un testimonio anterior, suelen ser más realista debido a la experiencia adquirida.
- 3. Los niveles de satisfacción:** Después de realizada la compra de un servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción: Insatisfacción, Satisfacción, Complacencia.
- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio no cubre las expectativas del cliente.
  - **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del cliente.
  - **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido supera a las expectativas del cliente.

#### 2.1.5.2. Determinación del nivel de satisfacción

Una explicación practica a todo lo anteriormente mencionado Parasuraman, Berry y Zeithaml, (1988) indica la siguiente formula:

$$\text{Rendimiento percibido} - \text{Expectativas} = \text{Nivel de satisfacción}$$

Para aplicar esta fórmula primero se tuvo que realizar un análisis de los hospedajes existentes en el corredor Abancay – Andahuaylas.

Sin embargo el modelo de Deficiencias Parasuraman, Berry y Zeithaml. (1988) en el que define la calidad de servicio como una situación de discrepancia entre las expectativas de los clientes sobre el servicio que van a recibir y las percepciones sobre el servicio prestado por la organización.

Asimismo, los autores recomiendan analizar los principales motivos de la diferencia que llevan a la no calidad y por ende reducir y eliminar dicha diferencia denominadas GAP 5 que presentan cuatro vacíos que son los problemas de la calidad del servicio.

## El modelo de análisis de GAPs

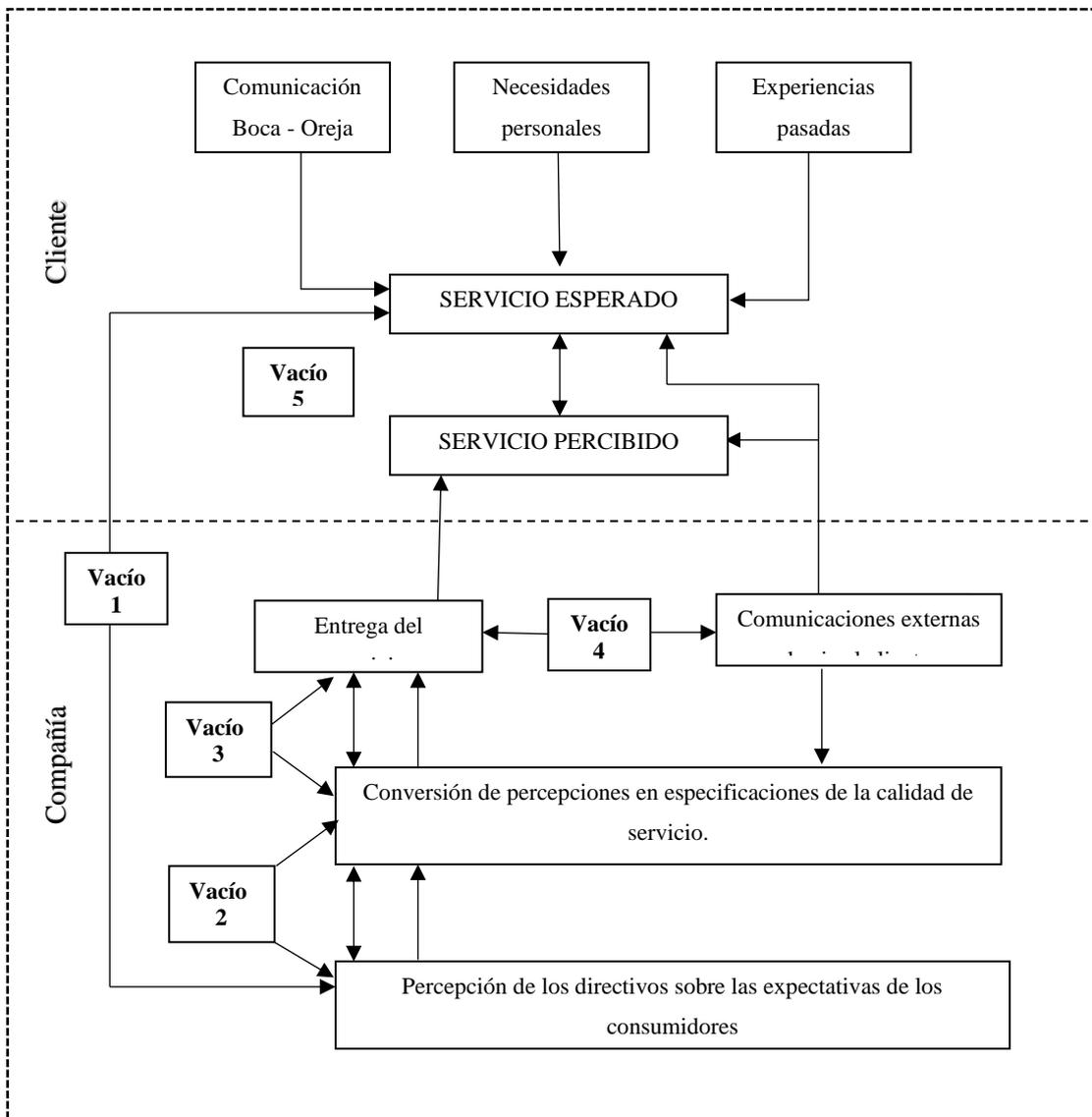


Figura 4: Modelo Servqual – Análisis gap.

**Vacío 1:** Deficiencias entre las expectativas de los clientes y las percepciones de los directivos de la empresa.

**Vacío 2:** Deficiencias a entre la percepción de los directivos y las normas de calidad.

**Vacío 3:** Deficiencias entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.

**Vacío 4:** Deficiencias entre las el servicio prestado y la comunicación sobre el servicio.

**Vacío 5:** Deficiencias entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio.

El vacío o gap 5 se produce como consecuencia de las deficiencias anteriores y que constituye la medida de la calidad del servicio.

$$\text{Vacío N}^\circ 5 = f(\text{Vacío N}^\circ 1, \text{Vacío N}^\circ 2, \text{Vacío N}^\circ 3, \text{Vacío N}^\circ 4)$$

Se puede deducir que el vacío 5 es la consecuencia en general de las evaluaciones y su sensibilidad radica en las variaciones de los vacíos 1, 2, 3 y 4.

### 2.1.6. Corredor turístico

El trabajo que se ha desempeñado tuvo como escenario principal el Corredor Turístico de Abancay – Andahuaylas en la región Apurímac, es por este motivo que fue necesario realizar el estudio de la conceptualización del corredor turístico ya que fue escenario del proceso de diagnóstico para la formulación del Plan de Competitividad de la Región Apurímac. Es así que se encontró que EL MINCETUR (2008) dice: “Corredor turístico es el recorrido de un viaje de duración variable, que generalmente la partida y la llegada es en sitios diferentes, después de visitar a uno o más atractivos turísticos o centros soporte. (p. 18). Para tener una idea más clara de este concepto se tomó el siguiente grafico en la que diferencia circuito turístico y corredor turístico:

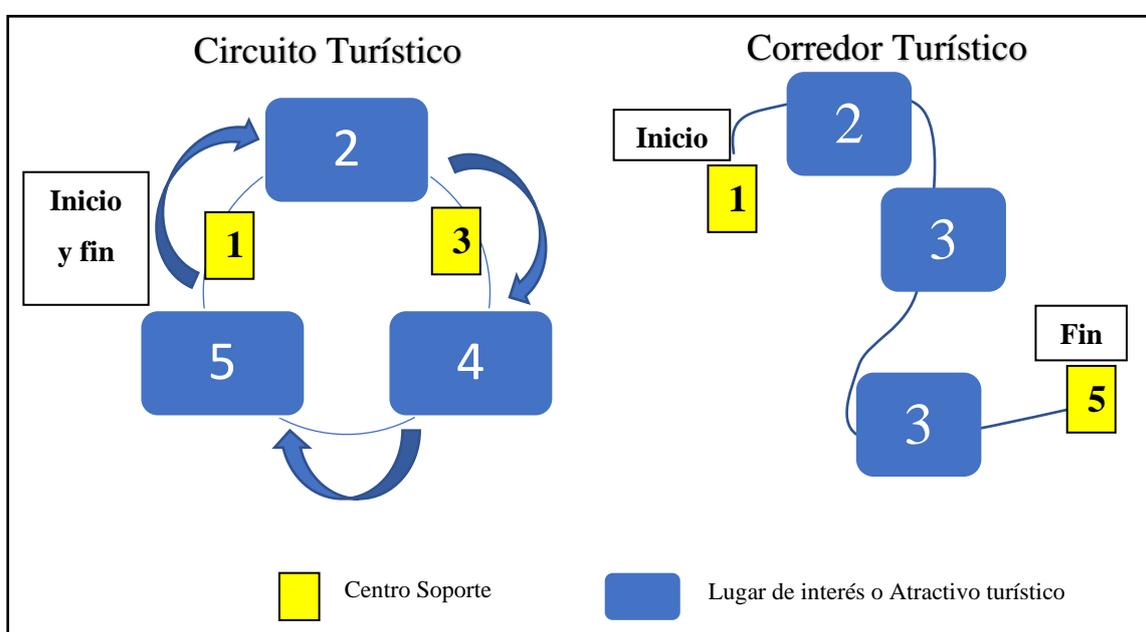


Figura 5: Circuito turístico – Corredor turístico.

Por su parte EL MINCETUR (2008) define el circuito turístico como: “Es el recorrido de viaje, de duración variable, que generalmente parte y llega al mismo sitio luego de rodear o bordear una zona. Después de la visita de uno o más atractivos turísticos o centro soporte” (p. 18). Asimismo, las dudas sobre “centro soporte” fue aclarada al estudiar el concepto de EL MINCETUR (2008) donde afirma que: “El centro soporte es el conjunto urbano o rural que cuenta con infraestructura y planta turística para que pueda desarrollarse la actividad turística” (p. 15). Se puede interpretar que los corredores turísticos son las rutas de conexión entre las zonas, las áreas, los complejos, los centros, los conjuntos, los atractivos turísticos que se encuentran en una zona de desplazamiento. Bullón, Roberto C. (1997) nos afirma que:

Los corredores turísticos según su función se clasifican en corredores turísticos de traslado y corredores turísticos de estadía que los define de la siguiente forma y los define de la forma siguiente:

- **Corredor turístico de traslado.** Red de carreteras y caminos de un país a través de los cuales se desplazan los flujos turísticos para cumplir con sus itinerarios. Consta de dos partes: Cálculo de la franja de protección visual y cálculo de desvío a los atractivos
- **Corredor turístico de estadía.** Superficies alargadas, paralelas a las costas de mares, ríos o lagos, que tienen un ancho que no supera en sus partes más extensas los 5 km. Adoptan tres formas: Ciudad lineal, distribución lineal de alojamiento y concentraciones escalonadas.

Asimismo, el autor nos indica que lo que distingue a un corredor de estadía de uno de traslado es: La forma de la disposición de los atractivos y la forma de asentamiento de la planta turística.

### **2.1.7. Plan Regional de Competitividad**

El Plan Regional de Competitividad (PRC), instrumento de planeación, de corto, mediano y largo plazo, cuya formulación y ejecución es una tarea prioritaria de las Comisiones Regionales de Competitividad – CRC, los cuales cuentan con insumos nacionales, regionales y sectorial para su elaboración. Actualmente, las CRC priorizan acciones e incorporan nuevos insumos de transformación productiva, de acuerdo con los lineamientos de la Política de Productividad y Competitividad. Cada CRC aplica metodología y herramientas estandarizadas que aseguran un plan concertado y de calidad. Los PRC siguen un proceso de planeación constante con los actores de la comisión por lo cual, los planes están sujetos a modificación con el paso del tiempo y la toma de decisiones.

El Plan Regional de Competitividad es el documento que recoge el resultado de un proceso participativo de concertación entre los actores públicos y privados, el cual establece los lineamientos generales para mejorar la competitividad de una zona y define las actividades y proyectos específicos que permitirán una transformación regional.

## **2.2. Descripción de acciones, metodologías y procedimientos**

### **2.2.1. Acciones:**

- Realización de instrumentos para determinar el Análisis del servicio prestado en los establecimientos de hospedajes, es decir elaboración de encuestas, cuestionarios, fichas de cotejo.
- Jornadas de focus group con actores del turismo.
- Visitas a los diferentes atractivos turísticos existentes en el corredor turístico para recopilar información sobre la situación actual del servicio de hospedaje que se viene ofreciendo.

### **2.2.2. Metodologías:**

- La observación.
- Entrevistas
- Encuestas
- Cuestionarios
- Fichas de cotejo.

### **2.2.3. Procedimientos:**

- Planteamiento de objetivos.
- Análisis de parámetros de medición.
- Determinación de la problemática
- Propuestas de solución.
- Entrega de informe de los datos obtenidos.

## CAPÍTULO III: APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS

En el presente capítulo se detallan los aportes y desarrollo de experiencias que se han realizado durante el procedimiento del trabajo ya que la preparación profesional y los conceptos aprendidos durante los estudios de la carrera profesional de turismo y hotelería ayudaron a contribuir con la función que se cumplieron en Bionegocios y Medio Ambiente Empresa Consultora y Ejecutora S.R.L.

### 3.1. Aportes

#### 3.1.1. Elaboración de instrumentos de evaluación:

Para el cumplimiento del trabajo se construyó los siguientes instrumentos de evaluación teniendo como base el aprendizaje teórico obtenido durante los años de estudios de la carrera profesional de turismo y hotelería. Esta etapa ha consistido en elaborar los siguientes parámetros de medición que se aplicaron en el proceso del focus group y visitas a los establecimientos de hospedajes, los que se describen a continuación:

#### - Cuestionario aplicado a trabajadores y/o propietarios de establecimientos de hospedaje

El siguiente cuestionario fue diseñado en base a la necesidad de obtener información e identificar las problemáticas que se presentan en la atención de los hospedajes turísticos ubicados en el corredor turístico Abancay – Andahuaylas de la región Apurímac.

#### CUESTIONARIO

**El presente cuestionario ayudará a obtener información sobre la situación actual del establecimiento donde laboras, por lo que pedimos sea claro y preciso en cada pregunta.**

1. Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_
2. Nombre del Establecimiento donde laboras: \_\_\_\_\_
3. Cargo y/o función que desempeñas: \_\_\_\_\_
4. ¿Cuál es el principal atractivo turístico cercano a tu centro de labores? \_\_\_\_\_
5. ¿Cuántos días pernocta un turista en el establecimiento donde laboras? \_\_\_\_\_
6. ¿Cuál es la principal actividad comercial de la zona donde laboras?  
\_\_\_\_\_
7. Según el registro de ingresos de tu centro de labores, ¿Cuántos turistas entre nacional o extranjeros visitan tu establecimiento?  
\_\_\_\_\_
8. El hospedaje donde laboras ¿se encuentra certificado?  
\_\_\_\_\_
9. Indica en qué año se certificó el hospedaje donde laboras.  
\_\_\_\_\_
10. ¿En qué categoría se clasifica el hospedaje donde laboras?  
\_\_\_\_\_

- **Encuesta aplicada a usuarios de los establecimientos de hospedaje.**

A continuación, se muestra la encuesta que se utilizó para analizar el nivel de satisfacción del cliente en la que se consideraron las 05 dimensiones de los servicios:

<b>ENCUESTA</b>						
<b>Las preguntas a continuación se refieren a las características del servicio prestado por este hospedaje. Le pido me responda con cifras en una escala de 1 a 5, donde 1=totalmente insatisfecho, 2=Insatisfecho, 3=Ni satisfecho, ni insatisfecho, 4=Satisfecho y 5=Totalmente satisfecho y 0=No precisa, no utilizo el servicio</b>						
¿Cuál es su opinión respecto a.....	1	2	3	4	5	No uso el servicio
<b>1. Empatía</b>						
1.1. Profesionalismo						
1.2. Amabilidad						
<b>2. Fiabilidad</b>						
1.1 Errores en registros.						
1.2 Disposición del personal para ayudar en todo momento.						
1.3 Capacidad del personal para proporcionar información turística.						
<b>2. Responsabilidad</b>						
3.1. Cumplen con los servicios que ofrecen						
3.2. Los empleados inspiran confianza.						
<b>4. Capacidad de Respuesta</b>						
4.1. Eficiencia						
4.2. Informe sincero sobre servicios						
4.3. Rapidez en la atención						
<b>5. Tangibilidad (Limpieza, confort y ambiente)</b>						
5.1. Limpieza en la habitación, (cama, mesa, silla).						
5.2. Higiene de sábanas y toallas						
5.3. Higiene de Baños.						
5.4. Áreas públicas.						
5.5. En la habitación (cama, mesa, silla)						
5.6. Disponibilidad de agua fría/caliente las 24 horas.						
5.7. Servicio de ventilación y calefacción.						
5.8. Decoración.						
5.9. Iluminación.						
5.10. Ambiente de tranquilidad.						
5.11. Condición exterior de la infraestructura.						
5.12. Equipos modernos						
5.13. Instalaciones físicas						
5.14. Apariencia de empleados						
<b>6. Precio v/s calidad</b>						
<b>7. Nivel de satisfacción general</b>						

**Preguntas abiertas:**

8. ¿Le gustaría volver a este establecimiento de hospedaje? Sí No ¿Por qué?

-----

9. ¿Recomendaría Ud. este establecimiento de hospedaje? Sí No ¿Por qué?

-----

10. Algunas sugerencias o comentarios para mejorar la experiencia.

-----

- **Fichas de cotejo:**

Las fichas de cotejo se emplearon en las visitas que se realizaron a los hospedajes turísticos existentes en el corredor turístico.

<b>FICHA COTEJO PARA VISITAS A LOS HOSPEDAJES TURISTICOS Y ATRACTIVOS TURISTICOS</b>	
1. Nombre del Establecimiento de Hospedaje.	_____
2. Ubicación:	_____
3. Cantidad de habitaciones:	_____
4. Características de una habitación:	
- La habitación cuenta con caja fuerte:	_____
- La habitación cuenta con internet:	_____
- La habitación cuenta con televisor:	_____
- La habitación cuenta con teléfono para llamadas nacionales e internacionales	_____
- Nivel de Limpieza de la habitación	_____
- Nivel de Limpieza de sábanas y toallas	_____
- Cuantas camas tiene cada habitación:	_____
- La habitación cuenta con baño privado:	_____
5. El hospedaje cuenta con servicio de lavado y planchado:	_____
6. El hospedaje cuenta con servicio de primeros auxilios:	_____
7. El personal del hospedaje se encuentra calificado:	_____
8. El personal se encuentra uniformado:	_____
9. Atractivo turístico cercano:	_____
10. Condición en que se encuentra el atractivo turístico:	_____
	_____

**3.1.2. Focus Group con diversos actores.**

Para la elaboración del diagnóstico se convocó a autoridades regionales, municipales, propietarios y trabajadores de establecimientos turísticos a distintas asociaciones vinculadas al desarrollo turístico y a la población en general de las provincias de Abancay y Andahuaylas asimismo estas jornadas Focus Group se desarrollaron en 06 días, 03 días en la provincia de Abancay y 03 días en la provincia de Andahuaylas en donde se desarrolló conjuntamente con todos los asistentes un cuestionario que nos permitió realizar los primeros análisis de la calidad del servicio de hospedajes. A continuación, se detalla un resumen en un cuadro de actores:

<b>Actores</b>	<b>Situación actual</b>	<b>Intereses</b>
Dueños de hoteles de la provincia de Abancay y Andahuaylas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se ubican generalmente en la ciudad y no están cerca de los atractivos turísticos.</li> <li>- Cuentan con una inversión diversa dependiendo del tamaño del establecimiento, lo cual sin embargo no es suficiente para brindar el servicio adecuado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Difusión de sus establecimientos.</li> <li>- Participar en proyectos turísticos.</li> <li>- Mejorar sus ingresos económicos.</li> <li>- Incrementar el flujo de visitantes.</li> <li>- Mejorar la calidad del servicio que ofrecen.</li> <li>- Recibir apoyo del Gobierno para mejorar la accesibilidad a los atractivos turísticos de la zona.</li> </ul>

	- Reciben huéspedes que pernoctan de 1 a 2 días en promedio.	
Dueños de hostales de la provincia de Abancay y Andahuaylas.	- Se ubican en zonas cercanas a algún atractivo turístico. - Cuentan con una inversión diversa dependiendo del tamaño del establecimiento, lo cual sin embargo no es suficiente para brindar el servicio adecuado. - Reciben huéspedes que pernoctan en su mayoría solo de 1 a 2 días, mayormente por ocio y vacaciones.	- Difusión de sus establecimientos. - Participar en proyectos turísticos. - Mejorar sus ingresos económicos. - Incrementar el flujo de visitantes a su establecimiento. - Mejorar la calidad del servicio que ofrecen. - Recibir apoyo del Gobierno para mejorar la accesibilidad a los atractivos turísticos de la zona.
Municipalidades provinciales y distritales.	- No cuenta con propuestas ni proyectos para el mejoramiento del sector turístico.	- Brindar un servicio público que permita el crecimiento de los sectores económicos de su ámbito de manera equitativa (servicios, agricultura, ganadería, turismo y otros).
Gobierno Regional de Apurímac.	- Actualmente cuentan con la DIRCETUR que administra un presupuesto para invertir en el sector turismo, el que resulta ser insuficiente para abastecer la demanda regional.	- Brindar un servicio público que permita el crecimiento de los sectores económicos de su ámbito de manera equitativa (servicios, agricultura, ganadería, turismo y otros).
Representantes de comunidades y representantes de Asociaciones artesanales, de productores de fibra de alpaca, de criadores de truchas, criadores de cuyes de ambas provincias.	- Cuentan con planes de negocios donde reciben un financiamiento del estado del 70% del total de inversión y ellos una contrapartida del 30%. - Participan en ruedas de negocios donde ofrecen sus productos a visitantes nacionales e internacionales.	- Incrementar sus ventas. - Implementación de activos. - Recibir capacitaciones constantes de producción y manejo de su producción según sus áreas y capacitaciones en gestión empresarial.
En general pobladores que conforman la zona de estudio.	- Algunos pobladores cuentan con pequeñas bodegas, restaurantes, etc. que se ubican en el corredor turístico Abancay – Andahuaylas, por lo tanto, un mejoramiento de la afluencia de turistas les podría favorecer positivamente en el incremento de sus ventas diarias.	- Buscan mejorar sus ventas para mejorar la calidad de vida de sus familias. - Crecimiento de sus negocios. - Buscan la formalidad para sus negocios para ser considerados y poder participar en ferias y otras actividades que convoquen autoridades.

### 3.1.3. Determinación de una visión y misión corredor turístico Abancay – Andahuaylas región Apurímac.

Según las sugerencias y expectativas que los actores manifestaron se pudo establecer la visión y misión del corredor turístico Abancay – Andahuaylas.

- **Visión:** “Contar con un sector turístico competitivo, que utiliza los servicios públicos para impulsar su crecimiento, que brinda paquetes turísticos diversificados y complementados con las actividades y cultura de la población”.
- **Misión:** “Brindar un servicio público de calidad para el crecimiento del sector turístico que resalte la imagen de la región Apurímac y de su cultura”.

### 3.1.4. Análisis FODA con los operadores turísticos

<b>ANALISIS INTERNO</b>	<b>ANALISIS EXTERNO</b>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La mayoría de Establecimientos de hospedajes tienen la categoría de Hostal.</li> <li>- Desconocimiento de la población sobre como brindar calidad de servicio. (Atención en Hospedajes y en restaurantes)</li> <li>- Débil organización de los actores.</li> <li>- Los actores públicos (gobierno regional, Municipios Provinciales y Distritales, no cuentan con propuestas claras para mejorar el sector turístico.</li> <li>- Sectores complementarios no son aprovechados debidamente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento del costo del combustible.</li> <li>- Vías de acceso terrestres inconclusas.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de atractivos turísticos reconocidos.</li> <li>- Existencia de población activa y con ganas de superación.</li> <li>- Existencia de organizaciones de artesanos textiles en base a la fibra de alpaca.</li> <li>- Existencia de ganadería dedicada a la producción de Alpaca que brinda fibra de buena calidad.</li> <li>- Existencia de abundante Biodiversidad relacionada a las zonas de vida.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de proyectos viales en infraestructura que benefician a las provincias de Abancay y Andahuaylas.</li> <li>- Disponen de apoyo del Gobierno con presupuesto para invertir en el mejoramiento de las vías de acceso.</li> <li>- Apoyo en Difusión de atractivos turísticos.</li> <li>- Cercanía al Departamento del Cusco</li> <li>- Existencia de Aeropuerto (en la provincia de Andahuaylas)</li> <li>- Construcción de la carretera interoceánica.</li> </ul>

### 3.1.5. Visita a los lugares más importantes.

En el trayecto del corredor turístico Abancay – Andahuaylas encontramos los siguientes atractivos turísticos más importantes.

- Baños Termo-medicinales de Cconoc
- Complejo arqueológico Saywite
- Parque Recreacional de Taraccasa
- Hacienda Illanya
- Puente Pachachaca
- Catarata de Mansa
- Usno del centro arqueológico de Curamba
- La Laguna de Pacucha
- Conjunto arqueológico de Sondor
- Aguas termales de Hualalachi
- Bosque de piedras de Pampachiri
- Sepulcro José María Arguedas
- Plaza de Armas de Andahuaylas

### 3.2. Desarrollo de experiencias

#### 3.2.1. Análisis y determinación del problema:

En esta etapa se ha ordenado la información y se ha analizado a través de la metodología descriptiva analítica, habiendo obtenido los siguientes datos:

**Tabla 4**

*Principales lugares turísticos que conforman el corredor turístico Abancay – Andahuaylas*

Nombre del sitio turístico	Provincia	Distrito
Baños Termo-medicinales de Cconoc	Abancay	Curahuasi
Complejo arqueológico Saywite	Abancay	Curahuasi
Parque Recreacional de Taraccasa	Abancay	Tamburco
Hacienda Illanya	Abancay	Abancay
Puente Pachachaca	Abancay	Abancay
Catarata de Mansa	Andahuaylas	Huancarama
Usno del centro arqueológico de Curamba	Andahuaylas	Kishuara
La Laguna de Pacucha	Andahuaylas	Pacucha
Conjunto arqueológico de Sondor	Andahuaylas	Pacucha
Agua termales de Hualalachi	Andahuaylas	Talavera
Bosque de piedras de Pampachiri	Andahuaylas	Pampachiri
Sepulcro José María Arguedas	Andahuaylas	Andahuaylas
Plaza de Armas de Andahuaylas,	Andahuaylas	Andahuaylas

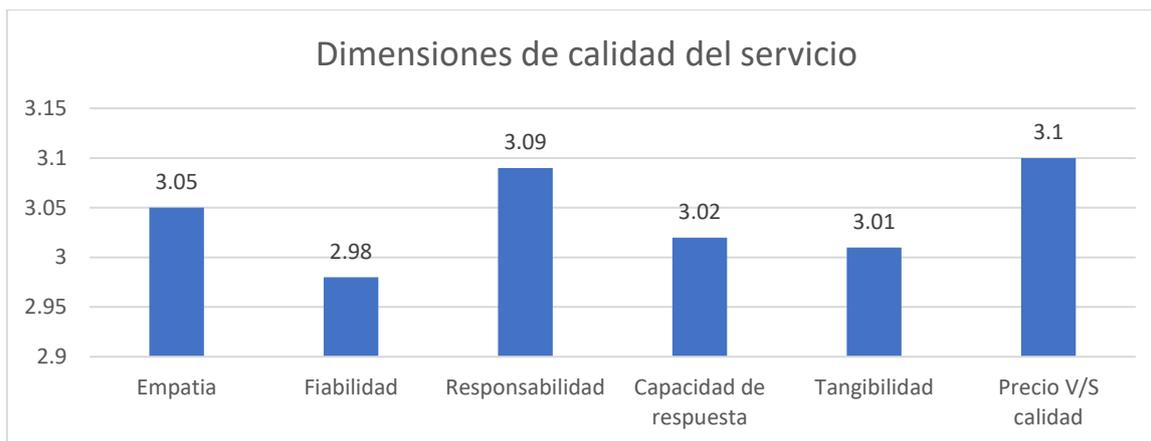
Fuente: Elaboración propia.

- **Baños termo medicinales Cconoc**, Se ubica en la margen de derecha del río Apurímac, en el distrito de Curahuasi, muy visitado por turistas nacionales y extranjeros debido a las propiedades curativas que posee. En este atractivo turístico se encontró un Hostal con el mismo nombre.
- **Complejo Arqueológico Saywite**, ubicado en la vía que une Cusco y Abancay en el distrito de Curahuasi a 74 kilómetros de la ciudad de Abancay. No se encontró ningún hospedaje cercano ni restaurant o un centro de descanso.
- **Parque Recreacional de Taraccasa**, se ubica en la vía que une Abancay y Cusco a 10 minutos de la ciudad de Abancay, existe un hospedaje a 200 metros de este Parque.
- **Hacienda Illanya**, ubicado a 9 kilómetros de la ciudad de Abancay, con una antigüedad de los años 1860 en donde se producía la chancaca y azúcar (derivados de la caña de azúcar). No se encontró ningún hospedaje cerca, pero si restaurantes turísticos.
- **Puente Pachachaca**, Ubicado sobre el río Pachachaca a 20 minutos de la ciudad de Abancay, fue declarado patrimonio cultural de la nación el 15 de octubre de 1974. No se encontró ningún hospedaje cerca, si están instalando restaurantes turísticos.
- **Catarata de Mansa**, ubicado en el distrito de Huancarama, a dos kilómetros de la ciudad de Andahuaylas, carretera de Abancay hacia Huancarama. No se encontró ningún hospedaje.
- **Usno del arqueológico de Curamba**, ubicado en el distrito de Kishuara, provincia de Andahuaylas, carretera que comunica las ciudades de Abancay y Andahuaylas.

- **La Laguna Pacucha**, ubicado en el distrito de Pacucha, a 17 kilómetros de la ciudad de Andahuaylas. En este atractivo se encontró un Hospedaje denominado “La Sirenita” y varios restaurantes turísticos donde ofrecen comidas a base de trucha y pejerrey.
- **Conjunto arqueológico Sondor**, ubicado en el distrito de Pacucha a 30 minutos de la ciudad de Andahuaylas; este lugar fue ocupado por los Chankas y posteriormente por el imperio inca, se encuentra restaurada y cada 19 de los meses de junio se realiza una festividad “Epopeya Chanka” o Sodor Rayme. A unos 300 metros de ubica un hospedaje denominado “La Posada” que cuenta con un restaurante turístico.
- **Aguas termales de Hualalachi**, ubicado a cinco minutos del distrito de Talavera a 6 Kilómetros de Andahuaylas, las agua fronta desde el interiuro del suelo y son aguas minero medicinal. Se encontraron hospedajes denominados “Milton” y el “Paraiso”, asi como restaurantes turísticos.
- **Bosque de piedras de Pampachiri**, ubicado en el distrito de Pampachiri de la provincia de Andahuaylas, conocida como la casa de los pitufos, cerca se encuentran 03 establecimientos de hospedajes y restaurantes turísticos.
- **Sepulcro José María Arguedas**, es una estatua construida en honor al notable escritor de la cultura andina, en este lugar se realizan presentaciones culturales en honor a este ilustre escritor para revalorar nuestra cultura.
- **Plaza de Armas de Andahuaylas**. Lugar accesible para el turismo, donde se encuentra la iglesia principal de la ciudad, por estar ubicado en un lugar céntrico cerca se encuentran varios hospedajes y restaurantes turísticos.

Los hospedajes encontrados en los lugares visitados fueron intervenidos para evaluar la calidad del servicio de sus clientes asimismo se observaron lugares con mucho potencial para la actividad turística, pero por el descuido de sus pobladores y autoridades estos lugares no están siendo valorados en su gran dimensión; sobre todo porque este corredor inicia su recorrido muy cerca de la ciudad Imperial del Cusco.

### **3.2.1.1. Análisis de los resultados de dimensiones del servicio - satisfacción del cliente.**



**Figura 6:** Análisis de satisfacción del cliente.

El análisis de la satisfacción de los clientes fue en base a las 5 dimensiones de la calidad determinadas en el marco teórico del presente trabajo.

Los resultados obtenidos muestran un promedio de 3.05 para la dimensión de “empatía”, esto nos indica que los clientes no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos en cuanto a ésta dimensión. Para la obtención de este puntaje se promediaron los puntajes obtenidos de los siguientes factores; 1) Profesionalismo, 2) Amabilidad.

Para la dimensión “Fiabilidad” se obtuvo un puntaje de 2.98, estos nos indica que los clientes no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos en cuanto a ésta dimensión. Para la obtención de éste puntaje se promediaron los puntajes obtenidos de los siguientes factores; 1) Errores en registros, 2) disposición del personal para ayudar en todo momento, 3) capacidad del personal para proporcionar información turística.

Siguiendo con la dimensión de la “responsabilidad” se obtuvo un puntaje de 3.09, lo que nos indica que los clientes se encuentran igualmente ni satisfechos ni insatisfechos en cuanto a ésta dimensión. Para la obtención de éste puntaje se promediaron los puntajes obtenidos de los siguientes factores; 1) Cumplen con los servicios que ofrecen, 2) Los empleados inspiran confianza.

Un factor importante en todo servicio es la velocidad de atención pues las personas regularmente poseen un límite de espera sin ser percibida o poco notoria; pero cuando se excede ese tiempo las personas se sienten incómodas, lo que se traduce en la percepción de un mal servicio. La medida obtenida para la dimensión de la calidad “capacidad de atención” es de 3,02. Lo que también nos indica que los clientes se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos en cuanto a ésta dimensión, para obtener este resultado se promediaron los puntajes obtenidos de los siguientes factores; 1) Eficiencia, 2) Informe sincero sobre servicios 3) Rapidez en la atención,

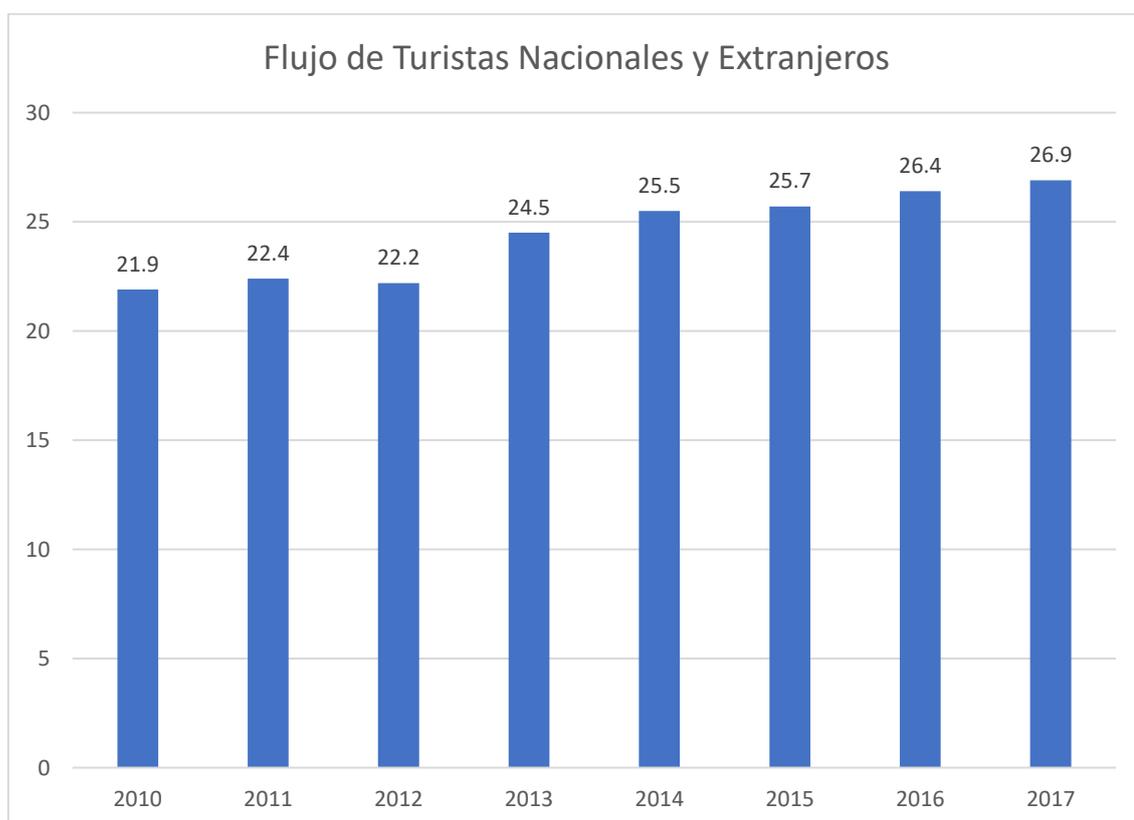
Y por último, la última dimensión de la calidad es la “Tangibilidad”, que tiene una media de 3,01 la cual demuestra que los clientes no se sienten satisfechos ni insatisfechos en cuanto a ésta dimensión, igualmente este promedio resultad de los puntos obtenidos de los siguientes factores; 1) Limpieza en la habitación (cama, mesa, silla), 2) higiene de sábanas y toallas, 3) Higiene de Baños, 4) Áreas públicas, 5) En la habitación (cama, mesa, silla), 6) Disponibilidad de agua fría/caliente las 24 horas,

7) Servicio de ventilación y calefacción, 8) Decoración, 9) Iluminación, 10) Ambiente de tranquilidad, 11) Condición exterior de la infraestructura, 12) Equipos modernos, 13) Instalaciones físicas, 14) Apariencia de empleados.

Por lo que se puede concluir que en los parámetros de medición de la escala de 1 al 5 donde 1= totalmente insatisfecho, 2=insatisfecho, 3=Ni satisfecho ni insatisfecho, 4=satisfecho y 5=totalmente satisfecho; en resumen los clientes presentan un nivel en empatía en 3.05; fiabilidad 2.98; responsabilidad 3.09; capacidad de respuesta 3.02 y Tangibilidad 3.10 esto coloca al nivel de satisfacción del cliente es de ni satisfecho ni insatisfecho, esto quiere decir que se deben tomar acciones para mejorar, que hay que preocuparse y tomar acciones para superarlos.

El precio v/s calidad se obtuvo un promedio de 3.5 por lo que se puede deducir que los clientes no se sienten plenamente satisfechos con los precios que pagan por el servicio que han recibido.

### 3.2.1.2. Análisis del flujo de turistas nacionales y extranjeros en el corredor turístico Abancay Andahuaylas.

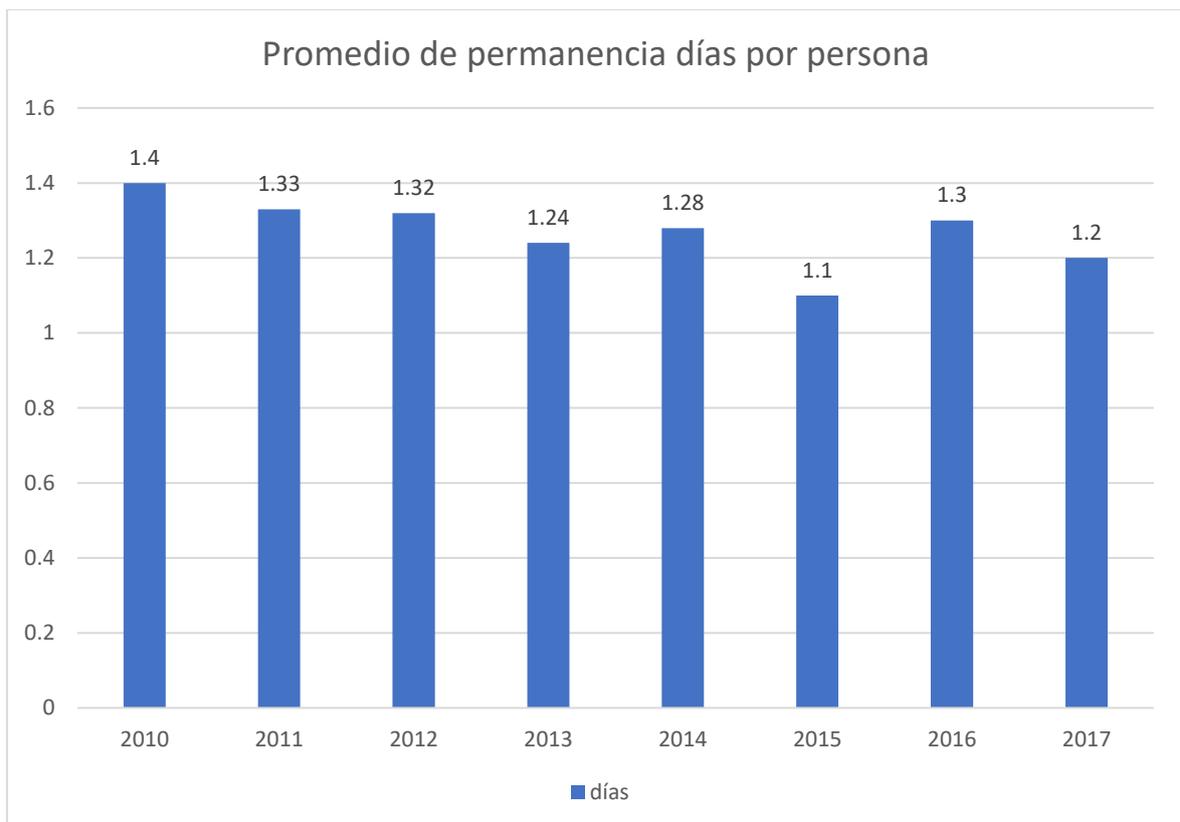


*Figura 7:* Análisis del flujo de turistas nacionales y extranjeros

Como se puede apreciar el flujo de turistas nacionales y extranjeros del 2010 al 2017 no ha tenido gran crecimiento ya que solo indica un porcentaje de 21.9 en el 2010 y de 26.9 en el 2017 por lo que solo

ha tenido un incremento del 0.5 esto es una cifra mínima; en la que se debe plantear estrategias de mejoramiento de atención, calidad del servicio, capacitaciones a personal y otras estrategias que contribuyan a hacer que el flujo de turistas se incremente en mayor índice, pero, no únicamente en este tipo de estrategias si no también buscar el compromiso de las entidades públicas para tomar acciones con respecto a esta situación, ya que el corredor turístico cuenta con atractivos turísticos que no están siendo aprovechados en su máxima plenitud, por lo tanto se estaría desaprovechando la oportunidad de mejorar los ingresos económicos de la población y que estaría impidiendo en mejorar la calidad de vida y un factor desfavorable para lograr la competitividad de la región.

### 3.2.1.3. Análisis del promedio de permanencia días por persona.

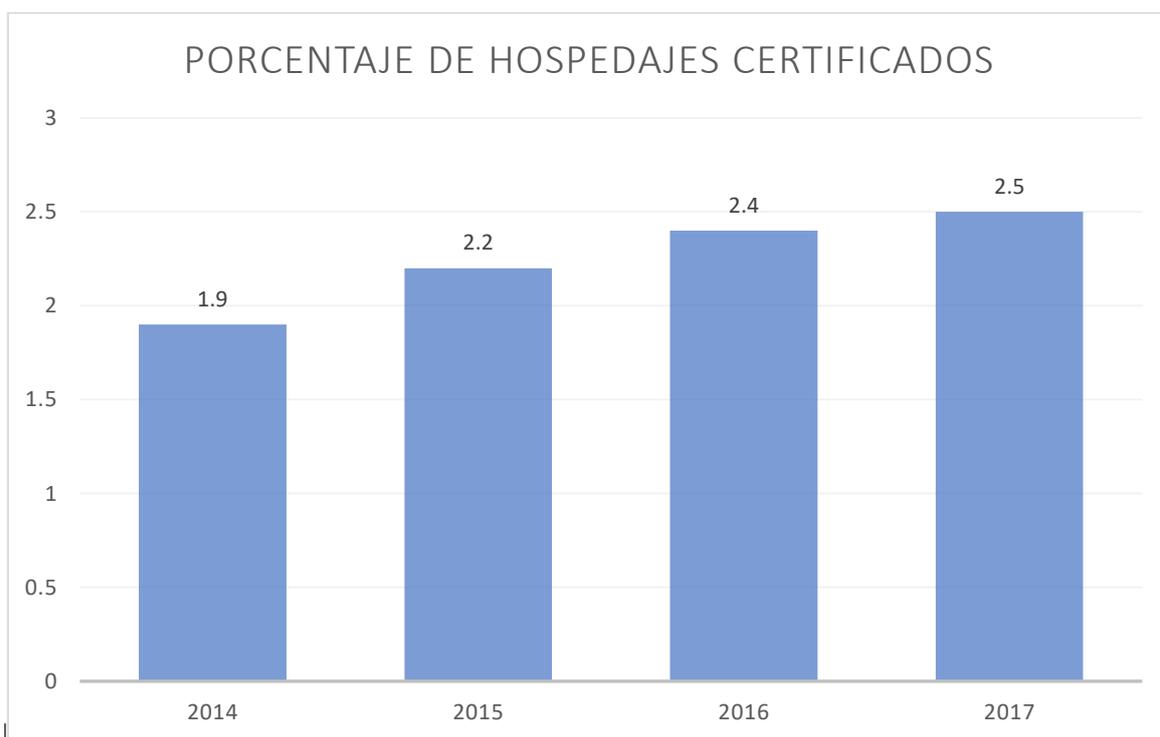


**Figura 8:** Análisis del promedio de permanencia días por persona

Según esto se ha determinado que, durante los últimos ocho años, el promedio de permanencia de días por persona ha disminuido de 1.4 en el 2010 a 1.2 en el 2017, lo cual resulta ser preocupante y es un indicador de que se requiere trabajar en elementos que ayuden a mejorar los indicadores.

Así mismo se ha evidenciado que la región Apurímac presenta un potencial turístico poco desarrollado con un nivel creciente de visitantes que arriban y se hospedan con una tasa de crecimiento significativo; sin embargo, la permanencia expresada en días de hospedaje es bajo, como también es baja la tasa de clasificación y certificación de hoteles a pesar del creciente auge de instalaciones de hospedería y presenta oferta de circuitos turísticos implementadas casi nula, con pocos sitios y expresiones turísticas puestas en valor. Estas limitaciones contribuyen a la debilidad de la cadena productiva del turismo evidenciándose en la baja permanencia de visitantes por día, una débil oferta turística, entre otras.

#### 3.2.1.4. Análisis de hospedajes certificados.



**Figura 9:** Análisis de hospedajes certificados

Al analizar las encuestas realizadas a los participantes se ha podido encontrar que, durante los últimos cuatro años, el promedio de hospedajes certificados ha incrementado de 1.9 en el 2014 a 2.5 en el 2017, lo cual resulta ser un crecimiento muy lento por lo tanto demuestra el desinterés y/o

desconocimiento de los propietarios de los hospedajes existentes en el corredor de certificar su establecimiento; esto representa una amenaza de que es un indicador de que se requiere trabajar en elementos que ayuden a mejorar los indicadores.

### **3.2.2. Determinación de problemáticas:**

Por lo tanto, después de haber realizado el análisis descrito anteriormente se pueden determinar las siguientes problemáticas:

- Los atractivos turísticos que se encuentran en el corredor Abancay – Andahuaylas representan un gran potencial, pero no están siendo valorados considerando que se encuentran muy cercanos a la ciudad Imperial del Cusco.
- Presencia de operadores con baja capacidad instalada y escasa logística para atender un flujo elevado de turistas.
- Los clientes presentan un nivel de satisfacción medio es decir no se ofrecen servicios de calidad óptimos, esto representa un obstáculo para aumentar el flujo de turistas.
- El flujo de turistas se ha mantenido en el mismo nivel durante 8 años, no se evidencia mayor crecimiento de visitas en éste corredor.
- El promedio de permanencia de días por persona ha disminuido de 1.4 en el 2010 a 1.2 en el 2017, lo cual resulta ser preocupante y es un indicador de que se requiere trabajar en elementos que ayuden a mejorar los indicadores.
- Pocos hospedajes certificados hasta el año 2017.
- Deficiente interrelación del sector turístico con sectores complementarios (Artesanía y agricultura).

### **3.2.3. Proyecto de solución:**

De acuerdo a los hallazgos del diagnóstico, se considera necesario y prioritario fortalecer el desarrollo de la cadena productiva del turismo en el corredor Abancay - Andahuaylas debido al potencial de sitios y expresiones turísticas y circuitos turísticos que de implementarse y ponerse en valor contribuirían a elevar significativamente el flujo y permanencia turística, aprovechar el patrimonio cultural natural y humano, construir una oferta sostenible de servicios de calidad y contribuir con la diversificación productiva regional, de modo que se aproveche el potencial turístico con fines de satisfacer el mercado de turistas nacionales y extranjeros.

Lo que se propone para la solución de las problemáticas encontradas en el proceso de diagnóstico es implementar al Plan de Competitividad de la Región 03 programas que comprenden las iniciativas existentes y por desarrollar mediante planes de negocios y proyectos de inversión pública orientados a fortalecer y mejorar esta cadena productiva en el corredor priorizado. Estos programas están orientados a impulsar la competitividad turística del corredor.

### **Primera Propuesta:**

- **Conservación y puesta en valor de los Bienes Turísticos y Patrimonio Cultural.**

En vista que no existen Proyectos de Inversión Pública (PIP) en el Banco de Proyectos del SNIP; se propone incorporar en el Plan de Competitividad la formulación y ejecución de 02 PIP y planes de negocios en función del número de operadores turísticos existentes y potenciales para las dos provincias, estos dos PIP que se proponen tendrían que estar direccionadas a la Conservación y Puesta en Valor de los Bienes Turísticos y Patrimonio Cultural en la Provincia de Abancay – Apurímac y Conservación y Puesta en Valor de los Bienes Turísticos y Patrimonio Cultural en la Provincia de Andahuaylas – Apurímac.

### **Segunda Propuesta:**

- **Mejoramiento de la calidad de Servicios Turísticos.**

Actualmente existe un 01 PIP viable en el Banco de Proyectos del SNIP que se muestra en la lista de proyectos sin embargo este PIP está orientado a los servicios de orientación e información turística del circuito turístico Andahuaylas – Pampachiri en los distritos de Andahuaylas y Talavera; por lo que se propone incorporar en el Plan de Competitividad la formulación y ejecución, de 01 PIP y planes de negocios requerido para lograr la cobertura necesaria según las necesidades de satisfacción al cliente, en función del número de operadores turísticos existentes y potenciales para las dos provincias; éste PIP que se propone tendría que estar direccionado al Mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos en las provincias de Abancay y Andahuaylas – Apurímac.

### **Tercera propuesta:**

- **Mejoramiento de la cadena productiva de la Artesanía Textil en base a Fibra de Alpaca.**

Actualmente no se cuenta con ningún PIP viable en el Banco de Proyectos del SNIP sin embargo, se propone incorporar la formulación y ejecución de un PIP y planes de negocios requerido para lograr la cobertura necesaria según las necesidades, para lo cual se sugiere la formulación de 01 PIP en función del número de organizaciones de artesanos textiles existentes y potenciales para las provincias que cuentan con el potencial, por lo que proponemos un PIP orientado al Mejoramiento de la cadena productiva de la Artesanía Textil en base a la fibra de Alpaca en los distritos de Abancay, Curahuasi en la provincia de Abancay y en el distrito de Pampachiri en la provincia de Andahuaylas, considerando que esta región ocupa el quinto lugar en cantidad de alpacas después de Puno, Cerro de Pasco, Junín y Huancavelica.

Se debe considerar que la instalación y mejoramiento de estas propuestas requerirá:

- Un nivel elevado de recursos financieros para lo cual se debe procurar que los proyectos y planes de negocios deben ser cofinanciados (fondos públicos y privados) y acceder a fondos concursables no reembolsables como a los recursos propios de la institución regional.

- En la estructuración de los proyectos y planes de negocios es fundamental garantizar la operación y mantenimiento, principalmente a ser financiado por parte de los beneficiarios de los proyectos.

**Cuarta propuesta: Acciones a desarrollar para lograr la competitividad turística en la región.**

Los programas propuestos incurrirán decisivamente en mejorar el índice de competitividad regional para ello es importante considerar promover y gestionar las siguientes acciones:

- La conformación e instalación de la **Mesa técnica regional para la actividad turística dirigidas por la gerencia regional de desarrollo económico del gobierno regional** y conformada por representantes sectoriales, regional y provinciales del sector turismo.
- El Gobierno Regional debe actualizar y priorizar la **Cartera de proyectos turística** considerando que existe solo 01 PIP viable y que el mecanismo idóneo para las iniciativas turísticas en la presentación de proyectos de inversión pública para el financiamiento mediante del Plan COPESCO del Ministerio de Cultura y Turismo MINCETUR, y otros fondos concursables nacionales.
- **Elaborar un registro de profesionales y técnicos especializados en turismo y servicios** como: capacitaciones, puesta en valor, gestión turística, infraestructura turística, etc.,
- Elaborar un **Plan de fortalecimiento de las capacidades de gestión empresarial de los operadores de la actividad turística y un plan de acondicionamiento turístico y puesta en valor de sitios y circuitos turísticos** los cuales deberán ser implementados en el mediano y largo plazo; en el mediano plazo deberá iniciarse la ejecución de los Planes de Negocios y PIP's existentes, actualizados y otros nuevos preferentemente aquellos en zonas priorizadas para esta cadena productiva priorizada e implementar un Plan de Acondicionamiento Turístico y Puesta en Valor de sitios y circuitos turísticos.
- Además de estas propuestas, se deberán promover también el proyecto “Instalación de Servicios de Acceso por Cable por el Tránsito de la Población y los visitantes de Choquequirao”, el cual conectará las provincias de La Convención (Cuzco) con Abancay (Apurímac), dicho proyecto consiste en la construcción de un teleférico como vía de acceso desde Kiuñalla al Parque Arqueológico de Choquequirao, así como, la construcción de las estaciones de salida y de llegada; asimismo, se centra en proporcionar adecuadas condiciones de accesibilidad para la población y los visitantes en la zona de alta pendiente de la margen derecha del río Apurímac. Dicho proyecto tiene un monto de inversión de aproximadamente US\$ 447 millones y de acuerdo a los estudios de factibilidad del proyecto, el año de mayor atención de la Demanda permitirá satisfacer a 700 000 turistas al año. Asimismo, para concretar esta propuesta es fundamental la implementación y funcionamiento de Oficina de Promoción de la Inversión Privada desarrollada en la sección de Ambiente de Negocios.

### Quinta propuesta:

#### Elevar el Porcentaje de Hospedajes Certificados

Asimismo, se propone elevar la certificación de hospedajes en forma progresiva según el siguiente esquema:

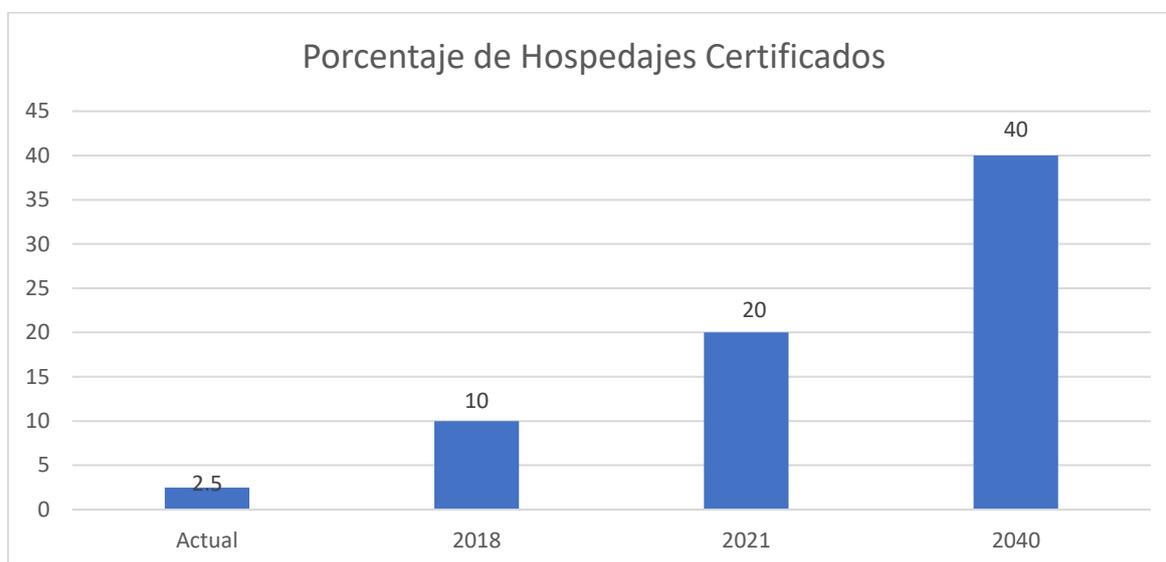


Figura 10: Proyección de porcentaje de hospedajes certificados

Con el fin de lograr estas metas se construyeron los hitos que podrían ser realizados en los siguientes años a fin de contar con un plan de acción a corto, mediano y largo plazo como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 5

#### Cronograma de metas y acciones durante periodo de implementación

	Corto Plazo (2017-2018)	Mediano Plazo (2019-2021)	Largo Plazo (2022-2040)
Meta	Porcentaje de Hoteles Certificados		
	10	20	40
Políticas y/o acciones	Crear una Mesa Técnica Regional para la Actividad Turística.	Gestionar y ejecutar los proyectos de inversión y planes de negocios orientados al mejoramiento y fortalecimiento de la actividad turística.	
	Identificar los proyectos de inversión y planes de negocios orientados al mejoramiento de la actividad turística.		
	Crear e implementar un Plan de Fortalecimiento de las Capacidades de Gestión Empresarial de los Operadores de la Actividad Turística.	Implementar un Plan de Acondicionamiento Turístico y Puesta en Valor de sitios y circuitos turísticos.	
	Crear un registro de Profesionales y Técnicos Especializados en la Actividad Turística.		
	Crear un Plan de Acondicionamiento Turístico y puesta en valor de sitios y circuitos turísticos		

Fuente: Elaboración propia.

La forma de medir el avance del sector turístico es a través del porcentaje de hoteles clasificados y certificados mediante el incremento del flujo turístico y la oferta de servicios turísticos desarrollados alrededor y dentro de los circuitos turísticos existentes y/o a implementar, como también, la puesta en valor de expresiones culturales intangibles propias de la región.

**Tabla 6**

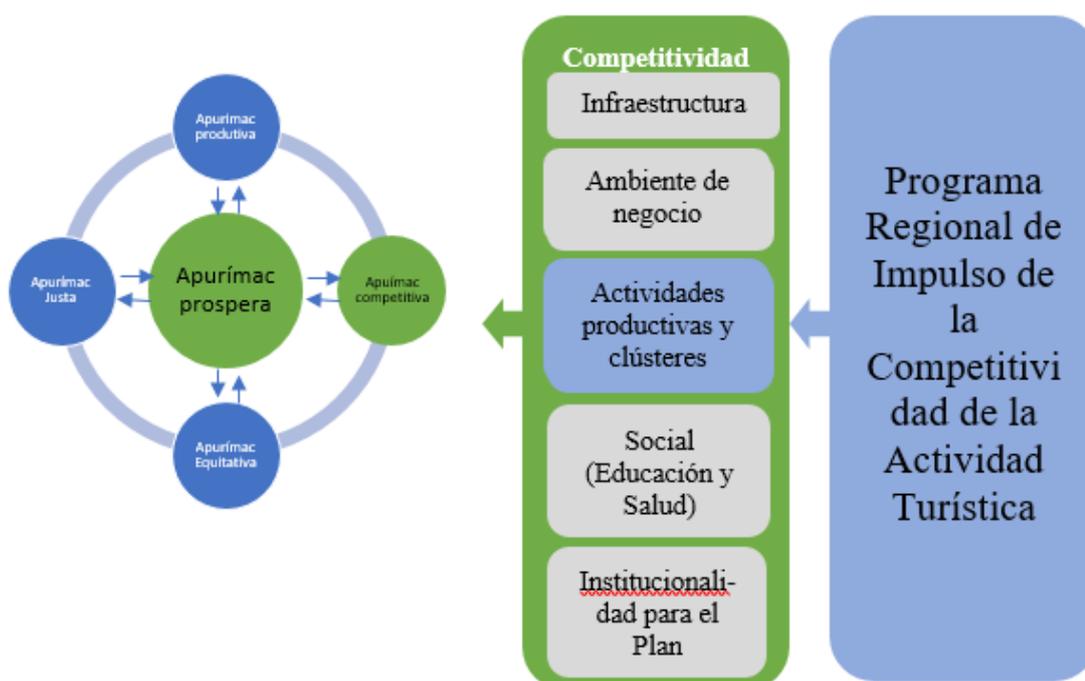
**Propuesta de Avance del indicador principal en periodos más cortos**

Promover el desarrollo de las actividades turísticas y artesanales para aumentar los ingresos de los hogares.											
Acciones	Indicador	Objetivos									
		Años									
		2017	2018	2019	2020	2021	2025	2030	2035	2040	Largo Plazo
Impulsar la competitividad de la actividad turística y artesanal mediante la conservación y puesta en valor de bienes turísticos y patrimonio cultural, el mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos y desarrollo de la cadena productiva de artesanía textil en base a fibra de alpaca.	% de hoteles clasificados y certificados	10%	10%	20%	20%	20%	40%	40%	40%	40%	Eficiencia y calidad de los servicios turísticos

**Fuente:** Elaboración propia.

En el cuadro se puede observar el manejo del indicador principal que dará a entender una evolución de la situación de los servicios turísticos en el corredor Abancay – Andahuaylas.

Toda la propuesta se resume de la siguiente manera:



#### **3.2.4. Evaluación del proyecto:**

- Aprobación del Plan Estratégico de Competitividad de Apurímac, las propuestas planteadas han sido aprobadas en el Plan Estratégico de Competitividad de Apurímac 2017 – 2040, aprobado según Ordenanza Regional N° 002-2018-GR-APURÍMAC/CR.
- Se ha logrado incorporar en la Cartera de Proyectos de Patrimonio Turístico del Plan Estratégico de Competitividad Regional de Apurímac las 02 propuestas de formular y ejecutar los proyectos denominados “Conservación y puesta en valor de los bienes turísticos y patrimonio cultural en la Provincia de Abancay – Apurímac” con el proyecto de plan N° 806 y el otro proyecto denominado “Conservación y puesta en valor de los bienes turísticos y patrimonio cultural en la provincia de Andahuaylas – Apurímac” con el proyecto de plan N° 807.
- Se ha logrado incorporar en la Cartera de Proyectos de Servicios Turísticos del Plan Estratégico de Competitividad Regional de Apurímac la propuesta de Formular y Ejecutar el proyecto denominado “Mejoramiento de la Calidad de los Servicios Turísticos en las provincias de Abancay y Andahuaylas – Apurímac” con el proyecto de plan N° 809.
- Se ha logrado incorporar en la Cartera de Proyectos de Mejoramiento de la Cadena Productiva de la Artesanía Textil en base a la Fibra de Alpaca del Plan Estratégico de Competitividad Regional de Apurímac la propuesta de Formular y Ejecutar el proyecto denominado “Mejoramiento de la Cadena Productiva de la Artesanía Textil en base a la Fibra de Alpaca en los distritos de Abancay y Curahuasi en la Provincia de Abancay – Apurímac” con el proyecto en el plan N° 810.
- Las provincias y distritos han incorporado el tema turístico en sus planes de desarrollo.
- Los municipios vienen implementando en sus gestiones El programa de desarrollo de la actividad turística como es el Programa Presupuestal 0127 destinado a la “Mejora de la Competitividad de los Destinos Turísticos del Perú” en la que está incluido las provincias de Abancay – Andahuaylas de la Región Apurímac.

## CONCLUSIONES

- En las visitas realizadas a los diversos atractivos turísticos existentes en el Corredor Turístico Abancay – Andahuaylas se ha determinado que existen atractivos turísticos que no están siendo valorados por evidenciarse abandono y mala conservación de la infraestructura, por ejemplo: se ha constatado que el Complejo Arqueológico Saywite, el Parque Recreacional de Taraccasa, la Hacienda Illanya y el Puente Pachachaca, que se ubican en la provincia de Abancay, presentan diversos niveles de deterioro tales como: derrumbe de paredes, suelos sin conservación adecuada, pinturas (grafitis) en sus muros, incluso la ausencia de vigilantes y de operadores turísticos que hacen que algunos de los visitantes ocasionales pierdan el interés de volver a visitar éstos atractivos turísticos, y por ende jamás recomendarían a un familiar y/o amigos a visitar éstos lugares; asimismo, el Conjunto Arqueológico de Sondor, Usno del centro arqueológico de Curamba que se ubican en la provincia de Andahuaylas, igualmente presentan mala conservación de sus muros, suelos y derrumbes de algunas zonas; al haber constatado este problema se ha planteado la incorporación de programas y proyectos sobre conservación y puesta en valor de los bienes turísticos y patrimonio cultural en la provincia de Abancay – Apurímac, al planteamiento del Plan Estratégico de Competitividad de Apurímac, los que a la fecha fueron incluidos, aprobados y actualmente se encuentran en proceso de formulación según las metas planteadas en el Plan de Competitividad Apurímac.
- Del análisis realizado de la Satisfacción al Cliente en respuesta a uno de los objetivos planteados al inicio, se obtiene que la satisfacción se ha analizado en base de 05 dimensiones que se han citado en el marco teórico; siendo estas dimensiones; Empatía, Fiabilidad, Responsabilidad, Capacidad de respuesta y elementos tangibles por lo que en cada dimensión se han considerados algunos factores necesarios para analizar la satisfacción del cliente; y un factor muy importante que no estuvo considerado en ninguna dimensión pero fue incluida en la encuesta por considerarlo importante obtener información sobre la conformidad de los precios que pagan por el servicio recibido Precio v/s calidad donde el resultado es de 3.5; por lo tanto estos resultados representan un bajo nivel de clientes satisfechos; ya que con estas deficiencias es imposible lograr un alto nivel de competitividad; como consecuencia de éstos resultados tenemos que el flujo de turistas desde el año 2010 al año 2017 solo ha tenido un incremento de 0.5 es decir no existen visitas frecuentes y como otra consecuencia el promedio de permanencia de una persona desde el año 2010 al 2017 ha tenido una baja de 1.4 a 1.2; por lo que se puede resumir que debido a la insatisfacción del cliente no se tienen buenos resultados en cuanto a los servicios que se ofrecen en el corredor; en vista de estos resultados se ha planteado el incremento de un proyecto a la cartera de proyectos de servicios turísticos del Plan Estratégico de Competitividad de la Región Apurímac; este proyecto deberá estar orientada al Mejoramiento de la calidad de servicios turísticos de las provincias de Abancay y Andahuaylas; cuyo proyecto ha sido aceptado y aprobado su incorporación al Plan Estratégico de Competitividad con el Numero de proyecto en el Plan 809; asimismo este proyecto fue incluido y aprobado por lo que actualmente se encuentra en proceso de Formulación según las metas planteadas en el Plan de Competitividad Apurímac.
- Se ha determinado que los hospedajes turísticos existentes carecen de capacidad instalada, es decir que no cuentan con equipamiento, servicios, personal, infraestructuras e instalaciones necesarias para brindar un servicio de calidad a sus usuarios, esto se ha determinado según los requisitos que se establecen en el Reglamento de Establecimientos de Hospedajes Artículo 3 sobre clases y categorías de hospedaje por lo que el MINCETUR establece una serie de requisitos con los que debe contar un establecimiento de hospedaje para que puedan clasificarse y categorizarse; al realizarse el análisis y al revisar los parámetros de medición utilizados para realizar el análisis se ha podido determinar que la mayoría de hospedajes se clasifican como Hostales puesto que sus instalaciones y servicios son los que cumplen los requisitos de acuerdo a lo que dispone el MINCETUR y que actualmente no cuentan con certificación; Por lo tanto para dar solución a este problema se ha contribuido con el diseño de una tabla de metas y acciones a fin de contar con un

plan de acciones de corto, mediano y largo plazo para lograr el mejoramiento de sector turístico en el corredor y en la región, que será medido a través de las certificaciones de los hospedajes y por ende del nivel de la calidad de la capacidad instalada en el corredor.

- Durante el trabajo realizado se ha constatado que en la Región Apurímac el sector turístico está buscando posicionarse con un esfuerzo todavía muy débil del sector público, asimismo, se encuentra relacionado a otros sectores que tienen importancia económica tales como: La artesanía textil en base a fibra de alpaca que tiene un crecimiento moderado en las zonas altas de la provincias de Abancay y Andahuaylas; por otro lado, la agricultura también juega un rol importante en el crecimiento turístico con iniciativas tales como la creación de una zona de conservación de la biodiversidad y germoplasma en los distritos de Huayllana y Pomacocha de la provincia de Andahuaylas quienes preservan más de 80 variedades de papas nativas a través de un trabajo comunal y familiar. Este hecho significa que no debemos ver a la actividad turística como una actividad aislada, sino más bien relacionada con otros sectores y las múltiples actividades que realiza la población.
- Es preciso resaltar que, dentro de los programas y proyectos se deben ejecutar acciones que coadyuven a superar todas las limitaciones; especialmente al sector privado, a través del fortalecimiento de las capacidades de los hospedajes y restaurantes debiendo ser parte de los proyectos propuestos.

## RECOMENDACIONES

- Continuar con las propuestas para implementar más proyectos que ayuden a la solución de problemáticas sobre todo en el servicio a los clientes y conservación y puesta en valor de los atractivos turísticos
- Puesta en valor y planificación de circuitos turísticos asociados (deporte de aventura, circuito de haciendas, circuito de chacras agroecológicas, etc.).
- Desarrollar una campaña agresiva de promoción de los circuitos turísticos y productos aprovechando la cercanía de cusco, quizá instalando una caseta de información en el Aeropuerto Velazco Astete de la provincia de Andahuaylas.
- Buscar la integración con operadores experimentados de dicha localidad, primero integrándolo como una alternativa electiva, luego, en un mediano plazo como un circuito independiente.
- Plantear proyectos y /o planes de negocios para impulsar el Mejoramiento de las Asociaciones textiles, criadores de trucha, pejerrey, artesanos y otros que se encuentran en la zona y que gozan de material para explotar.
- Crear proyectos o circuitos turísticos que integren este corredor, asimismo promocionarlo.

## GLOSARIO

**Agencias de Turismo:** Empresas que se organizan como sociedades que se dedican al negocio de viajes y promoción turística, a su vez son intermediarias entre usuarios y prestadores de servicios turísticos.

**Alojamiento:** Lugar que provee de un espacio para pernoctar.

**Circuito turístico:** Viajes o recorridos completos que se caracterizan por tener contenido turístico, son permanentes, tienen recorridos previamente establecidos, incluyendo horarios fijos de salida y llegada, así como también paradas en determinados sitios como son: restaurantes, alojamientos, lugares de recreación en general y visitas a lugares o monumentos nacionales. El punto de salida es común al punto de llegada y tiene una duración mayor de 24 horas.

**Conciencia turística:** Conjunto de actitudes y comportamientos de una población que favorecen el desarrollo del turismo en la localidad, región y/o país en la cual habitan.

**Clúster:** Grupo de empresas interconectadas que trabajan en un mismo sector industrial y que colaboran estratégicamente para obtener beneficios comunes.

**Estadía:** Tiempo de permanencia que realiza una persona en un lugar determinado.

**Focus Group:** Dialogo entre un grupo de personas, técnica para obtener datos cualitativos necesarios para una investigación.

**Gasto Público:** El que realiza la administración para satisfacer las necesidades colectivas.

**Huésped:** Persona que utiliza los servicios de alojamiento en un establecimiento.

**Puesta en Valor:** Conjunto de investigaciones y acciones para proteger un patrimonio cultural, conservando su propia identidad.

**Servicio:** Organización y personal destinados a cuidar intereses y satisfacer necesidades de los usuarios o de alguna entidad pública o privada. Conjunto de acciones creadas para lograr la satisfacción del usuario unido a los beneficios del producto.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Duque Oliva, Edison Jair (2005, junio). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/>
- García, Francisco (Ed.) (2008). *Técnicas de servicio y atención al cliente*. Madrid, España: Editorial International Thomson Editores Spain.
- Instituto de la Construcción y Gerencia (2006). Normas Legales. *El Peruano*. Recuperado de <http://www.construccion.org/normas/rne2012/>
- Ministerio de Comercio Exterior en el marco del Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR (2012). *Manual de Buenas de Gestión de Servicios para Establecimientos de Hospedaje*. Lima, Perú: Omega Representaciones y Servicios S.R.L.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2015). *Reglamento de Establecimientos de Hospedaje*. Recuperado de <https://www.mincetur.gob.pe>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015). *Prestadores de Servicios Turísticos*. Recuperado de <https://www.mincetur.gob.pe/turismo/normas-legales/>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2011). *Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos*. Lince, Perú: Editorial Arkabas
- OEA (1980). *Conceptos y Generalidades - Que son los servicios turísticos*. Recuperado de <https://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st/>

## ANEXOS

### ANEXO A



### CERTIFICADO DE TRABAJO

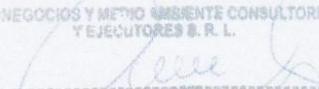
El Ing. JUAN JOSE ALARCÓN TIRADO, identificado con DNI N° 15358274 Gerente General de Bionegocios y Medio Ambiente Empresa Consultora y Ejecutora S.R.L. con RUC N° 20450722406.

#### CERTIFICA:

Que, GIOVANA MILAGROS ARROYO SEDANO, identificada con DNI N° 40678706, ha laborado en nuestra empresa con el cargo de Inspectora de Evaluación de Campo – Hospedajes Turísticos, en el área de Evaluación y Desarrollo Turístico; durante el periodo comprendido desde el 30 de enero 2017 hasta el 30 de enero 2018, demostrando durante su permanencia responsabilidad, honestidad y dedicación en las labores que le fueron encomendadas.

Se expide la presente a solicitud de la interesada, para los fines que crea conveniente.

Abancay, 15 de febrero del 2018.

BIONEGOCIOS Y MEDIO AMBIENTE CONSULTORES  
Y EJECUTORES S. R. L.  
  
Ing. Juan José Alarcón Tirado  
GERENTE GENERAL  
CIP. 94782

---

Bionegocios y Medio Ambiente Consultores y Ejecutores S.R.Ltda .  
RUC: 20450722406

## ANEXO B

### NORMA A. 030 HOSPEDAJE

#### ANEXO 1 INFRAESTRUCTURA MÍNIMA PARA UN ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE CLASIFICADO COMO HOTEL

REQUISITOS MINIMOS	5*****	4****	3***	2**	1*
Nº de Ingresos de uso exclusivo de los Huéspedes (separado de servicios)	1	1	1	-	-
<b>Nº de habitaciones</b> El número mínimo de suites debe ser igual al 5% del número total de habitaciones. (*)	40 ( <sup>-</sup> )	30	20	20	20
Salones (m2 por número total de habitaciones) El área techada útil en conjunto no debe ser menor a:	3 m2	2.5 m2	1.5 m2	-	-
Bar independiente	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
Comedor - Cafetería (m2. por Nº total de habitaciones) Deben estar techados y en conjunto no debe ser menor a:	1.5 m2 (separados)	1.25 m2	1 m2	-	-
Todas las habitaciones deben tener un closet o guardarropa de un mínimo de: m2	1.5 x 0.7	1.5 x 0.7	1.2 x 0.7	Debe tener	Debe tener
-Simples (m2)	13 m2	12 m2	11 m2	9 m2	8 m2
-Dobles (m2)	18 m2	16 m2	14 m2	12 m2	11m2
-Suites (m2 mínimo, si la sala está integrada al dormitorio)	28 m2	26 m2	24 m2	-	-
-Suites (m2 mínimo, si la sala está separada del dormitorio)	32 m2	28 m2	26 m2	-	-
-Cantidad de servicios higiénicos por habitación (tipo de baño)	1 baño privado con tina	1 baño privado con tina	1 baño privado con ducha	1 cada 2 hab. con ducha	1 cada 4 hab. Con ducha
-Área mínima	5.5 m2	4.5 m2	4m2	3 m2	3 m2
-Todas las paredes deben estar revestidas con material impermeable de calidad comprobada (metros)	altura 2.10	altura 2.10	altura 1.80	altura 1.80	altura 1.80
Servicios y equipos para las habitaciones: - Aire acondicionado frío (tomándose en cuenta la temperatura promedio de la zona)	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
- Calefacción (tomándose en cuenta la temperatura promedio de la zona)	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
- Agua fría y caliente las 24 horas (no se aceptan sistemas activados por el huésped)	Obligatorio en ducha y lavatorio	Obligatorio en ducha y lavatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Alarma, detector y extintor de incendios	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
- Tensión 110 y 220 v.	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
- Teléfono con comunicación nacional e internacional (en el dormitorio y en el baño)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio (solo en el dormitorio)	-	-
- Ascensor de uso público (excluyendo sótano o semi-sótano)	Obligatorio a partir de 4 plantas.	Obligatorio a partir de 4 plantas.	Obligatorio a partir de 5 plantas.	Obligatorio a partir de 5 plantas.	Obligatorio a partir de 5 plantas.
- Ascensor de servicio distintos a los de uso público (con parada en todos los pisos y incluyendo 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	-	-
- Estacionamiento privado y cerrado (porcentaje por el Nº de habitaciones)	30 %	25 %	20 %	-	-
- Estacionamiento frontal para vehículos en tránsito	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
- Generación de energía eléctrica para emergencia	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	-	-
-Recepción y Conserjería	Obligatorio-separados	Obligatorio-separados	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
-Sauna, Baños turcos o hidromasajes	Obligatorio	-	-	-	-
-Servicios higiénicos públicos	Obligatorio diferenciados por sexo	Obligatorio diferenciados por sexo	Obligatorio diferenciados por sexo	Obligatorio	Obligatorio
-Teléfono de uso publico	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
-Cocina (porcentaje del comedor)	60%	50%	40%	-	-
-Zona de manteniendo	Obligatorio	Obligatorio	-	-	-
-Oficio(s) de piso	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio sin teléfono	-	-

## ANEXO C

### ANEXO 2

#### INFRAESTRUCTURA MÍNIMA PARA UN ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE CLASIFICADO COMO APART-HOTEL

REQUISITOS MINIMOS	5*****	4****	3***
Nº de departamentos	6	6	6
Nº de ingresos de uso exclusivo de los Huéspedes (separado de servicios)	1	1	-
Cafetería (m2 por Nº Total de departamentos)	1.25 m2	1.00 m2	0.75 m2
Todos los departamentos deben tener un closet o guardarropa de mínimo de:	1.5 x 0.7 m2	1.5 x 0.7 m2	1.2 x 0.7 m2
- Con un dormitorio integrado al kitchenette.	28 m2	26 m2	24 m2
- Si el Kitchenette y la sala están separados del dormitorio, mínimo	32 m2	28 m2	26 m2
- Con dos dormitorios ( uno integrado al kitchenette) y disponibilidad de servicios hasta 6 personas.	46 m2	42 m2	38 m2
- Si el Kitchenette y la sala están separados de los dormitorios, mínimo.	50 m2	44 m2	40 m2
<b>Cantidad de servicios higiénicos por departamento:</b>			
Departamentos de un (1) dormitorio	1 con tina	1 con tina	1 con ducha
Departamentos de dos (2) dormitorios	1 con tina, 1 medio baño.	1 con tina, 1 medio baño.	1 con ducha, 1 medio baño.
- Área mínima m2:	5.5 m2	4.5 m2	4.0 m2
- Todas las paredes deben estar revestidas con material impermeable de calidad comprobada	Altura 2.10 m.	Altura 2.10 m.	Altura 1.80 m.
<b>Servicios y equipos para los departamentos</b>			
- Aire acondicionado frío (tomándose en cuenta la temperatura promedio de la zona).	Obligatorio	Obligatorio	-
- Calefacción (tomándose en cuenta la temperatura promedio de la zona).	Obligatorio	Obligatorio	-
- Agua fría y caliente las 24 horas ( no se aceptan sistemas activados por el huésped)	Obligatorio en ducha y lavatorio	Obligatorio en ducha y lavatorio	Obligatorio
- Alarma, detector y extintor de incendios	Obligatorio	Obligatorio	Solo extintor
- Tensión 110 y 220 voltios	Obligatorio	Obligatorio	-
- Teléfono con comunicación nacional e internacional	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
<b>Servicios Generales</b>			
- Ascensor de uso publico (excluyendo sótano o semi-sótano)	Obligatorio a partir de 4 plantas	Obligatorio a partir de 4 plantas	Obligatorio a partir de 5 plantas
- Alimentación eléctrica de emergencia para los ascensores.	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
- Estacionamiento privado y cerrado, dentro o contiguo al local( porcentaje por el número de departamentos)	30%	25%	20%
-Generación de energía eléctrica para emergencia	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
-Recepción y conserjería	Obligatorio-separados	Obligatorio- separados	Obligatorio
-Servicios higiénicos públicos (se ubicaran en el hall de recepción o en zonas adyacentes al mismo)	Obligatorio separados por sexo	Obligatorio separados por sexo	Obligatorio separados por sexo
-Teléfono de uso publico	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
-Zona de manteniendo	Obligatorio	Obligatorio	-
-Oficio(s) de piso	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio sin teléfono

## ANEXO D

### ANEXO 3

#### INFRAESTRUCTURA MÍNIMA PARA UN ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE CLASIFICADO COMO HOSTALES

REQUISITOS MINIMOS	3***	2**	1*
Nº de habitaciones	6	6	6
Ingreso suficientemente amplio para el tránsito de huéspedes y personal de servicio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Habitaciones(incluyen en el área un closet o guardarropa)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Simple (m2)	11 m2	9 m2	8 m2
Dobles (m2)	14 m2	12 m2	11 m2
Cantidad de servicios higiénicos por habitación	1 baño privado con ducha	1 baño cada 2 habitaciones-con ducha	1 baño cada 4 habitaciones-con ducha
Área mínima	4 m2	3 m2	3 m2
Todas las paredes deben estar revestidas con material impermeable de calidad comprobada	altura 1.80	altura 1.80	altura 1.80
Agua fría y caliente las 24 horas (no se aceptan sistemas activados por el huésped)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Ascensor de uso público (excluyendo sótano y semi-sótano)	Obligatorio a partir de 5 plantas	Obligatorio a partir de 5 plantas	Obligatorio a partir de 5 plantas
Recepción	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicios higiénicos públicos	Obligatorio diferenciados por sexo	Obligatorio	Obligatorio
Teléfono de uso público	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio

## ANEXO E

### ANEXO 4

#### INFRAESTRUCTURA MÍNIMA PARA UN ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE CLASIFICADO COMO ALBERGUE

Ambientes de alojamiento con servicios higiénicos diferenciados para uso exclusivo de los huéspedes	Obligatorio
Recepción	Obligatorio
Ambientes de estar	Obligatorio
Ambientes de esparcimiento	Obligatorio
Comedor	Obligatorio
Cocina	Obligatorio
Servicios higiénicos públicos diferenciados por sexo, los cuales se ubicaran en el hall de recepción o en zonas adyacentes al mismo	Obligatorio
Equipo de seguridad contra incendios y siniestros	Obligatorio
Equipo de comunicación con zonas urbanas	Obligatorio