

Dra. Elia Anacely Córdova Calle

Dr. Rony Flores Ramírez

Dra. Teresa del Pilar López Sánchez



# REGULACIÓN PÚBLICA EN TURISMO

# REGULACIÓN PÚBLICA EN TURISMO

## AUTORES:

Dra. Elia Anacely Córdova Calle

Docente adscrita al DACE

Dr. Rony Flores Ramírez

Docente adscrito de la FCE

Dra. Teresa del Pilar López Sánchez

Docente adscrita al DACE

©Universidad Nacional de San Martín  
Facultad de Ciencias Económicas

# REGULACIÓN PÚBLICA EN TURISMO

Autores:

Elia Anacely Córdova Calle  
Rony Flores Ramírez  
Teresa del Pilar López Sánchez

Editado por:

Universidad Nacional de San Martín  
Fondo Editorial  
Jr. Maynas N° 177, Tarapoto - Perú  
fondoeditorial@unsm.edu.pe

Diseño de la Portada:

Frank Anthony Rengifo Da Silva

Diseño Interno:

Ricardo Josadht  
Greysi Cotrina

**Primera edición digital © junio 2022**

Libro electrónico disponible en:

<https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/4414>

<https://hdl.handle.net/11458/4414>

<https://doi.org/10.51252/4414>

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú

N° 202205389

ISBN: 978-612-4356-04-9

Tarapoto – Perú

Junio, 2022

## **Dedicatoria**

**TERESA DEL PILAR LÓPEZ SÁNCHEZ:**

A mi hijo Joaquín Alejandro, con amor, a quien impulsamos a seguir estudiando y no desmaye en el cumplimiento de sus sueños.

**ELIA ANACELY CÓRDOVA CALLE:**

Dedicado a mi madre y mis hermanos, quienes han sido mi mayor motivación y mi apoyo incondicional siempre en todos mis proyectos.

A mi equipo de investigación, encabezado por el Dr. Rony, por su paciencia en este proceso de investigaciones, por compartir sus conocimientos sin mezquindad.

A todos mis amigos y lectores en general, que siempre nos leen y apoyan con sus palabras de aliento para seguir en el camino de la investigación.

Para ustedes con mucho cariño.

**RONY FLORES RAMÍREZ:**

A Papá Saúl Flores y Mamá Argelia Ramírez, quienes me impulsaron a hacer las cosas bien y a todos aquellos profesionales que creen y contribuyen al correcto desarrollo del turismo según toda la cadena de valor.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Nacional de San Martín, por medio de la Editorial UNSM, por su apoyo y asesoramiento durante el proceso.

## **Presentación**

Este libro se presenta con la intención de explicar de qué se trata la regulación pública de los servicios públicos en el Perú, en donde el Estado, como regulador de la vida económica, es necesario, y cómo se conjuga éste con la actividad turística, en primer lugar, porque todas las relaciones humanas precisan de normas y leyes de comportamiento, y, en segundo lugar, por razones económicas que justifican esa intervención pública.

La regulación consiste en reglas administradas por un organismo gubernamental, cuyo objetivo es influir sobre la actividad económica mediante varios factores que nos permitan entrar en competitividad (Michael Parkin, 2010), en este caso nos vamos a referir al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) como la institución gubernamental.

En el caso de la ley MINCETUR, por ejemplo, nos rige la Ley General del Turismo (Ley 29408, 17.09.2009),

que contiene todo el marco legal para la regulación de la actividad turística, los propios empresarios han puesto en el tapete los principales problemas de dicha actividad, sin reservarse los comentarios en cómo hacer que esto funcione realmente en la práctica, en la que están involucrados el Estado, las empresas privadas y las instituciones cooperantes que actúan de manera diaria en el sector turístico.

En este marco, se presenta una serie de casos para establecer mecanismos de reflexión para poder realizar un buen trabajo y desempeño en todas las instituciones que forman parte de la cadena de valor del turismo y la economía, siendo útil como un instrumento guía para docentes, estudiantes, empresarios y servidores públicos implicados en que emerja sosteniblemente esta importante labor.

Además, se adjunta modelos y fichas de evaluaciones que utilizan algunas instituciones como MINCETUR, CENFOTUR, entre otras, para el diagnóstico de empresas turísticas, que nos pueden servir como modelos de regulación pública y privada, con el único

propósito de ayudar a cualquier profesional en el ejercicio de sus funciones.

Además de otros ejemplos y conceptos de la regulación económica en beneficio de todo el país.

*Los autores*

# ÍNDICE

## **CAPÍTULO I:**

### **INTRODUCCIÓN A LA REGULACIÓN PÚBLICA**

#### **TURÍSTICA EN EL PERÚ** 11

1.1. ¿Qué es la regulación pública? 11

1.2. La Ley General de Turismo 12

1.3. Regulación normativa 15

1.4. Regulación a los profesionales en turismo 17

1.5. Regulación a los guías oficiales en turismo 18

1.6. Regulación a establecimientos de hospedaje 21

1.7. Regulación a los restaurantes 29

1.8. Regulación a los cooperantes internacionales 35

1.9. Regulación a los gobiernos regionales 36

1.10. Regulación a los gobiernos provinciales 37

1.11. Regulación a los gobiernos locales 37

1.12. Regulación a las empresas de agencias de viajes 38

1.13. Regulación a las empresas de transporte 40

1.14. Regulación pública a los proyectos de turismo 42

## **CAPÍTULO II:**

### **IMPLICANCIAS GENERALES DE LA**

#### **REGULACIÓN POR AUTORES** 43

2.1. La regulación en las instituciones públicas y  
empresas privadas 44

2.2. El Estado y la regulación en la economía	45
<b>CAPÍTULO III:</b>	
<b>EMPRESA MODELO EFICIENTE</b>	46
3.1. Ejemplo de empresa modelo	46
3.2. Riesgo moral y la regulación de los servicios públicos	48
<b>CAPÍTULO IV:</b>	
<b>MODELOS DISCRETOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL PERÚ</b>	51
4.1. Regulación de los servicios públicos en el Perú	51
<b>CAPÍTULO V:</b>	
<b>EL REGULADOR PÚBLICO</b>	55
5.1. El servidor público	
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	57

# **CAPÍTULO I:**

## **INTRODUCCIÓN A LA REGULACIÓN PÚBLICA TURÍSTICA EN EL PERÚ**

### **1.1. ¿Qué es la regulación pública?**

Actualmente, todos los agentes económicos actúan de acuerdo a las diferentes normativas implementadas y establecidas por el Estado según las leyes de cada país, con este tenor Cofemer (2016) manifiesta que la regulación pública no es otra cosa que las reglas establecidas por el Estado en virtud a las actividades económicas, sociales y ambientales que lo único que hacen es normar dichas actividades para el control de las conductas empresariales, públicas e inclusive privadas por medio de la cooperación para su correcto funcionamiento.

Mediante las leyes y reglas establecidas se pretende garantizar el funcionamiento eficiente de todos los involucrados en la actividad turística, así como también garantizar las inversiones y sobre todo el beneficio

armonioso hacia los ciudadanos y su ambiente, que repercutan en la mejora de la calidad de vida.

El papel del Estado como regulador de la economía es esencial, primero, porque todas las relaciones humanas precisan de normas y leyes de comportamiento, y, segundo, por razones económicas que justifican esa intervención pública, sin embargo, este mismo sistema no goza ni siquiera de un mínimo control interno para su correcto funcionamiento, que a continuación intentaremos explicar.

## **1.2. La Ley General de Turismo**

- Manifiesta en su primer artículo declarar a la actividad turística como prioridad y necesidad pública tanto en el gobierno nacional, regional y local, dotándoles de presupuestos para desarrollar acciones que promuevan la inversión y el desarrollo sostenible de cada espacio, sin embargo, nos damos cuenta que varios de los gobiernos regionales, provinciales y distritales ni siquiera cuentan con personal ni presupuesto para ejecutar alguna acción a favor del desarrollo de los pueblos, sabiendo aún más que para

desarrollar la actividad turística en cualquiera de los espacios lo primero que debe hacerse es trabajar en la inversión de los servicios básicos para su correcto funcionamiento.

- En el artículo 3, señala que uno de los principios de la actividad turística es la recuperación, conservación e integración de los recursos culturales y naturales para su desarrollo sostenible, asimismo la inclusión, la no discriminación forman parte de este acápite; sin embargo, no hay, nuevamente, un correcto soporte para que estas acciones se den en la práctica, así como la promoción de las inversiones del sector privado, porque en reemplazo de ayudarlos en asesoramiento, el Estado se vuelve una traba en el proceso, en vez de cumplir su rol de promotor y brindar asistencia técnica a los inversionistas, siendo esta una de las razones por la que ellos buscan siempre eludir al Estado, por su rol burocrático que no ayuda.

- La descentralización del turismo es fundamental, los gobiernos regionales y provinciales deben cumplir esa función, ya que cuentan con distritos, caseríos y centros

poblados menores que tienen un gran potencial turístico, pero que no se les toma en cuenta en la promoción de sus actividades.

- El Estado debe promover la calidad dentro de todas sus formas, promoviendo capacitaciones trimestrales, en referencia a este tema, que permitan la satisfacción de propios y extraños en beneficio de sus derechos, empero, si el Estado regularía este pedido tendría que propiciar una certificación para sus trabajadores y colaboradores de las empresas, en temas de atención al cliente y calidad de los servicios turísticos.

- En el tema de competitividad, el Estado debe promover la inversión privada nacional y extranjera en temas competitivos, como profesionales colegiados y habilitados, con competencias y habilidades de valor, como guías oficiales en turismo, empresas hoteleras y restaurantes con categoría, etc.

- Que se practique el comercio justo, dando valor a los productos locales, como artesanía y gastronomía, y que los beneficios lleguen a esas comunidades que aún siguen conservando sus costumbres y tradiciones, pero

para ello debemos ser creativos en relación a la producción de nuevos artículos, para que se puedan vender.

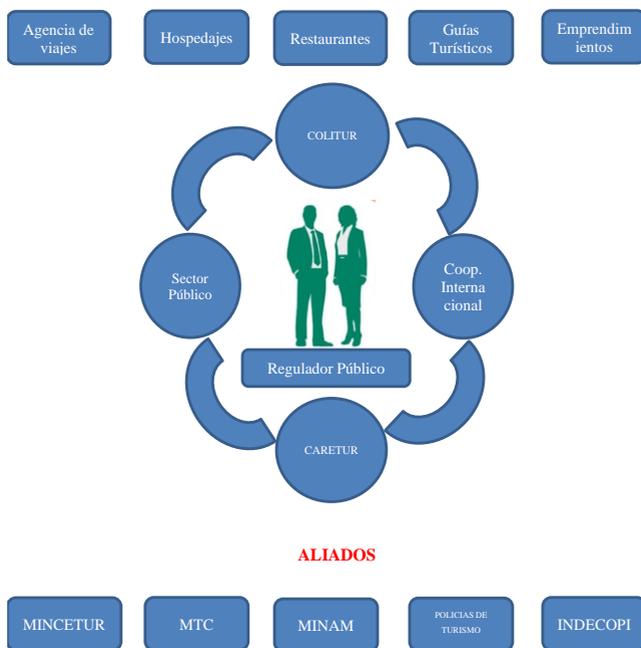
- No existe un incentivo y promoción interna de la cultura turística que se encuentre en las mallas curriculares escolares, que ayuden a promover el turismo interno y el orgullo amazónico peruano, para conocer y amar primero lo nuestro.

### **1.3. Regulación normativa**

Acabamos de ver una serie de incidencias en cada artículo de la normativa turística y seguramente nos hace falta mejorar, modificar y regular algún aspecto de su contenido, pero vale la pena evaluarla para medir si verdaderamente se están cumpliendo varios estamentos de la ley a favor de la actividad turística y que lógicamente esto contribuirá en el desarrollo económico de todo el país, pero veamos punto por punto todo lo que contempla la ley, desde una perspectiva crítica del ciudadano común y corriente hasta del empresariado que busca también resultados.

Esta es una norma básica para comenzar la evaluación de todos los actores de la cadena de valor turística de cualquier espacio geográfico del turismo, con esta misma premisa y razón graficaremos a continuación a algunos de esos actores para describir parte de sus acciones o evaluar mediante la regulación pública turística su correcto funcionamiento.

### DIBUJO GRÁFICO DE ALGUNOS ACTORES CLAVE DE LA CADENA DEL VALOR DEL TURISMO



#### **1.4. Regulación a los profesionales en turismo**

La ley menciona que para ejercer la profesión de la actividad turística un profesional en turismo tiene que estar debidamente colegiado y habilitado, dicho de otro modo, acreditado, sin embargo, si nos ponemos a evaluar a todos aquellos que se encuentran ejerciendo la aludida profesión probablemente nos encontremos con la sorpresa de que muchos de ellos no cuentan con los documentos pertinentes que demanda la ley y más aún podemos encontrar profesionales que ejercen puestos laborales de turismo teniendo otra profesión.

En ese sentido, nos permitimos hacer una serie de preguntas cerradas para ver si de alguna forma estamos cumpliendo con este acápite de la ley:

¿El profesional de turismo que trabaja en su institución cuenta con colegiatura y habilidad acreditada en su respectivo colegio profesional?	Sí	No
--	----	----

Si su respuesta es sí, usted está cumpliendo con la ley, felicitaciones, podemos seguir adelante, y si su respuesta es no, quizá deba hacer algo o corregir, porque usted no está cumpliendo con la normatividad vigente.

### **1.5. Regulación a los guías oficiales en turismo**

En ese mismo camino nos encontramos a los Guías Oficiales en Turismo, que según la ley manifiesta que, para tener este nombre como carrera profesional, dicha persona deberá haber estudiado 5 años en una profesión universitaria o 3 años de una carrera técnica con dicho nombre y haber obtenido el grado a nombre de la nación para poder ejercer como tal.

Los titulados egresados de una carrera universitaria deberán solicitar su inscripción como Guías Oficiales en Turismo a su respectivo colegio profesional para su presentación al ente competente, en este caso MINCETUR, DIRCETUR o GERCETUR de su ámbito de acción o el sitio o región donde desempeñará dicha actividad, así como también deberá demostrar el

domino de otro idioma.

Y en el caso de los profesionales técnicos deberán presentarse ante la DIRCETUR o GERCETUR y demostrar con su título a nombre de la nación y acreditar también el dominio de algún otro idioma.

¿Cuenta con el título profesional de turismo a nombre de la nación, ya sea universitario o técnico, para hacerse llamar o considerarse “guía oficial en turismo”?	Sí	No
---	----	----

Una vez respondido esta primera pregunta, podríamos pasar a realizar algunas de estas preguntas sostenidas en el Manual de Buenas Prácticas de Guías Oficiales en Turismo, con la finalidad de evaluar su calidad, claro está que existen muchas más preguntas, pero nosotros estamos tomando este modelo con la finalidad de ampliar los conocimientos de esta importante herramienta de autoevaluación, que podría partir con la

pregunta “si es que usted para ejercer su profesión utiliza algun uniforme distintivo de la organización a donde pertenece”, este uniforme debe ser también la representación de la calidad de servicio que brinda ante el público como imagen externa de su presentación visual.

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
No da información que perjudique la imagen del país, de la ciudad y/o del tour operador a cargo de los servicios.		
Da información verídica, confirmada y actualizada de los datos geográficos, históricos, económicos, sociales y políticos.		
Tiene presente en todo momento la presentación y comportamiento personal ante los turistas, en los lugares públicos y en los establecimientos de los proveedores de cada uno de los servicios turísticos.		
Cumple con conservar y cuidar los lugares de visitas y denunciar ante las autoridades a los visitantes que atenten contra ellos.		
Cumple con las normas de seguridad establecidas en los lugares de visitas.		
No proporciona información de los turistas a personas que no pertenezcan a la agencia y/o el tour operador, salvo que existan instrucciones específicas, o la operatividad del servicio obligue a proporcionar alguna de esta información.		
No realiza acciones o actividades que perjudiquen al tour operador o a sus turistas.		
No fija ante los turistas posición alguna por una determinada ideología política, creencia religiosa o conflicto racial existente.		

Además de estas preguntas, podríamos hacer preguntas éticas sobre si usted como guía profesional está incurriendo en alguna falta como pedir o recibir

comisiones por llevar visitantes a algún lugar o por acceder a algún otro servicio o producto, así como si está utilizando alguna estrategia de desacreditación de algún otro servicio o producto con la finalidad de que le favorezcan con algún beneficio, eso sería una actitud y/o comportamiento de competencia desleal.

### **1.6. Regulación a establecimientos de hospedaje**

En un establecimiento de hospedaje la cosa se complica más aún, porque la regulación tiene más aristas que debemos cumplir, y esto dependerá tanto de la gerencia como del sector público para su regulación, esto podría complicarse todavía más con la ejecución de la norma, porque habría que atribuirse muchas otras funciones que corresponden a otras áreas o estamento para el desempeño de sus funciones, como ejemplo:

¿Cuenta con más de 06 habitaciones como mínimo para funcionar como tal?	Sí	No
---	----	----

Papeles en regla otorgados por los gobiernos nacionales, provinciales o locales, bajo el criterio de cumplir con la constitución de una empresa formal, es decir debe contar con Ruc, Licencia de funcionamiento, certificado de defensa civil simple o de detalle, constancia de salud o salubridad del local y de sus colaboradores, etc.

El contrato del personal capacitado en turismo ejerciendo su función (profesional, técnico o sin estudios) debe tener certificación técnica de atención al cliente.

Pero veamos un extracto de una ficha que utilizan el Mincetur y Cenfutur para poder medir algunos estándares de calidad con respecto a los establecimientos de hospedajes, que podría ser ejemplo para compartir con los gerentes y/o propietarios y puedan cumplir condiciones básicas de calidad y algún momento llegar a obtener un reconocimiento.

I	ACERCA DE LAS INSTALACIONES	SÍ/ NO
<b>A</b>	<b>Entorno y fachada</b>	
A. 1	Los medios de transportes cuentan con facilidades de parqueo y/o estacionamiento	
A. 2	El área de ingreso y entorno muestran orden y limpieza	
A. 3	La fachada se encuentra limpia y en estado de conservación	
A. 4	La fachada guarda armonía con el entorno	
A. 5	Cuenta con letrero de identificación visible y presentable	
<b>B</b>	<b>Zona de recepción</b>	
B. 1	Cuenta con medios que facilitan una adecuada atención al cliente: muebles de espera, módulos de atención, revistero, etc.	
B. 2	Cuenta con medios que facilitan: 1. Registro de entrada y salida 2. Registro de reservas 3. Registro de consumo 4. Libro de reclamaciones 5. Cuaderno de sugerencias 6. Cuaderno de ocurrencias	
B. 3	Cuenta con un medio de comunicación que le permite brindar información de los servicios del alojamiento, así como realizar las reservas: celular, teléfono fijo, etc.	
B. 4	Ubica las llaves de las habitaciones en un lugar seguro	
B. 5	Cuenta con un espacio adecuado y seguro para la custodia de los equipajes del cliente	
B. 6	Dispone de material publicitario de los servicios y atractivos turísticos de la localidad	

B. 7	Promueve los productos o servicios locales de interés del turista (venta)	
B. 8	Muestra sus tarifas en un lugar visible	
B. 9	Cuenta con botiquín de primeros auxilios, debidamente equipado con medicamentos básicos	
B. 10	En caso de incendio cuenta con fácil acceso a un extintor	
B. 11	Los pisos, paredes y techo se encuentran en buen estado de conservación y limpieza	
<b>C</b>	<b>Sala, jardín o patio</b>	
C. 1	Se encuentran en buen estado de limpieza, presentación y funcionamiento	
C. 2	Utiliza elementos decorativos que guardan armonía e identidad con la localidad	
C. 3	Se encuentran equipadas para facilitar la comodidad de los clientes (muebles, hamacas, sillas perezosas, mesas, etc.)	
<b>D</b>	<b>Habitaciones</b>	
D. 1	Cuentan con medios que brinden comodidad y seguridad al cliente: armario o ropero, velador, mesa y silla, etc.	
D. 2	La cerradura brinda seguridad	
D. 3	Los pisos, paredes y techo se encuentran en buen estado de conservación y limpieza	
D. 4	Cuentan con una presentación y decoración apropiada	
D. 5	Cuentan con un reglamento interno el cual es ubicado detrás de la puerta de la habitación (reglamento en dos idiomas)	
D. 6	Mantiene un patrón común en las sábanas, las cuales preferentemente son de color blanco o claro	

D. 7	Cuentan con ventilación adecuada	
D. 8	Cuenta con una óptima iluminación	
<b>E</b>	<b>Servicios higiénicos</b>	
E. 1	Las instalaciones sanitarias del baño se encuentran en buen estado de funcionamiento	
E. 2	Cuentan con agua caliente las 24 horas del día	
E. 3	Cuentan con ventilación adecuada	
E. 4	Cuentan con facilidades para personas con habilidades diferentes	
E. 5	Se encuentran en estado de conservación, limpieza y mantenimiento	
E. 6	Cuentan con productos de aseo: jabón líquido, gel desinfectante, papel toalla	
E. 7	Los baños son diferenciados (áreas comunes)	
E. 8	EL tacho de basura cuenta con bolsa contenedora	
<b>F</b>	<b>Agua y desagüe</b>	
F. 1	Agua utilizada es potable y/o utiliza algún sistema para potabilizarlo	
F. 2	Desagüe operativo y protegido	
<b>G</b>	<b>Depósitos, almacenes y espacios complementarios</b>	
G. 1	Cuenta con un ambiente para guardar sábanas, frazadas, etc. e insumos de limpieza	
G. 2	El ambiente para guardar sábanas, frazadas, etc. e insumos de limpieza. Se encuentra ordenado, limpio y en buen estado	
G. 3	Existe un área de lavado para la ropa de cama	

<b>H</b>	<b>El comedor</b>	
H. 1	La distribución de las mesas y mobiliario es funcional, permitiendo una adecuada circulación de las personas	
H. 2	Cuenta con suficiente cantidad de mobiliario (mesas y sillas) los mismos que se encuentran en buen estado de conservación e higiene	
H. 3	El menaje y la vajilla se encuentran en óptimas condiciones de uso	
H. 4	Los pisos, paredes y techo se encuentran en buen estado de conservación y limpieza	
<b>I</b>	<b>La cocina</b>	
I.1	Los artefactos (indicar con qué artefactos cuenta) y utensilios se encuentran en buen estado de conservación e higiene	
I.2	Cuenta con un sistema de refrigeración para conservar los alimentos perecibles	
I.3	Las áreas de preparación de alimentos se encuentran limpias, ordenadas y libres de desperdicios	
<b>II</b>	<b>ACERCA DE LAS FUNCIONES</b>	
<b>J</b>	<b>Responsable de la Unidad de Servicio Turístico</b>	
J. 1	Organiza la forma de trabajo de los colaboradores mediante un plan de funciones	
J. 2	Se capacita y capacita a sus colaboradores para mejorar el servicio que ofrece. (Temas: housekeeping, buenas prácticas en alojamiento, atención al cliente, y afines)	
J. 3	Lleva un registro diario de ingreso y salida de dinero	
J. 4	Realiza la promoción y publicidad del alojamiento: ¿a través de qué medios?	
J. 5	Las áreas internas y externas de su alojamiento están zonificadas: evacuación, salidas de emergencia, etc.	

J. 6	Los sistemas eléctricos, cañerías, sistemas de calor, ventilación, entre otros, se encuentran en buen estado de funcionamiento	
J. 7	Tiene establecido un plan de prevención contra posibles siniestros	
J. 8	Realiza inventarios mensuales y control de compras de productos	
<b>K</b>	<b>Responsable de cocina</b>	
K. 1	Promueve la gastronomía local, elabora menús con productos locales	
K. 2	Realiza el costeo de los platos	
<b>III</b>	<b>ACERCA DEL SERVICIO</b>	
<b>L</b>	<b>Servicio de recepción y reservas</b>	
L. 1	Mantiene los registros (fíjese en el numeral B.2) actualizados	
L. 2	Mantiene los registros (fíjese en el numeral B.2) en buen estado de presentación	
<b>M</b>	<b>Servicio de limpieza</b>	
M .1	La persona encargada de limpieza muestra una presencia ordenada y limpia	
M .2	Antes de ingresar a las habitaciones tiene a la mano todo lo necesario para la limpieza de las mismas (sábanas, toallas, productos de limpieza, etc.)	
M .3	Cuenta con un Control de Actividades donde se establece cada una de las tareas a desarrollar durante el proceso de limpieza diaria de habitaciones, por ejemplo: 1. Ingresar, ventilar la habitación y recoger ropa sucia y basura. 2. Tender la cama. 3. Al término del servicio revisa y limpia las habitaciones.	

M.4	Cuenta con un mecanismo de transporte para retirar sábanas y toallas sucias de las habitaciones (por ej. Canastas con tapa, bolsas negras, bolsas de lona, etc.)	
M.5	Las áreas comunes se limpian diariamente. Cuenta con un programa de limpieza	
M.6	Realiza un proceso adecuado de lavado, planchado y doblado de la ropa del alojamiento, así como de los huéspedes	
<b>N</b>	<b>Servicio de comedor</b>	
N.1	Publica el menú del día	
N.2	La atención es amable y cordial	
N.3	Mantiene la carta en buen estado de presentación	
N.4	Describe los platos dentro de la carta	
<b>O</b>	<b>Atención al cliente</b>	
O.1	El propietario y sus colaboradores muestran cordialidad y buena atención frente a los huéspedes	
O.2	El propietario y sus colaboradores, encargados de las áreas del alojamiento, muestran impecable presentación personal	
O.3	Los colaboradores del área de cocina y comedor muestran impecable presentación personal: Damas: cabello recogido, maquillaje discreto, uñas cortas sin esmalte, y sin accesorios. Varones: cabello corto y/o recogido, bien peinado, afeitado, uñas cortas y sin accesorios.	

Esta ficha puede ser constantemente utilizada para ir evaluándonos si estamos cumpliendo con algunos ítems y también podría ser utilizada como una herramienta de

medición de lo que podríamos ir mejorando en cada establecimiento.

## 1.7. Regulación a los restaurantes

Probablemente los restaurantes sea de los rubros del sector turístico que más crecimiento tiene en las localidades, pero así como lo señalamos líneas anteriores, todos estos tipos de negocios deben cumplir normas básicas para su desarrollo, quizá este segmento sea amplio —y por ahí debemos comenzar—, por más pequeño que sea el establecimiento, tanto para la regulación de gobiernos regionales así como provinciales y distritales.

Veamos nuevamente un ejemplo de la ficha utilizada por MINCETUR y CENFOTUR para el reconocimiento a la calidad:

I	ACERCA DE LAS INSTALACIONES	SÍ/N O
A	Entorno, uso y fachada	
A.1	Los medios de transportes cuentan con facilidades de parqueo y/o estacionamiento	
A.2	La fachada se encuentra limpia y en estado de conservación	
A.3	La fachada guarda armonía con el entorno	

A.4	Cuenta con letrero de identificación visible y presentable	
A.5	El área de ingreso y entorno muestran orden y limpieza	
A.6	Minimiza las fuentes de contaminación del entorno (polvo e insectos) (perímetro)	
A.7	Utiliza exclusivamente los ambientes para preparar y/o comercializar alimentos	
<b>B</b>	<b>Almacén (dentro o próximo a la cocina)</b>	
B.1	¿El almacén es de uso exclusivo para los insumos?	
B.2	Los insumos almacenados se encuentran debidamente rotulados y organizados	
B.3	¿La zona donde almacenan los insumos, se encuentra limpio?	
B.4	Las instalaciones del almacén permite una fácil limpieza y desinfección	
B.5	Alimentos envasados, abiertos de su empaque original, en proceso o trasvasados en buen estado de conservación con rótulos, fechas de ingreso, preparación y/o trasvase	
B.6	Almacenamiento aislado o protegido de sustancias químicas	
B.7	Evidencia rotación adecuada de alimentos	
B.8	Los insumos, productos envasados o elaborados, materiales y utensilios no son colocados directamente sobre el piso	
<b>C</b>	<b>Cocina</b>	
C.1	Tiene identificadas las zonas de preparación (previa, intermedia y final)	
C.2	Las áreas de preparación de alimentos se encuentran limpias, ordenadas y libres de desperdicios	

C.3	Pisos, paredes y techos se encuentran en buen estado de conservación y limpieza	
C.4	Pisos, paredes y techos facilitan operaciones de limpieza y desinfección	
C.5	Iluminación suficiente y protegida	
C.6	Ventilación adecuada	
C.7	Cuenta con facilidades para el lavado de manos (jabón líquido, gel desinfectante, escobilla para uñas y papel toalla)	
C.8	Presenta aislamiento y protección contra el libre acceso de plagas	
<b>D</b>	<b>Comedor</b>	
D.1	Ubicado próximo a la cocina	
D.2	La distribución de las mesas y mobiliario es funcional, permitiendo una adecuada circulación de las personas	
D.3	Pisos, paredes y techos se encuentran en buen estado de conservación y limpieza	
D.4	El mobiliario del comedor se encuentra en buen estado de conservación y limpieza	
D.5	El mobiliario del comedor es uniforme (del mismo tipo de material o color)	
D.6	Utiliza implementos decorativos que guarden armonía e identidad con la localidad	
<b>E</b>	<b>Servicios higiénicos</b>	
E.1	Buen estado de conservación	
E.2	Cuentan con ventilación adecuada	
E.3	Cuentan con facilidades para personas con habilidades especiales	

E.4	Se encuentran en estado de conservación, limpieza y mantenimiento	
E.5	No tienen acceso directo al almacén, cocina o comedor del establecimiento	
E.6	Cuentan con productos de aseo: jabón líquido, gel desinfectante, papel toalla	
E.7	Los baños son diferenciados	
<b>F</b>	<b>Agua y desagüe</b>	
F.1	Agua utilizada es potable y/o utiliza algún sistema para potabilizar el agua	
F.2	Desagüe operativo y protegido	
<b>G</b>	<b>Medidas de seguridad</b>	
G.1	En caso de incendio cuenta con fácil acceso a un extintor	
G.2	Las áreas internas y externas de su restaurante están zonificadas: evacuación, salidas de emergencia, etc.	
G.3	Los sistemas eléctricos, cañerías, sistemas de calor, ventilación, entre otros, se encuentran en buen estado de funcionamiento	
G.4	Tiene establecido un plan de prevención contra posibles siniestros	
G.5	Cuenta con botiquín de primeros auxilios correctamente equipado	
G.6	El combustible utilizado se encuentra ubicado al menos a 1.5 m de la cocina	
G.7	Área o armario exclusivo para almacenar insumos de limpieza, desinfección y sustancias peligrosas, alejados de alimentos y del fuego	
<b>H</b>	<b>Residuos y plagas</b>	
H.1	Tiene basureros con tapa oscilante o pedal y bolsa contenedora	

H.2	Tiene colector fuera del área de cocina y/o en un lugar fresco y protegido del sol	
H.3	Ausencia de plagas (insectos, aves y roedores)	
<b>II</b>	<b>ACERCA DE LOS EQUIPOS, MENAJE, UTENSILIOS, ETC.</b>	
<b>I</b>	<b>Equipos, vajilla, cubiertos, vasos y utensilios</b>	
I.1	Buen estado de conservación de vajilla, cubiertos y utensilios	
I.2	La vajilla, cubiertos y utensilios se encuentran limpios	
I.3	Funcionamiento adecuado de artefactos	
I.4	Los artefactos se encuentran en buen estado de conservación y limpios	
I.5	Cuenta con un sistema de refrigeración para conservar los alimentos perecibles	
I.6	Cuentan con la cartilla de preparación de soluciones cloradas	
I.7	Cuenta con un escurridor de vajilla, cubiertos y vasos debidamente protegidos	
<b>III.</b>	<b>ACERCA DE LAS FUNCIONES</b>	
<b>J</b>	<b>Responsable de la Unidad de Servicio Turístico</b>	
J.1	Organiza la forma de trabajo de los colaboradores mediante un plan de funciones	
J.2	Se capacita y capacita a sus colaboradores para mejorar el servicio que ofrece (temas: manipulación de alimentos, atención al cliente, y afines)	
J.3	Lleva un registro diario de ingreso y salida de dinero	
J.4	Realiza la promoción y publicidad del establecimiento: ¿a través de que medios?	
<b>K</b>	<b>Responsable de cocina</b>	

K.1	Flujo adecuado de operaciones que previene la contaminación cruzada	
K.2	No existe la presencia de animales domésticos o de personal diferente a los manipuladores de alimentos	
K.3	Ausencia de sustancias químicas en las superficies que se preparan y/o almacenan los alimentos	
K.4	Los alimentos crudos, cocidos y/o preparados se almacenan en equipos separados o adecuadamente protegidos en envases con tapa	
K.5	Utiliza uniforme o vestimenta exclusiva para la preparación de alimentos	
K.6	El uniforme o vestimenta que utiliza para preparar los alimentos se encuentra limpio	
K.7	El personal muestra impecable presentación personal: Damas: cabello recogido, maquillaje discreto, uñas cortas sin esmalte, y sin accesorios. Varones: cabello corto y/o recogido, bien peinado, afeitado, uñas cortas y sin accesorios	
K.8	Cuenta con carné de sanidad vigente	
K.9	El personal que limpia y desinfecta los pisos y SS.HH cuenta con vestimenta exclusiva para esas actividades	
K.10	Promueve la gastronomía local, elabora menús con productos locales	
<b>L</b>	<b>Atención al cliente</b>	
L.1	El personal muestra cordialidad y buena atención frente a los clientes	
L.2	Saluda y da la bienvenida indicando el nombre del establecimiento	

L.3	Se informa de los menús o platos mediante una carta o pizarra	
L.4	Mantiene la carta o pizarra en buen estado de presentación	
L.5	Utilizan una comanda de pedido	
L.6	Los platos, vasos y cubiertos son tomados por la base o borde y mangos y/o se trasladan en fuentes	
L.7	El personal muestra impecable presentación personal: Damas: cabello recogido, maquillaje discreto, uñas cortas sin esmalte. Varones: cabello corto y/o recogido, bien peinado, afeitado, uñas cortas	

## **1.8. Regulación a los cooperantes internacionales**

Si bien es cierto que hay muchos países que ayudan al sector turismo por medio de las ONG, con financiamiento externo, esto no los exime de las leyes peruanas, ratificamos esto porque muchas veces lo que hacen estas organizaciones con el fin de apoyar el rubro del turismo es no tomar en cuenta que también las personas y/o profesionales que van a realizar trabajos aquí no transgredan las normas establecidas por el gobierno peruano, que son normas que deben ser cumplidas tal como lo hace cualquier empresa privada.

Entonces, vale la pena preguntarse si estas organizaciones están contratando profesionales en turismo con los requisitos mínimos para ejercer su labor, si están contratando empresas de restaurante, alojamiento, guiado o transporte turístico todos ellos enmarcados en la ley para cumplir con sus actividades. Si no se está haciendo eso, seguimos cometiendo los mismos errores de siempre y eso nos llevará al mismo círculo vicioso que hay en el turismo.

### **1.9. Regulación a los gobiernos regionales**

Verificar si todos o por lo menos la mayoría de profesionales en el sector turismo son de la carrera profesional, porque eso nos permitirá exigir de alguna manera de forma elocuente lo que exigimos a las empresas turísticas o profesionales en turismo en su totalidad.

Además, de que mientras se cuente con más profesionales ligados al tema de su competencia se logrará hacer de este un país más competitivo, dejando poco a poco a un lado los temas de facilismo y

corrupción con personas éticas profesionalmente, que no se dejen transgredir por cualquier favor que tenga malas intenciones.

### **1.10. Regulación a los gobiernos provinciales**

Los gobiernos provinciales también tienen funciones fundamentales que deben realizarse de alguna u otra forma, aquí queremos insistir en que se debe hacer un seguimiento de las funciones reales que demanda la Ley de Municipalidades para el cumplimiento de las mismas, como es la promoción de las inversiones, el control de comercio ambulatorio, la formalización de las empresas turísticas, capacitación y promoción de los sitios turísticos de forma masiva, siendo todo esto de gran contribución a la promoción de las inversiones que deben hacerse según la mirada holística de todos los distritos que se encuentran en sus territorios.

### **1.11. Regulación a los gobiernos locales**

Los gobiernos locales sufren verdaderamente de presupuesto porque otras son sus prioridades, como los servicios básicos sin lugar a duda, sin embargo, hacer

este tipo de actividades ayuda a la actividad turística, porque para promover el turismo debemos realizar la construcción de los servicios básicos, pero también tiene un rol promotor y educador con respecto a todas las manifestaciones culturales que puedan existir en esos pequeños espacios, así como el cuidado y la preservación de los recursos naturales y culturales.

Volviendo a hacer hincapié en el tema, no solo la necesidad de colocar a un personal que cuente con conocimientos acreditados en turismo, sino que se abra un área de turismo en los gobiernos locales, ya que es una falencia que se puede encontrar en varios municipios.

### **1.12. Regulación a las empresas de agencias de viajes y afines**

Uno de los mayores reclamos del sector privado en el tema de agencias de viajes y tour operadores es que si el sector público está fiscalizando correctamente a los que desempeñan aquella función, sin embargo, también existen criterios que nos permitirán a nosotros evaluar

si es que ellos también están cumpliendo la norma, es decir, las agencias de viajes y tour operadores también deberán contar con profesionales en turismo acreditados, tales como profesionales colegiados y habilitados e inclusive sus guías con carnet otorgado por su colegio profesional o por otro ente rector correspondiente.

Y los profesionales que se desempeñan en este rubro también deben tener capacitaciones en atención al cliente, calidad del servicio o en todo caso primeros auxilios, para poder reaccionar rápidamente frente a cualquier eventualidad, así como también el manejo de idiomas, a pesar de que el mercado laboral aún no sea demasiado grande.

## ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

BUENAS PRÁCTICAS	SI	NO
<b>TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES</b>		
Cuenta con una computadora asignada al encargado del área.		
<b>GESTIÓN</b>		
Su proceso de selección de personal se basa en un esquema previamente elaborado, es decir, no lo improvisan.		
Cuenta con un formato de evaluación para el postulante con el propósito de hacer una elección más objetiva.		
Tienen un plan para sistematizar y dan entrenamiento programado al nuevo personal.		
Se ha identificado el perfil del personal necesario (competencias).		
Existe un sistema de supervisión constante que evalúe las tareas realizadas por el personal. El trainer supervisa el personal.		
Otorgan capacitación constante a su personal.		
Ofrecen un agradable ambiente en cuanto a ambientación y mobiliario.		
Están abiertos a escuchar reclamos y sugerencias del personal.		
Los hacen partícipes de los cambios de la empresa tanto en procesos como en nuevos proyectos.		
<b>RECURSOS HUMANOS</b>		
Se ha designado a la persona responsable de entrevistar al personal.		

### 1.13. Regulación a las empresas de transporte

Uno de los mayores problemas relacionado al transporte turístico es la falta de control, en el rubro existen empresas y movilidades que no reúnen las condiciones específicas para realizar turismo. Es decir, desarrollan sus actividades con licencias que nada tiene que ver con el turismo, si bien es cierto, existe una

normatividad que se encarga de controlar estos aspectos, la mayoría de ellos evaden la ley, realizando el servicio turístico sin tener la documentación en regla, corriendo grandes riesgos al transportar a turistas y afectando a empresas que sí cuentan con todo lo establecido reglamentariamente, afectándolas económicamente. Por lo que se pide mayor control en estos servicios, ya que se transporta la vida de personas.

BUENAS PRACTICAS	SI	NO
No da información que perjudique la imagen del país, de la ciudad y/o del tour operador a cargo de los servicios.		
Da información verídica, confirmada y actualizada de los datos geográficos, históricos, económicos, sociales y políticos.		
Tiene presente en todo momento la presentación y comportamiento personal ante los turistas, en los lugares públicos y en los establecimientos de los proveedores de cada uno de los servicios turísticos.		
Cumple con conservar y cuidar los lugares de visitas y denunciar ante las autoridades a los visitantes que atenten contra ellos.		
Cumple con las normas de seguridad establecidas en los lugares de visitas.		
No proporciona información de los turistas a personas que no pertenezcan a la agencia y/o el tour operador, salvo que existan instrucciones específicas, o la operatividad del servicio obligue ha proporcionar alguna de esta información.		
No realiza acciones o actividades que perjudiquen al tour operador o a sus turistas.		
No fija ante los turistas posición alguna por una determinada ideología política, creencia religiosa o conflicto racial existente.		

## **1.14. Regulación pública a los proyectos de turismo**

Aquí la mayor implicancia la tiene el sector público, ya que el presupuesto económico otorgado a los gobiernos regionales y locales en muchos de los casos no son dados con fines turísticos. Nuevamente, el tema del control es un factor deficiente en la regulación al Estado, ya que, existen proyectos que son desarrollados sin tomar en cuenta los conocimientos y necesidades de la población local en la que se va a desplegar, y en nuestra región existen casos realizados de esta manera.



## **CAPÍTULO II:**

### **IMPLICANCIAS GENERALES DE LA REGULACIÓN POR AUTORES**

Todos los ítems vistos son sin duda alguna acciones que debemos hacer a diario, que merecen un tiempo y una articulación con varios estamentos del Estado, porque existen empresas y movibilidades que no reúnen las condiciones específicas para realizar turismo, para ello hay una normatividad que se encarga de controlar estos aspectos, pero la mayoría evade la ley y sus formalidades, avizorándose un gran problema, porque los que invierten en turismo reclaman que la informalidad, además de ser mayor, viene afectándolos.

Barneto (2020), clasificaba en varias aristas la regulación pública y los desglosaba en la regulación económica según el marco legal, defensa y promoción de la competencia, política, económica, regulación social y finalmente el tema jurídico legal.

Mantilla (2010), por su parte manifestaba que el tema regulativo tiene que ver con la regulación de precios,

regulación de la cantidad y el área geográfica, decisiones de entrada/salida y la regulación de la calidad.

Estos autores nos quieren decir una sola cosa, que se puede fomentar de alguna u otra forma la regulación pública, pero buscando mecanismos de apoyo y que se considere una fuerte inversión en el control y fiscalización para el cumplimiento de la ley, sino estaremos haciendo vanos esfuerzos por mantenernos en teorías y reuniones que sólo quedan para el recuerdo y los que vengan seguirán en el mismo círculo vicioso del no control.

## **2.1. La regulación en las instituciones públicas y empresas privadas**

La regulación y la propiedad pública de las empresas no son conceptos sustitutos, sino que resultan complementarios. La regulación, cuando se refiere a instituciones públicas, persigue objetivos distintos a la regulación de empresas privadas, para Zipitría (2020). Pero para ello debe existir un control irrestricto que nos

ayude a controlar cualquier sistema en aras del desarrollo, sin temor a solapar procesos que sólo nos llevan a pocos resultados eficaces y eficientes en todo sentido. La regulación debe ir de la mano en contra partida, así como el ente público puede hacer sus propias fiscalización y evaluaciones internas que son necesarias para ver los diferentes puntos de vistas de la sociedad civil, la academia y la cooperación internacional, y obtener resultados en mejora de la ciudadanía.

## **2.2. El Estado y la regulación en la economía**

El Estado tiene un rol fundamental, Saldaña (2013) manifiesta que el Estado debe: asegurar las condiciones internas para un buen desarrollo de la economía y buscar en todo caso la solución de los problemas a nivel nacional, siendo los resultados positivos los que repercutirán en mayores ingresos a las arcas del Estado y estos a su vez deberán volver o transformarse en inversiones que ayuden a todos los sectores a diversificarse, y de esta manera dinamizar la economía de todo el país.

# **CAPÍTULO III:**

## **EMPRESA MODELO EFICIENTE**

### **3.1. Ejemplo de empresa modelo**

Vamos a considerar que nos encontramos con una empresa modelo en el tema de regulación pública en turismo, es decir, esta empresa debe contar con todo lo antes mencionado para ser un modelo a seguir frente a tantas que recién inician, y cualquiera pueda utilizar este mismo modelo para su ejecución, desde su organización, planificación dirección y control, que permita ser correctamente regulada de la siguiente manera:

- La empresa deberá tener todos los documentos que impliquen su formalidad desde su inscripción a los registros públicos hasta su inscripción en el ente rector de su comunidad, en este caso la DIRCETUR o GERCETUR.
  
- Deberá contar con profesionales en turismo

colegiados, habilitados y acreditados por su institución correspondiente.

- El personal deberá capacitarse permanentemente en temas de servicio de atención al cliente, calidad de servicio y primeros auxilios.

- Deberá tener una ficha de evaluación que sea inspeccionada de manera periódica para lograr un buen control, como, por ejemplo: registros de visitantes, asistencia de los colaboradores, etc.

- Deberá presentar a tiempo su informe de cuaderno de visitas, fichas estadísticas e informe económico a la entidad correspondiente.

- Deberá colaborar siempre con la sociedad o el ambiente de alguna u otra forma para ser considerada como una empresa de responsabilidad social, incluyendo a las personas de su medio.

- Deberá promover el consumo de productos locales para fortalecer la identidad y la economía local.

- No deberá presentar o vender productos de la fauna silvestre.
- Hará uso de estrategias de marketing promocional correctamente.
- Pertenecerá a algún gremio dedicado al sector turístico, de ser el caso necesario, según el nivel en el que se encuentre su empresa.

### **3.2. Riesgo moral y la regulación de los servicios públicos**

El “riesgo moral” ocurre cuando el “principal” encarga o da poder al “agente”, y este último se desenvuelve en función de sus intereses, los cuales no están totalmente alineados con los del primero (Viveros, 2015). La posibilidad de riesgo moral se acrecienta cuando existe asimetría de información entre el principal y el agente. Lo anterior cobra especial relevancia en la prestación de servicios públicos, pues no es sólo el principal (Estado, a través del regulador) quien se ve perjudicado por las decisiones del agente (empresas

concesionarias), sino la sociedad en su conjunto.

Es aquí donde debemos reflexionar sobre la regulación, es verdad que existe una serie de conjeturas por el Estado, sin embargo, nada de esto funciona si verdaderamente no se ha formado una cultura de hacer bien las cosas, porque todo termina en el tintero o en un simple discurso de indignación por parte de nuestras autoridades y caemos en el mismo círculo vicioso de siempre, donde nadie se hace cargo de su responsabilidad, aquí entra a tallar la moralidad de cada uno de los actores de los espacios públicos, donde la mayoría prefiere callar antes de encontrar solución a alguna mala práctica, donde el principio de proceso administrativo debe entrar a jugar su papel más importante (llamada de atención, amonestación y sanción).

Esta es la parte crucial de la moralidad de las personas y profesionales que se encuentran en el sector público y también en el sector privado, quienes igualmente lo permiten, pese a ello, sólo nos queda bregar por lo positivo, porque efectivamente prime el dicho que no

somos lo que decimos o escribimos si no lo que finalmente terminamos haciendo.

Tenemos un gran trabajo que hacer todavía, lo que implica un esfuerzo conmemorable para mejorar la situación de nuestro país, pero seamos positivos y propositivos, de esa manera llegaremos a un buen puerto.



## **CAPÍTULO IV:**

### **MODELOS DISCRETOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL PERÚ**

#### **4.1. Regulación de los servicios públicos en el Perú**

El Estado tiene como principal tarea velar por el orden constitucional y los derechos fundamentales que la Constitución consagra. Además, es el ente rector encargado de mantener el orden social y el bienestar general. En ese sentido, el mismo Estado ha creado espacios de organismos de regulación que de alguna u otra forma también ayudan a controlar algunos aspectos de la ley, pero que estos no son suficientes frente a una población que crece aceleradamente, haciendo precario su control.

En el rubro turístico existen hasta mecanismos de control por las mismas instituciones, así como también órganos y/o programas para dicho fin con la intención de apaciguar la vigilancia y pasar a ser un ente

promotor de la calidad, como es el caso de la marca Perú y los sellos o reconocimientos de la calidad, que de alguna u otra forma son referentes para su buen desarrollo en la actividad turística.

Asimismo, no podemos dejar de mencionar a otros organismos reguladores de servicios públicos en nuestro país que ayudan en el control ambiental como OEFA, OSITRAN (transportes), SUTRAN (transporte), OSIPTEL (Telecomunicaciones), OSINERGMIN (energía, minería e hidrocarburos), mientras que para el sector financiero existen entidades como la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) y el propio INDECOPI que vigila principalmente temas vinculados a la defensa del consumidor, en cuanto al servicio de agua potable y saneamiento existe la SUNASS, OTASS y la SUNEDU para temas de educación.

Estos organismos se encargan de regular el transporte turístico ilegal, la publicidad engañosa en el caso de Indecopi, así como también en el tema ambiental que son mecanismos interdisciplinarios que nos ayudan a no maltratar el ambiente y, por último, podemos

mencionar a la Policía de Turismo que trata de velar en todo momento por la protección y defensa de los ciudadanos, así como de los turistas que llegan a todo —y de todo— lugar.

Pero lo que no debemos perder de vista de cada una de estas instituciones es que si verdaderamente están cumpliendo sus funciones. Así, como señalan algunos miembros de la sociedad civil, haciéndose interrogantes como ¿y a ellos quiénes les supervisan?

Sin duda alguna, estas instituciones son grandes aliadas en el tema del control para la regulación pública en el desarrollo del crecimiento del país, pero es muy necesario que todos hagamos cumplir los requerimientos formales y colaboremos en ese camino, con una misma visión: ver crecer a nuestros pueblos.



# **CAPÍTULO V:**

## **EL REGULADOR PÚBLICO**

Si bien es cierto, ya sabemos que existen varios organismos de regulación del Estado, debemos también saber que estos procesos lo van a realizar profesionales o ciudadanos que estén a cargo de aquellas áreas, oficinas e instituciones, acompañados de técnicos que conozcan al revés y al derecho la ley, para adecuarse a sus parámetros y conocer cuáles son los protocolos y el actuar que debe tener cada uno, porque es sustancial cumplir con el perfil requerido para llevar a cabo minuciosamente estos procesos.

Generalmente dichos profesionales o personas deben contar con conocimientos de la ley, es por este motivo que muchos optan por elegir a profesionales del Derecho, es decir, abogados, y si así no fuese, por lo menos deben poseer conocimientos de las normas, reglamentos y procedimientos del Estado.

Este profesional además debe efectuar un rol de facilitador, orientador e inclusive de asesor con un don comunicador que ayude a cualquier ciudadano a buscar soluciones a los problemas encontrados, recordemos que el organismo regulador no sólo debe ser sancionador, sino también un actor importante en la prevención, para que se encuentren salidas más saludables a los problemas, en estricto cumplimiento de las leyes.

El rol que desempeñe el regulador público debe nutrirse con dotes de liderazgo, pero con autoridad para el cumplimiento de sus funciones, esta práctica quizá puede ser ejercida por el sector privado, así cada institución esté en la facultad de exigir internamente el buen manejo dentro de cada espacio, personal y profesional, buscando el desarrollo integral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Akerlof & Rachel (2019). *Identity and the Economics of Organizations*. EE.UU.: Economic Perspectives. <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/0895330053147930>
- Argandoña, A. (2010). *De la teoría de la acción a la teoría de la empresa*. IESE Business School, Universidad de Navarra. España. [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1611543](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1611543)
- Averch, H. y Johnson, L. (1962). *Behavior of the firm under regulatory constraint*. American Economic Review, 1962, p. 1054. Recuperado de: <https://mail.google.com/mail/u/0/?pli=1#sent?projector=1>
- Bardales (2018). *Teoría de la Regulación*. [Material de enseñanza]. Pontificia Universidad Católica del Perú.

<http://files.pucp.edu.pe/departamento/economia/ME004.pdf>

Barneto, M. (s.f.). *La regulación pública.*

<https://sites.google.com/site/economia20parabachillerato/temario/tema-9-el-estado-y-la-politica-economica/3-la-regulacion-publica>

Barrantes, R. (2018). *Teoría de la regulación.*

de:

<http://files.pucp.edu.pe/departamento/economia/ME004.pdf>

Cofemer, R. (2010). *¿Qué es regulación?* Recuperado de

<https://www.conamer.gob.mx/contenido.aspx?contenido=89>

Congreso. com.pe. Indecopi y

Organismos Reguladores.

Recuperado de:

<https://www.congreso.gob.pe/Docs/sites/webs/CIDEF/resumenes/orgcontrol/indecopi.pdf>

Corry (2017). Competencia Económica o Regulación.

[Capítulo 17]

México. <https://www.ariae.org/sites/default/files/201705/Competencia%20econ%C3%B3mica%20o%20regulaci%C3%B3n%20.pdf>

El Peruano (1993). Nueva Constitución Política del Perú. Lima, Perú.

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/198518/Constitucion\\_Politica\\_del\\_Peru\\_1993.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/198518/Constitucion_Politica_del_Peru_1993.pdf)

Esteban, A. (2019). *Características de los servicios públicos*. [Capítulo 4].

<https://es.scribd.com/document/383445111/Caracteristicas-de-Los-Servicios-Publicos>

Freixa, E. (2003). *¿Qué es conducta? Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*, 3 (3). pp 595-613.

<https://www.redalyc.org/pdf/337/33730310.pdf>

Fernández, M. y Sánchez, J., (1997). Eficacia Organizacional. México: Graw-Hill. Ed. Díaz de Santos.

[https://books.google.com.cu/books?id=d3z\\_i6znsFUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f](https://books.google.com.cu/books?id=d3z_i6znsFUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f)

=false

Hall, R. y Salvado, J. (2012). *La Casuística: Una metodología para la ética aplicada*.  
<http://unidadbioetica.com/libros/Casu%C3%ADstica.pdf>

Mincetur: Manuales de buenas prácticas y reconocimiento a la calidad de los servicios turísticos: <http://mincetur.gob.pe>

Kreps, D., y Berengue, E. (1984). *Curso de Teoría Microeconómica*, McGraw-Hill, España, 1995, 752 pp.  
<https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/LIB/104153>

Reyna, L. y Ventura, K. (2016). *Actualidad de los servicios públicos en Iberoamérica – Servicios Públicos en el Perú*. México, UNAM - Instituto de Investigaciones Jurídicas.

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2544/25.pdf>

Vela, L. (2015). *La gran contratación” de agentes para que cumplan el encargo del pueblo*

*peruano en el nivel local y regional.*

[https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/40500/1/Elecciones\\_Peru.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/40500/1/Elecciones_Peru.pdf)

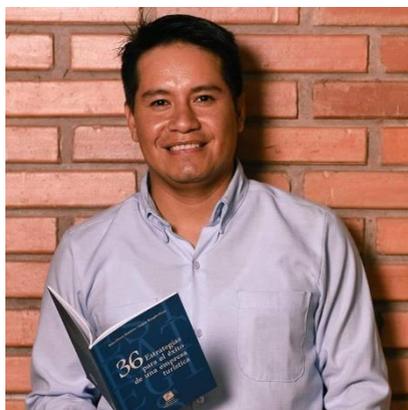
Zurek (2011). La Teoría de Juegos y la Ventaja Competitiva.

<https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/311/11.%20TEORIA%20DE%20JUEGOS.pdf?sequence=6&isAllowed=y>



### **ELIA ANACELY CÓRDOVA CALLE**

Natural de la ciudad de Piura, Perú, con residencia actual en San Martín, desde los 4 años de edad. De profesión Economista, egresada de la Universidad Nacional de San Martín, con grado de Magister en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo, Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad por la Universidad César Vallejo, Ex Consejera Regional de la Provincia de San Martín, periodo 2015-2018, Docente universitaria en la Universidad Nacional de San Martín, Universidad César Vallejo y Universidad Científica del Perú, hasta la actualidad. Consultora en Municipalidades, con experiencia en el sector financiero.



### **RONY FLORES RAMÍREZ**

Natural de la ciudad de Tarapoto, San Martín, Perú. De profesión Licenciado en Administración en Turismo y Magister y Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, con 08 años de experiencia en Gestión Pública, Cooperación Internacional, sector privado, así como en la academia de la Universidad Nacional de San Martín. Past Decano del colegio de Licenciados en Turismo de San Martín y consultor turístico de instituciones públicas y privadas.



### TERESA DEL PILAR LÓPEZ SÁNCHEZ

Natural de la ciudad de Tarapoto, San Martín, Perú, con residencia actual en el distrito de Morales. De profesión Licenciada en Administración, egresada de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, con grado de Magister en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo, Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad por la misma universidad. Es trabajadora en el Poder Judicial, desde 1995 hasta la actualidad, y docente universitaria en la Universidad Nacional de San Martín.