

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE
RESTAURACIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE
HOSPEDAJES RURALES EN LA COMUNIDAD DE VILLA
ORINOJON - DISTRITO DE AMANTANI – 2016”**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. CAROLYN XENIA CRUZ PAREDES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TURISMO

PUNO – PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN EN
LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJES RURALES EN LA COMUNIDAD DE
VILLA ORINOJON - DISTRITO DE AMANTANI – 2016”

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. CAROLYN XENIA CRUZ PAREDES

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TURISMO



APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:

PRESIDENTE:


Dr. ALAN MIDGUAR FRANCO JOVE

PRIMER MIEMBRO:


M. Sc. EFRAÍN QUISPE MAMANI

SEGUNDO MIEMBRO:


M. Sc. ROSARIO MARIA MAMANI MIRANDA

DIRECTOR / ASESOR:


Dra. LUZ EGIDIA ARCAYA CHAMBILLA

Área : Gestión de emprendimientos y negocios turísticos

Tema : Calidad de servicios de restauración

Fecha de sustentación: 15 de setiembre del 2017

DEDICATORIA

A Dios.- Por estar siempre conmigo guiando mis pasos y acompañarme en todo momento, gracias Madre Virgen María de la Merced, por velar por mí y darme cada día un motivo más para vivir, por estar conmigo y escucharme siempre.

A mis amados padres.- Por estar siempre a mi lado a pesar de la distancia, a mi madre Francisca Paredes por darme la vida y ser el motor de mi existir, a mi padre Esteban Cruz por ser mi eterno héroe y mi ejemplo a seguir.

A mis hermanos.- Frank y Erbeth Cruz por ser compañeros incondicionales y ser siempre los mejores amigos.

A mis Profesores.- Por ser estar ahí para mí y ser forjadores de grandes personas y profesionales competitivos en el mercado, guías de nuestra vida profesional, a mis mejores amigos por ser parte de mi vida y más que amigos ser mis hermanos.

A mis Jefes.- Los cuales me dieron la oportunidad de mejorar y crecer profesionalmente, por las enseñanzas y por la valiosa confianza.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Altiplano-Puno, por ser el centro del saber donde pude forjarme como persona, como profesional. A todos los Docentes de la Escuela Profesional de Turismo de la Facultad de Ciencias Sociales, quienes con toda su paciencia y dedicación me brindaron miles de enseñanzas e inculcaron muchos valores, por toda las exigencias que me hicieron mejor profesional, gracias queridos docentes por cada cana de exigencia que durante los cinco años de estudio pude sacarles, a mi querido tío Ambrosio que estando en Francia a miles de kilómetros de distancia siempre me motiva a seguir adelante y luchar por cada sueño que tengo, y de manera muy especial nunca podre tener las palabras suficientes para agradecerles a ustedes mis queridos padres por ser mi soporte, mi motor, mi inspiración y mis mejores amigos, gracias por los años que les robe al dedicarse en formar en mí una persona ejemplar, los amo muchas gracias.

A todos ellos mi Gracitud.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 11

ABSTRACT..... 12

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 15

1.2.1. Problema general 15

1.2.2. Problemas específicos..... 15

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 16

1.3.1. Hipótesis general 16

1.3.2. Hipótesis específicas..... 16

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO 16

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 17

1.5.1. Objetivo General..... 17

1.5.2. Objetivo Específicos 18

CAPITULO II**REVISIÓN DE LITERATURA**

2.1. MARCO TEÓRICO	19
2.2. MARCO CONCEPTUAL	39

CAPITULO III**MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	44
3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO.....	44
3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO	44
3.3.1. Técnicas:	44
3.3.2. Instrumentos	45
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO	46
3.4.1. Población	46
3.4.2. Muestra	46
3.4.3. Tamaño de la muestra	46
3.4.4. Método de Muestreo	47
3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO	47
3.5.1. Tipo y Diseño de la Investigación	47
3.5.2. Unidades de observación	48
3.5.3. Unidades de análisis:	48
3.5.4. Nivel de análisis.....	48
3.5.5. Universo de población y muestra	48

3.6. PROCEDIMIENTO.....	49
3.7. VARIABLES	50

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS	51
4.2. DISCUSIÓN	70
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	75
ANEXOS.....	78
ANEXO A. Ficha de Investigación	79
ANEXO B. Fotografías de cocinas de comuneros de la comunidad de Villa Orinojon	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 <i>Rango de porcentaje de la Calidad de servicio de los servicios de alimentos y bebidas en los Hospedajes Rurales en la Comunidad de Villa Orinojon.</i>	52
Figura N° 2 <i>Evaluación de conocimiento y aplicación a la cocina novoandina en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon</i>	53
Figura N° 3 <i>Evaluación del área almacén (dentro o próximo a la cocina) en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon</i>	54
Figura N° 4 <i>Evaluación del área de cocina en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon</i>	56
Figura N° 5 <i>Evaluación del área del comedor en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.</i>	58
Figura N° 6 <i>Evaluación del servicio de agua en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon</i>	60
Figura N° 7 <i>Evaluación del tratamiento de residuos en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.</i>	61
Figura N° 8 <i>Evaluación de equipos vajilla, cubierto y utensilios en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.</i>	62
Figura N° 9 <i>Evaluación de control de operaciones en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.</i>	64
Figura N° 10 <i>Evaluación al manipulador de alimentos en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.</i>	66

Figura N° 11 <i>Evaluación de las medidas de seguridad en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.</i>	68
Figura N° 12 <i>Evaluación de la atención al cliente en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.</i>	69
Figura N° 13 <i>Fotografía botiquín y extintor en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.</i>	82
Figura N° 14 <i>Fotográfica cocina y balón de gas en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.</i>	82
Figura N° 15 <i>Fotográfica del comedor de Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.</i>	83
Figura N° 16 <i>Fotográfica de la cocina y utensilios en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.</i>	83
Figura N° 17 <i>Imagen modelo de ficha de control de residuos de sólidos en Camino Inca.</i>	84

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

TRC	(Turismo Rural Comunitario)
ASTURIS	(Asociación de Turismo Vivencial los Qollas Sillustani)
APROTUR	(Asociación de profesionales y técnicos del Turismo en Chile)
ONG	(Organización no gubernamental)
DIRCETUR	(Dirección Regional de comercio exterior y turismo)
MIPES	(Micro y pequeñas empresas)
CALTUR	(Plan Nacional de Calidad Turística del Perú)
MINCETUR	(Ministerio de Comercio exterior y Turismo)
PBI	(Producto Bruto Interno)

RESUMEN

La presente investigación, tiene por objetivo evaluar el nivel de Calidad de servicios de restauración en establecimientos de hospedajes rurales en la comunidad Villa Orinojon del distrito de Amantani. Se aplicó la técnica de muestreo censal, es decir se considera como totalidad del fenómeno a estudiar a las unidades de población que se vinculan. La población de estudio estuvo conformada por un total de 68 emprendimientos del (TRC) turismo rural comunitario de los cuales nuestra muestra es de 46 emprendimientos, de los que se consideró a 38 emprendimientos ya que se excluyó a 08 unidades productivas ya que ellos no brindan servicio de restauración solo alojamiento, ya que no cuentan con una cocina propia por lo que comparten la cocina con familiares y/o vecinos, como instrumento se utilizó las fichas técnicas de observación y entrevista al emprendedor y la Unidad Productiva. Los resultados fueron: De 38 encuestados de la muestra total: 20 Unidades productivas, que significa el 53%, están en el rango de 80% a 100% y están como **acceptable**, teniendo una evaluación positiva. De 12 Unidades Productivas, que significa el 32% están en el rango de 50% a 79% y están en **proceso de mejora**, teniendo como una evaluación positivo y finalmente de 06 Unidades Productivas, que significa 15% están en el rango de menos del 50% y están en **no acceptable**, teniendo como una evaluación negativa. Se concluye que: De 38 unidades productivas 20 unidades productivas que significa el 53 % **Son Aceptable** por lo tanto **si existe calidad de servicios** de restauración en los establecimientos de hospedajes rurales en la comunidad de Villa Orinojon-distrito de Amantani, pero debe de mejorarse y se recomienda crear herramientas de mejora continua y aplicarse estas para una Calidad sostenible buscando la Calidad Total.

Palabras clave: Evaluación, Calidad, Restauración, Turismo Rural, Hospedajes Rurales.

ABSTRACT

The objective of this research is to evaluate the level of Quality of catering services in rural lodging establishments in the Villa Orinojon community of the Amantani district. The census sampling technique was applied, that is, it is considered as a whole of the phenomenon to study the population units that are linked. The study population consisted of a total of 68 community rural tourism enterprises, of which our sample is 46 enterprises, of which 38 enterprises were considered since 08 productive units were excluded since they do not provide restoration service Only accommodation, since they do not have their own kitchen so they share the kitchen with family and / or neighbors, as an instrument the observation and interview technical sheets for the entrepreneur and the Productive Unit were used. The results were: Of 38 respondents in the total sample: 20 production units, which mean 53%, are in the range of 80% to 100% and are as acceptable, having a positive evaluation. Of 12 Productive Units, which means 32% are in the range of 50% to 79% and are in the process of improvement, having as a positive evaluation and finally of 06 Productive Units, which means 15% are in the range of less than 50% and are in unacceptable, taking as a negative evaluation. It is concluded that: Of 38 productive units, 20 productive units, which means 53%, are therefore acceptable if there is quality of catering services in rural lodging establishments in the community of Villa Orinojon-Amantani district, but must be improved and It is recommended to create tools for continuous improvement and apply these for sustainable Quality seeking Total Quality.

Key Words: Evaluation, quality, restoration, rural tourism, rural lodgings.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años, se viene incrementando la afluencia de turistas extranjeros a los destinos de América del Sur, con la nueva tendencia de estar en contacto con nuevas culturas y la naturaleza por parte de los turistas, en busca de nuevas experiencias, y más aun con el incremento del arribo turístico a la ciudad de Puno, principalmente a las Islas del Lago Titicaca es crucial saber que la demanda turística está cambiando día a día y los estándares de calidad en la prestación de los servicios turísticos en alojamiento, restauración y otros son cada vez más exigentes tanto por los operadores y por los demandantes o comensales. El turismo rural en estos tiempos se le ha conocido como una nueva tendencia del sistema turístico, con la finalidad de incrementar la oferta turística y elevar los niveles de vida en las comunidades campesinas de Puno (Dircetur, 2015).

El turismo rural comunitario oferta las tipologías, como turismo de aventura, ecoturismo, agroturismo, el etnoturismo, vivencial en cada una de ellas tienen diversas actividades (Promperú, 2016).

La importancia de la investigación titulado: “Evaluación de la calidad de los servicios de restauración en los establecimientos de hospedajes rurales en la comunidad de Villa Orinojon-distrito de Amantani-2016” fue realizada para medir el nivel de Calidad de los servicios de restauración prestados en la comunidad de Villa Orinojon y contribuir a los miembros de dicha comunidad, ya que el incremento año tras año del arribo de turistas en la Ciudad de Puno, y más aun siendo la isla Amantani un atractivo tradicional del Lago Titicaca, es importante saber que la demanda turística está cambiando día a día

y los estándares de calidad en la prestación de los servicios turísticos en alojamiento, restauración y otros son cada vez más exigentes tanto por los operadores y por los demandantes o comensales. Por lo que mediante esta investigación se pudo analizar diversos aspectos claves e importantes en la prestación de servicios de restauración en los establecimientos de hospedaje en la Comunidad de Villa Orinojon, del mismo modo pretende identificar las falencias y debilidades en la prestación de servicio de restauración en la comunidad, para así poder brindar recomendaciones y acciones a tomar para poder minimizar estas y prestar un adecuado servicio el cual es un factor clave para los demandantes o comensales; por otro lado ayudar a los promotores del turismo a evaluar la eficacia de sus esfuerzos y los efectos de los servicios complementarios sobre la demanda del turismo receptivo e interno; de igual manera ayudar a sensibilizar a los responsables de las diversas Unidades Productivas y miembros de la familia en actividades relacionadas con el turismo en cuanto a su papel en el desarrollo económico y comercial, la cual cumpla con los estándares óptimos de salubridad y calidad e identificar el impacto en que su trabajo contribuye a la prosperidad económica de sus comunidades, implementar las carencias o falencias en equipamiento o infraestructura, para brindar una adecuada calidad en el servicio de restauración, si existiera en algunas Unidades Productivas quienes practican el (TRC).

La problemática se basa fundamentalmente en la falta de conocimiento de la Calidad de los Servicios de Restauración en los Establecimientos de Hospedajes Rurales, en la Comunidad de Villa Orinojon del Distrito de Amantaní, al hablar de restauración nos basamos en todo aquello que está relacionado a alimentos y bebidas, que debe de tener calidad de servicio dentro de la unidades productivas y más aún estar actualizados sobre los estándares de calidad exigidos tanto por los demandantes y

operadores, con la finalidad de brindar servicios sostenibles, Se debe también resaltar la gran importancia de la gastronomía dentro del turismo como producto o atractivo de una localidad (Leño, 2012).

En síntesis, al evaluar la calidad del servicio de restauración en los hospedajes rurales, permite ayudar a los promotores del Turismo, socios de la organización y población en general va adoptar decisiones relacionadas con el desarrollo sostenible, que sean eficaces y efectivas, para ello hemos formulamos como interrogantes las siguientes preguntas:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de Calidad de los Servicios de Restauración en los Establecimientos de Hospedajes Rurales , en la Comunidad de Villa Orinojon del Distrito de Amantaní?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Qué unidades productivas brindan calidad de los servicios de alimentos y bebidas en los Hospedajes Rurales-TRC en la Comunidad de Villa Orinojon del Distrito de Amantaní?
2. ¿Cuál es el grado de calidad de los servicios de alimentos y bebidas en los Hospedajes Rurales-TRC en las diversas Unidades Productivas de la Comunidad de Villa Orinojon del Distrito de Amantaní?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

La Calidad en la prestación de los servicios en el área de restauración es eficiente en los Hospedajes Rurales en la Comunidad de Villa Orinojón.

1.3.2. Hipótesis específicas

1. Existe una calidad de los servicios de alimentos en los Hospedajes Rurales-TRC en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojón.

2. Existe una calidad de los servicios de bebidas en los Hospedajes Rurales-TRC en las diversas Unidades Productivas de la Comunidad de Villa Orinojón.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En los últimos años, se viene incrementando la afluencia de turistas extranjeros a los destinos de América del Sur, con la nueva tendencia de estar en contacto con nuevas culturas y la naturaleza por parte de los turistas, en busca de nuevas experiencias, y más aun con el incremento del arribo turístico a la ciudad de Puno, principalmente a las Islas del Lago Titicaca es crucial saber que la demanda turística está cambiando día a día y los estándares de calidad en la prestación de los servicios turísticos en alojamiento, restauración y otros son cada vez más exigentes tanto por los operadores y por los demandantes o comensales. Según la Dircetur (Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo) que el turismo rural en estos tiempos se le ha conocido como una nueva tendencia del sistema turístico, con la finalidad de incrementar la oferta turística y elevar los niveles de vida en las comunidades campesinas de Puno (Dircetur, 2015).

Se debe de Tomar en cuenta la gran importancia de la gastronomía dentro del turismo como producto o atractivo de una localidad (Leão, 2012). Por lo que en la actualidad las empresas del sector turismo enfocados directa o indirectamente con la restauración en términos de alimentos y bebidas han ido innovando esta y se han preocupado en los estándares de calidad del servicios que brindan a los turistas o comensales.

Entidades como Mincetur (Ministerio de Comercio exterior y Turismo) y otras ONGs (Organizaciones no gubernamentales), se han involucrado y preocupado también en el tema y han desarrollado manuales que guíen a los emprendedores y empresarios con un manual llamado: Manual de Buenas Practicas de Manipulación de Alimentos para restaurantes y Servicios afines, este elaborado por el CALTUR (Plan Nacional de Calidad Turística del Perú).

Es por tal que consideramos que identificar el nivel de el nivel de Calidad de servicios de restauración en establecimientos de hospedajes rurales en la comunidad Villa Orinojon del distrito de Amantani aportara en el mejoramiento de dichos servicios, permitirá a las autoridades pertinentes a proyectar y planificar el mejoramiento de estos servicios turísticos, y buscar la satisfacción de los turistas o comensales, mejorar la imagen del turismo del país y promover Puno como un destinos turístico con servicios adecuados.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo General

Evaluar la Calidad de los Servicios de Restauración en los establecimientos de Hospedajes Rurales , en la Comunidad de Villa Orinojon del Distrito de Amantaní.

1.5.2. Objetivo Específicos

1. Identificar las unidades productivas que brindan calidad de los servicios de alimentos y bebidas en los Hospedajes Rurales-TRC en la Comunidad de Villa Orinojon del Distrito de Amantani.
2. Medir el grado de la calidad de los servicios de alimentos y bebidas en los Hospedajes Rurales-Turismo Rural Comunitario (TRC) en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon del Distrito de Amantani.

CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1.MARCO TEÓRICO

A nivel Internacional

En lo referente a nivel internacional, tenemos la experiencia exitosa de los países de España, Costa Rica, México, que han desarrollado el turismo rural, como actividad importante ya que contribuye al desarrollo socioeconómico de sus pobladores y beneficiando a sus PBI (Producto Bruto Interno) de sus países, tomando en consideración a un turismo sostenible.

En la tesis titulada “**Turismo Rural en el área de influencia De San Carlos de Bariloche- México**” (2008) menciona; “Es importante destacar que no sólo se venden a los visitantes los productos primarios sin elaborar, sino que se le agrega un valor a su producción elaborando alimentos artesanales que recogen valiosas tradiciones de la zona, el resultado obtenido de la investigación arroja que el 62% elabora comidas caseras con productos de los mismos establecimientos” (Ferrario, 2008).

En el artículo; “**Gestión y dirección de empresas turísticas España**” (2002), menciona “El turismo rural se ha convertido en un referente dentro del panorama de productos existentes en el turismo español. En un corto espacio de tiempo, se ha incrementado considerablemente tanto la demanda como la oferta disponible y todas las Comunidades Autónomas” (Martinez, 1999).

En el Proyecto; “**Propuesta y Aplicación de un Proceso Metodológico Orientado a la superación de brechas en las dimensiones organizacional y procedimental del servicio de las MIPES (Medianas y Pequeñas empresas) turísticas regionales:**

Caso aplicado a MIPES turísticas pertenecientes al subsector de Alojamiento Turístico de los destinos Valdivia y Panguipulli-2007-Chile) dice: “Se debe mencionar que cada organización es única, cada una cuenta con su forma propia de hacer las cosas, por lo tanto cada una debe elaborar sus propias herramientas que estén adecuadas a su propio funcionamiento. En este trabajo se realizó una estandarización del formato, del modelo a seguir en cada uno de los establecimientos y los documentos necesarios para respaldar cada proceso, pero el contenido de cada procedimiento compete de manera individual a cada empresa” (Castillo, 2007).

En el Proyecto Titulado: ***“Evaluation and improvement of the attributes that characterize the services of restoration in a hotel”***: Considera la importancia actual que tiene el turismo para muchos países en el mundo y en particular en Cuba donde se trabaja intensamente en el perfeccionamiento, la diversificación y el desarrollo de la oferta turística se implementa el presente trabajo investigativo, que plantea como objetivo general: Evaluar los atributos que caracterizan los servicios de restauración en una instalación hotelera. Como resultados fundamentales del trabajo se encuentra la adecuación y aplicación de un procedimiento para medir y mejorar los atributos que caracterizan los servicios de restauración en un hotel. En el marco de esta investigación se lograron integrar un conjunto de herramientas que contribuyen a dar cumplimiento al objetivo de investigación propuesto en los restaurantes estudiados dentro del hotel (Hernández, 2014).

En la Investigación titulada: **“Gestión de calidad del servicio de alimentos y bebidas”**: Indica que la gestión del proceso de fabricación y manipulación de alimentos es esencial para asegurar la calidad y seguridad alimentaria. El manipulador de alimentos se considera la piedra angular de la calidad de los productos que ofrece un establecimiento. Este estudio analizó la importancia de la preparación de comida en el proceso de

fabricación y manipulación de alimentos en los hoteles de João Pessoa, Brasil, teniendo en cuenta que la gestión de esos colaboradores determina la calidad del servicio de alimentos y bebidas. Se observó que los manipuladores evaluados necesitan capacitación constante para que las normas de Buenas Prácticas de Fabricación sean implementadas en los establecimientos garantizando la calidad de los servicios ofrecidos por el Departamento de Alimentos y Bebidas (Menezes, 2012).

A nivel nacional

A nivel nacional se tiene experiencias exitosas y nuevos emprendimientos encaminados a desarrollar el turismo rural comunitario, contribuyendo de esta manera al desarrollo sostenible de la actividad turística. Podemos mencionar las experiencias en el departamento de Cuzco; Raqchi, Patabamba, que fueron los primeros emprendimientos en Turismo Rural y actualmente se viene desarrollando en el departamento de Cajamarca y Arequipa.

En el Proyecto de Tesis titulado: “**desarrollo del turismo rural en la sierra de Piura - Montero y Canchaque**” **menciona:** El turismo convencional o llamado turismo de masas ha sido desplazado por otras modalidades de turismo. Muchas de ellas se caracterizan por intentar un mayor contacto con las comunidades y con la naturaleza, como el turismo ecológico, turismo rural, etc. Los distritos de Montero y Canchaque, candidatos potenciales, para el desarrollo del turismo rural poseen condiciones favorables en el ambiente y se cuenta con el apoyo de las comunidades, quienes se muestran muy entusiastas al desarrollo de este proyecto. En cada una de estas comunidades (Díaz, 2009).

En el Proyecto de Tesis titulado: **Planeamiento estratégico para desarrollar la gastronomía peruana saludable a nivel nacional** **menciona:** Una oferta gastronómica más saludable no implica aumentar los costos significativamente, salvo que se usen

productos orgánicos o se desee ser sofisticado en procesos. Los establecimientos del subsector gastronómico peruano pueden ser aliados en la promoción de la salud y a un largo plazo aportar en la mejora de hábitos alimenticios. Ellos pueden crear entornos saludables e influenciar positivamente en la población; sin embargo, no son los únicos actores necesarios. . Aunque la gastronomía peruana está en auge, existen problemas estructurales en el subsector, como una alta tasa de informalidad. El subsector requiere de una reestructuración, a fin de lograr su desarrollo con carácter saludable. El desarrollo de una gastronomía peruana con carácter saludable otorgaría a los comensales en el Perú una oferta con valor agregado – sabroso, variado y saludable-. De acuerdo con los entrevistados, esto aportaría a que la gastronomía peruana obtenga competitividad (D'alessio, 2009).

A nivel local y regional

Existen algunos estudios anteriores en relación al tema de investigación aunque estos son muy genéricos, en el indicado espacio, se puede decir que no existe específicamente al desarrollo al turismo rural comunitario en la comunidad de Villa Orinojon.

En la tesis. **“Mercado potencial para la práctica del turismo rural en la comunidad de Taype en el distrito de Ayapata”** manifiesta: “La comunidad de Taype, posee los suficientes y variados recursos que pueden ser aprovechados para realizar no solo el turismo rural, sino también otros como el turismo de aventura y ecoturismo; así mismo cuenta con algo fundamental que es la organización, la comunidad sabe que la organización es esencial y como tal, existe la necesidad de mirar el futuro y mantener la unidad a fin de garantizar la autonomía comunal. Pero falta de vías de acceso adecuadas

y la falta de conservación y difusión de estos, representan inconvenientes para su aprovechamiento” (Huancapaza, 2012).

Por otro, lado en la Tesis **“Impacto socio económico de la actividad turística en la Asociación de servicios de turismo vivencial Los Q’ollas de Sillustani del distrito de Atuncolla”** (2012), manifiesta “En la organización ASTURIS (Asociación de turismo vivencial Qollas Sillustani), existe un impacto económico positivo, ya que sus ingresos económicos ,han mejorado al desarrollar la actividad turística ,esto refleja en la investigación, ya que las actividades económicas que más ingresos económicos generan; es la actividad ganadera y el turismo”(Choque, 2012).

Los antecedentes acerca del turismo rural en la Región Puno, se fundamenta básicamente al uso sostenido en las penínsulas de Capachica, Chuchito y Atuncolla, teniendo un gran potencial para aprovechar el turismo rural comunitario en todos los destinos circunlacustres, de esta forma ofertar diversificadamente el producto turístico.

En lo que refiere al estudio existe bibliografía con respecto a experiencias exitosas del turismo rural comunitario-Perú se tiene:

El Turismo en Llachón: En 1996 Se inició la actividad el turismo con aproximadamente 5 familias, se formó un comité llamado APROTUR (Asociación de Promoción Turística) y en 1997 se realizan las primeras visitas de Agencias de Viajes, entidades públicas y privadas.

Por otra parte ha surgido el Turismo Rural en el Centro Poblado de Ccotos; El proyecto de Ccotos es esencialmente comunitario, pues son las familias que forman parte de la comunidad las que han tomado la iniciativa de sacarlo adelante.

Turismo Rural en Amantaní; El proceso del emprendimiento de Amantaní es muy interesante, y surge cuando afines de la década de 1970, el gobierno de entonces

desarrollo programas de promoción artesanal. A esto se suma las iniciativas para recuperar los restos precolombinos, sobre todo los dos templos situados en las partes altas y que corresponden posiblemente a las culturas Pukara o Tiahuanaco, y que actualmente se denominan Pachamama y Pachatata. Poco a poco con la llegada de los primeros grupos de viajeros, se fue estableciendo el sistema comunal de hospedaje y alimentación, mientras se consolidaba la feria artesanal, en la temporada alta europea (julio-agosto). Todas las comunidades tienen cada una de las costumbres expresadas en distintas actividades rurales, como la agricultura y la ganadería, los trueques aún tienen vigencia en la actualidad, la lengua quechua y aimara, son nuestro idioma, cada comunidad habla su dialecto, tenemos nuestro idioma que se habla desde tiempos inmemorables, consideramos que las comunidades rurales deben mantener y defender su pasado cultural, natural ya que está en un medio atractivo para la presencia del turismo (Mincetur, 2015).

La Restauración. Orígenes y evolución

Desde la década de los años 70, se viene utilizando en España el término Restauración para hacer referencia a lo relacionado al tema de alimentos, bebidas y establecimientos que brindan estos servicios.

El vocablo “restaurador” se utiliza para designar a la persona que restaura un objeto Artístico y valioso. La naturaleza reconoce un alto valor al cuerpo humano, el cual de hecho se repara o restaura del desgaste y deterioro, diariamente mediante la alimentación

De lo anterior se deriva el significado de Restauración que se usa para este trabajo, como la acción de alimentación mediante la cual se restaura el gasto de energía del cuerpo, enmarcada de forma particular a restaurantes y al mundo del turismo y la hotelería.

Dicen que los primeros restauradores modernos aparecieron como consecuencia de que la Revolución Francesa provocara la caída de la aristocracia. Cerradas las grandes mansiones, algunos de los cocineros que elaboraban aquellos exquisitos platos para sus antiguos señores se vieron en la necesidad de buscar trabajo en los comedores «à la carte». De otros se tiene conocimiento de que se establecieron por su cuenta (Flores, 1995).

La Restauración ha ido evolucionando a nivel comercial desde la base de grandes empresas, que enfrentadas al hecho de dar de comer a numerosísimas plantillas de trabajadores en un período de tiempo, acabaron con la idea tradicional de un comedor para evolucionar hacia el auto-self o self-service.

El negocio de restaurantes, bares, cafeterías y similares de estructura familiar va poco a poco remodelándose y adquiriendo un nuevo carácter, más empresarial, donde ya no se trata de garantizar un salario a la familia sino de una inversión de capital a la que hay que rentabilizar. Existe hoy una diversidad sorprendente de instalaciones de restauración, desde la más elemental hasta la más sofisticada, acorde a la variedad de deseos y necesidades de la sociedad en su amplio conjunto.

Según Escalona y Padilla: Los restaurantes pudieran clasificarse según el tipo de servicios que prestan, la atmósfera, la especialidad culinaria que ofrecen, el tipo de propiedad :

1. Según el servicio: Pueden ser con el servicio en la mesa, servicio en la barra, la cafetería, tipo buffet, servicio en el carro y autoservicio o selfservice.
2. Por su atmósfera puede ser: Aquel que ofrece todo tipo de comidas, también llamado internacional, una cafetería, un merendero, un comedor, un centro nocturno con restaurante y con espectáculo.

3. Por su especialización en la cocina: Restaurante de cocina internacional, restaurante típico de una región o país, grill, especializado en parrillas o barbacoas, comida de mar, puesto de comida rápida, vegetariano, restaurante de hamburguesas y perro caliente, pizzería, fuente de soda, lonchería (donde vendan desde jugos, café, té y sándwiches o bocaditos hasta comida completa), un restaurante especializado(comida árabe, macrobiótica, pastas, ensaladas).

4. Por el tipo de propiedad puede ser: Perteneciente a una cadena de Restaurantes, franquicia, multiunitario, independiente.

Los sistemas de restaurantes pueden ser integrados, industriales y de servicios mediante bandejas. El integrado o convencional es aquel en el que se ofrece un servicio a la carta, los alimentos son frescos y se cocinan al momento según una orden o comanda, con un servicio de camareros que atienden de manera personalizada las mesas. Una variedad de este sistema ofrece alimentos frescos cocinados con anterioridad a la comanda, o alimentos ya preparados, no cocinados al momento.

La operación de la restauración es muy compleja, ya que el producto tiene componentes de la elaboración culinaria y del servicio. Además entran en juego materias primas que por lo general tienen una duración limitada, y que son sometidas a transformaciones cuyo resultado es difícil de predecir, aunque esté escrito en un manual.

Los clientes de los hoteles también tienen necesidades alimenticias que satisfacen en las instalaciones de restauración de dichos hoteles, lógicamente en correspondencia con las características de su oferta. Es así que la Restauración constituye una actividad esencial dentro del mundo hotelero, que influye en la rentabilidad de la instalación hotelera, pero más allá de eso, que repercute en la satisfacción de los clientes porque la experiencia es valorada en su totalidad.

Restaurantes de hotel: la restauración hotelera ha evolucionado en los últimos años aunque sin terminar de soltar el lastre de que “en los hoteles no sé cómo bien”. Hay un buen número de establecimientos que han logrado “independizar” el restaurante del hotel, abriendo sus puertas directamente al exterior. Otros han conseguido asesoramiento de profesionales de la cocina que prestan su know how como especialistas y algunos se han tratado de actualizar renovando sus cartas acudiendo a la cocina de mercado o a las tradiciones culinarias de la zona o la región. Los directivos de los hoteles siempre han tenido en la restauración un reto que superar por diferentes razones:

1. Los restaurantes de los hoteles no han tenido una imagen muy positiva con su oferta culinaria de cara a los potenciales clientes.
2. El cliente “de paso”, el no alojado, ha evitado los restaurantes de los hoteles, excepto en los casos de participación en eventos, como bodas, congresos, homenajes, etc.
3. Durante muchos años existió una barrera psicológica que llevaba a muchos clientes potenciales a no utilizar los servicios de restauración de la misma manera que lo hacían en los restaurantes independientes.
4. Los gastos de la restauración siempre fueron altos, tanto por la plantilla como por el consumo de materias primas.
5. La cocina era considerada como un espacio cerrado gestionado por criterios del jefe del departamento.
6. La oferta culinaria seguía las pautas de la llamada cocina internacional, es decir, una cocina francesa especificada en los libros y repertorios de los cocineros más relevantes.

Según Cerra y Col., 1991: El servicio de Alimentación y Bebidas constituye un potente factor dentro de la estructura empresarial hotelera, ya que con el alojamiento genera las dos fuentes de ingresos más importantes; la gestión de esta actividad es de especial consideración porque puede proporcionar importantes cifras de negocio o, en contraposición, sino se consigue un mínimo de rentabilidad por este capítulo, puede dificultar la actividad general del establecimiento. Sin pretender efectuar una clasificación exhaustiva, se contemplan de forma generalizada las distintas unidades de servicio, que pueden cubrir este tipo de demanda

Restaurante o comedor de Hotel. Grill Restaurante-Especialidades. Servicio de Banquetes. Restaurant Buffet.

Restaurant-Bar Piscina.

Bar Principal-Cocktail Bar-Piano Bar. Cafeteria Snack.

Coffee Shop, Discoteca.

La restauración hotelera ha experimentado un proceso evolutivo digno de ser reconocido, que la diferencia mucho del pasado, respetando a los grandes cocineros de antaño. Ahora los servicios de restauración hotelera se ofrecen como parte de sus atractivos e incluso, en algunos casos, estos constituyen ventajas competitivas para el hotel. Además cada hotel brinda ofertas de restauración adecuadas a sus características, clientela, entorno, etc.

Un Restaurante o cualquier otro punto de venta del área de comidas y bebidas en un hotel es una unidad estratégica de negocio, que aunque forme parte de un producto total debe ser gestionado de forma independiente, debido a su complejidad y a que tiene que funcionar separada del resto de las áreas, aun cuando es lanzada junto al hotel como una oferta única.

La Restauración es una actividad compleja, llena de matices y dificultades, que hay que superar continuamente. Cada oferta de Restauración tiene que tener un tratamiento singular, por sencilla que nos parezca, y es necesario aplicar todas aquellas técnicas y herramientas que conviertan a cada negocio del área de comidas y bebidas en una ventaja competitiva respecto a los demás

Complacer a la clientela del restaurante es un reto, sobre todo frente al cliente del siglo XXI, un turista conocedor, bien informado y exigente en sus necesidades y preferencias.

La importancia de la cocina para el establecimiento hotelero es doble. Por un lado, desde el punto de vista económico, la actividad de restauración que se puede generar alcanza en muchos casos cifras de producción y de gasto que tiene gran incidencia en los resultados de la empresa. Por otra parte, puede influir de manera notable en la propia imagen del establecimiento

Las actividades de la cocina no consisten exclusivamente en las preparaciones culinarias aunque estas sean el objetivo más importante, sino también en todas aquellas que sirven para planificar, organizar y desarrollar el trabajo. Su importancia es tal que los resultados finales (buen servicio, rendimiento, etc.) van a depender de ellas. De ahí que la cocina, como unidad de producción, necesita un equilibrio en la Combinación de todos los factores que en ella inciden

Distintas formas de servicio

Los servicios de comidas y bebidas a pesar de estar sujetos a costumbres, hábitos y tradiciones, han ido cambiando con el tiempo y los servicios que antes y en los inicios del siglo XX (año 1900) duraban 3, 4 y más horas, se han limitado enormemente producto de la falta de tiempo que impone la época moderna (EAEHT, 1996).

Las características del servicio de comidas y bebidas han ido experimentando transformaciones, así como la sociedad las ha experimentado, se ha pasado de formas muy ostentosas y esplendorosas a otras más simples y con un mayor enfoque hacia la práctica, en correspondencia con lo agitado y dinámico del mundo actual.

La restauración en Francia está dividida en cuatro principales tipos:

La restauración gastronómica es el sector de excelencia. Está encaminado a proponer a sus clientes platos de calidad, vinos originales, una atención esmerada y un servicio de calidad en un marco agradable.

La restauración temática se concentra en una dimensión particular, identitaria o cultural, de la gastronomía fomentada por grandes nombres.

La restauración rápida propone comidas a consumir en el sitio o para llevar, servidas en envases desechables (patatas fritas, hamburguesas, pizzas, sándwiches, bizcochos...). Esta categoría cubre también la actividad de una tienda de helados o la de un salón de té.

Campus France (corpusfrance.org), Gastronomía & Restauración, Marzo 2015.

Últimas tendencias en el sector de la restauración

1. Revolución verde

Una de las tendencias que va en alza es la tendencia de la revolución verde: la proximidad con el producto y un alimento más acertado con el estómago ya que hay menos uso de químicos. Algunos de los restaurantes ya lo están empleando en su carta y es que los comensales cada vez lo demandan más. Una dieta basada en verduras y hortalizas con la creatividad que esto provoca en un cocinero, por lo que podemos encontrar sabores sensacionales y alejándonos del concepto de qué comer sano es aburrido.

Existen muchos restaurantes que son propietarios de huertas o de granjas con las que controlan al 100% su producción, lo que hace que el producto que encontremos en la carta sea de temporada. Por lo que es el momento ideal de incorporar algún plato vegano y contentar a los comensales que vengan demandando este tipo de producto.

2. Retail gastronómico

Ya no nos extraña si al visitar una biblioteca nos encontramos con que una parte de este establecimiento tiene un pequeño restaurante, donde aparte de poder disfrutar de la lectura también puedes tomar comida o incluso ir al gimnasio y poder pedir platos elaborados. Es el caso también de los establecimientos de Ikea, donde podemos comer mientras hacemos nuestra compra. Con este tipo de tendencia podemos disfrutar de la gastronomía en cualquier lugar.

3. Monoproduct

La tendencia monoproducto se basa en restaurantes donde únicamente existe un producto principal. La oferta es muy variada ya que se está poniendo muy de moda. Ciudades como Barcelona o Madrid ya lo están empleando en sus establecimientos. Los antecedentes a esta tendencia las podemos encontrar en las pequeñas tiendas de Nueva York donde sólo se ofrecen cupcakes. Ya es posible encontrar en nuestro país negocios donde el churro, el hot dog o, incluso, la croqueta son los protagonistas.

4. Ocio gastronómico

El gastro-ocio u ocio gastronómico, tal y como su palabra indica, se refiere a la gastronomía convertida en ocio. Este tipo de tendencia ayuda a crear experiencias al comensal. Es el caso, por ejemplo, de Platea en Madrid, un tipo de espacio gastronómico con diferentes espacios dentro de un teatro para disfrutar de una performance. También existen muchos mercados donde la gastronomía está presente en

sus paradas, no sólo es necesario que vayas a hacer la compra sino también podrás comer en el mismo mercado.

5. On the move

Las prisas en el día a día hacen que sea difícil poder pararnos a comer en un restaurante por lo que la tendencia de consumir comida de camino a casa o de camino al trabajo es más que necesaria. Es por ello que está creciendo la tendencia del Grab&Go, restaurantes donde tienen una vitrina para la gente que quiere la comida para llevar, por lo que es una compra muy visual. Además, todos conocemos los establecimientos ya preparados para que podamos tomar el producto de manera más cómoda, fácil y que los podamos consumir por la calle, el take away y delivery. Un ejemplo es la cafetería Starbucks donde nos ofrecen café para llevar con un packaging adecuado.

Según Tamayo indica que durante estos últimos años los establecimientos hoteleros y restaurantes han mejorado y ampliado su oferta de alimentos y bebidas no solo en sus aspectos tradicionales, sino también buscando nuevas fórmulas más acordes con la evolución de la demanda que ha diversificado sus necesidades, principalmente por los cambios socioeconómicos y las propias tendencias actuales (Martín, 2011).

Calidad

El Enfoque Integrador de la Calidad presenta tres perspectivas: La del punto de vista de la empresa o Interna; la del punto de vista del mercado o Externa; y la llamada Global o de Excelencia.

a) Perspectiva Interna: Pone énfasis en la eficiencia. Parte del supuesto de que la empresa ofrece productos que le interesan al mercado, por lo que lo importante es elaborar el producto o servicio con especial atención a los costos y la productividad, respetando lo pactado con el cliente de forma tácita o explícita.

b) Perspectiva Externa: Pone la eficacia ante la eficiencia; énfasis en los deseos y satisfacción del cliente. En mercados con alto grado de rivalidad entre competidores, fuerte cambio tecnológico y cambios en las preferencias de los consumidores, es necesario centrarse en el cliente, que es quien indicará qué clase de productos necesita, con qué prestaciones y a qué precio.

c) Perspectiva Global: Parte de la base de la empresa excelente es aquella que satisface las necesidades de todos los grupos de influencia relacionados con ella y lo hace con criterios de eficiencia. La excelencia pasa de ser un estado a alcanzar a "una filosofía de trabajo que da lugar a un proceso dinámico de mejora en el que el objetivo es alcanzar la eficiencia y la eficacia", cumpliendo al mismo tiempo con las exigencias de los diversos grupos de personas relacionadas con la organización, que son quienes justifican y posibilitan su existencia.

En resumen, este enfoque reúne el concepto de calidad desde el punto de vista del cumplimiento de los estándares impuestos por la empresa que produce en bien o producto, desde el punto de vista de los estándares demandados por el mercado (clientes), y el punto de vista de la excelencia: "hacer las cosas bien a la primera".

La calidad según Edward Deming:

Fue el más importante en el estudio de la calidad, se le reconoce que logro cambiar la mentalidad de los japoneses al hacerles entender que la calidad es un "arma estratégica".

Demostrando los altos costos que una empresa genera cuando no tiene un proceso planeado para administrar su calidad, es decir el desperdicio de materiales y productos rechazados, el costo de trabajar dos o más veces los productos para eliminar defectos, o la reposición y compensación pagada a los clientes por las fallas en los mismos.

Deming mejoro el círculo de calidad propuesto por Shewhart, el cual consiste en localizar el problema y atacarlo de raíz, a través de 4 etapas las cuales son "Planear, Hacer, Verificar y Actuar". El Círculo de Calidad se transforma en un proceso de mejora continua, ya que se analiza cada parte del proceso para ver cuál es la problemática y esto nos ayuda a conocerlo mejor y evitar futuros errores, y una vez que se logren los objetivos del primer esfuerzo hay que seguirlo estableciendo, y no dejar de seguir el proceso.

La Calidad según Philip Crosby:

La calidad es hacer que la gente haga mejor todas las cosas importantes que de cualquier forma tiene que hacer". Incluye a la alta dirección como a los niveles más bajos de la organización,

La calidad es una entidad alcanzable, medible y rentable que puede ser un catalizador muy importante que establece la diferencia entre el éxito y el fracaso.

4 objetivos para el programa de calidad:

1. - Implantar un programa competente de administración.
2. - Eliminar problemas imprevistos.
3. - Reducir los costos de la calidad.
4. - Convertirse al estándar mundial de la calidad.

La calidad según Joseph Juran:

Tiene múltiples significados. Dos de esos significados son críticos, no solo para planificar la calidad sino también para planificar la calidad sino también para planificar la estrategia empresarial.

Calidad: Se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: Retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc.

Calidad es " adecuación al uso".

La Calidad Según Fernando Oyarzun

La calidad significa hacer las cosas bien, con el mínimo defecto posible. La calidad puede ser cara y también barata o económica, ya que no solo los productos o servicios de calidad tienen que ser relativamente caros, sin embargo podemos encontrar la calidad en productos y servicios con un costo mínimo (Ayala, 2015).

Calidad como satisfacción de las expectativas del cliente

El concepto de calidad como satisfacción de las expectativas del cliente se desarrolla precisamente ante la conciencia de estos problemas y con el ánimo de superarlos. Esta concepción comparte con las ideas previas de Deming y Juran el principio de que lo importante en calidad es la orientación hacia el cliente, si bien ahora la calidad se define y mide en términos de percepción de calidad por el consumidor y no por la empresa, asumiendo así que la calidad reside en los ojos de quien la contempla. La empresa deberá centrar su atención en las expectativas de los clientes para intentar satisfacerlas o superarlas con su producto. Ésta es una definición de calidad enfocada hacia agentes externos a la organización, y por tanto especialmente sensible a los cambios del mercado. Aunque los clientes no conozcan las especificaciones que permiten juzgar la calidad de un modo objetivo, sí tienen expectativas, y éstas son susceptibles de medición, si bien de manera complicada en algunos casos. El concepto de calidad como satisfacción de expectativas revela un deslizamiento desde el concepto clásico de calidad en sentido «objetivo», referente al cumplimiento por el producto de ciertas especificaciones, hacia

un concepto «subjetivo» de calidad basado en la percepción del cliente. La satisfacción de las expectativas de los clientes tiene un alto componente subjetivo, por dos razones:

- Se considera que los consumidores tienen diferentes necesidades y expectativas. Cada consumidor percibe cada producto como un conjunto de atributos con diferentes capacidades para ofrecerle los beneficios deseados y satisfacer sus necesidades. La calidad de un producto estaría entonces relacionada positivamente con su grado de aproximación a las preferencias ideales de atributos del consumidor. La calidad de producto no se define así como un concepto absoluto sino relativo, que viene determinado por la diferencia que existe entre las necesidades y las expectativas que el consumidor tiene (calidad deseada o esperada) y el nivel al cual la empresa consigue satisfacerlas (calidad realizada). Cuanto más próximo esté el servicio que la empresa ofrece a lo que el cliente inicialmente esperaba, la empresa tendrá más calidad. Aquí la calidad ya no la define el productor del servicio (el fabricante, la empresa) traduciendo en especificaciones su percepción de las necesidades del cliente, sino que viene determinada por la percepción del propio cliente de la proximidad de los atributos del servicio a su producto ideal. La calidad es lo que el cliente dice que es a partir de su percepción (Grönroos, 1990: 37; 1984). Este concepto ha consolidado la idea de que la calidad existe únicamente en la mente del cliente, cuya percepción constituye el elemento crítico (Bailey, 1991; Collet, Lansier y Ollivier, 1989). En palabras de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990), «sólo los consumidores juzgan la calidad; todos los otros juicios son esencialmente irrelevantes».

- La percepción de calidad en la mente del cliente se forja en las impresiones recibidas que puede reflejar aquélla, como las producidas por las experiencias personales previas del mismo comprador (sea con el mismo producto o con productos competidores), las imágenes asociadas a la publicidad, el poder de la marca o las recomendaciones de otras

personas. La diversidad de fuentes a través de las cuales fluye al consumidor información sobre la calidad de un producto, unida a los juicios de valor intrínsecos a cada persona, explican la variabilidad de percepciones de calidad del mismo producto entre sus compradores. Esta definición de calidad ha sido ampliamente utilizada en la literatura para hacer referencia a la calidad de servicio (Camison, Cruz, & Gonzalez, 2006).

Naturaleza, cultura y desarrollo endógeno: un nuevo paradigma del turismo sustentable.

La propuesta en esta obra es que se maneje al turismo rural como una actividad socioeconómica y cultural en la que el turista está interesado en la forma de vida de las localidades rurales, decidiéndose a visitarlas para aprender de su cultura a través de la participación. Siendo el turista un habitante más de la localidad, en la que realiza parte de las actividades cotidianas y conoce el medio ambiente rural, eliminando así la jerarquía que tiene como turista, a la vez que aporta económicamente a la comunidad, en una manera en que anfitrión y turista convivan a manera de aprendizaje.

Este segmento se orienta hacia la perspectiva de la cultura y el aprovechamiento de los recursos naturales por parte de las comunidades locales, ya que ofrece al turista la gran oportunidad de experimentar el encuentro con las diferentes formas de vivir de las comunidades que cohabitan en un ambiente rural, y además lo sensibiliza sobre el respeto y valor de su identidad cultural. En el turismo rural, el turista no es un visitante-observador en un día de paseo; es una persona que forma parte activa de la comunidad durante su estancia en ella, en donde aprende a preparar alimentos habituales, crea artesanía para su uso personal, aprende lenguas autóctonas, el uso de plantas medicinales, cultiva y cosecha lo que cotidianamente consume; además es actor en los eventos tradicionales de la comunidad, percibe y aprecia creencias religiosas. El propósito

principal de los viajes destinados al turismo rural es que el turista conviva e interactúe con una comunidad rural, en todas aquellas expresiones sociales, culturales y productivas cotidianas de la misma (Sectur, 2002, 2007: 25). La Sectur (2007) tiene asociadas las siguientes actividades al turismo rural (Luna, 2014).

Talleres artesanales

Vivencias místicas

Aprendizaje de dialectos

Fotografía rural

Talleres gastronómicos

Preparación y uso de medicina tradicional

Agroturismo

Eco arqueología

Etnoturismo

El turismo rural se utiliza como denominación cuando la cultura rural es un componente clave del producto ofrecido. El rasgo distintivo de los productos del turismo rural es la oferta a los visitantes de un contacto personalizado, brindándoles la oportunidad de disfrutar el entorno físico y humano de las zonas rurales y, en medida de lo posible de participar en las actividades, tradiciones y estilos de vida de la población local (OMT, 2002).

Otra definición es la que da Boullón (2008), la cual conceptualiza al turismo rural y además aclara confusiones diciendo que “La definición de Turismo Rural no debe ser confundida con Ecoturismo; la primera gran diferencia se debe a que el turismo rural se

practica en predios de propiedad privada, mientras que el ecoturismo solo es posible en los parques nacionales o en áreas naturales protegidas, administradas por el Estado o vigiladas, mantenidas y financiadas por la actividad privada o a través de ONG (Organización no gubernamental)”(Boullón, 2008).

El turismo rural suele asociarse o tomarse como un mismo concepto, también depende del país donde se defina ya que suele variar la definición en distintos países (Luna, 2014).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Atractivo Turístico.- Es todo lugar, objeto o acontecimiento de interés turístico de un país, el turismo solo tiene lugar si existen ciertos atractivos que motive al viajero de abandonar su domicilio habitual y permanecer cierto tiempo fuera de él (Clades, 2000).

Artesanía: Arte u obra realizada por artesanos, que pueden ser de interés como recursos turísticos de un lugar, desde el punto de vista antropológico y étnico. La venta de productos de artesanía nacional se considera una actividad turística privada” (Montaner, Jordi & Otros).

Alojamiento rural. Es una unidad integrada en una edificación preexistente. Ha de estar en el medio rural, respetar la arquitectura de la zona, con edificación anterior a y cuya titular viva en la misma comarca (García, Blanca: 2003).

Acciones Promocionales: Son los que se refieren a las actividades a desarrollarse en el campo de la promoción al efecto de brindar la cobertura adecuada a las operaciones de venta a desarrollar en el mercado en el periodo de comercialización, y lograr así una comercialización, una decisión de compra de parte del turista (Acerenza, 2000).

Calidad de vida. Se define en términos generales como el bienestar, felicidad y satisfacción de un individuo, que le otorga a éste cierta capacidad de actuación,

funcionamiento o sensación positiva de su vida. Su realización es muy subjetiva, ya que se ve directamente influida por la personalidad y el entorno en el que vive y se desarrolla el individuo es "la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive ([www.es.wikipedia.org/wiki/ calidad_de_vida](http://www.es.wikipedia.org/wiki/calidad_de_vida)).

Casas rurales: Son casas ubicadas en el campo o en poblaciones inferiores a 10.000 habitantes, donde los titulares no abandonen su propia actividad para la prestación del alojamiento, en las que cede el uso y disfrute de la vivienda en su totalidad (Ibíd., 2001)

Demanda Turística: Es el conjunto de servicios efectivamente solicitados por el consumidor, abarca por lo tanto, todas las características del consumidor presente, es decir, cubre el mercado actual y futuro (Acerenza, 2000).

Marca Turística. Hay que tomar en cuenta que para promover una localidad determinada e identificar turísticamente un lugar, se recurre por lo general a un dibujo, que se conoce como marca turística "Símbolo o Logotipo". Esto puede ser diseñado más o menos libremente o bien constituirse con algún motivo, basado en algún fuerte atractivo del lugar, ya sea natural o cultural, cuya marca turística contenga un mensaje eficaz para el visitante (Acerenza, 2000).

Marketing Rural: El marketing en turismo rural sostenible tiene como objetivo básico el posicionamiento favorable de las empresas y de las localidades o lugares en el mercado comprador a nivel regional, nacional e internacional (Clades, 2000).

Mercado Turístico: Está integrado por la coincidencia de quienes ofertan y demandan bienes y servicios turísticos en una época determinada (Castillo Yui N. Cecilia, 1987).

La Oferta Primordial: "Es el conjunto de atractivos turísticos que originan los desplazamientos y determina la producción de servicios, esta oferta integra la riqueza y

patrimonio de un País, región o localidad. El patrimonio turístico lo constituyen todo los elementos susceptibles de provocar desplazamientos y que forman parte del medio geográfico, ecológico y cultural de un lugar y por su origen se dividen en naturales y culturales" (Gutiérrez, 1986).

Oferta Turística: Está constituido por la capacidad receptora de un país o lugar, es decir el conjunto de bienes, servicios y organización turística, conjunto de bienes y servicios puestos efectivamente en el mercado (Castillo, 1987).

Sitio Turístico: Es la denominación que se aplica al lugar preciso en el que se van a construir las instalaciones, equipos y obras generales necesarias para la explotación de un atractivo turístico (El Cicatur, 1985).

Turismo Rural Comunitario (TRC). Toda actividad turística que se desarrolla en el medio rural de manera planificada y sostenible, basada en la participación de las poblaciones locales organizadas para beneficio de la comunidad, siendo la cultura rural un componente clave del producto (Manual del emprendedor del Turismo Rural Comunitario- MINCETUR/ AECID-2008).

Programa Turístico: Descripción pormenorizada, presenta un folleto promocional, en el cual contiene el itinerario, las excursiones las tarifas y todo lo concerniente a la actividad del viaje (Castillo Yui N. Cecilia, 1987).

Recursos Turísticos: Son aquellos valores turísticos que posee un país, y son factibles de explotarse turísticamente, pueden ser recursos físicos, culturales y humanos (Castillo, 1987).

Planificación Turística: La planificación del turismo es un proceso racional cuyo máximo objetivo consiste en asegurar el crecimiento o el desarrollo turístico. Este proceso implica vincular los aspectos relacionados con la oferta, demanda y, en

suma todos los subsistemas turísticos, en concordancia con las orientaciones del resto de los sectores de un país (Molina, 1997).

Economía Campesina. Es la unidad de producción basada en el trabajo familiar, que cuenta con escasos recursos de tierra y capital; es decir, que es una forma de producción no capitalista, que existe un modo de producción capitalista y para el cual no existe ganancia, salario, ni renta (Núñez, ., 2001).

Organización Comunal.- La organización comunal es el conjunto al interior del cual se desarrolla la producción de las familias campesinas y actúan como organizadora de las condiciones genéricas de producción en la medida que guía la rotación de cultivos, calendario de siembra y cosechas, estableciendo los periodos de descanso y la conversión de las tierras para el uso general de los comuneros (Reyes, 2000).

Organización: es la estructura de las relaciones que debe de existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados (Reyes. 2000).

Gastronomía: Conjunto de conocimientos y actividades relacionados con la preparación y degustación de la comida. La cultura culinaria de una zona determinada es uno de los atractivos más especiales del turismo, y existen para tal fin asociaciones y clubes gastronómicos que fomentan el arte del buen comer. El turismo gastronómico también se fomenta con la organización de fiestas jornadas gastronómicas y concursos culinarios (Montaner, Jordi & otros: 1992).

Servicio: Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo (Vértice, 2008).

Estándar de Calidad: Es un producto de referencia que facilita la tarea de fijar unas condiciones mínimas para que los aspectos y características de un producto, en este caso un producto editorial multimedia, satisfaga de forma eficiente las necesidades de sus usuarios (Rouco, 2015).

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La presente investigación se realizó en la Isla Amantani que se encuentra en la provincia de Puno, departamento de Puno, ubicado a 34 Km. de la capital. Y que está ubicado a 3820 m.s.n.m. En la comunidad de Villa Orinojon -Distrito de Amantani

La isla de Amantaní, perteneciente al distrito del mismo nombre en la Región de Puno, Perú, se encuentra al este de la península de Capachica, al norte de la isla de Taquile, en el Lago Titicaca.

En la presente investigación se utiliza Método descriptivo y analítico, porque describen los datos obtenidos de la observación y la encuesta, utilizando un marco teórico que permita integrar los datos de la comunidad de Villa Orinojon del distrito de Amantaní.

3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El desarrollo de la investigación tuvo como periodo de duración 6 meses, comenzando en el mes de Noviembre del 2016 con la elaboración del proyecto, aprobación del perfil, la recolección, procesamiento, ejecución y finalización con la sustancia del mes de setiembre del 2017.

3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

3.3.1. Técnicas:

Observación

Se realizó una visita con pernocte en la casa rural de uno de los emprendedores de la comunidad de Villa Orinojon del Distrito de Amantaní,

con fin de identificar las unidades productivas que intervienen en el servicio prestado.

Encuestas

Con el fin de optimizar la recolección de información, sobre el presente proyecto; aplicaremos las técnicas. La entrevista (encuesta estructurada) y la utilización de sistemas de información histórica sobre aspectos relacionados a la oferta y promoción del producto turístico.

- a) Entrevista (encuesta estructurada)
- b) Revisión de información histórica y bibliográfica.

3.3.2. Instrumentos

- Se Utilizó:

Guía de entrevista.

Encuestas impresas

Material de imágenes e interpretación.

Cartografía y/o cartas geográficas.

Equipo de filmación

Escala de calificación

- Aceptable entre el rango de 80% a 100%
- Proceso de Mejora entre el rango de 50% a 79%
- No Aceptable están en el rango de menos del 50%

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

3.4.1. Población

Para el presente estudio de investigación se ha determinado como población de estudio a los miembros integrantes de la comunidad de Villa Orinojon.

Siendo un total de 85 núcleos familiares de los cuales 68 familias participan en la actividad turística del –TRC y el resto de familias que son 17 se dedican a otras actividades como agrícolas, artesanía, pesca entre otras. En tal sentido mi población de estudio será quienes se dedican a la actividad turística, siendo un total de 68 familias.

3.4.2. Muestra

Se consideró también que de nuestra muestra 46 solamente se realizó las encuestas a 38 ya que existen emprendedores que comparten la misma cocina, tal es el caso de 08 emprendedores, por lo que solamente se consideró 38 establecimiento.

Se desarrolló entrevista a profundidad al responsable de la Unidad Productiva de la Comunidad de Villa Orinojon del Distrito de Amantani. Siendo un total de 46 Unidades Productivas.

3.4.3. Tamaño de la muestra

Las unidades productivas quienes desarrollan la actividad del turismo rural comunitario con 68, siendo la muestra de 46, tomando a consideración la estimación muestral deberán tener un error máximo de 5% y un nivel de confianza de 95%.

3.4.4. Método de Muestreo

Se aplicó la técnica de muestreo censal, es decir se considerará como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual estudia y da origen a los datos de la investigación.

Criterios de Inclusión de la Población en estudio:

Formaron parte de este estudio todas las personas representantes de la Unidad Productiva, de la comunidad de Villa Orinojon, que reunieron los siguientes requisitos:

Representante de la Unidad Productiva que este en la actividad turística.

Edad entre los 18 años a más.

Ambos sexos.

Grado de instrucción; Primaria, Secundaria, y Superior.

De todos los niveles socioeconómicos.

Criterios de Exclusión de la Población en estudio:

- Personas menores de 18 años y población flotante.
- Unidades Productivas que no desarrollan la actividad productiva.

3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO

3.5.1. Tipo y Diseño de la Investigación

Por su profundidad, el tipo de estudio es descriptivo no experimental diseño transversal o transeccional causal por el motivo que existe relación entre variables o fenómenos de causalidad, se ha relacionado dos variables: identificar y evaluar la

calidad de los servicios de restauración en los hospedajes rurales de la Comunidad de Villa Orinojon del Distrito de Amantaní.

3.5.2. Unidades de observación

Las unidades de observación son:

- Las unidades familiares quienes se dedican a la actividad turística -TRC
- El espacio geográfico de la comunidad Villa Orinojon: Relieve, clima, hidrografía fauna flora, actividades importantes y distribución espacial de la población.
- Sistema de comercialización, servicios e infraestructura básica.

3.5.3. Unidades de análisis:

Se obtendrá el análisis siguiente:

La calidad de los servicios de Alimentos y Bebidas en los hospedajes Rurales de las diversas Unidades Productivas ,quienes practican y desarrollan el Turismo Rural Comunitario en la comunidad de Villa Orinojon del distrito de Amantaní.

3.5.4. Nivel de análisis

El proyecto se realizará estableciendo 2 niveles:

Estudio descriptivo

Estudio explicativo

3.5.5. Universo de población y muestra

La población de la comunidad de Villa Orinojon está constituida por 85 familias información recogida de la misma comunidad de Villa Orinojon.

3.6. PROCEDIMIENTO

Con el propósito de facilitar la recolección de información necesaria se utilizará el siguiente procedimiento.

Se coordinó con las autoridades y lugareños, para realizar visitas de investigación.

Se programó la fecha de entrevista y visita.

La revisión de información, se realizará finalizada la entrevista.

Se procedió a la suma y tabulación de los resultados obtenidos en cada uno de los instrumentos.

Se procedió el análisis estadístico y teórico de los resultados obtenidos.

- **Procedimiento de recolección de datos**

- **Plan de procesamiento y análisis de datos**

Para el análisis de los datos se realizaron las siguientes actividades:

- **Plan de Tabulación.**

Elaboración y presentación de gráficos de información porcentual de los datos estadísticos.

- **Plan de graficación.**

Según el tipo de la variable se utilizó barras para mostrar los resultados.

- **Plan de Análisis de datos.**

- Organización y consistencia de información
- Plasmación de la información en una base de datos.

- Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva (porcentaje).

3.7.VARIABLES

Variable dependiente

- Calidad

Variable independiente

- Servicios de restauración
- Hospedajes rurales

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación sobre los servicios de restauración en los establecimientos de hospedaje de la comunidad de Villa Orinojon del distrito de Amantani son muy importantes, ya que constituyen un aporte al conocimiento sobre la calidad de servicios que se brinda al turista o comensal. La información servirá de fundamento se tendrá una mejor visión para que los pobladores, autoridades e involucrados puedan mejorar, ajustar y proyectar la implementación y mejoramiento para así incrementar la satisfacción de los turistas, mejorar la imagen del destino y afluencia del turismo receptivo, creando mayores expectativas económicas en la actividad, tanto a nivel local, como de la población que podría beneficiarse del efecto multiplicador del turismo y mejorar su calidad de vida.

4.1.RESULTADOS

Aspectos a investigados

1. La Calidad de los Servicios de Restauración en los establecimientos de Hospedajes Rurales , en la Comunidad de Villa Orinojon del Distrito de Amantani.

Se tiene los siguientes resultados:

- En este aspecto en relación al traslado de los platos; de 38 encuestados de la muestra total: 20 encuestados, que significa el 53%, están en el rango de 80% a 100% y están como **aceptable**, teniendo una evaluación positiva.

- de 38 encuestados de la muestra total: 12 encuestados, que significa el 32% están en el rango de 50% a 79% y están **en proceso de mejora**, teniendo como una evaluación positivo
- de 38 encuestados de la muestra total: 06 encuestados, que significa 15% están en el rango de menos del 50% y están en **no aceptable**, teniendo como una evaluación negativa.

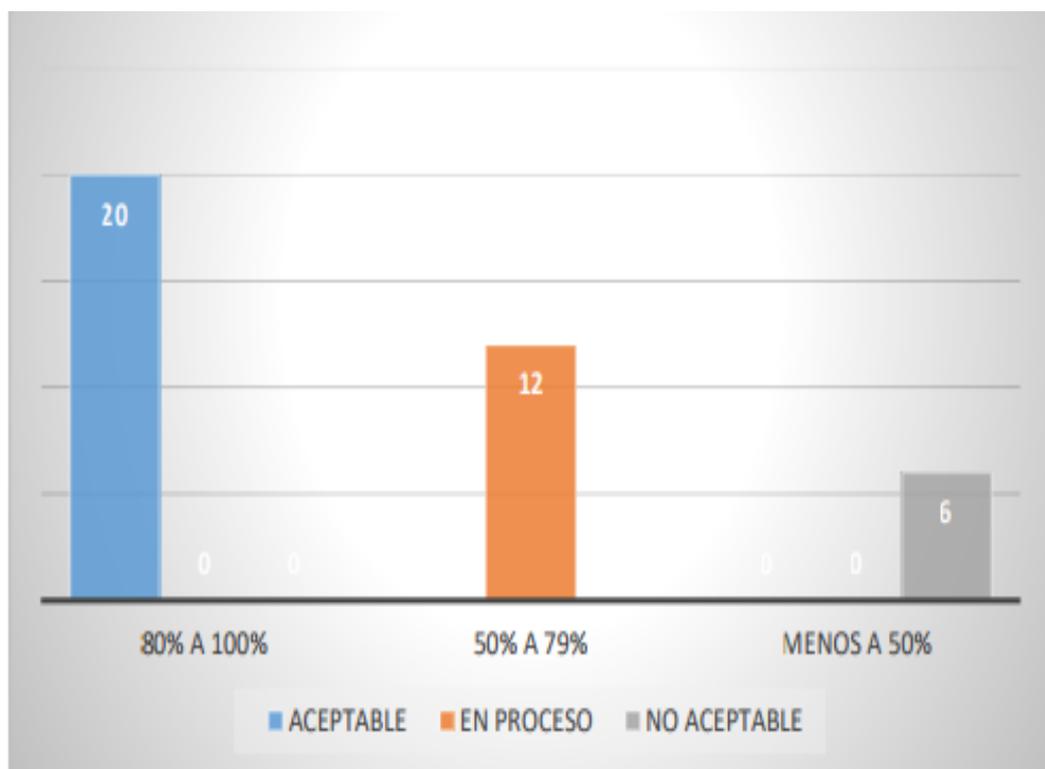


Figura N° 1 Rango de porcentaje de la Calidad de servicio de los servicios de alimentos y bebidas en los Hospedajes Rurales en la Comunidad de Villa Orinojon.

Fuente: Elaboración propia

2. El grado de la calidad de los servicios de alimentos y bebidas en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon del Distrito de Amantaní.

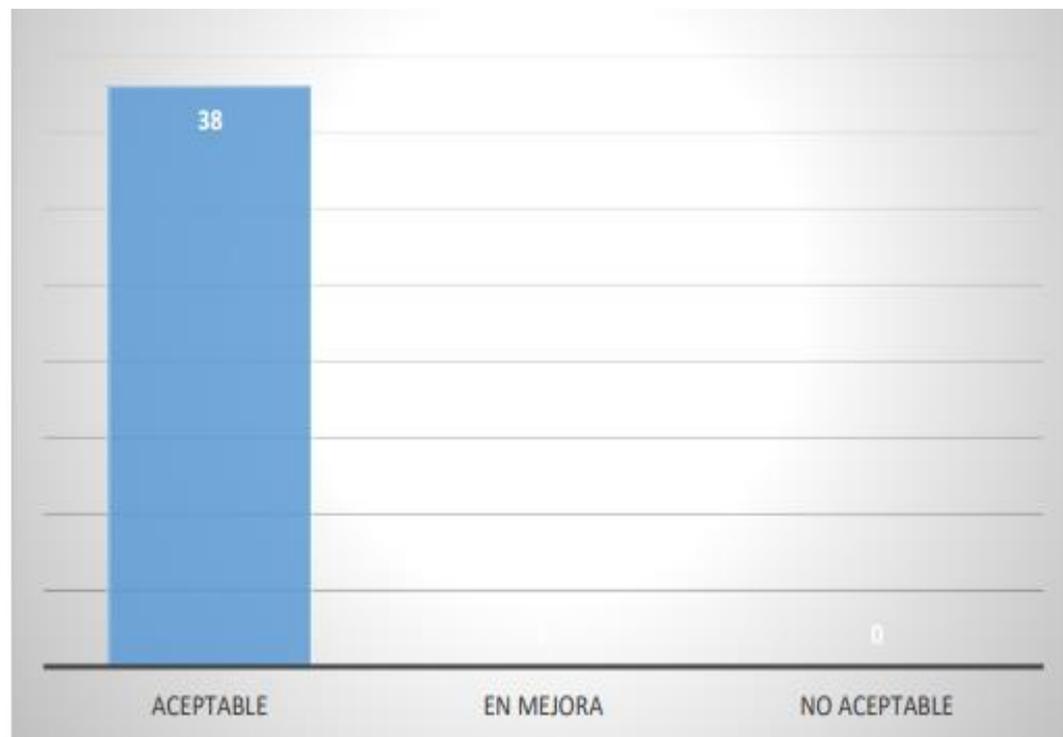


Figura N° 2 *Evaluación de conocimiento y aplicación a la cocina novoandina en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.*

Fuente: Elaboración propia

- De 38 encuestados de la muestra total: 38 encuestados, que significa el 100% de la muestra, manifiestan que **SI** conocen y aplican la comida. Esto obedece a que diversas organizaciones tanto públicas y privadas capacitaron en la preparación y manipuleo de la comida novoandina.

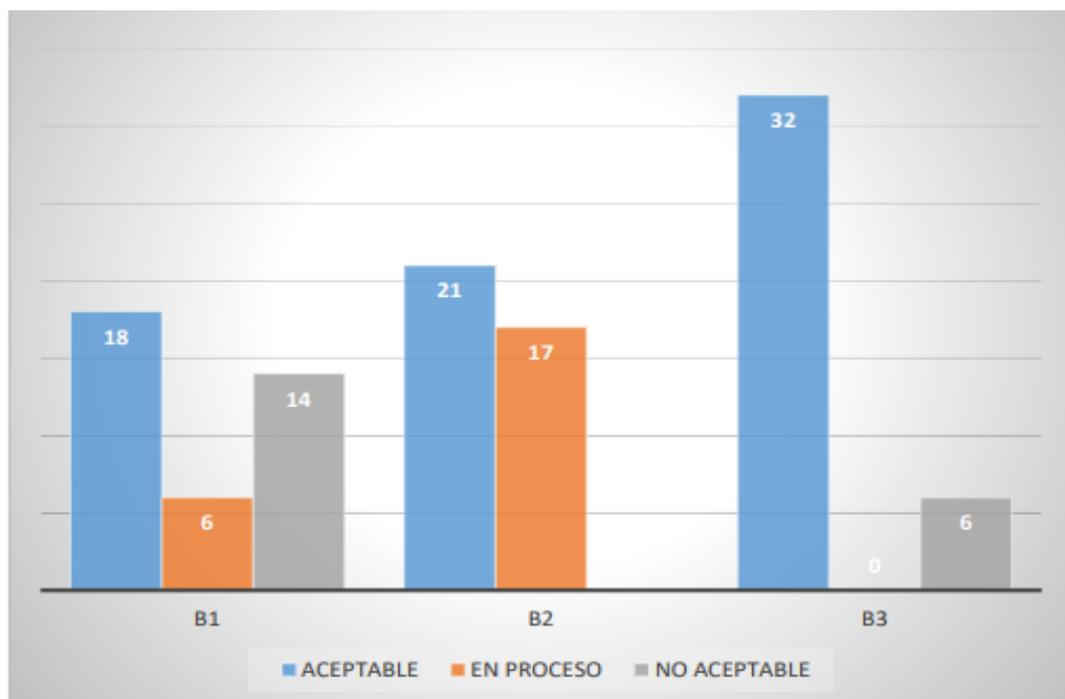


Figura N° 3 Evaluación del área almacén (dentro o próximo a la cocina) en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.

Fuente: Elaboración propia

Se tiene los siguientes resultados:

1. Almacén ordenado e infraestructura que permita operaciones de limpieza y

Desinfección continuas.

- En este aspecto de almacén de; 38 encuestados de la muestra total: 18 encuestados, que significa el 47% de la muestra, tienen un almacén ordenado e infraestructura apropiada.

- De 38 encuestados de la muestra total: 06 encuestados, que significa el 16% de la muestra, manifiestan que vienen implementado un almacén con las características apropiadas.

- De 38 encuestados de la muestra total: 14 encuestados, que significa el 37% de la muestra, manifiestan que vienen implementado un almacén con las características apropiadas.

2. Cuenta con equipos de frío o alternativas que permitan la adecuada conservación de los productos.

- En este aspecto de equipamiento para una adecuada conservación de productos; de 38 encuestados de la muestra total: 21 encuestados, que significa el 55% de la muestra, tienen un almacén ordenado e infraestructura apropiada.

- De 38 encuestados de la muestra total: 17 encuestados, que significa el 45% de la muestra, manifiestan que vienen implementado un almacén con las características apropiadas.

- De 38 encuestados de la muestra total: 0 encuestados, que significa el 0% de la muestra, manifiestan que no cuentan con un almacén con las características apropiadas.

3. Los insumos, productos envasados o elaborados, materiales y utensilios no son colocados directamente sobre el piso.

- En este aspecto de insumos productos entre otros no son colocados en el Piso; de 38 encuestados de la muestra total: 32 encuestados, que significa el 85% de la muestra, no colocan directamente sobre el piso los insumos, productos entre otros.

- De 38 encuestados de la muestra total: 0 encuestados, que significa el 0% de la muestra, no colocan directamente sobre el piso los insumos, productos entre otros.

- De 38 encuestados de la muestra total: 6 encuestados, que significa el 15% de la muestra, manifiestan que si colocan en algunas ocasiones colocan directamente sobre el piso los insumos, productos entre otros.

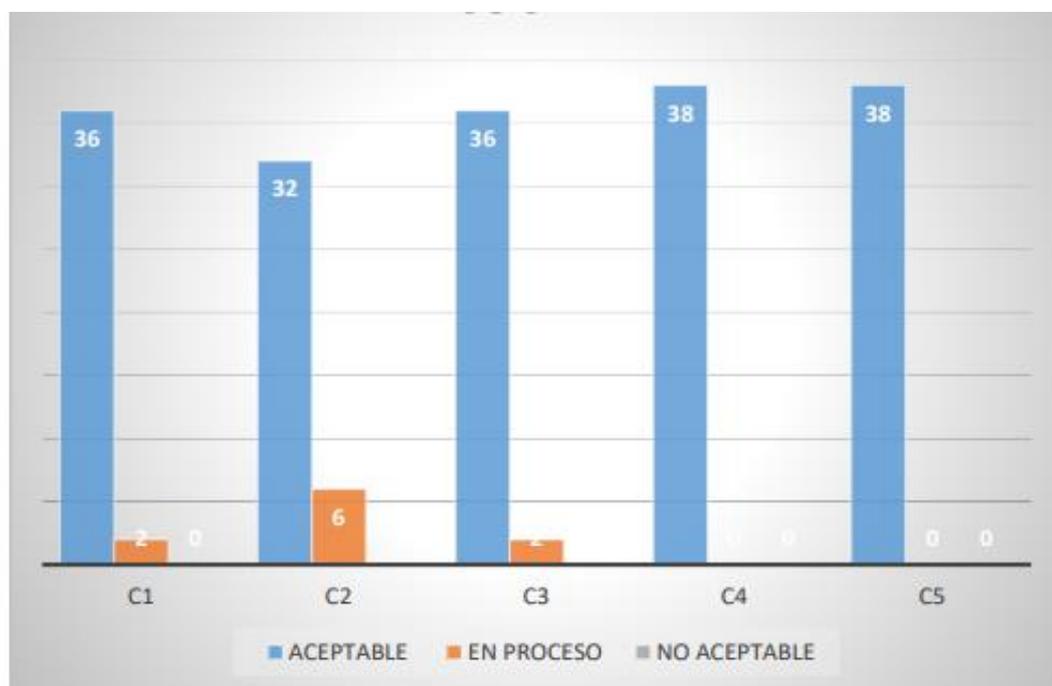


Figura N° 4 Evaluación del área de cocina en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon

Fuente: Elaboración propia

Se tiene los siguientes resultados:

1. Tiene identificadas las zonas de preparación (previa, intermedia y final).

- En este aspecto tienen identificado las zonas de preparación de alimentos; de 38 encuestados de la muestra total: 36 encuestados, que significa el 95% de la muestra, tiene identificado las zonas de preparación.

- De 38 encuestados de la muestra total: 02 encuestados, que significa el 5% de la muestra, NO tienen identificado las zonas de preparación.

2. Pisos, paredes y techos en buen estado de conservación, y facilitan operaciones de limpieza y desinfección continuas.

- En este aspecto en relación al estado de conservación y limpieza; de 38 encuestados de la muestra total: 32 encuestados, que significa el 85% de la muestra, tiene buen estado de conservación y facilitan operaciones de limpieza.

- De 38 encuestados de la muestra total: 06 encuestados, que significa el 15% de la muestra, vienen implementando la cocina en relación a las operaciones de limpieza.

3. Iluminación suficiente y protegida.

- En este aspecto en relación a la Iluminación y protección; de 38 encuestados de la muestra total: 36 encuestados, que significa el 95% de la muestra, tienen iluminación suficiente y protegida en la cocina.

- De 38 encuestados de la muestra total: 02 encuestados, que significa el 5% de la muestra, vienen implementando la cocina en relación a la Iluminación suficiente y protegida.

4. Ventilación Adecuada.

- En este aspecto en relación a la Ventilación; de 38 encuestados de la muestra total: 38 encuestados, que significa el 100% de la muestra, tienen una ventilación adecuada en la cocina.

- De 38 encuestados de la muestra total: 0 encuestados, que significa el 0% de la muestra, no tiene significancia en **proceso**, y **no aceptable** en relación a la ventilación.

5. cuenta con facilidades para el lavado de manos (jabón líquido, gel desinfectante, escobilla para uñas y papel toalla).

- en este aspecto en relación a facilidades de lavado de mano; de 38 encuestados de la muestra total: 38 encuestados, que significa el 100% de la muestra, cuentan con facilidades para el lavado de mano.

- de 38 encuestados de la muestra total: 0 encuestados, que significa el 0% de la muestra, no tiene significancia en **proceso**, y **no aceptable** en relación a facilidades para el lavado de mano ya que están implementados.

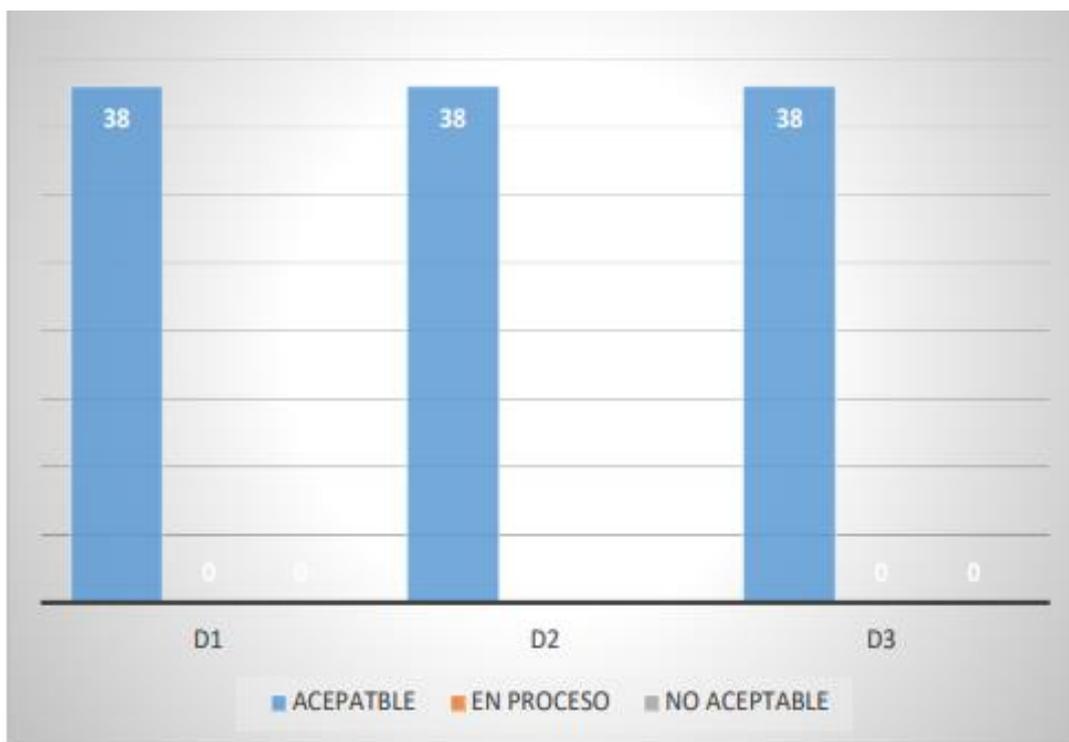


Figura N° 5 Evaluación del área del comedor en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.

Fuente: Elaboración propia

Se tiene los siguientes resultados:

1. Ubicado próximo a la cocina.

- En este aspecto en relación a la ubicación de la cocina; de 38 encuestados de la muestra total: 38 encuestados, que significa el 100% de la muestra, el comedor está ubicado próximo a la cocina.

- De 38 encuestados de la muestra total: 0 encuestados, que significa el 0% de la muestra, no tiene significancia en **proceso, y no aceptable** en relación a la ubicación del comedor próximo a la cocina ya que están implementados.

2. Pisos, paredes y techos en buen estado de conservación.

- En este aspecto en relación al estado de conservación del comedor; de 38 encuestados de la muestra total: 38 encuestados, que significa el 100% de la muestra, el comedor está en buen estado de conservación.

- De 38 encuestados de la muestra total: 0 encuestados, que significa el 0% de la muestra, no tiene significancia en **proceso, y no aceptable** en relación al estado de conservación ya que están implementados, los pisos, paredes y techos.

3. El mobiliario del comedor se encuentra en buen estado de conservación y limpieza.

- En este aspecto en relación al estado de conservación del mobiliario; de 38 encuestados de la muestra total: 38 encuestados, que significa el 100% de la muestra, el comedor está en buen estado de conservación el mobiliario.

- De 38 encuestados de la muestra total: 0 encuestados, que significa el 0% de la muestra, no tiene significancia en **proceso, y no aceptable** en relación al estado de conservación ya que están implementados y conservados los mobiliarios.

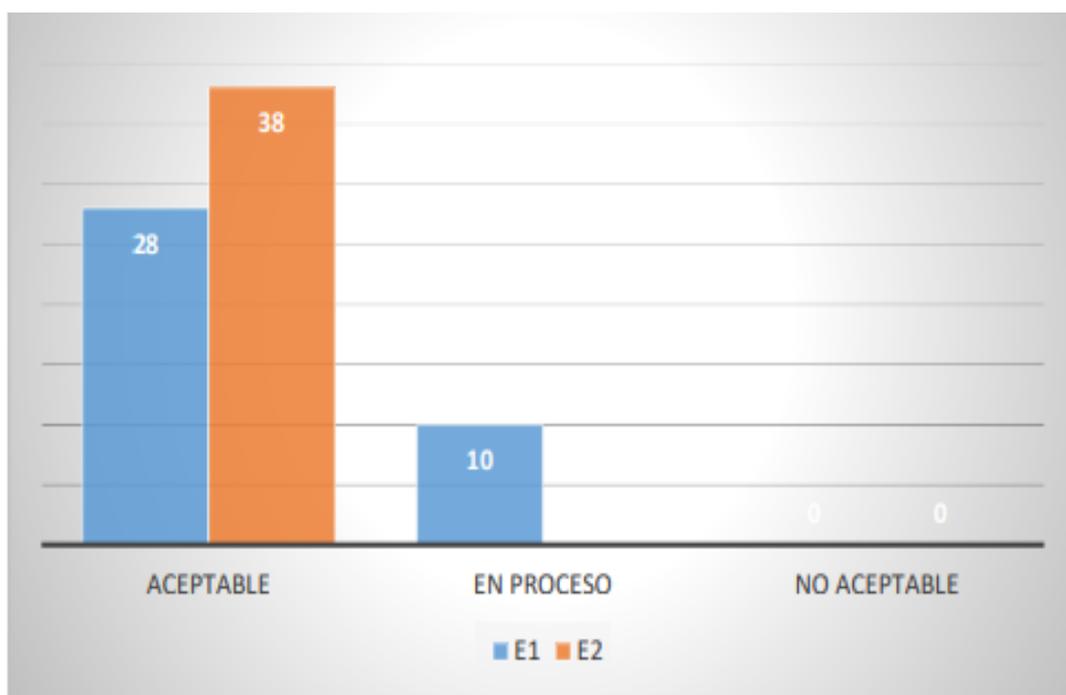


Figura N° 6 Evaluación del servicio de agua en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon

Fuente: Elaboración propia

Se tiene los siguientes resultados:

1. Agua utilizada es potable.

- En este aspecto en relación al Agua; de 38 encuestados de la muestra total: 28 encuestados, que significa el 74% de la muestra, tiene agua potabilizada.
- De 38 encuestados de la muestra total: 0 encuestados, que significa el 10% de la muestra, está en **proceso**, de implementar el agua potable.

2. El servicio de agua es continuo.

- En este aspecto en relación al Agua; de 38 encuestados de la muestra total: 38 encuestados, que significa el 100% de la muestra, tiene servicio de agua en forma continua.

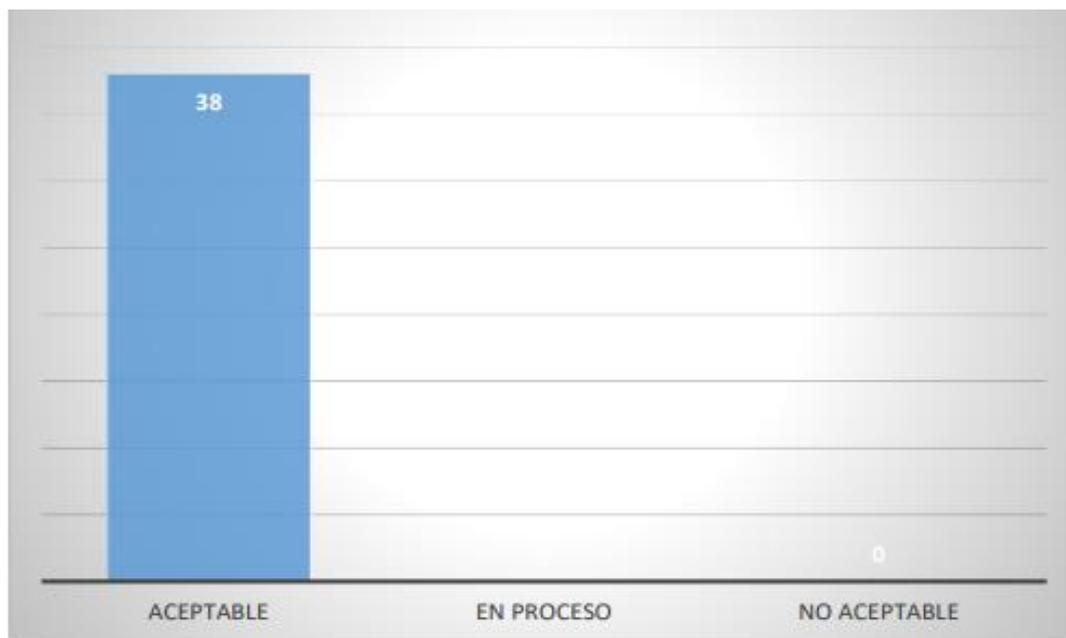


Figura N° 7 Evaluación del tratamiento de residuos en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.

Fuente: Elaboración propia

Se tiene los siguientes resultados:

1. Tiene basureros diferenciados (orgánicos, inorgánicos y desechos).

- En este aspecto en relación a los basureros; de 38 encuestados de la muestra total:

38 encuestados, que significa el 100% de la muestra, tienen implementados y diferenciados los basureros como: Orgánicos e inorgánicos.

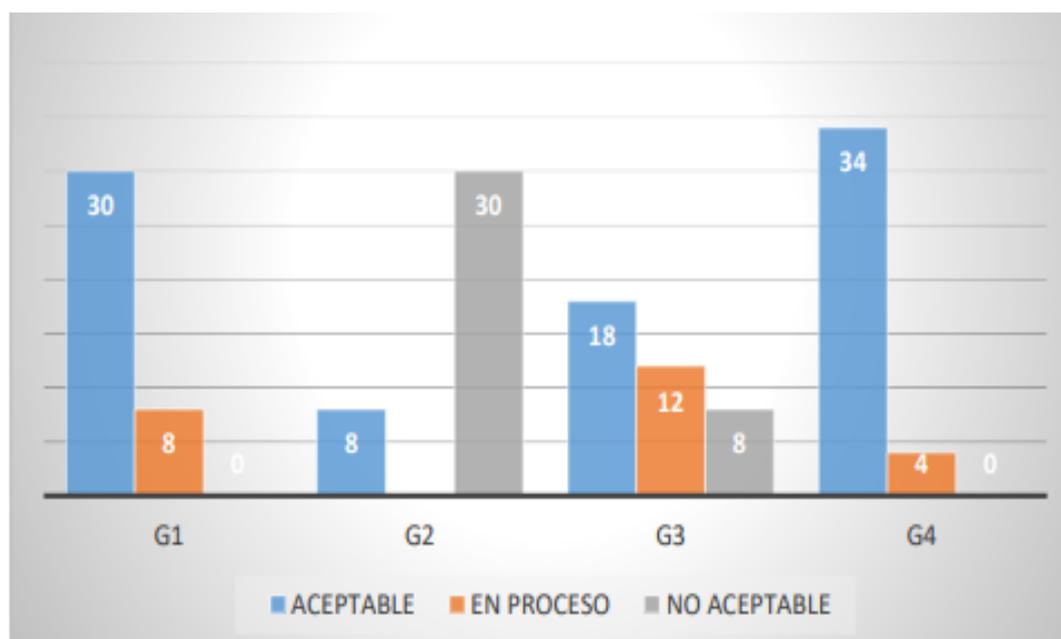


Figura N° 8 Evaluación de equipos vajilla, cubierto y utensilios en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.

Fuente: Elaboración propia

Se tiene los siguientes resultados:

1. Buen estado de conservación de equipos, vajilla, cubiertos y utensilios.

- En este aspecto en relación al buen estado de conservación de equipos; de 38 encuestados de la muestra total: 30 encuestados, que significa el 78% de la muestra, tienen buen estado de conservación los equipos de vajilla.
- De 38 encuestados de la muestra total: 08 encuestados, que significa el 22% de la muestra, está en PROCESO, de implementar los equipos de vajilla, cubiertos y utensilios.

2. Funcionamiento adecuado de artefactos.

- En este aspecto en relación al funcionamiento de artefactos; de 38 encuestados de la muestra total: 08 encuestados, que significa el 22% de la muestra, tienen un buen funcionamiento los artefactos.

- De 38 encuestados de la muestra total: 30 encuestados, que significa el 78% de la muestra, NO cuentan con un artefacto.

3. Los artefactos, vajilla, cubiertos, vasos y utensilios se limpian y desinfectan utilizando soluciones con lejía adecuadamente preparadas.

- En este aspecto en relación al uso de soluciones con lejía para limpieza; de 38 encuestados de la muestra total: 18 encuestados, que significa el 47% de la muestra, utilizan soluciones con lejía para la limpieza y desinfectar.

- De 38 encuestados de la muestra total: 12 encuestados, que significa el 32% de la muestra, utilizan debes en cuando, soluciones con lejía para la limpieza y desinfectar.

- De 38 encuestados de la muestra total: 08 encuestados, que significa el 21% de la muestra, NO utilizan, soluciones con lejía para la limpieza y desinfectar.

4. Escurrimiento y almacenamiento de vajilla, cubiertos y vasos protegido.

- En este aspecto en relación al escurrimiento y almacenamiento; de 38 encuestados de la muestra total: 34 encuestados, que significa el 89% de la muestra, aplican el procedimiento de escurrimiento y almacenamiento.

- De 38 encuestados de la muestra total: 04 encuestados, que significa el 11% de la muestra, aplican deben en cuando, secándolo inmediatamente con telas apropiadas.

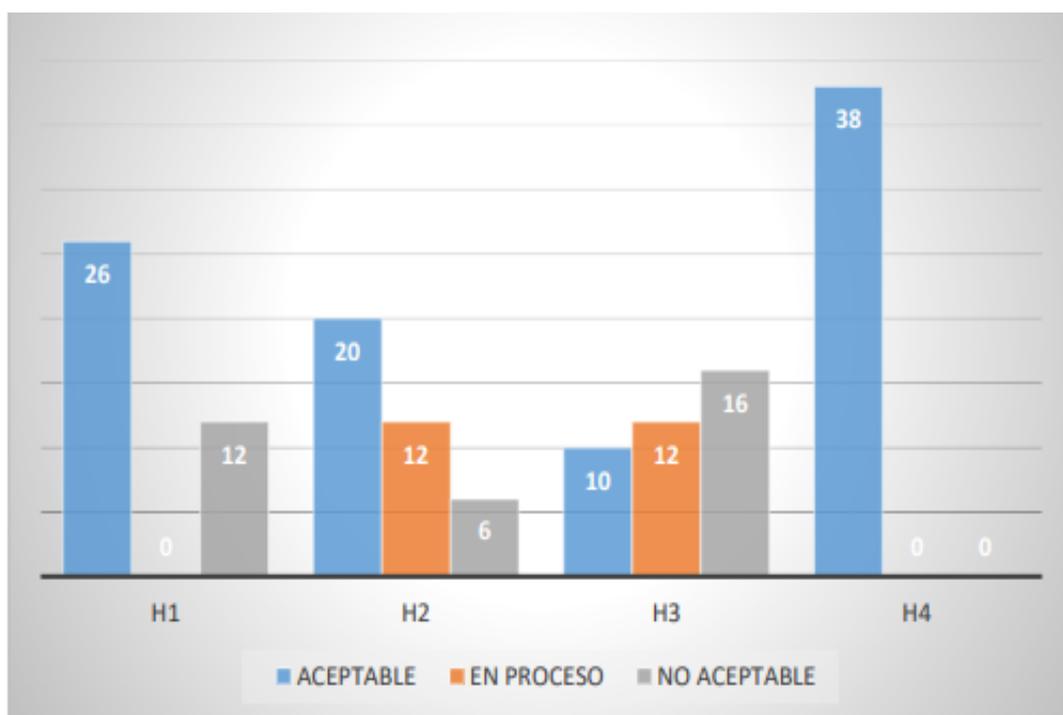


Figura N° 9 Evaluación de control de operaciones en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.

Fuente: Elaboración propia

Se tiene los siguientes resultados:

1. Flujo adecuado de operaciones que previene la contaminación cruzada.

- En este aspecto en relación al manejo de alimentos y previene la contaminación cruzada; de 38 encuestados de la muestra total: 26 encuestados, que significa el 68% de la muestra, aplican y previenen la contaminación cruzada.
- De 38 encuestados de la muestra total: 12 encuestados, que significa el 32% de la muestra, aplican regularmente o tienen regular conocimiento sobre la prevención de la contaminación cruzada.

2. Las verduras y frutas son lavadas y desinfectadas utilizando soluciones con lejía adecuadamente preparadas.

- En este aspecto en relación al lavado y desinfectado de verduras y frutas; de 38 encuestados de la muestra total: 20 encuestados, que significa el 53% de la muestra, aplican el lavado y desinfectado de verduras y frutas
- De 38 encuestados de la muestra total: 12 encuestados, que significa el 32% de la muestra, aplican regularmente el lavado y desinfectado de verduras y frutas.
- De 38 encuestados de la muestra total: 06 encuestados, que significa el 15% de la muestra, NO aplican soluciones para el lavado y desinfectado de verduras y frutas, lo lavan con agua natural.

3. No existe la presencia de animales domésticos o de personal diferente a los manipuladores de alimentos.

- En este aspecto en relación a la presencia de animales y otras personas ajenas en el manipuleo de alimentos; de 38 encuestados de la muestra total: 10 encuestados, que significa el 26% no se observa la presencia de animales y otras personas ajenas en el proceso de manipuleo de alimentos.
- De 38 encuestados de la muestra total: 12 encuestados, que significa el 32% de la muestra, existe regularmente personas ajenas en el proceso de manipuleo de alimentos. Ya que es necesario el apoyo de personas dependiendo por la temporada alta o baja.
- De 38 encuestados de la muestra total: 16 encuestados, que significa el 42% de la muestra, existe personas ajenas en el proceso de manipuleo de alimentos. Ya que es necesario el apoyo de personas dependiendo por la temporada alta o baja, asimismo la presencia de turistas ya que quieren ser partícipes en la cocina.

4. Ausencia de sustancias químicas en las superficies que se preparan y/o almacenan los alimentos.

- En este aspecto en relación a la ausencia de sustancias químicas en las superficies; de 38 encuestados de la muestra total: 38 encuestados, que significa el 100% de la muestra, no existe la presencia de sustancias químicas.

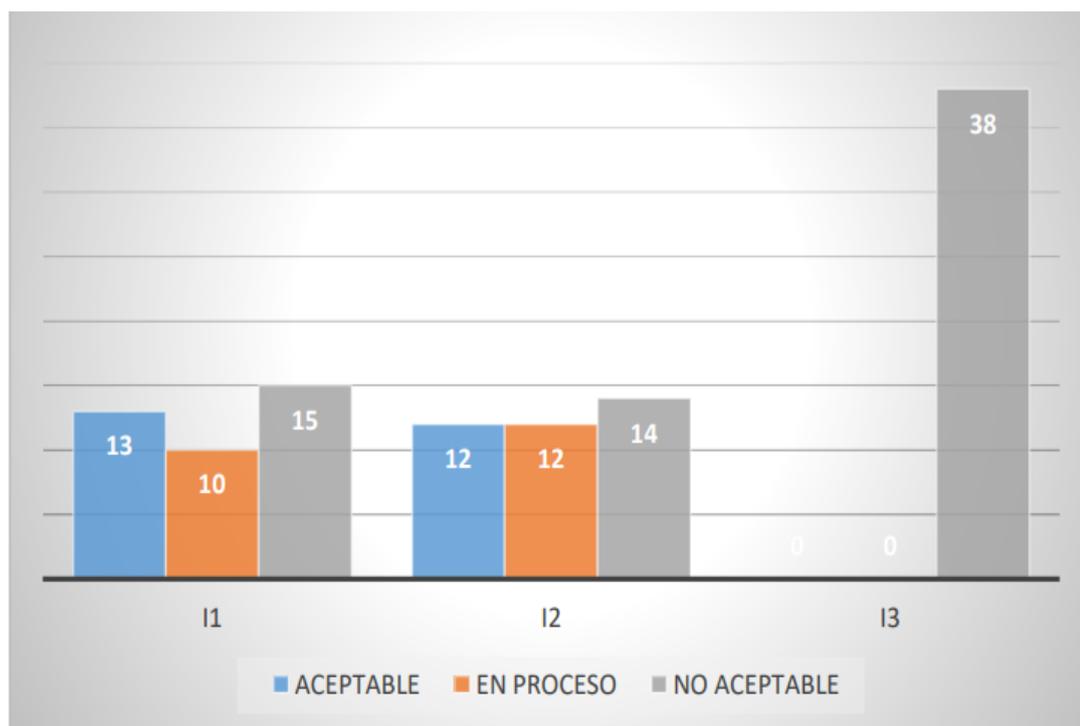


Figura N° 10 Evaluación al manipulador de alimentos en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.

Fuente: Elaboración propia

Se tiene los siguientes resultados:

1. Utiliza uniforme o vestimenta exclusiva para la preparación de alimentos.

- En este aspecto en relación al uso de Uniforme o vestimenta exclusiva en la preparación de alimentos; de 38 encuestados de la muestra total: 13 encuestados, que significa el 34% utiliza uniforme o vestimenta exclusiva en la preparación de alimentos.

- De 38 encuestados de la muestra total: 10 encuestados, que significa el 26% de la muestra, utiliza regularmente el uniforme o vestimenta exclusiva en la preparación de alimentos.

- De 38 encuestados de la muestra total: 15 encuestados, que significa el 40% de la muestra, NO utiliza regularmente el uniforme o vestimenta exclusiva en la preparación de alimentos.

2. El personal tiene una higiene adecuada (uñas cortas, sin barba, etc.) y no tiene accesorios (aretes, celulares, etc.).

- En este aspecto en relación a la higiene del personal y no utiliza accesorios en el proceso de manipulación de alimentos; de 38 encuestados de la muestra total: 12 encuestados, que significa el 32% el personal tiene higiene adecuada y no tiene accesorios.

- De 38 encuestados de la muestra total: 12 encuestados, que significa el 32% el personal tiene regularmente higiene adecuada y tiene algunos accesorios.

- De 38 encuestados de la muestra total: 14 encuestados, que significa el 36% de la muestra, existe una carencia en la higiene.

3. Cuenta con carné de sanidad vigente.

- En este aspecto en relación al carne de sanidad vigente; de 38 encuestados de la muestra total: 38 encuestados, que significa el 100% de la muestra, No cuenta con carne de sanidad vigente

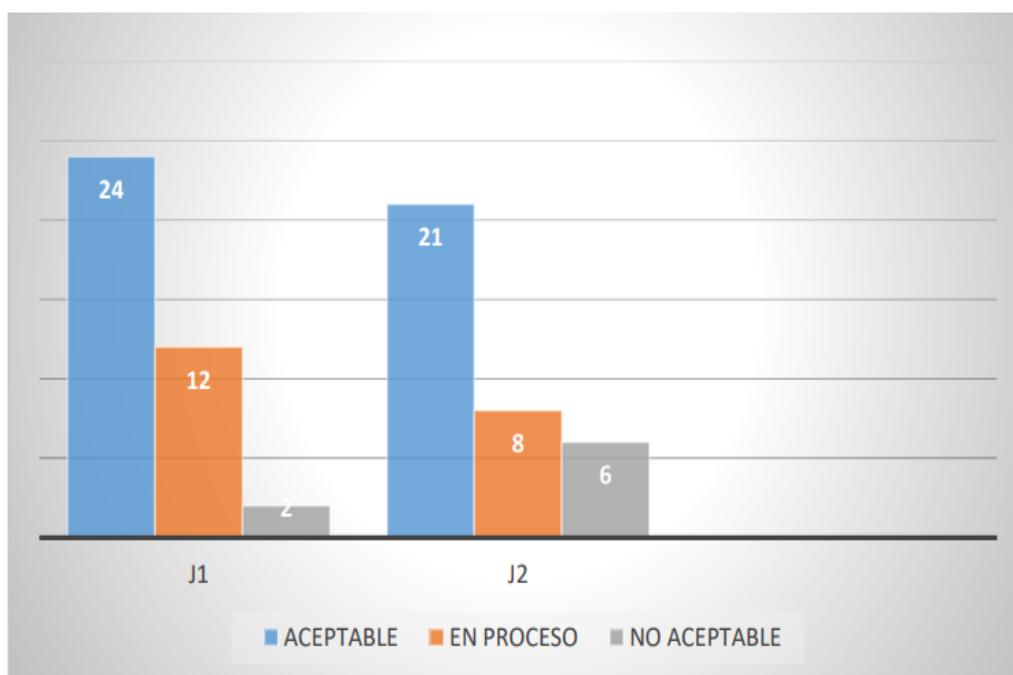


Figura N° 11 Evaluación de las medidas de seguridad en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.

Fuente: Elaboración propia

Se tiene los siguientes resultados:

1. En caso de incendio cuenta con fácil acceso a un extintor.

- En este aspecto en relación al acceso a un extintor; de 38 encuestados de la muestra total: 24 encuestados, que significa el 62% cuenta con un fácil acceso a un extintor.

- De 38 encuestados de la muestra total: 12 encuestados, que significa el 32% el personal tiene un extintor, pero falta implementar ya que están vencidos

- De 38 encuestados de la muestra total: 02 encuestados, que significa 05% no cuenta con un extintor.

2. El combustible utilizado se encuentra ubicado al menos a 1.5 m de la cocina.

- En este aspecto en relación al combustible y su ubicación; de 38 encuestados de la muestra total: 21 encuestados, que significa el 55% tiene distante su ubicación el combustible y la cocina.

- De 38 encuestados de la muestra total: 08 encuestados, que significa el 21% tiene una regular ubicación entre la cocina y el combustible.

- De 38 encuestados de la muestra total: 06 encuestados, que significa 16% lo tiene próximo entre la cocina y el combustible.

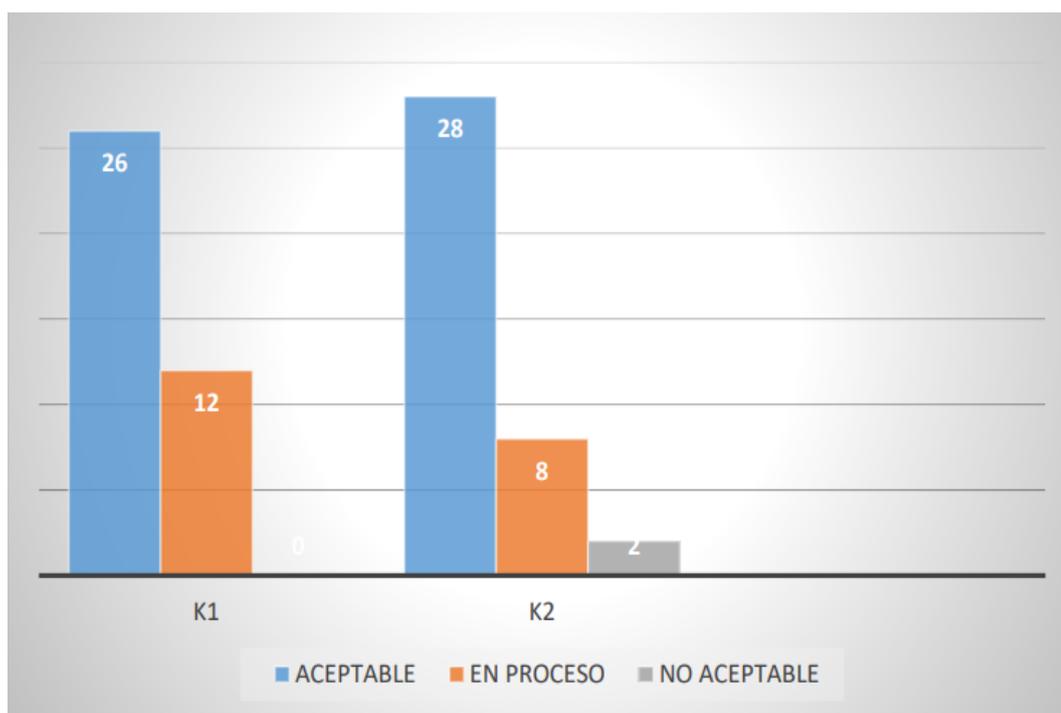


Figura N° 12 Evaluación de la atención al cliente en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.

Fuente: Elaboración propia

Se tiene los siguientes resultados:

1. Verifica el servicio de mesa ya servida.

- En este aspecto en verificar el servicio; de 38 encuestados de la muestra total: 26 encuestados, que significa el 68% verifica el servicio de mesa ya servida.

- De 38 encuestados de la muestra total: 12 encuestados, que significa el 32% verifica regularmente el servicio de mesa ya servida.

2. Los platos, vasos y cubiertos son tomados por la base o borde y mangos y/o se trasladan en fuentes.

- En este aspecto en relación al traslado de los platos; de 38 encuestados de la muestra total: 28 encuestados, que significa el 74% aplican correctamente el procedimiento de traslado de los platos.

- De 38 encuestados de la muestra total: 08 encuestados, que significa el 21% aplican regularmente el procedimiento de traslado de los platos.

- De 38 encuestados de la muestra total: 02 encuestados, que significa 5% NO aplican el procedimiento de traslado de los platos.

4.2.DISCUSIÓN

El resultado obtenido sobre la evaluación de la calidad de los servicios de restauración en los establecimientos de hospedajes rurales en la comunidad de Villa Orinojon - distrito de Amantani es muy importante no solo para los pobladores de esta zona sino también para todos los involucrados ya que al hablar de restauración nos basamos en todo aquello que está relacionado a alimentos y bebidas, que debe de tener calidad de servicio dentro de la unidades productivas y más aún estar actualizados sobre los estándares de calidad exigidos tanto por los demandantes Se debe también resaltar la gran importancia de la gastronomía dentro del turismo como producto o atractivo de una localidad (Leño, 2012).

Según la investigación **“Gestión de calidad del servicio de alimentos y bebidas”**: Indica que la gestión del proceso de fabricación y manipulación de alimentos es esencial para asegurar la calidad y seguridad alimentaria. El manipulador de alimentos se considera la piedra angular de la calidad de los productos que ofrece un establecimiento. Este estudio analizó la importancia de la preparación de comida en el proceso de

fabricación y manipulación de alimentos en los hoteles de João Pessoa, Brasil, teniendo en cuenta que la gestión de esos colaboradores determina la calidad del servicio de alimentos y bebidas. Se observó que los manipuladores evaluados necesitan capacitación constante para que las normas de Buenas Prácticas de Fabricación sean implementadas en los establecimientos garantizando la calidad de los servicios ofrecidos por el Departamento de Alimentos y Bebidas (Menezes, 2012).

En síntesis, al evaluar la calidad del servicio de restauración en los hospedajes rurales, nos permitió ayudar a los promotores del Turismo a identificar las falencias en cuanto al servicio que brindan, para el desarrollo sostenible, que sean eficaces y efectivas.

CONCLUSIONES

1. Según la evaluación de la Calidad de los Servicios de Restauración en los establecimientos de Hospedajes Rurales –TRC, en la Comunidad de Villa Orinojon del Distrito de Amantani, donde se consideró 11 primordiales Unidades de Producción y se evaluó cada uno de estas obteniendo como resultado 53% Aceptable, 32% en Proceso de Mejora y 15% No Aceptable haciendo total de 100%.
2. Se identificó las unidades productivas en la prestación de servicio de restauración: las cuales son: conocimiento y preparación de comidas, la cocina, atención al cliente, el comedor, medidas de seguridad, manipulación, manipulador, servicio de agua, control de operaciones, equipos vajilla, cubierto y utensilios, tratamiento de residuos y almacén, los cuales son la bases para medir la calidad de servicio.
3. La calidad de servicio de restauración considerando estos en alimentación y bebidas en los establecimientos de hospedajes rurales en la comunidad de Villa Orinojon-distrito de Amantani es: el 53% de la unidades productivas que, están en el rango de 80% a 100% y son como Aceptable, teniendo una evaluación positiva de acuerdo a la investigación realizada, esto refleja a las constantes capacitaciones que tiene por organismos públicos y privados. En relación al instrumento de investigación al rango de 50% a 79% que refleja en Proceso de Mejora en termino porcentual se tiene 32%, esto refleja a las constantes capacitaciones y la predisposición de los miembros de la unidad productiva que tiene por mejorar su Calidad de Servicio, como una exigencia propia ya que es consiente por brindar una calidad del servicio. En relación al instrumento de investigación al rango de menos de 50% que refleja No Aceptable en termino porcentual se tiene 15 %, esto refleja que un mínimo de unidades faltan implementar sus unidades productivas ya sean en la cocina y el comedor, otra de las razones es la falta de

interés del centro de salud de Amantani en brindar sus carnets de sanidad
previa visita a la Unidad Productiva.

RECOMENDACIONES

1. Mejorar la gestión del proceso de fabricación y manipulación de alimentos ya que es esencial para asegurar la calidad y seguridad alimentaria (Hernández, 2014), de esta manera podrán obtener la Sostenibilidad en la prestación de sus servicios.
2. Las unidades productivas quienes están como Aceptable de acuerdo a la investigación deben de continuar mejorando su unidad productiva ya que la calidad del servicio en restauración es muy importante para dar una sostenibilidad económica y social.
3. La unidades productivas que están en el rango de en Proceso de Mejora, deben de continuar capacitándose e implementando sus unidades de negocio, ya que es necesario la responsabilidad que debe de tener para una adecuada calidad del servicio de restauración, para tener una sostenibilidad económica y
4. Exhortar a las empresas privadas de realizar capacitaciones y apoyar en la implementación a las unidades productivas que están como No Aceptables y a la municipalidad de Amantani de cambiar la política de Rotación para brindar servicios de alojamiento y restauración, ya que no están en el mismo nivel de quienes ya tiene experiencia en brindar servicios turísticos.
5. Se debe de considera la importancia actual que tiene el turismo para muchos países en el mundo (Hernández, 2014), más aun en nuestro país y en nuestra región, debe de implantarse un Modelo de Gestión de Calidad con la ayuda los gobiernos locales y regionales para así poder buscar la sostenibilidad no solo en los establecimientos de Hospedajes Rurales –TRC, en la Comunidad de Villa Orinojon del Distrito de Amantaní, sino ser parte del turismo sostenible a nivel local, regional y nacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayala, J. R. (2015). *Monografias.com*. Obtenido de Monografias.com:
<http://www.monografias.com/trabajos75/concepto-calidad/concepto-calidad.shtml>
- Camison, C., Cruz, S., & Gonzalez, T. (2006). *Gestion de la calidad*. Madrid : Pearson Educacion.
- Castillo, G. N. (2007). Propuesta y Aplicación de un Proceso Metodológico . *Propuesta y Aplicación de un Proceso Metodológico o*. Chile .
- Choque, A. (2012). “Impacto socio económico de la actividad turística en la Asociación de servicios de turismo vivencial Los Q’ollas de Sillustani del distrito de Atuncolla”. *“Impacto socio económico de la actividad turística en la Asociación de servicios de turismo vivencial Los Q’ollas de Sillustani del distrito de Atuncolla”*. Puno, Puno, Puno.
- Cruz, C. (2016). Evaluacion de la Calidad de los Servicios de Restauración . Puno, Puno, Puno.
- DePeru. (2017). *DePeru*. Recuperado el 14 de 09 de 2017, de <http://www.deperu.com/sitios-naturales/islas/isla-amantani-914>
- Diaz, D. &. (2009). Desarrollo del turismo rural. *desarrollo del turismo rural*. Piura.
- Dircetur. (16 de Abril de 2015). *Diario Correo*. Obtenido de Diario Correo:
<http://diariocorreo.pe/noticias/dircetur/>
- Fernandez, D. I. (Setiembre de 2009). Planeamiento estratégico para desarrollar. *planeamiento estratégico para desarrollar*. Lima, Surco.

- Ferrario, R. A. (2008). "Turismo Rural en el área de influencia. *Turismo Rural en el área de influencia*. San Carlos de Bariloche, Argentina .
- Hernández, N. C. (02 de Noviembre de 2014). Evaluation and improvement of the attributes that characterize the services of restoration in a hotel". *Gestion Hotelera*. Matanzas, Cuba.
- Leão. (2012). Estudios y Perspectivas en Turismo. *Estudios y Perspectivas en Turismo*. Brasil.
- Lizeth, H. C. (2012). "Mercado potencial para la práctica del turismo rural en la comunidad de Taype en el distrito de Ayapata" . "Mercado potencial para la práctica del turismo rural en la comunidad de Taype en el distrito de Ayapata" . Puno, Puno, Puno.
- Luna, S. (2014). *Naturaleza, cultura y desarrollo endógeno: un nuevo paradigma del turismo sustentable*. Mexico.
- Martín, A. R. (2011). *Eumed.net*. Obtenido de Eumed.net: http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/1002/marco_teorico.html
- Martínez, A. C. (1999). Evaluación de la calidad de servicio en. *Evaluación de la calidad de servicio en*. España.
- Menezes, P. D. (2012). "Gestión de calidad del servicio de alimentos y bebidas": . "Gestión de calidad del servicio de alimentos y bebidas": . Buenos Aires, Argentina.
- Mincetur. (2015). *Turismo Rural Comunitario*. Obtenido de Turismo Rural Comunitario: <http://www.turismoruralcomunitario.com.pe/turismorural/noticias.aspx?slug=en->

fiestas-patrias-vive-nuevas-experiencias-descubriendo-un-nuevo-lado-del-peru-
con-el-turismo-rural-comunitario

Prochaska, R. (1988). *Taquile y sus tejidos*. Puno.

Promperú. (2016). *Promperú*. Obtenido de Promperú:

http://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Turismo%20Rural%20Comunitario&url=~/Uploads/mercados_y_segmentos/segmentos/1020/Evaluaci%C3%B3n_Turismo%20Rural%20Comunitario_%20TRC%2015.pdf&nombObjeto=PerfilesSegmentos&back=/TurismoIN/

Punored. (2010). *Lago Titicaca*. Recuperado el 12 de setiembre de 2017, de <http://www.punored.com/titicaca/amantani/>

Rouco, D. (2015). *PREZI*. Obtenido de <https://prezi.com/rbajnjng0vrc/definicion-de-estandares-de-calidad/>

Vertice, E. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. España: Editorial Vertice.

Wikipedia®. (2017). *Wikipedia*. Recuperado el 11 de 09 de 2017, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Amantan%C3%AD>

ANEXOS

ANEXO A. Ficha de Investigación

FICHA TECNICA Etapa: Investigación TURISMO RURAL COMUNITARIO VILLA ORINOJON AMANTANI Unidad Productiva Alimentación				
Nombre de la Unidad Productiva:				
Nombre del Emprendedor o Representante:				
Nombre de la Asociación:				
Región-Provincia-Distrito-Centro Poblado:				
Teléfonos/ Correo Electrónico:				
Número de colaboradores:				
Horario de Atención:				
Fecha de la visita:				
ASPECTOS A VERIFICAR			PUNTAJE	HALLAZGOS
A	Conocimiento en la Preparación de Comidas	0	0	
A.1	Sabe usted. Que es comida Novoandina?			
B	Almacén (dentro o próximo a la cocina)			
B.1	Almacén ordenado e infraestructura que permita operaciones de limpieza y desinfección continuas.			
B.2	Cuenta con equipos de frío o alternativas que permitan la adecuada conservación de los productos.			
B.3	Los insumos, productos envasados o elaborados, materiales y utensilios no son colocados directamente sobre el piso.			
C	Cocina			
C.1	Tiene identificadas las zonas de preparación (previa, intermedia y final).			
C.2	Pisos, paredes y techos en buen estado de conservación, y facilitan operaciones de limpieza y desinfección continuas.			
C.3	Iluminación suficiente y protegida.			

C.4	Ventilación Adecuada.			
C.5	Cuenta con facilidades para el lavado de manos (jabón líquido, gel desinfectante, escobilla para uñas y papel toalla).			
D	Comedor			
D.1	Ubicado próximo a la cocina.			
D.2	Pisos, paredes y techos en buen estado de conservación.			
D.3	El mobiliario del comedor se encuentra en buen estado de conservación y limpieza.			
E	Sistema de Agua			
E.1	Agua utilizada es potable.			
E.2	El servicio de agua es continuo.			
F	Residuos y plagas			
F.1	Tiene basureros diferenciados (orgánicos, inorgánicos y desechos).			
G	Equipos, vajilla, cubiertos y utensilios			
G.1	Buen estado de conservación de equipos, vajilla, cubiertos y utensilios.			
G.2	Funcionamiento adecuado de artefactos.			
G.3	Los artefactos, vajilla, cubiertos, vasos y utensilios se limpian y desinfectan utilizando soluciones con lejía adecuadamente preparadas.			
G.4	Escurrimiento y almacenamiento de vajilla, cubiertos y vasos protegido.			
H	Control de Operaciones			
H.1	Flujo adecuado de operaciones que previene la contaminación cruzada.			
H.2	Las verduras y frutas son lavadas y desinfectadas utilizando soluciones con lejía adecuadamente preparadas.			
H.3	No existe la presencia de animales domésticos o de personal diferente a los manipuladores de alimentos.			
H.4	Ausencia de sustancias químicas en las superficies que se preparan y/o almacenan los alimentos.			

I	Manipulador			
I.1	Utiliza uniforme o vestimenta exclusiva para la preparación de alimentos.			
I.2	El personal tiene una higiene adecuada (uñas cortas, sin barba, etc.) y no tiene accesorios (aretes, celulares, etc.).			
I.3	Cuenta con carné de sanidad vigente.			
J	Medidas de seguridad			
J.1	En caso de incendio cuenta con fácil acceso a un extintor.			
J.2	El combustible utilizado se encuentra Ubicado al menos a 1.5 m de la cocina.			
K	Atención al cliente			
K.1	Verifica el servicio de mesa ya servida.			
K.2	Los platos, vasos y cubiertos son tomados por la base o borde y mangos y/o se trasladan en fuentes.			
RESULTADOS				
PUNTAJES			PORCENTAJES	
PUNTAJE OBTENIDO			0	MÍNIMO PARA ACEPTABLE
CALIFICACIÓN				PORCENTAJE OBTENIDO
<p>Los puntajes se asignan de la siguiente manera: máximo puntaje sin cumple, la mitad si cumple parcialmente y cero si no cumple lo indicado en el aspecto a verificar.</p>			<p>De acuerdo al porcentaje de cumplimiento obtenido, el establecimiento podrá estar en los rangos:</p> <p>ACEPTABLE: 80% a 100%</p> <p>EN MEJORA: 50% a 79%</p> <p>NO ACEPTABLE: Menor a 50%</p>	

Fuente: Elaborado por la investigadora (Amantani, 2016)

ANEXO B. Fotografías de cocinas de comuneros de la comunidad de Villa Orinojon

Figura N° 13 *Fotografía botiquín y extintor en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.*

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 14 *Fotográfica cocina y balón de gas en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.*

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 15 *Fotográfica del comedor de Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.*

Fuente: Elaboración propia



Figura N° 16 *Fotográfica de la cocina y utensilios en los Hospedajes Rurales en las diversas unidades productivas de la Comunidad de Villa Orinojon.*

Fuente: Elaboración propia

PERÚ MINISTERIO DEL AMBIENTE SERVICIO NACIONAL DE ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS POR EL ESTADO SANTUARIO HISTÓRICO DE MACHUPICCHU

FICHA DE CONTROL DE RESIDUOS SÓLIDOS. AÑO 20....

FECHA DE INGRESO: DIA MES FECHA DE SALIDA: DIA MES N° de FAX N° PRAA N° CARPAS

INFORMACION DEL GRUPO				NUMERO DE CAMPAMENTO ASIGNADO			
Agencia:				Patallacta	Pacaymayo Alto		
Guia:				Huayllabamba	Chaquicocha		
Cocinero				Ayapata	Phuyupatamarca		
Resp. de RR.SS 1:				Llulluchapampa	(4) CARPAS Winaywayna		
Resp. RR.SS 2:							

PUNTO DE INGRESO: Km. 82 Km. 88 Km. 104 Salkantay

SECTOR	Bolsa Blanca	Bolsa Roja	Bolsa verde	Bolsa Negra	Pilas	Aceite usado	SELLO
Huayllabamba	010	015	020	015			

Figura N° 17 Imagen modelo de ficha de control de residuos de sólidos en Camino Inca.

Fuente: Elaboración propia