

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**“CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA PARA EL SERVICIO DE  
HOSPEDAJE Y ALIMENTACIÓN RURAL DE LAS  
COMUNIDADES DE LAMPAYUNI Y VILLA ORINOJON EN LA  
ISLA DE AMANTANI PARA EL TURISMO – 2017”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. PATRICIA ROXANA CHOQUE ESCARCENA**

**Bach. SONIA GILARI SUCAPUCA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TURISMO**

**PUNO – PERÚ**

**2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**

“CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA PARA EL SERVICIO DE HOSPEDAJE Y ALIMENTACIÓN RURAL DE LAS COMUNIDADES DE LAMPAYUNI Y VILLA ORINOJON EN LA ISLA DE AMANTANI PARA EL TURISMO – 2017”

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

Bach. PATRICIA ROXANA CHOQUE ESCARCENA

Bach. SONIA GILARI SUCAPUCA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

LICENCIADA EN TURISMO



APROBADA POR:

PRESIDENTE

:

  
M.Sc. JAIME HUARACHA VELASQUEZ

PRIMER MIEMBRO

:

  
M.Sc. EFRAIN MAMANI QUISPE

SEGUNDO MIEMBRO

:

  
M.Sc. ROSARIO MARÍA MAMANI MIRANDA

DIRECTOR/ASESOR

:

  
Lic. JORGE LUIS ESPARZA MONROY

**Área:** Turismo

**Tema:** Calidad de la Infraestructura

**Fecha de sustentación:** 28 de noviembre del 2018

## DEDICATORIA

A mi Sr. Padre Vicente Pablo Choque Palle a quien adoro y respeto, por confiar en mí, por apoyarme incondicionalmente en todo este tiempo. a mis hermanos Edwin David, Marleni, Pablo, Roxi, y Edwin. Por estar siempre conmigo dándome las fuerzas para seguir adelante, los quiero mucho ustedes son el motivo para que yo siga adelante, todo este trabajo ha sido posible gracias a ustedes.

### **Patricia Roxana Choque Escarcena**

A mis padres Pedro y Catalina a quienes amo profundamente porque creyeron en mí y porque me impulsaron a seguir adelante, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, a mis hermanos Ivan y katia por su constante aliento y apoyo moral. Con amor incondicional a las tres personas más importantes en mi vida que me dan la motivación y la inspiración para vivir y alcanzar nuevas metas: Fray, Annie, Keysy.

### **Sonia Gilari Sucapuca**

## AGRADECIMIENTOS

- En primer lugar, quisiera expresar mis sentimientos y agradecer infinitamente a mi padre Vicente Pablo Choque Palle. Por esas palabras que fortalecen el alma y hacen que siga adelante, por la confianza y apoyo brindado durante la elaboración de esta tesis. Y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti papito que esta meta está cumplida.
- Gracias a mis hermanos por sus palabras de aliento para que culmine y no decaiga en el avance de esta tesis, estaré siempre agradecida con ustedes queridos hermanos.
- Al Lic. Jorge L. Esparza M. por el apoyo constante que ha brindado a esta investigación, por el respeto a mis sugerencias. Gracias por la confianza ofrecida desde que llegue a esta escuela profesional.
- Al sr. Walter Mamani por el apoyo ofrecido, por el acogimiento y amabilidad prestada durante mi estadía en Amantani.
- A los pobladores de Lampayuni y Villa Orinojon por estar siempre prestos y permitir que este trabajo avance, muchas gracias.

**Patricia Roxana Choque Escarcena**

- Me gustaría expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que con su apoyo han colaborado en la realización de la presente tesis, al Lic. Jorge L. Esparza Monroy, director de esta tesis por su apoyo, por sus críticas, sugerencias y supervisión de mi trabajo. Ha sido enriquecedor trabajar bajo su supervisión.
- A mi mejor amiga Patricia, por el tiempo que invirtió para la realización de este trabajo y por haber estado siempre conmigo. Gracias por tu amistad.
- A los pobladores de las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojon por haber aceptado participar en esta investigación, sobre todo al sr. Walter Mamani por abrirme las puertas de su casa de una manera amigable y apoyarme en todo momento durante mi estancia en Amantani.
- Finalmente, y no menos importante, quiero mencionar mi agradecimiento a las personas que han estado junto conmigo en este proceso: En primer lugar, a mi compañero de vida, Fray: gracias por estar ahí, por tu presencia amorosa, por tu paciencia y apoyo que me brindas día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.
- A mis padres, Pedro y Catalina, por confiar en mí por su amor incondicional y así mismo su constante apoyo en el transcurso de mi formación profesional. Nunca me cansare de agradecerles los quiero mucho.

**Sonia Gilari Sucapuca**

**ÍNDICE GENERAL**

	<b>Pág.</b>
Resumen .....	11
Abstract.....	12
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Planteamiento del problema de investigación .....	14
1.2. Objetivos .....	15
1.2.1. Objetivo general .....	15
1.2.2. Objetivos específicos .....	15
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA</b>	
2.1. Antecedentes de la investigación.....	17
2.1.1. A nivel local .....	17
2.1.2. A nivel nacional.....	25
2.1.3. A nivel internacional.....	27
2.2. Marco teórico.....	28
2.2.1. Medición de la calidad.....	28
2.2.2. Infraestructura del turismo .....	29
2.2.3. Definición del turismo rural .....	30
2.2.4. Origen del turismo rural a nivel internacional .....	32
2.2.5. Origen del turismo a nivel nacional.....	34
2.2.6. Políticas públicas en torno al turismo .....	35
2.2.7. Turismo rural a nivel local .....	49
2.3. Marco conceptual.....	55
2.4. Hipótesis de la investigación .....	60
2.4.1. Hipótesis general .....	60
2.4.2. Hipótesis específicas.....	60
<b>III. MATERIALES Y MÉTODOS</b>	
3.1. Metodología de la investigación.....	62
3.1.1. Nivel de la investigación.....	62

3.1.2. Eje de la investigación .....	62
3.1.3. Método de investigación .....	62
3.1.4. Dimensión de análisis: .....	62
3.1.5. Unidad de análisis y observación .....	62
3.1.6. Población y muestra de estudio .....	63
3.1.7. Técnica.....	63
3.1.8. Instrumento de recogida de datos .....	63
3.1.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	63
3.2. Caracterización del área de investigación .....	63
3.2.1. Ubicación geográfica .....	63
3.2.2. Coordenadas .....	63
3.2.3. Superficie total .....	64
3.2.4. Altitud Media .....	64
3.2.5. División política de amantani.....	64
3.2.6. Fecha de creación .....	64
3.2.7. Población.....	64
3.2.8. Idioma .....	65
3.2.9. Vías de acceso .....	65
3.2.10. Principales actividades económicas .....	65
3.2.11. El turismo como un recurso de usufructo desigual .....	69
3.2.12. Los beneficios del turismo .....	69

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Analisis y exposicion de los resultados.....	70
4.2. Discusion: Contrastación de las hipótesis específicas .....	117
CONCLUSIONES .....	120
RECOMENDACIONES .....	121
REFERENCIAS .....	122
ANEXOS .....	126

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Datos generales de las familias de la comunidad de Lampayuni en el año 2017 que ofrecían hospedaje turistas nacionales y extranjeros .....	70
Tabla 2. Calidad del área infraestructura de las habitaciones de la comunidad de Lampayuni en la Isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes .....	71
Tabla 3. Calidad del equipamiento del área de habitaciones de la comunidad de Lampayuni en la Isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes .....	73
Tabla 4. Calidad de la infraestructura del área de servicio higiénico de la comunidad de Lampayuni en la Isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes .....	78
Tabla 5. Calidad del equipamiento del área de servicio higiénico de la comunidad de Lampayuni en la Isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes.....	82
Tabla 6. Calidad de la Infraestructura del área de la cocina - comedor de la comunidad de Lampayuni en la Isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes .....	85
Tabla 7. Calidad del equipamiento del área de la cocina-comedor de la comunidad de Lampayuni en la Isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes.....	89
Tabla 8. Calidad de la Infraestructura de las áreas públicas de la vivienda rural de la comunidad de Lampayuni en la Isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes .....	93
Tabla 9. Datos generales de las familias de la comunidad de Villa Orinojón en el año 2017 que ofrecían hospedaje turistas nacionales y extranjeros .....	95
Tabla 10. Calidad de la Infraestructura del área de las habitaciones de la comunidad de Villa Orinojón en la Isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes.....	96
Tabla 11. Calidad del equipamiento del área de las habitaciones de la comunidad de Villa Orinojón en la Isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes .....	98
Tabla 12. Calidad de la infraestructura del área de los servicios higiénicos de la comunidad de Villa Orinojón en la isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes .....	102
Tabla 13. Calidad del equipamiento del área de los servicios higiénicos de la comunidad de Villa Orinojón en la Isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes .....	106
Tabla 14. Calidad de la Infraestructura del área de la cocina-comedor de la comunidad de Lampayuni en la Isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes .....	108
Tabla 15. Calidad del equipamiento del área de la cocina-comedor de la comunidad de Lampayuni en la isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes .....	112



Tabla 16. Calidad de la Infraestructura de las áreas públicas de la vivienda rural de la comunidad de Villa Orinojón en la Isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes .....	115
Tabla 17. Resumen las frecuencias de las categorías evaluadas mediante la lista de cotejo sobre la infraestructura y equipamiento para el servicio de hospedaje rural de las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón en la Isla de Amantaní en el año 2017 .....	117
Tabla 18. Valoración para determinar el grado de la calidad del servicio de hospedaje de la infraestructura.....	118
Tabla 19. Comparación entre las categorías para medición de la calidad de la infraestructura y equipamiento de las habitaciones, los servicios higiénicos y las áreas públicas para el turismo rural en las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón en la Isla de Amantaní en el año 2017 .....	119

**ÍNDICE DE ACRÓNIMOS**

<b>CANATUR</b>	: Cámara Nacional de Turismo
<b>CENFOTUR</b>	: Centro de Formación Turística
<b>CICATUR</b>	: Centro Internacional de
<b>COTURPERU</b>	: Corporación del Turismo del Perú
<b>ENTURPERU</b>	: Empresa Nacional de Turismo del Perú
<b>FOPTUR</b>	: Fondo de Promoción del Turismo
<b>ISO</b>	: International Standard
<b>MINCETUR</b>	: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
<b>PENTUR</b>	: Plan Estratégico Nacional de Turismo
<b>PROCOMPITE</b>	: Propuestas Productivas y Competitivas
<b>PROMPERU</b>	: Promoción del Perú
<b>RURALSERV</b>	: Rural service
<b>SERVQUAL</b>	: Service Quality
<b>SERVPERF</b>	: Service Performance
<b>SPC</b>	: Service Profit Chain
<b>SUNAT</b>	: Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
<b>TRC</b>	: Turismo Rural Comunitario

## RESUMEN

Medir la calidad de la infraestructura de los servicios de hospedaje rural es determinante para mantener una demanda turística que crezca continuamente; por lo que se planteó el objetivo general de determinar el nivel de la calidad de la infraestructura del servicio de hospedaje y alimentación rural de las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón para el turismo en la Isla de Amantaní en el año 2017; y los objetivos específicos siguientes: Describir el estado de la infraestructura del servicio de hospedaje y alimentación rural turística e identificar el área de la infraestructura turística para el servicio de hospedaje y alimentación rural en la Isla de Amantaní que alcanza mayor calidad. Se evaluaron las dimensiones de la calidad de la infraestructura para el servicio de hospedaje y alimentación rural de las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón en la isla de Amantaní para el turismo en el año 2017 mediante una lista de cotejos con escala Likert que se aplicó a 35 familias de Lampayuni y 13 en la comunidad de Villa Orinojón; Se arribó a las siguientes conclusiones: Que la calidad de este servicio aun es mala dentro de una escala de valoración Likert aplicada por un experto; Y, que la infraestructura y equipamiento de las habitaciones es bueno, pero no así las áreas y subáreas que corresponden a la cocina comedor, los servicios higiénicos y las áreas públicas de estos establecimientos de hospedaje.

**Palabras clave:** Calidad de la infraestructura, lista de cotejos, turismo rural comunitario.

## ABSTRACT

Measuring the quality of the infrastructure of the rural lodging services is crucial to maintain a tourist demand that grows continuously; therefore, the general objective of determining the level of the quality of the infrastructure of the lodging and rural feeding service of the communities of Lampayuni and Villa Orinojón for tourism in the Island of Amantaní in the year 2017 was proposed; and the following specific objectives: Describe the state of the infrastructure of the rural tourism lodging and food service and identify the area of the tourist infrastructure for the lodging and rural feeding service in the Island of Amantaní that reaches the highest quality. The dimensions of the quality of the infrastructure for the service of lodging and rural feeding of the communities of Lampayuni and Villa Orinojón in the island of Amantaní were evaluated for the tourism in the year 2017 by means of a list of comparisons with scale Likert that was applied to 35 families of Lampayuni and 13 in the community of Villa Orinojón; The following conclusions were reached: That the quality of this service is still poor within a Likert assessment scale applied by an expert; And, that the infrastructure and equipment of the rooms is good, but not so the areas and sub-areas that correspond to the kitchen, the hygienic services and the public areas of these lodging establishments.

**Keywords:** Quality of the infrastructure, list of comparisons, rural community tourism

## I. INTRODUCCIÓN

Cuando por primera vez llegamos a la isla de Amantaní fue cuando fuimos estudiantes y nos quedamos admirados por la cantidad de turistas nacionales y extranjeros que se reunían para contemplar una de las espectaculares y únicas puestas de sol a más de 4,000 mts. pero que lamentablemente al término de nuestros estudios universitarios, tanto docentes como los mismos pobladores de la isla de Amantaní se quejaban que el número de arribos empezó a disminuir ostensiblemente, muy a pesar de que las investigaciones con el modelo PERSQUAL o SERQUAL mostraban altos niveles de satisfacción.

Por lo expuesto, nació la idea de medir la calidad ya no desde la perspectiva del turista sino desde la perspectiva del profesional en turismo: la infraestructura de los servicios de hospedaje y alimentación en estas comunidades.

Para medir la calidad de la infraestructura para el servicio de hospedaje y alimentación rural de las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón en la isla de Amantaní para el turismo en el año 2017 se llevó a cabo un censo en las familias emprendedoras en el que aplicó un check list (Rúbrica o lista de cotejo) diseñada con este fin.

Se formuló la siguiente pregunta general: ¿Cuál es el nivel de calidad de la infraestructura del servicio de hospedaje y alimentación rural de las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón para el turismo en la Isla de Amantaní en el año 2017?

Y las siguientes preguntas específicas ¿Cómo se encuentra actualmente el estado de conservación de la infraestructura del servicio de hospedaje y alimentación rural en las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón para el turismo en la Isla de Amantaní? y ¿Cuál es el área de la infraestructura turística para el servicio de hospedaje y alimentación

rural en la Isla de Amantaní que alcanza mayor calidad? Cuestiones que se desconocían a nivel regional, nivel nacional e internacional por la escasa investigación en las que se aplica una rúbrica en comparación al cuestionario del Modelo SERQUAL o PERSQUAL.

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Los servicios de hospedaje y alimentación del Turismo Rural Comunitario que se viene ofertando en la región Puno, específicamente, en la Isla de Amantaní desde comienzo de la década de los ochentas, pues los turistas nacionales y extranjeros que visitan por motivos de turismo esta isla, pernoctan y se alimentan en viviendas rurales de los pobladores de esta isla por pares; es decir cada familia solo brinda sus servicios a dos turistas; por lo tanto la estandarización de la infraestructura es casi imposible hasta la fecha; pero si podemos tender a la homogenización de los espacios de la vivencia que se destinan a los turistas de tal manera que cuando un grupo de diez o quince turistas pertenecientes a un grupo que ha pernoctado con cinco o siete casas rurales, puedan vivenciar un grado de satisfacción homogéneo.

La calidad de los servicios de hospedaje y alimentación clásicamente ha sido medida a través de la percepción del cliente que una vez que ha usufructuado estos servicios se le aplica un cuestionario con dimensiones pres establecidos en los modelos SERVQUAL o SERVPERF. Estos establecimientos de hospedaje son altamente estandarizados desde el tamaño de la habitación simple, doble o triple por lo que basta conocer la satisfacción que genera una habitación simple para inferir que las demás habitaciones simples del hotel generaran grados de satisfacción homogéneos.

Puesto que el servicio de hospedaje rural en la isla de Amantaní tiene una baja estandarización, mediante un check list se buscará describir y luego medir el nivel de la calidad de estos servicios pues de seguir ignorando este nivel de calidad habrán más

turistas nacionales o extranjeros que retornen con bajos niveles de satisfacción lo que contribuiría al descenso de turistas nacionales y extranjeros que usufructúan estos servicios; por lo que se planteó la siguiente pregunta general:

¿Cuál es el nivel de calidad de la infraestructura del servicio de hospedaje y alimentación rural de las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón para el turismo en la Isla de Amantaní en el año 2017?

Y las siguientes preguntas específicas

¿Cómo se encuentra actualmente el estado de conservación de la infraestructura del servicio de hospedaje y alimentación rural en las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón para el turismo en la Isla de Amantaní?

¿Cuál es el área de la infraestructura turística para el servicio de hospedaje y alimentación rural en la Isla de Amantaní que alcanza mayor calidad?

## **1.2. OBJETIVOS**

### **1.2.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de la calidad de la infraestructura del servicio de hospedaje y alimentación rural de las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón para el turismo en la Isla de Amantaní en el año 2017.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Describir el estado de conservación la infraestructura del servicio de hospedaje y alimentación rural turística en las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón de Isla de Amantaní.

- Identificar el área de la infraestructura turística para el servicio de hospedaje y alimentación rural en la Isla de Amantaní que alcanza mayor calidad.
- Elaborar un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Infraestructura para el servicio de hospedaje y alimentación rural de las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón.



## II. REVISIÓN DE LITERATURA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1.1. A nivel local

En la elaboración de los antecedentes de la presente investigación, se tomó como modelo a Carrasco (2005); que es como sigue:

Huarahuara (2001), concluye que: La isla Amantaní, actual distrito, gracias a su ubicación geográfica, es un lugar importante para la visita de los turistas nacionales y extranjeros; y que la isla de Amantaní cuenta con una diversidad de recursos turísticos naturales y culturales, que han de propiciar una mayor afluencia de turistas, ellos son el lago Titicaca, las playas de Ocosuyo; en lo cultural tenemos el Santuario de Pachamana, santuario de Pachatata, los restos de Incatiana, Incawasi, y el templo de san Sebastián.

Cuenta con una capacidad instalada 215 familias de casas particulares que ofrecen de servicios de hospedaje extra hotelero en forma colectiva y precaria, lo mismo de alimentación que es deficiente.

En el transporte lacustre de pasajeros y turistas de Puno - Amantaní o viceversa las embarcaciones a motor son precarias y muy lentas en velocidad, así mismo falta la seguridad, comodidad y garantía.

La falta de promoción turística adecuada a la realidad de la isla, halla su correspondencia con la carencia de una organización turística planificada.

Posteriormente Vilca (2009), determina que: El distrito de Atuncolla ofrece un panorama típico con una belleza escénica y una excelente ubicación sobre la carretera que conduce al monumento complejo arqueológico de Sillustani por donde a diario, tarde o

temprano se desplazan los turistas hacia este centro arqueológico importante que cuenta la ciudad de puno.

Que, la asociación de turismo rural de Atuncolla, tiene una tarifa según la temporada vigente de los servicios de los servicios que ofrece para todo el año, donde el 50% de las familias operan incluyen en el paquete el servicio de hospedaje más pensión completa y el servicio de guiado hacia el atractivo elegido por el cliente o turista; ya sea haciendo el Llama Treek, empleando bicicletas, que son las experiencias más gratas que el turista disfruta y un 30% respondieron que solo emplean el servicio de hospedaje y pensión completa ya que el servicio de alimentación es muy buena y se preparan platos Novo andinos ,el 20% solo pernoctan y toman desayuno, para luego visitar el complejo arqueológico de Sillustani y continuar su viaje por el sur del Perú.

Con respecto a la infraestructura y equipamiento de las habitaciones que se muestran en el grafico 10 y 11, el 9% es excelente y se refieren a dos familias que se esmeran en construir y diseñar sus habitaciones adecuadamente con la decoración interna y externa es muy bonita y el 57% es buena porque tiene su propia belleza y el 29% es regular porque algunas habitaciones tienen falencias o carencias y el 5% son malas porque son oscuras o frías y son muy altas, en cuanto al equipamiento el 10% de las casas se encuentran en están optimo y el 31% del equipamiento es buenas, lo que implica que tienen “Patahuas”, la cama nativa de la zona con un colchón y sus frazadas y las paredes están decoraras con cuadros o instrumentos musicales de la zona ,el 50% es regular, cuentan con el servicio básico y no tienen una buena iluminación y el 9% es malo el servicio ya que las viviendas son muy sencillas, donde las puertas y ventanas son de madera simple y sin tallar y muy bajo tamaño.

Solo el 10% de las 10 familias cuentan con una infraestructura adecuada y algo equipada para brindar el servicio de alimentación, el 31% de la infraestructura es buena, porque algunas familias habilitaron una habitación para este fin y también trataron de equiparlo, para ofrecerlo el servicio de alimentación, mientras el otro 31% respondieron que es regular tanto en la infraestructura y en el equipamiento, tal vez porque tiene el piso de tierra y es frígido, seguido el 26% respondieron malo ya que no cuentan con estanterías para almacenar los productos y mucho menos para refrigerar las carnes.

Con respecto al servicio de alimentación que se brinda al turista mostrando en el grafico 16 donde el 18% respondió que la comida preparada es excelente, con buena sazón, mientras que el 50% respondieron a este servicio como buena, ya que ofrece platos Novo andinos a base de pollo alpaca y trucha acompañado con cereales típicos de la zona (quinua) el 18% respondieron regular, porque le falta buena presentación del plato, limpieza y rapidez.

Seguidamente Catari (2010), arribo a las siguientes conclusiones: Existen aproximadamente 75 establecimientos de hospedajes rurales en Taquile de los cuales 58 están asociados en la isla de Taquile, con un promedio de 350 camas en total pestos que los asociados tienen 279, con una gran capacidad de ofertas de camas al día para 1000 turistas aproximadamente con una oferta que tiene una tendencia oscilante en su número, debido a las exigencias del mercado. El servicio de alojamiento en la isla de Taquile, del sistema de hospedaje familiar se ha ido convirtiendo con el tiempo en mini albergues con alianzas estratégicas directas con agencias de viajes, dejando atrás el sistema comunal rotativo controlado por los Warayoc y regidores, la tendencia actual es que los turistas llegan en grupo con guía con su promedio de permanencia de una noche, prefiriendo alojamiento en donde se puedan quedarse juntos en el mismo o en las cercanías, este sistema ha decidido el desarrollo y mejoramiento de los servicios de mini albergues

familiares de 7 a 15 camas dejando los hospedajes familiares de 1 a 6 camas en desventaja y con una demanda poco frecuente, además las agencias de turismo exigen comprobantes de pagos formales y válidos para la SUNAT que significa un trámite excesivamente complicado para una pensión familiar con muy poco movimiento.

La calidad también tiene una condición variables en los establecimientos de hospedaje en Taquile ya que tiene un nivel aceptable ( entre excelente y muy buena) en los establecimientos que operan actualmente con agencias de viaje de turismo receptivo y que han tenido que adecuar sus instalaciones y servicios a los requerimientos de los turistas y empresas operadoras, que se ubican mayoritariamente en las zonas alejadas del pueblo como Estancia Suyo, Huayllano Suyo y Collata suyo con una actividad no tan antigua en sus capacitaciones, que el turismo se ha convertido en una actividad primordial sin abandonar sus demás actividades, con un concepto de servicio muy propia y que pertenecen a la empresa comunal Munay Taquile. De otro lado, están los pequeños alojamientos que no tienen acuerdos con agencias de viajes y captan el turismo no organizado que visita la isla, que se ubican mayoritariamente en Chuñopampa Suyo. Que no se han preocupado en reinvertir en sus establecimientos ni capacitarse, y que dejan mucho de desear de sus instalaciones y servicios, es una evaluación entre deficiente y muy deficiente.

De las características más resaltantes de los alojamientos de la isla de Taquile destaca que un 60.5% tiene un diseño armónico con el ambiente ofertando una calidad muy propia con un buen trato, buena comida, buen entorno, etc. respondiendo a las expectativas de los visitantes que vienen a pasar una experiencia única, vivencial, el respeto al estilo arquitectónico a los materiales y costumbres y sobre todo respetando su entorno natural rural, aspecto de comodidad, limpieza , disposición y diseño de las habitaciones ha mejorado mucho porque existe la predisposición de satisfacer las necesidades y

expectativas del turista, facilitándole durante su corta visita también espacios donde puede observar la naturaleza, especialmente con vista al lago, asimismo existe la tendencia de incluir los servicios higiénicos dentro del espacio destinado a las habitaciones o ubicarlas cerca de las mismas, las letrinas han sido remplazadas paulatinamente por instalaciones sanitarias modernas, contando con lo necesario para satisfacer las necesidades fisiológicas del turista.

La infraestructura y el equipamiento de los establecimientos de hospedaje rurales de Taquile han mejorado notoriamente en los últimos años. Debido a la exigencia competitiva del mercado. Actualmente la ley interna exige que los hospedajes sean construidos tradicionalmente con paredes de adobe y techos de paja, cebada o totora, la cebada y la totora son escasas en Taquile, y por su mayor resistencia prefieren los techos de calamina pintada de color rojo.

El servicio de alimentación está incluido en total del alojamiento con la finalidad que el visitante disfrute de la comida tradicional, siendo la trucha a la plancha y la sopa vegetariana de quinua el menú fijo más ofertado. La infraestructura ha ido mejorando en la cocina y el comedor vista al lago y otras en espacios naturales, las bebidas características de la zona son el mate de muña y el mate de coca. Las personas que atienden a los turistas manejan cierta formalidad al momento de servir los alimentos con el dominio corporal que deben tener mejorando la percepción y el disfrute del comensal con la única finalidad de satisfacer al turista.

Taquile es una experiencia alentadora que requiere consolidarse a partir de un balance de sus logros y limitaciones enseñándonos como el esfuerzo humano canalizado a través del espíritu de superación y sin perder la esencia misma de su identidad físico - geográfico y humano - cultural han emergido con audacia, creatividad, esfuerzo y

adaptabilidad , han tenido la habilidad de aprovechar sus recursos, potenciales y capacidades para desarrollar competitivamente el turismo ecológico - cultural en favor de su bienestar de su población.

Luego Barriga y Serruto (2012), determina que: Que el nivel de satisfacción los turistas extranjeros luego de usufructuar el producto turístico de la isla de Amantaní es muy bueno en lo que respecta a los alimentos, pues un 78% de los turistas extranjeros lo considera muy buena ,un 19% como buena y solo un 3% como regular, en segundo lugar el servicio de alojamiento, el 73 % de los huéspedes se encontraron este servicio como muy bueno, 24% como bueno, y un 3% como muy malo; y ocupando el tercer lugares encuentra la preservación del vestido tradicional debido que el 69 % de los visitantes extranjeros sostiene que es muy buena, el 24% considera buena., (esto se puede apreciar en la Tabla 11).

Cuando se aplica la lista de cotejos elaborados para medir la calidad de servicios alimentación, hospedaje, de servicios higiénicos entre otros e arriba a la generalización de que estos servicios solo llegan a la evaluación de bueno a regular, el techo de las familias es uno de los puntos muy críticos pues de acuerdo a la tabla N° 29 solo un 1% de ellos es considerado como muy limpio, un 25% como limpios y un 44% como regularmente limpio, y el 27% como sucio, y un 2% como muy sucio, el estado de las sillas de la cocina comedor de las familias anfitrionas tienen las siguientes valorizaciones de acuerdo a la tabla N° 28 , el 10% de las cocinas comedor están consideradas como muy buenas, como buenas el 51%,como regular el 35% y un 3% como malas, finalmente el estado de las paredes de los dormitorios ofrecidos a los huéspedes extranjeros son consideradas como muy limpias por el 10%, como limpias el 38%, como regularmente limpias 49% , y como sucia el 3%, de las paredes del dormitorio de acuerdo a la tabla N° 25.

Seguidamente Mendizaval (2013), arribo a las siguientes conclusiones: La situación actual del turismo rural en la provincia de puno fue calificada de manera general como muy buena en los elementos de la identidad cultural 50,30% y gastronomía basada en productos de la tierra 49,38%, sin embargo, el elemento que fue valorado dando como regular y que necesita ser mejorado fueron los servicios higiénicos 33.75%.

Los elementos del desarrollo social en la provincia de puno son la educación que en puno la tasa de analfabetismo de redujo al 22.2% el año 1993 al 12.2% el año 2007, la salud representado por la esperanza de vida al nacer en ambos sexos que se incrementó de 69.2% años de edad el 2005 a 70.4años de edad el 2010 y la pobreza que se redujo de 76.3% en el año 2006 60.8% el año 2009, como resultado de las diversas actividades económicas en puno entre ellos el aporte significativo de la actividad turística al desarrollo social.

Los efectos que tendrá el turismo rural en el desarrollo social de la provincia de puno, principalmente se refleja en la generación de empleo y como consecuencia en el mejoramiento del nivel de ingreso para las familias vinculadas directa e indirecta e inducidamente a la actividad turística rural sugiere aplicar la propuesta de actividad planteada en la investigación para el mejor desarrollo social atreves del turismo rural en la provincia de puno.

Salazar (2013), concluyó que: El estudio demuestra que las percepciones del turista por el servicio recibido permiten conocer la calidad de servicio ofertado, por cuanto es notorio que existe la necesidad de mejorar este servicio en puntos específicos pues el 45% de turistas califica como regular la limpieza del personal, aún hay que superar como rapidez en el servicio, poner más interés en solucionar problemas para el 87%, la realización del servicio debe ser más eficiente en la primera vez, también los servicios

ofrecidos deben concluir en el tiempo establecido, debiendo mejorar aún más la recepción y su eficacia.

El mantenimiento del entorno y la habitación para el 45% fue regular lo que indica que hay aspectos que se deben superar el 46% opina que los desayunos y su eficacia son regulares, esta es otra acción que se debe controlar en cuanto a la presentación y contenido entre otros servicios como el restaurante y el aspecto gastronómico no han cubierto las expectativas del visitante.

La presencia de operadores ha generado visitantes que realizan actividades recreacionales y culturales generando la participación de la comunidad en diversas actividades. No existen estrategias para el cuidado del medio ambiente. No existe un estándar mínimo para las casas rurales que los permita mejorar la presentación de los servicios, siendo la necesidad establecer un marco normativo que ayude a mejorar la calidad de la oferta para la satisfacción de los usuarios y el mejoramiento de la imagen del destino.

Finalmente Mamani (2014), determina que: La comunidad de Huayquina, posee una diversidad de recursos turísticos potenciales: naturales y culturales, para el desarrollo de turismo rural sostenible.

Que, los recursos turísticos potenciales de gran interés turísticos con que cuenta la comunidad de Huayquina son el maravilloso lago Titicaca y el Centro Sapocollo para la ubicación estratégica, en relación al aspecto turístico, cultural enmarcando en las manifestaciones tradicionales costumbristas en la comunidad. Además, existe pre disposición de la mayoría de pobladores de la comunidad de Huayquina, en participar en la actividad turística rural ya que el 81.25% de encuestados que si desean desarrollar la actividad turística, como perspectiva de desarrollo y actividad económica adicional.



El turismo rural planificado, sostenible y participativo mejora el nivel de calidad de vida de los pobladores, aspecto social, cultural y educativo debido que es una actividad económica, que permite fortalecer la calidad de vida de los involucrados, ya que sin alejarlos de sus actividades económicas tradicionales pueden generar ingresos adicionales que mejoren su ingreso familiar.

El proyecto de turismo rural como propuesta en la comunidad Huayquina será la base de la estructura del sistema turístico rural para el funcionamiento de la actividad turística dentro de la misma comunidad. Es por ello que el perfil del proyecto servirá como alternativa viable para que las autoridades de la comunidad, líderes, asociaciones turísticas y sobre todo las familias puedan tomar decisiones en conjunto y guiar el futuro de su comunidad al progreso siendo ellos mismos los protagonistas de estos cambios.

Como podemos observar hasta la fecha no tenemos investigaciones recientes sobre la calidad de la infraestructura del servicio de hospedaje y alimentación de las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón de la Isla de Amantaní y la medición de esta a través de un Check List o Lista de Cotejo.

### **2.1.2. A nivel nacional**

En el año Huatuco (2007), arribo a las siguientes conclusiones: El tipo de organización del Turismo Rural en la comunidad de Llachón es comunitaria y asociativa es decir se caracteriza por ser complementaria, vivencial e integral y promueve la asociatividad aunque no todos logran formalizar sus asociaciones a nivel empresarial.

En cuanto a calidad de servicios que ofrecen podemos decir que la mayoría de las familias cumplen con los implementos básicos dentro de las habitaciones pero es necesario resaltar que hay un gran porcentaje de familias que aún no tiene balón de

oxígeno ni botiquín de primeros auxilios requeridos por los turistas en esta zona alto andina.

Hollman (2010), llegó a la conclusión de que la región de Cusco tiene una posición competitiva fuerte respecto de las demás regiones del Perú, debido a que la industria del turismo está mejor desarrollada en cuanto a infraestructura, oferta turística y la valorización de las culturas vivas y ambientes naturales, para ello recomienda contar con la infraestructura adecuada (accesos, sanidad, seguridad, comunicaciones, educación, etc.) para posibilitar la viabilidad de los emprendimientos de turismo rural comunitario. En ese sentido, la participación del gobierno regional para la implementación de dicha infraestructura es de importancia estratégica.

Posteriormente Pérez (2014), concluye que: Los resultados estudiados en la calidad del servicio revelan que la empresa ofrece un servicio bueno, atiende moderadamente las necesidades de sus clientes; sin embargo, puede mejorar la prestación de su servicio para adelantarse a los requerimientos y así superar las expectativas del cliente, mientras la empresa ofrezca un mejor servicio los ingresos aumentarán mejorando sus resultados económicos.

La infraestructura interviene visualmente en las decisiones de los clientes, la percepción de un ambiente limpio y cuidado crea un vínculo favorable entre la empresa y sus clientes, la empresa obtuvo en los resultados una satisfacción positiva de los usuarios por la infraestructura pero aún le falta organizar bien al personal para realizar la limpieza correspondiente, los gastos para mantener este ambiente natural limpio son considerables pero influyen en las decisiones de los usuarios y aumentan la calidad del servicio al cliente.

### 2.1.3. A nivel internacional

Cuellar (2009), utilizando el modelo RURALSERV llegó a las siguientes conclusiones:

Desde el punto de vista teórico, concluye que para poder realizar una medición válida y fiable de la calidad del servicio que un turista recibe en un alojamiento urbano o rural, se debe utilizar una escala de carácter multidimensional (SERVQUAL) que refleje los diferentes aspectos susceptibles de valoración de acuerdo al tipo de servicio rural.

Desde el punto de vista práctico: que se ha determinado un cuestionario denominado RURALSERV, compuesto por 44 atributos para medir la calidad de servicio de los alojamientos rurales con autenticidad local, en base al modelo de percepciones (SERVPERF).

Castellucci (2011), llegó a la conclusión que desde sus orígenes Mar de Plata estuvo ligada al Turismo , estableciéndose distintas empresas de servicios para cubrir las necesidades de alojamiento, restauración y balnearia, y la ciudad paso a ser uno de los destinos turísticos más importantes del país, sin embargo se observa que en el sector servicios, los empresarios aun no le han asignado importancia a la gestión de calidad, tomando como indicador la gran cantidad de empresas turísticas que han certificado las normas ISO, en tal sentido recomienda, sensibilizar y capacitar en Sistemas de Gestión de Calidad a los diferentes involucrados en la prestación de servicios turísticos y no turísticos de Mar del Plata mediante dos programas :Por un lado un programa de comunicación para difundir y promocionar las experiencias de empresas en servicios turísticos que han implementado sistemas de gestión de calidad .Por otro lado, un programa de formación de líderes en gestión de la calidad a fin de capacitar al personal

de las distintas organizaciones públicas y privadas para la formación en líderes de gestión de calidad.

Evaristi y Martínez (2006), concluye: Al analizar los aspectos de infraestructura, equipamiento e instalaciones de cada uno de los establecimientos, se identificaron las fortalezas y debilidades determinándose que en general la habilitación mínima de sus casas-habitación y los conocimientos básicos adquiridos a través de las diferentes capacitaciones realizadas son “suficientes” para prestar el servicio de alojamiento, aun cuando no cumplan totalmente con las normas establecidas por las entidades respectivas. No obstante, se presentaron aspectos que se hizo necesario mejorarlos. De lo anterior, se elaboraron propuestas estratégicas de mejoramiento en dichos ámbitos donde se implementaron diversas acciones con el fin de disminuir, reparar o evitar cualquier desperfecto o falla. En cuanto al proceso operacional, el cual se realiza durante la prestación del servicio al huésped, se planteó la necesidad de contar con documentos formales. En consecuencia, lo anterior derivará en la entrega de un mejor servicio.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Medición de la calidad**

En primer lugar, luego de una revisión bibliográfica se encontró que desde existen modelos tales como SERVQUAL, SUPERQUAL, SERVPERF, los mismos que miden la calidad o la satisfacción por usufructuar los servicios desde la perspectiva del cliente, es decir, desde la demanda, pero no así desde la oferta, al considerar a la calidad como algo subjetivo (Martin y Recio, 2006). Todos los modelos mencionados anteriormente se originan en el Modelo de las Deficiencias propuesto por primera vez por Parasumaran, Zeithaml y Berry (1985), es decir, la medición de la calidad a partir de la infraestructura que se utiliza para brindar hospedaje y alimentación o desde la perspectiva de la oferta

(Martin y Recio, 2006); en nuestro caso a los visitantes nacionales y extranjeros que pernoctan en la Isla de Amantaní.

Cuando se mide la percepción de la calidad desde la perspectiva de la demanda o el cliente las encuestas son enfiladas hacia el cliente o consumidor y generalmente después de haber usufructuado el servicio y no antes. Mientras que la medición de la calidad desde la perspectiva de la oferta o de la infraestructura que se utiliza para brindar estos servicios es antes del usufructúo del servicio o sin la intervención de los turistas o consumidores, aplicándose listas de verificación o checking list mediante la técnica de la observación.

### **2.2.2. Infraestructura del turismo**

De acuerdo con el diccionario turístico (Montaner, Antich y Ramón, 1998), la infraestructura turística es un conjunto de elementos físicos, bienes inmuebles y muebles que posee un núcleo turístico para poder prestar los correspondientes servicios. Por ejemplo, carreteras, alojamientos, transportes, restaurantes, instalaciones deportivas y recreativas, etc.

Como podemos observar la definición de infraestructura es muy amplia por lo que debemos de operacionalizar el concepto infraestructura de acuerdo a las condiciones en las que se ofrece el servicio de hospedaje y alimentación en zonas rurales en altiplano peruano, específicamente a aquel que se brinda en la Isla de Amantaní en la cual no existen carreteras, transportes terrestre, instalaciones deportivas o recreativas sino que son la mismas viviendas campesinas en las que se han acondicionado, implementado o modernizado algunos de sus ambientes para prestar los servicios de hospedaje y alimentación a los turistas nacionales y extranjeros que visitan a esta localidad.

Por supuesto que estos ambientes rurales no reúnen las condiciones de los hospedajes existentes en una ciudad pues las economías campesinas son nimias, consiguientemente,

es imposible alcanzar los estándares de los hospedajes con categoría pero que acondicionadas adecuadamente pueden brindar muy bien el servicio de hospedaje y alimentación de turistas nacionales y extranjeros que arriban a esta isla.

### **2.2.3. Definición del turismo rural**

De acuerdo con los autores del “Diccionario Turístico” Montaner, Antich y Simón (1998), el turismo rural es: “Conjunto de actividades que se desarrollan en contacto con la naturaleza, la vida rural o el campo. Estas actividades turísticas se concretan en actividades agrícolas, de conocimiento antropológico de la población rural; excursiones a pie para conocer los parajes naturales, la flora y la fauna del lugar; práctica deportiva en ríos, lagos, montañas, o en la organización de cursos de gastronomía, cocina, artesanía y folclore locales.

El alojamiento durante la actividad del turismo rural tiene lugar en casas de campo acondicionadas para tal fin, con derecho a manutención y otros servicios turísticos, o compartiendo las casas en las que viven los propios campesinos”. Asimismo, de acuerdo con estos autores, el concepto Turismo Rural es sinónimo de Agroturismo.

Pero, también existen otras definiciones referidas al Turismo Rural como la que plantea Fuller (2009), en su libro “Turismo y Cultura” en la que sostiene que el turismo rural al turismo rural se le Se conoce también como «turismo verde» (especialmente cuando se le asocia al interés por el paisaje) o «agroturismo» (cuando se le asocia a la prestación de alojamiento o restauración de granjas, así como al deseo de participar en actividades agropecuarias). Su propósito, al menos en teoría, es promover actividades sostenibles, integradas en el entorno, de bajo impacto (ambiental y social) y con un segmento de demanda característico.

El turista de turismo rural comunitario está motivado por el deseo de participar de la vida en contacto con la naturaleza y tiene como objetivo prioritario la conservación (Acuña 2004). Se funda también en la suposición de que el medio rural y la vida campesina se han convertido en santuarios de las tradiciones y raíces perdidas: el refugio de una autenticidad que la vida urbana ha desvanecido (Bessiére, 2000).

Pero, también debemos tener en cuenta que en los últimos años al turismo rural se le viene conociendo o nombrando como Turismo Rural Comunitario (TRC), concepto que al parecer será el más popular especialmente en la región Puno debido a que esta actividad es manejada por las comunidades campesinas al prestar el servicio de alojamiento y alimentación para los operadores turísticos de la ciudad de Puno en la mayoría de los casos o excepcionalmente, prestando estos servicios a Agencias Mayoristas de la Ciudad de Lima o Cuzco excepcionalmente.

A pesar de todo lo expuesto anteriormente, aún podemos discutir mucho más sobre el concepto de turismo rural pues en la región Puno las comunidades en las que se lleva a cabo el turismo rural vivencial son reminiscencias de grupos étnicos ancestrales, a decir, quechuas o aimaras quienes aún mantienen su lengua y formas de vida anteriores a la conquista española, por lo que aunque no sea esta la finalidad de la presente investigación planteamos si cabría la denominación de “turismo étnico” pues, es esta la denominación que se le da en otras latitudes.

El turismo étnico puede ser considerado como una variedad del turismo cultural, cuyo atractivo es la cultura de una comunidad que se construyó o se presenta como diferente de las culturas occidentales o centrales, independientemente de que sea autóctona o trasplantada. Los productos culturales de estos grupos étnicos que atraen a los turistas son aquellos que expresan sus identidades, sus diferencias o sus

especificidades: arquitectura, artesanías, festividades, gastronomía, vestimenta, danza, música y otras manifestaciones relacionadas a sus vidas cotidianas.

Esta variedad de turismo comercializa las costumbres curiosas y la gente exótica, por lo que lleva al turista a hogares y pueblos en los que puede observar o adquirir «lo llamativo», visitar las aldeas indígenas, degustar sus alimentos tradicionales o asistir a espectáculos en los que se representan ceremonias y danzas típicas. Algunos de los destinos de este turismo son habitados por grupos étnicos cuya cultura posee un importante valor artístico e histórico (este es el caso de los tuareg en Marruecos, de los Uros del Lago Titicaca y de los Masai en Kenia). Se trata de una variedad que está creciendo en el Perú, dado que existen poblaciones en los Andes y en la Amazonia que presentan estilos de vida muy diferentes a aquellos de los países que consumen turismo (Fuller, 2009).

#### **2.2.4. Origen del turismo rural a nivel internacional**

La historia de Gîtes de France, la más importante red de turismo rural, según su página web ([www.gites-de-france.fr](http://www.gites-de-france.fr)) comienza a principios de los años cincuenta. En aquella época, los habitantes de las ciudades quieren disfrutar por fin de las vacaciones remuneradas que habían conseguido antes de la guerra, pero no disponen de medios suficientes. En estos mismos años el éxodo rural despuebla los campos. Fue Émile Aubert, senador de la región Alpes-de-Haute-Provence, quien lanzó la idea de acoger a turistas en las granjas de los agricultores con la esperanza de que la fórmula respondiera a las necesidades de la población urbana y aportara ingresos suplementarios a un mundo rural en crisis.

En 1951 se abre la primera casa rural en Francia. Un año después, el Ministerio de Agricultura otorga subvenciones a los agricultores que se lancen a la aventura del turismo



rural, mientras que Crédit Agricole y Crédit Hôtelier conceden préstamos ventajosos. Por fin, en 1955 se funda la Federación Nacional de Casas Rurales. Su primera guía recoge 146 direcciones.

En 50 años, Gîtes de France ha conocido un increíble éxito. La federación emplea a 600 personas, que son responsables de controlar los 56,000 alojamientos rurales y promocionarlos ante los dos millones de adeptos al turismo verde. Además edita quince guías y está presente en Internet, donde es posible efectuar una reserva en un par de "clics". Cada documento describe con precisión las características de miles de alojamientos, cuya calidad se controla estricta y regularmente. El sello "Gîte de France" impone a los propietarios responder a numerosas exigencias (superficie, equipamientos, higiene, medio ambiente, etc.), claves para el éxito ([www.gites-de-france.fr](http://www.gites-de-france.fr)).

También, podemos que en medio siglo las casas rurales se han aburguesado. Los agricultores ya sólo representan una cuarta parte de los propietarios, dejando paso a otras profesiones. Muchos abandonan la ciudad para instalarse en el campo, en busca de un marco de vida más agradable. Los municipios ofrecen ayudas para la renovación del patrimonio rural a cambio de un compromiso de alquiler de las casas rurales de al menos diez años.

Además, cada año se invierten al menos 180 millones de euros en toda Francia para la renovación de alojamientos, a razón de 50.000 euros cada uno. Los propietarios de una casa rural o de una habitación de huéspedes no persiguen una rentabilidad a corto plazo. En el turismo verde, la rentabilidad no es inmediata y las cifras de negocio son a menudo moderadas. Los beneficios sólo representan un complemento financiero para los propietarios de casas rurales, y muy raramente un sueldo. En realidad, más allá del aspecto económico o patrimonial, "la ilusión de recibir gente" sigue siendo el verdadero motor

del compromiso con Gîtes de France, según Sylvie Bonnel. A partir de la segunda pos guerra mundial, desde Francia, el turismo rural se propaga a España otros países europeos que tuvieron dificultades económicas y en la actualidad se practica en Italia, Grecia, etc. ([www.gites-de-france.fr](http://www.gites-de-france.fr)).

Lo más importante de todo esto, es que por ejemplo, en el periodo 2000-2006 se produjo una diversificación de las actividades en las zonas rurales de Europa, a través de la puesta en práctica de estrategias innovadoras de un desarrollo territorial integrado y participativo en los 15 estados miembros de la Comunidad Europea participaron en el reparto de 2,020 millones de euros en créditos, subvenciones o ayudas de compromiso (Boullón, Roberto 2008). España es la que más recibe, con 467 millones de euros, seguida de 250 millones de euros para Italia, Francia y Alemania.

Algo similar ocurrió en Chile, Uruguay, Brasil, Paraguay, Bolivia y el Perú no es ajeno a esta actividad como lo veremos posteriormente; pero con la diferencia de que el estado Peruano aporta ridículas sumas económicas en las áreas dedicadas al turismo rural comunitario.

### **2.2.5. Origen del turismo a nivel nacional**

La historia del turismo en el Perú se encuentra sintetizada en la obra de Fuller (2009), por etapas y son las que a continuación presentamos:

La historia del turismo en el Perú corre paralela al desarrollo de esta industria en el mundo. Durante las primeras décadas del siglo XX, el incremento de los medios de comunicación terrestre y aérea y la consolidación de las clases medias asalariadas, facilitaron un cierto desarrollo del turismo interno especializado en vacaciones y salud. Debido a lo costoso del transporte ultramarino y a que el Perú está lejos de los países industrializados, durante la primera mitad del siglo XX el turismo receptivo fue incipiente

y limitado a viajeros de altos recursos. Solo empezó a tener presencia en la década de los sesenta con la propagación de la variedad masiva de esta actividad. Desde entonces su historia ha seguido las fluctuaciones de los ciclos económicos nacionales e internacionales.

## **2.2.6. Políticas públicas en torno al turismo**

### **2.2.6.1. Primera etapa: expansión de transportes e infraestructura**

En las líneas siguientes presentaremos un esbozo del desarrollo de esta industria en el Perú a través del recuento de las políticas implementadas por los diferentes gobiernos para contribuir a su fomento e institucionalización. Las hemos agrupado en tres etapas que corresponden a su estadio de evolución, al modelo económico puesto en marcha por los diversos regímenes y a la importancia que estos atribuyeron a la actividad turística.

Durante la primera mitad del siglo XX el turismo no formó parte de las políticas públicas porque no era considerado un sector que generase divisas o trabajo. Sin embargo, se observa un lento crecimiento de esta actividad, paralelo al aumento de vías de comunicación que facilitan la movilidad de la población, y al crecimiento y consolidación de las clases medias asalariadas, con suficientes ingresos estables para emprender viajes de descanso, recreación y salud (Fuller, 2009).

El período que va de 1911 a 1930 se caracterizó por la difusión de los capitalismo norteamericano, europeo y japonés. Como consecuencia, los países latinoamericanos vivieron un ciclo de crecimiento económico gracias a la demanda creciente de materias primas por parte del mercado internacional. Esta fase de prosperidad llevó a que casi todas las ciudades capitales de la región doblaran e incluso triplicaran su población y se modernizaran. Dentro de este clima, el gobierno de Leguía (1919-1930) invirtió fuertemente en la modernización y desarrollo del aparato estatal. En este contexto los

sectores medios crecieron notablemente y cambiaron de fisonomía debido al incremento de la burocracia estatal y al surgimiento de una capa de comerciantes y ejecutivos de las nuevas empresas nacionales y extranjeras (Fuller, 2009).

El Estado asumió el papel de impulsor de la economía a través de la inversión en obras públicas para atraer a la inversión privada. Se amplió significativamente la red vial con la construcción de carreteras, líneas férreas y aeropuertos. Se iniciaron los trabajos de la carretera Panamericana, lo que abrió la posibilidad de realizar viajes en automóvil entre las ciudades de la costa. También se avanzaron algunos tramos de la carretera Central, que une a la capital con la sierra central. La edificación del aeropuerto internacional de Lima permitió recibir vuelos del exterior. En 1929 se inauguró la línea aérea Faucett que cubría vuelos al interior del Perú (Contreras y Cueto, 2004).

Este clima de bonanza propició el desarrollo de un cierto turismo interno hacia las ciudades de provincias, balnearios y centros medicinales. Ejemplo de ello son los complejos hoteleros de los balnearios de Huacachina en Ica y Baños de Boza en Huaral, dos de los puntos más concurridos por las clases altas y medias iqueñas y limeñas hasta la década de los cincuenta. Asimismo, por el centenario de la independencia del Perú, se emprendieron grandes obras para embellecer y modernizar la ciudad de Lima y otras capitales. Ello incluyó la construcción de parques, plazas, hoteles, museos y monumentos.

La crisis económica de fines de los años veinte supuso una violenta contracción de la economía nacional. Este período se caracteriza por el descontento popular y el control militar del aparato estatal. El primer gobierno de Manuel Prado (1939-1945) inició la recuperación económica. Durante este período el Estado asumió un rol protagonista en la tarea de modernizar el país en alianza con la inversión privada (Contreras y Cueto, 2004).

El mercado interno creció debido a la explosión demográfica que se inició en la década de los cuarenta y a la política estatal de control de precios y aumento de salarios. Durante este período se crearon las primeras corporaciones de desarrollo, a través de las cuales el Estado buscaba apoyar y potenciar las iniciativas privadas de inversión en turismo. En 1942 se inauguró la cadena de hoteles de turistas propiedad de la Compañía Hotelera del Perú S.A. Se culminó la construcción de la carretera Panamericana que une a toda la costa, lo que fue un factor dinamizador del turismo en esta región.

Según Contreras y Cueto (2004), el corto gobierno de Bustamante y Rivero (1945-1948), se caracterizó por un mayor control e intervención estatal en la economía. Dentro de esta tónica, en 1946 se creó la Corporación Nacional de Turismo, a la que se adjudicó la administración de la cadena de hoteles de turistas. Esta entidad continuó con la construcción de hoteles. La expansión del papel del Estado y los planes de inversión se vieron frenados por una grave crisis económica acompañada de un aumento del costo de vida, con el consiguiente descontento general y la caída del gobierno debido al golpe militar del general del ejército Manuel Odría.

Los años cincuenta marcaron el inicio de un nuevo período de industrialización, modernización y urbanización. El impacto de la guerra de Corea sobre los precios de las materias primas y algunas inversiones extranjeras en minería y manufactura dieron nueva vida a la economía nacional. Las finanzas del Estado aumentaron y el gobierno ejecutó diversas obras públicas. La inversión privada se incrementó y las clases medias urbanas crecieron y se consolidaron. Ello se expresó en una mayor capacidad de gasto en viajes destinados a vacaciones y al cuidado de la salud.

El ochenio de Odría (1948-1953) supuso el retorno al esquema liberal, según el cual el Estado cumple un rol subsidiario de la inversión privada y se estimula la inversión

extranjera (Garaycochea, 2007). Dentro de esta tónica se devolvió la propiedad de la cadena de hoteles de turistas a la Compañía Hotelera del Perú S.A., que aumentó significativamente la capacidad hotelera nacional. Asimismo el Estado y la empresa privada emprendieron obras de infraestructura que ampliaron la red de carreteras y el sistema de transportes. El segundo gobierno de Manuel Prado (1954-1960) continuó con las políticas iniciadas por el régimen previo (Contreras y Cueto, 2004).

#### **2.2.6.2. Segunda etapa: el estado inversor**

La década de los sesenta significó un giro en el turismo mundial. Este creció explosivamente gracias al abaratamiento de los medios de transporte y al crecimiento de las clases medias, y se convirtió en una industria de masas. Los países del Tercer Mundo ingresaron al mapa turístico como receptores de visitantes del Primer Mundo. Se trata de un período de euforia durante el cual diferentes organizaciones internacionales promovieron esta industria como una vía alternativa al desarrollo. Se incentivó el endeudamiento público y privado para implementar obras de infraestructura y promoción de esta actividad. Sin embargo, el discurso de los organismos internacionales y de los gobiernos de los países en desarrollo enfatizaba el lado económico del turismo, dejando al margen los análisis espaciales, sociales y culturales de esta actividad (Tonini 2008). Dentro de este contexto, el mandato de Belaunde (1963-1968) fue un punto de inflexión. Por primera vez se diseñaron políticas públicas destinadas a incrementar el flujo de turistas internos e internacionales. Se buscó promover el turismo interno con el eslogan «Conozca el Perú primero» y con incentivos tales como conceder a los funcionarios públicos adelantos de su fondo de pensiones para que pudieran usarlo en vacaciones.

Este período se caracterizó por el interés en expandir la infraestructura vial e integrar todo el territorio nacional. Se emprendieron grandes obras de infraestructura vial

(Contreras y Cueto, 2004), entre ellas la carretera Marginal de la Selva que abrió la posibilidad de integrar la región amazónica a los circuitos turísticos. Se construyeron aeropuertos en diversas ciudades del interior.

En 1964 se creó la Corporación de Turismo del Perú (Coturperú) para promover y organizar la restauración del patrimonio monumental. Se diseñó el Plan Copesco, un proyecto estatal de promoción del desarrollo turístico del sur del país que se centró en la implementación de infraestructura turística. El Estado pasó a desempeñar un rol activo en el desarrollo hotelero. En 1969 Coturperú asumió la administración de la cadena de hoteles de turistas.

El golpe de Estado del general Juan Velasco Alvarado (1968-1975) instauró por siete años un gobierno que favorecería un mayor control estatal de la economía. En adelante el turismo se convertiría en un sector de la economía y se buscó impulsarlo a través de la promoción del Perú como destino, el apoyo al turismo interno y la construcción de infraestructura. Se incentivó también la inversión privada nacional en hotelería y turismo, a través de estímulos tales como concesión de préstamos y la exención de impuestos para las inversiones en este rubro. Se crearon impuestos a los bienes y servicios que se destinaron al desarrollo del turismo (Foptur, 1981). El Plan Inca buscó incrementar el ingreso de divisas y estimular el turismo receptivo, así como el acceso de las mayorías al turismo interno mediante la inversión estatal en obras de infraestructura turística y en instalaciones, tales como la construcción de albergues a precios accesibles (Tonini, 2008).

En 1969 la Corporación de Turismo del Perú se convirtió en Enturperú, una empresa estatal dedicada al desarrollo del turismo y a la promoción del Perú como destino, sobre la base de su patrimonio natural, cultural y folklórico. Se emprendieron restauraciones del patrimonio material histórico y arqueológico (Franco 1983: 700), y se implementó

una política de rescate y revalorización del patrimonio inmaterial con especial énfasis en las poblaciones campesinas y nativas. Para ello se crearon ferias artesanales y festivales de artes y danzas populares a lo largo de todo el Perú y se buscó estimular la producción de artesanías como un medio de generar ingresos complementarios entre las poblaciones campesinas y nativas. En suma, el tipo de turismo que se incentivó fue el cultural en sus versiones histórica y arqueológica. Ello iba en consonancia con la ideología oficial que enfatizaba las raíces indígenas de la peruanidad y buscaba revalorar el acervo cultural de la nación.

El gobierno del general Morales (1975-1980), se propuso revertir el modelo económico puesto en marcha por Velasco. Las políticas públicas con respecto a este sector dieron mayor énfasis al apoyo a la inversión privada. En 1977 se promulgó un régimen de incentivos para la actividad turística, entre los cuales se incluyó la exoneración de impuestos, facilidades de pago para la adquisición de terrenos de propiedad del Estado, créditos para el financiamiento con tasas de interés favorables a través de la banca estatal. También se otorgó incentivos tributarios a la inversión y reinversión privada a través de la liberación del impuesto a la renta (Foptur, 1981). En lo referente a la promoción turística, se disminuyó el impuesto a bienes y servicios en los rubros relacionados al desarrollo turístico. En compensación se gravó la salida a destinos extranjeros con la creación del impuesto al viaje al exterior y la asignación de un costo al trámite de pasaporte.

Durante este período el Estado continuó asumiendo el rol de promotor y subsidiario del sector turístico. Se creó el Ministerio de Industria y Turismo, al cual se le asignó como ámbitos de competencia planear y promover la provisión de infraestructura turística, normar y controlar el funcionamiento de los servicios turísticos, supervisar y controlar la calidad de dichos servicios y favorecer la capacitación profesional de los trabajadores del



sector (Foptur, 1981). Se creó el Fondo de Promoción del Turismo (FOPTUR) con el objetivo de intermediar, en lo financiero, entre el sector público y privado, y de institucionalizar la promoción turística. Sus tareas eran: promocionar el turismo receptivo; brindar apoyo e incentivar a las empresas de servicios turísticos en la ejecución de programas de promoción del turismo receptivo; apoyar y participar en certámenes, exposiciones, ferias y otros eventos tanto en el país como en el extranjero; apoyar el folklore y la artesanía como medios de atracción turística; realizar planes, programas y proyectos de promoción turística y desarrollar actividades de investigación y capacitación turísticas (Foptur, 1981). FOPTUR estaba a cargo también de la construcción de infraestructura básica; sin embargo, esta meta se logró solo parcialmente debido a la ausencia de lineamientos concretos (Flor, 2000).

Junto a Foptur se creó el Centro de Formación Turística (Cenfotur) como entidad educativa destinada a la formación de profesionales en el sector. Conforme a la concepción estatal del turismo, sus tareas se remitían a estudiar y determinar las necesidades de formación y capacitación del personal requerido; proponer a la Secretaría de Estado de Turismo la política de formación y capacitación del personal de la actividad; planear, elaborar, ejecutar y promover programas de formación y capacitación de acuerdo con las políticas sectoriales establecidas; y emitir pronunciamientos para la apertura de nuevos centros de enseñanza turística y para la ejecución de actividades educativas sobre la materia.

La década de los ochenta estuvo signada por la recesión económica nacional e internacional. A la crisis económica se sumó el clima de inseguridad interna debido a la violencia desatada por movimientos insurgentes que tomaron la vía armada. Al final de esta década el sector había colapsado, el flujo de visitantes del exterior era casi inexistente

y h hiperinflación de los años 1988-1990, que llevó a las clases medias a la ruina, redujo significativamente el turismo interno.

El segundo gobierno de Belaunde (1980-1985) profundizó el retorno al liberalismo económico iniciado por Morales Bermúdez. Sin embargo, se enfrentó a un clima de malestar social debido a la crisis económica que hizo decaer los niveles de vida de los sectores medios y populares, y a la aparición de Sendero Luminoso y el Movimiento Revolucionario Túpac Amaru. En lo referente al sector turístico, las políticas estatales se concentraron en la labor de promoción y estímulo a la inversión privada a través de incentivos tributarios y financieros al transporte aéreo y a la construcción hotelera.

Dentro de este contexto, ENTURPERÚ, administradora de los hoteles de turistas, fue privatizada nuevamente y rebautizada como COTURPERÚ. En el primer gobierno de García (1985-1990) se continuó con las políticas establecidas por Belaunde, aunque la actividad turística disminuyó considerablemente debido a la inseguridad interna y a la profundización de la crisis económica.

### **2.2.6.3. Tercera etapa: el estado promotor**

En la década de los noventa la economía peruana y la seguridad interna comenzaron a recuperarse. Durante el gobierno de Fujimori (1990-2000) se giró definitivamente a un modelo neoliberal en la conducción de la economía y en el diseño de políticas públicas. Se profundizó la privatización de las inversiones y se desmontó y reorganizó el aparato organizacional y la infraestructura estatales. Se disolvió ENTURPERÚ y los hoteles pertenecientes a la cadena de hoteles de turistas fueron adquiridos por el sector privado (Indacochea 1996).

Desde 1993 se observó un crecimiento continuo del sector. Los ingresos de divisas por turismo aumentaron a tasas del 20% anual hasta 1998, año en que se generaron 913

millones de dólares en divisas. El año 1998 fue declarado oficialmente el «Año de los 600 mil turistas» y 1999 el «Año del turismo interno» (Chacaltana, 1999).

En contraste con los regímenes anteriores, cuyas políticas se centraron en la construcción de infraestructura y en los incentivos a la inversión, a partir del gobierno de Fujimori las políticas públicas enfatizaron la labor de promoción, dejando las obras de infraestructura en manos del sector privado. Además se buscó ampliar la oferta turística y las campañas de publicidad del Estado peruano dejaron de enfocar el llamado turismo cultural y fomentaron no solo las visitas arqueológicas sino las culturas vivas, la ecología, las expresiones artísticas regionales y la gastronomía (Manrique, 2000: 315).

Durante este período se creó PromPerú, entidad que tiene como objetivo propiciar el crecimiento de los flujos turísticos, participar en eventos, establecer alianzas con diversos organismos internacionales y crear y promover productos turísticos peruanos en el mercado internacional. Para ello se diseñaron herramientas promocionales más variadas y actualizadas. Así, por ejemplo, el Programa de Desarrollo Integrado del Turismo del Perú (BID-CANATUR, 1999) se proponía mejorar la competitividad de las empresas turísticas y contribuir a la diversificación, al incremento y al mejoramiento de la oferta turística.

Por primera vez se diseñó un Plan Maestro de Desarrollo Turístico Nacional de la República del Perú, que buscaba masificar el turismo por medio de la diversificación de los productos que se ofrecían en el mercado internacional. Para ello se plantearon iniciativas tales como: «Construyendo las ventajas competitivas del Perú- (1994), «Proyecto de promoción integral de Ayacucho como destino turístico» y «Programa de desarrollo integrado de turismo»». La primera de ellas, un proyecto conjunto entre el sector privado y el público, tenía por objetivo diversificar la oferta y ofrecer destinos

turísticos diferentes de los circuitos tradicionales. Dentro de este marco se plantearon otros proyectos menores, tales como el desarrollo del agroturismo en Cajamarca, del turismo participativo en Cusco y del turismo relacionado a la naturaleza y a la cultura en Lambayeque y Cusco. Es decir, se amplió la oferta turística de modo que cubriera todas las variedades de turismo cultural, a las que se añadieron las variedades rural y ecológica, que buscaban integrar a la población rural de la región andina y promocionar a la Amazonia.

Paralelamente, se buscó mejorar la oferta turística a través de la capacitación de los servidores de esta área y de programas destinados a generar cultura turística en la población. Se promulgó una nueva ley de turismo que creó diversas instancias que garantizaban la seguridad del turista, tales como la policía de turismo<sup>8</sup> y la fiscalía de turismo. Dentro de este marco Indecopi firmó un convenio con PromPerú para, a través de la fiscalía del turismo, de la policía de turismo y del servicio de protección al turismo se informe al consumidor, se vigile que las empresas cumplan las normas y, dado el caso, se sancione a la empresa y se asigne una reparación al consumidor. Es decir, se buscaba satisfacer las necesidades e intereses del turista pero no los de los pobladores. La propuesta de PromPerú no buscaba construir las herramientas para que la población local se sienta reconocida (social y políticamente), tampoco desarrollar prácticas democráticas o que promuevan el reconocimiento ciudadano (Ulfe y Sifuentes, 2008).

El gobierno de Toledo (2001-2006), marca el inicio de la recuperación económica del Perú en base al modelo ya en marcha durante el período de Fujimori, centrado en la exportación de materias primas. Las políticas públicas con respecto al turismo se orientaron a la promoción del producto «Perú», del turismo interno y a los estímulos a la inversión privada en infraestructura. La promoción del producto Perú se centró en los circuitos ya consagrados, tales como el del sur (Lima-Ica-Arequipa-Cusco-Puno). Para

apoyar al turismo interno se otorgaron incentivos, tales como el establecimiento de feriados largos. Finalmente, se concedieron beneficios tributarios que eximían del Impuesto General a las Ventas a los servicios de alojamiento y alimentación adquiridos en el país por sujetos no domiciliados.

Como estrategia de promoción internacional, en el 2002 se creó la Marca Turística, símbolo e imagen del Perú. En un principio pretendía dar cuenta y promocionar los monumentos arqueológicos, la naturaleza, las costumbres y festividades que se encuentran en el Perú. El eslogan propuesto fue «Donde la historia vive» y el texto rezaba:

La famosa piedra incaica de los 12 ángulos sirve de lienzo para dibujar el misterioso colibrí que trazaron los nazca en sus pampas. Esta composición da a luz un ave multicolor que establece un puente temporal entre el pasado y el presente, un puente mágico que une a la diversidad cultural y natural de un país cuya historia nos habla sobre la fiesta de la vida. Es un ave que resalta la exuberante belleza de la tierra peruana, salta y brinca trayendo a la memoria insólitos danzantes que celebran cada día la magia del Perú (PromPerú 2002, en Cortés 2007).

En el 2003 la frase «Donde la historia vive», inscrita en la Marca Turística, fue cambiada a «Perú, País de los Inkas», resaltando así la relación con la cultura incaica por considerarse que esta es la imagen que tipifica al Perú en el mundo. Paralelamente, se continuó con la promoción de la artesanía y de la gastronomía, en tantas expresiones del patrimonio inmaterial que pueden ser ofrecidas para el consumo de los visitantes (Alfaro 2005).

También se inició el «Proyecto de mejora del sector turismo en la comunidad andina\*», que pretende optimizar el espacio turístico, reforzar los productos, crear un

sistema de información, capacitar al personal turístico, generar mayor demanda, asegurar la sostenibilidad social y ambiental y facilitar y generar inversiones.

El segundo gobierno de García (2006-2011), continuó en un primer momento con las políticas diseñadas en el Plan Estratégico Nacional de Turismo 2005-2015. Sin embargo, en el año 2008 se propuso cambiar el ordenamiento territorial para adecuarlo a las nuevas tendencias internacionales de la planificación turística que se centran en el concepto de destinos turísticos (Valls 2007 en PENTUR 2008-2018). Estos son espacios geográficos determinados, con rasgos propios de clima y raíces, infraestructuras y servicios. Dichos espacios se integran para desarrollar instrumentos comunes de planificación, inventariar y poner en valor sus atractivos y adoptar una marca que los caracterice y promocio. Este nuevo modelo de desarrollo debería superar las limitaciones del modelo que se basaba en zonas turísticas, se fundaba en la división política del territorio nacional y no tenía en cuenta que muchos espacios turísticos se encontraban diseminados en varias regiones. Se espera que cada destino cuente con un organismo cuya finalidad es gestionar el desarrollo turístico de cada zona.

Durante el período 2002-2008 se experimentó un clima de expansión económica que no se veía desde la década de los setenta. El superávit fiscal permitió al Estado emprender obras de infraestructura vial y construcción de aeropuertos. Las clases medias disfrutaron de una cierta bonanza que se reflejó en el dinamismo del turismo interno, el cual creció de manera sostenida durante la década 1998-2008. Así, por ejemplo, en el 2003 se registró un flujo de 2,6 millones de turistas, incremento considerable respecto a los 1,1 millones registrados durante el año 1997".

A su vez el Estado implementó políticas para incentivar los viajes a través del otorgamiento de feriados a los trabajadores del sector público y de campañas publicitarias

tales como «Escápate de la rutina», «Perú mucho gusto» y «El Perú lo tiene todo», puestas en marcha por PromPerú.

El arribo de turistas extranjeros entre el 2002 y el 2007 ha aumentado sostenidamente a un ritmo de 11%, mientras que el crecimiento mundial ha sido del 5%. Los visitantes provienen principalmente de Estados Unidos, Argentina, Chile, Colombia y España. Sin embargo, el Perú recibe solo el 0,19%<sup>14</sup> del flujo turístico mundial. Esto se debe, en buena medida, a que la infraestructura turística es limitada. La estabilidad económica atrae las inversiones en hotelería y transportes aéreos pero es aún insuficiente. En el caso de los hoteles, la inversión ha crecido significativamente pero se concentra en pocos destinos ya consagrados y dirigidos al turismo receptivo. En el sector transporte se ha desarrollado el área de vuelos internacionales en tanto que el sector de vuelos nacionales ha retrocedido, con oferta escasa y de mala calidad. El Estado no ha hecho inversiones en transporte terrestre y el aporte del sector privado en este rubro es mínimo. En consecuencia, a pesar de que existe una tendencia a la creciente institucionalización y formalización de este sector, el turismo no ha logrado desarrollar todo su potencial debido a carencias en servicios y en conectividad. Esta situación da cuenta de la desarticulación aún presente entre los actores de esta actividad.

En conclusión, el turismo ha obtenido, con el transcurso del tiempo, una creciente presencia y relevancia en las políticas públicas. Se observa una tendencia hacia la institucionalización y formalización de esta actividad. La evolución de su importancia responde a los cambios globales de la industria turística y a las fluctuaciones en la concepción del papel del Estado en la economía<sup>1</sup>. Estas han girado desde posiciones liberales en las cuales el Estado cumple un rol de facilitador de la inversión privada hasta el intervencionismo en el cual lidera el desarrollo. De este modo, encontramos que los regímenes liberales dan mayor énfasis a la promoción y al incentivo de la inversión

privada, mientras que los regímenes populistas enfatizan la inversión en infraestructura. Sin embargo, puede decirse que a lo largo del siglo XX y en lo que va del presente han predominado los regímenes liberales, por lo que las políticas públicas se han concentrado mayormente en la promoción del producto Perú; mientras que la inversión en infraestructura y en la puesta en valor del patrimonio material e inmaterial ha sido poca y dependiente de donaciones de la cooperación internacional o de la iniciativa privada (Fuller, 2009).

El tipo de turismo que caracteriza al Perú como receptor de turistas extranjeros es el cultural. Sin embargo, la tendencia a la diversificación de esta actividad lleva a que aparezcan modalidades cada vez más diversas, tales como los turismos de la naturaleza, étnico, gastronómico y rural. En consonancia, se observa que las políticas públicas de promoción del turismo se concentraron, hasta la década de los noventa, en la promoción del Perú como destino histórico cultural, mientras que a partir de dicha década empiezan a promocionarse otras variedades de turismo, como las mencionadas.

Al respecto, resulta ilustrativo analizar la manera en que el Estado nacional define la posición de ciertas minorías étnicas o poblaciones campesinas que mantienen estilos de vida tradicionales, para adecuarlas a las demandas del turismo internacional. En el Perú, por ejemplo, las poblaciones campesinas de la región andina y sus manifestaciones artísticas y culturales tienden a ser asimiladas al folklore, al pasado remoto o a las raíces de la cultura peruana, mientras que los grupos étnicos que habitan la Amazonia han empezado a ser vendidos en paquetes de turismo étnico o ecológico como «otros primitivos». Estas políticas expresan de manera gráfica las profundas fisuras de la sociedad peruana.



### 2.2.7. Turismo rural a nivel local

Hasta la fecha del inicio de la presente investigación, no se ha llevado a cabo un estudio minucioso que describa como se inicia el desarrollo turístico en la región de Puno; pero al recurrirse a informantes claves que prefirieron permanecer anónimos se determinó que el turismo rural vivencia en la Región de Puno se inicia en la Isla de Taquile a finales de la década de los setentas de manera incipiente, pero continua, gracias a la aparición de los primeros botes a motor lo que permitió el arribo de turistas nacionales y extranjeros hacia esta isla. Antes de esta innovación mecánica, el principal medio de transporte hacia la isla de Taquile era mediante botes de madera impulsadas por vela los cuales no eran capaces de ir y venir a la isla de Taquile en una sola jornada; pero con estos nuevos botes a motor de gasolina fue posible hacer el viaje hacia esta esta isla en un día. Nuestro informante que al haber un itinerario diaria para visitar la isla en mención, poco a poco algunos turistas empezaron a pernoctar en las casas de los taquileños hasta que se los lugareños se organizaron para ofrecer en sus viviendas alojamiento.

Posteriormente, en el año 2000 la isla de Amantaní, en el sector de Ocosuyo y Colquecachi, se convirtió en uno de los principales lugares hacia los cuales los turistas nacionales y extranjeros se dirigían para pernoctar y realizar el hoy llamado turismo rural o turismo rural comunitario.

Lamentablemente, en el año 2010 se introduce la “rota” durante el periodo del alcalde Marcelino Yucra Pacompia la denominada “rota”, apócope, de “rotación” inicio el descenso de los turistas hacia la Isla de Amantaní pues esta rotación obliga la corriente turística hacia esta isla deba ser usufructuada por todos las familias de amantánenses; es decir, que todas las familias isleñas deban hospedar turistas están o no preparadas para la atención turística.

Si bien es cierto esta denominada “rota” tenía una buena y loable intención: distribuir equitativamente (democratizar) el flujo turístico con todos los habitantes de Amantani; en la práctica, no todas las familias amantánenses tenían las habitaciones para los futuros huéspedes las condiciones mínimas para dar el servicio de alimentación y hospedaje lo que conlleva a la baja de la percepción de la calidad del servicio en sí y consecuentemente a un descenso del flujo turístico hacia esta localización pero las consecuencias de la “rota” no quedaron allí sino que motivo el surgimiento del turismo rural en las comunidades de Karina, Luquina Chico.

### **Técnicas para la evaluación de la calidad de servicios y productos**

La evaluación de la calidad de los servicios o productos elaborados o producidos por las unidades productivas es de vital importancia para la supervivencia de las mismas; pues, es el consumidor es quien le asigna su valor, su aceptación o el rechazo en el mercado. Por lo tanto, determinar o medir la calidad de los servicios o productos ha sido, siempre, una preocupación para los productores.

### **El control de la calidad desde la perspectiva de la empresa**

Fayol fundador de la Teoría Clásica, en su libro Administración Moderna (), demostró que con una visión científica y con métodos adecuados de gerencia, los resultados satisfactorios serían inevitables; para ello enunció que “Administrar” es planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar (además de 14 principios);

- Planear: Visualizar el futuro y trazar el programa de acción, fijar objetivos y estrategias.
- Organizar: Construir las estructuras materiales y sociales de la empresa.
- Dirigir: Guiar y orientar al personal. Tener en cuenta los objetivos fijados.
- Coordinar: Enlazar, unir y armonizar todos los actos y esfuerzos colectivos.

- Controlar: Verificar que todo se haga de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas.

Dentro de las funciones de la administración, el control, como podemos observar se encargaba en verificar que todo se haga de acuerdo con las reglas y ordenes establecidas; es decir, que tos se debería hacer desde la perspectiva de la empresa; mas no del consumidor. La empresa, podía obtener retroalimentación por las fallas o problemas que venían de la reparación y mantenimiento de los productos; concretamente, podíamos afirmar que la las funciones y principios prescritos por Fayol, eran preferentemente para la manufacturación de productos, lo cual era adecuado para su época. Otro factor que favoreció esta forma de medir la calidad estaba determinado por el proteccionismo que ejercían las naciones más industrializadas. Más allá de las criticas mencionada no podemos negar que Fayol, determinó las bases de la teoría administrativa Moderna, conjuntamente con la administración científica de (Taylor, 1911).

### **El control de la calidad desde la perspectiva del cliente**

Según Rudie y Tansley (1985), a partir de los ochentas, en el mundo hubo una competencia intensiva y una rápida desregulación en el mercado internación por la intervención de Japón, China y la India principalmente, por lo que las empresas que brindan servicios tenían que buscar formas de ser más rentables a través de la diferenciación y una estrategia de éxito fue la entrega de servicios de alta calidad. Esta estrategia se convirtió en un prerrequisito para el éxito empresarial.

Estas condiciones generaron las condiciones para la aparición del modelo Persqual que posteriormente se convirtió en modelo SERVQUAL,

## El modelo SERVQUAL

SERVQUAL es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie, Zeithaml, Parasuraman y Leonard (1988), desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute, a través de sus extensos estudios sobre la calidad en el servicio, han identificado cinco dimensiones que los clientes utilizan para juzgar a una compañía de servicios. Fueron validados para América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992.

Estas dimensiones son:

- Tangibles. - La apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en tres elementos distintos.
- Personal. - Se considera la apariencia física de las personas. Su aseo, olor, vestido. Son las características que son detectadas en primera instancia por el usuario respecto a las personas que lo atienden.
- Infraestructura. - Es el estado de los edificios o locales donde se realiza el servicio. Así mismo se consideran dentro de este factor, las instalaciones, máquinas o móviles con los que se realiza el servicio. Un camión, es ejemplo de infraestructura.
- Objetos. - Varios sistemas de servicio, ofrecen representaciones tangibles de su producto. Boletos, letreros y folletos, son algunos de los objetos con los cuales el usuario tiene contacto. Los que sean prácticos, limpios y atractivos son cualidades que se deben de considerar.

- Confiabilidad. - La habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud.

Además, de 16 factores que conforman la dimensión de la confiabilidad son:

1. Eficiencia
2. Eficacia
3. Efectividad
4. Repetición
5. Problemas
6. Velocidad de respuesta, con tres sub factores: Espera, Inicio y terminación.
7. Duración
8. Postservicio
9. Aseguramiento
10. Cortesía
11. Servicialidad
12. Competencia
13. Credibilidad
14. Empatía
15. Personalización
16. Conocimiento del cliente

A pesar que la calidad, la cual puede ser medida objetivamente por los indicadores tales como durabilidad y el número de defectos cuando se trata de la manufactura denominada como calidad del producto; la calidad del servicio es un constructo abstracto y elusivo porque los servicios tienen tres constructos inseparables: la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad de la producción y el consumo; por lo que se desarrolló el modelo SERVQUAL que era el mejor planteamiento para evaluar la calidad del servicio pero a través de la percepción del consumidor pero de manera cualitativa (Crosby, 1979 y Garvin, 1983).

### **El modelo SERVPERF**

Cronin y Taylor (1992), establecieron una escala más concisa que SERVQUAL y la llamaron SERVPERF. Esta nueva escala está basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala SERVQUAL, la cual tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones.

### **El modelo del Service Profit Chain**

Uno de los trabajos más importantes acerca de la calidad en los servicios es el modelo del “Service Profit Chain” (SPC), realizado por los autores Heskett, Sasser y Schlesinger (1997), en base al análisis de exitosas empresas de servicios. Este modelo combina estrategias para la creación de valor del servicio mediante la satisfacción y fidelización de los clientes y la satisfacción y productividad de los empleados. En general, el SPC es una herramienta utilizada por las empresas para ayudar a concentrar sus esfuerzos por lograr mejorar continuamente la calidad de sus servicios. Pero de difícil aplicación a unidades familiares campesinas que ofrecen.

Visto así, debemos resaltar que la medición de la calidad desde la perspectiva desde el cliente, en mucho más compleja que el de la perspectiva desde la empresa. La medición de la calidad desde la empresa en mucho más fácil pues se puede aplicar dentro de la empresa estándares de calidad y ser medido mediante lista de cotejo y que se ajusten a las necesidades mínimas para el servicio de hospedaje rural comunitario en la que un turista extranjero quiera disfrutar del calor humano y cultural que no se encuentra en los hoteles de la ciudad de Puno.

### **Otros modelos para la medición de calidad**

Existen otros modelos como el de La Imagen Percibida o denominado también el Modelo Nórdico que es de uso para corporaciones, por lo tanto, no apto para el turismo rural vivencial comunitario. También, podemos mencionar al Modelo de los tres componentes, En 1994, Rust y Oliver presentaron una conceptualización no probada, pero que fundamenta lo planteado por Grönroos. Su justificación está en las evidencias encontradas por autores como McDougall y Levesque en 1994 en el sector bancario y por McAlexander y otros en el mismo año en el sector sanitario (Rust y Oliver, 1994, p. 8). El modelo se compone de tres elementos: el servicio y sus características (service product), el proceso de envío del servicio o entrega (service delivery) y el ambiente que rodea el servicio (environment). Su planteamiento inicial fue para productos físicos.

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

**Actividad turística,** La destinada a prestar a los turistas los servicios de alojamiento, intermediación, alimentación, traslado, información, asistencia o cualquier otro servicio relacionado directamente con el turismo (MINCETUR, 2010).

**Agroturismo,** Modalidad de turismo que se desarrolla en un medio rural, combinando el descanso con el contacto próximo al entorno natural. Con frecuencia, la

prestación del servicio tiene lugar en antiguas pero remodeladas casas de labranza, emplazadas en lugares rurales. El agroturismo se aleja mucho de los métodos estandarizados que caracterizan el turismo de masas y que en cierta medida son una traslación de los hábitos urbanos al centro turístico. La Administración Pública suele fomentar con ayudas, subvenciones y regulaciones legales este tipo de actividad como medio para revitalizar las economías de las zonas rurales en crisis. Desde un punto de vista económico supone la promoción y el desarrollo de espacios rurales; por tanto, contribuye al reequilibrio territorial y a la mejoría de la renta agraria de la sociedad rural. Esta actividad se empezó a desarrollar en los años cincuenta en algunos países europeos y se ha ido extendiendo a otros muchos, entre ellos, España. VÉASE Turismo rural y Turismo verde (Montaner, Antich, y Ramón, 1998).

**Comunidad,** Se refiere a un grupo heterogéneo de gente que comparte la residencia en una misma área geográfica y el acceso a un conjunto de recursos naturales locales. El grado de cohesión y diferenciación social, la fuerza de las creencias y las instituciones comunes, la diversidad cultural y otros factores varían ampliamente dentro y entre las comunidades (MINCETUR, 2010).

**Emprendedor,** Es una persona natural ó jurídica que promueve un negocio o actividad productiva vinculada a servicios y/o productos conexos al turismo (alimentación, hospedaje, artesanía, guiado, arrieraje, etc.). El emprendedor o grupo de emprendedores asociados formalmente deberán alinear su desarrollo micro empresarial a los procesos de planificación local que permitan la sostenibilidad de la actividad turística en su territorio y por consiguiente mayores posibilidades de éxito comercial para sus microempresas (MINCETUR, 2009).



**Familia Campesina,** La familia campesina es la que tiene cierta cantidad de tierras a su disposición, que posee sus propios medios de producción y no contrata mano de obra en forma permanente. Las familias campesinas son nucleares, unidades de consumo, unidades de producción; la familia campesina es típicamente una familia nuclear (Zutter, 1988).

**Gestor,** Es una asociación u organización local, gobierno regional y/o local, institución técnica de apoyo (Organismo no Gubernamental - ONG) u otro grupo de personas organizadas formalmente, que gestionan el desarrollo del turismo rural comunitario en un espacio territorial determinado promoviendo la planificación, sostenibilidad y participación de las poblaciones locales en el proceso. Esta gestión del desarrollo deberá guardar concordancia con los lineamientos emitidos por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú (MINCETUR, 2009).

**Grado o Nivel de satisfacción,** Esta categoría es para saber las expectativas del viajes son peores, iguales o mejores a las reales. (Estudio de perfil y satisfacción turística en Puerto Villamil Julio de 2007).

**Hospedaje,** Lugar donde alojarse. Alojamiento y asistencia que se presta a una persona en un establecimiento hotelero (Montaner, Antich, y Ramón, 1998).

**Infraestructura,** Infraestructura es la base material de la sociedad que determina la estructura social y el desarrollo y cambio social incluye las fuerzas productivas y las relaciones de producción. De ella depende la superestructura, es decir, el conjunto de elementos de la vida social dependientes de la infraestructura .los aspectos estructurales se refieren a la organización misma de la sociedad ,las reglas que vinculan a sus miembros y el modo de la organizar de productos de bienes (Molina, 1991).

**Oferta turística,** Está constituida por la capacidad receptora de un país o lugar, es conjunto de bienes, servicios y organizaciones turísticas puestas efectivamente en el mercado (Acerenza, 1981).

**Patrimonio turístico,** Es la oferta primordial que está integrada por el conjuntos de atractivos turísticos que producen aquellas motivaciones que dan orígenes a los desplazamientos determinan la predicción de servicios (Torres, (2004).

**Recursos turísticos,** Son aquellos valores de interés turístico que posee un país y son factibles de explotarse turísticamente y que pueden ser recursos físicos, culturales y humanos que tienen un poder de atracción hacia los turistas (Montaner, Antich y Ramón, 1998).

**Recursos naturales,** Son aquellos en que se intervienen o ha sido intervenida la acción humana, con el devenir histórico o bien se establece por razones culturales o comerciales (Gurria, 1994).

**Satisfacción al cliente,** Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Kotler, 1981).

**Sitio turístico,** Es la denominación que se aplica al lugar preciso en las que van a constituir las instalaciones, equipos y otras generales necesarias para la explotación de un atractivo turístico (CICATUR, 1996).

**Servicios de alojamiento,** Cuando se facilite el alojamiento o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin presentación de otros servicios complementarios (Cárdenas, 1991).

**Servicios al cliente,** El servicio al cliente es el servicio que se proporciona para apoyar el desempeño de los productos o servicios básicos de la empresa. Muy a menudo servicio al cliente incluye responder preguntas, tomar pedidos, y aspectos relacionados con facturación, manejo de reclamaciones, o quizás mantenimiento y reparación previamente comprometidos (Cárdenas 1991).

**Servicio turístico,** Es todo de servicio ofrecido a los turistas o a los proveedores de estos (agencias de viaje, tour operadores, guías de turismo, etc.) Si son básicamente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo, su prestación es facilitada por un adecuado equipamiento turístico. Entre principales servicios turísticos, se incluye el alojamiento, la alimentación, la organización de viajes, y las excursiones guiadas, entre otros (Cárdenas, 1991).

**Satisfacción del consumidor,** Los estudios realizados a través de la satisfacción del consumidor han centrado su atención: las expectativas del cliente, reconfirmación de las expectativas, el desempeño de la actividad, afecto entre las partes como componentes emocional y equidad. Estos factores son considerados antecedentes de la experimentación de la satisfacción experimentada por el cliente. (Suárez, Alvares y otros).

**Turismo,** Es el conjunto de los viajes cuyo objeto es de placer o por motivos comerciales o profesionales y otros análogos, u durante los cuales la ausencia de la residencia habitual es temporal .no es turismo los viajes realizados para trasladarse al lugar de trabajo (Acerenza, 1981).

**Turismo rural,** “Conjunto de actividades que se desarrollan en contacto con la naturaleza, la vida rural o el campo. Estas actividades turísticas se concretan en actividades agrícolas, de conocimiento antropológico de la población rural; excursiones a pie para conocer los parajes naturales, la flora y la fauna del lugar; práctica deportiva

en ríos, lagos, montañas, o en la organización de cursos de gastronomía, cocina, artesanía y folclore locales (Montaner, Antich, y Simón, 1998).

**Turismo rural comunitario.** - Toda actividad que se desarrolla en el medio rural, de manera planificada y sostenible, basada en la participación las poblaciones locales organizadas para beneficio de la comunidad, siendo la cultura rural un componente clave del producto (MINCETUR, 2009).

## **2.4. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION**

### **2.4.1. Hipótesis general**

La calidad de la infraestructura para el servicio de hospedaje y alimentación rural para el turismo de las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón en la Isla de Amantaní en el año 2017 es regular.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- El estado de conservación de la infraestructura del servicio de hospedaje y alimentación rural turística en las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón de Isla de Amantaní es aún regular.
- El área de la infraestructura turística para el servicio de hospedaje y alimentación rural en la Isla de Amantaní que alcanza mayor calidad es la habitación.

**OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES**

VARIABLE INDEPENDIENTE	INDICADORES	
Calidad de la infraestructura para el servicio de hospedaje y alimentación rural	Muy malo (MM)	
	Malo (M)	
	Regular (R)	
	Bueno (B)	
	MB muy bueno (MB)	
VARIABLE DEPENDIENTE	ÁREAS O DIMENSIONES	SUBVARIABLES
Infraestructura y equipamiento de las viviendas para el turismo rural comunitario de las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón	Infraestructura de la habitación.	Paredes Piso Puerta Ventana Techo
	Equipamiento de la habitación.	Cama Colchón Sábanas Frazadas Toalla Almohada Mesa Silla Decoración típica Bacinica
	Infraestructura del servicio higiénico	Cercanía a la habitación Área (Tamaño) adecuada Paredes Piso Puerta Ventana Techo Iluminación Ventilación Seguro en la Puerta
	Equipamiento del servicio higiénico	Tipo de inodoro Lavamanos Espejo Toalla Tacho de basura
	Infraestructura de la cocina comedor	Área (Tamaño) adecuada Paredes Piso Puerta Ventana Techo Iluminación Ventilación Chimenea
	Equipamiento de la cocina comedor	Área (Tamaño) adecuada Paredes Piso Puerta Ventana Techo Iluminación Ventilación Chimenea
	Infraestructura de las áreas públicas de la vivienda rural	Patio de la casa rural Seguridad Depósito de basura

Fuente: Elaboración propia en base a rúbrica aplicada por las tesisistas.

### III. MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

##### 3.1.1. Nivel de la investigación

- Descriptiva.

##### 3.1.2. Eje de la investigación

La calidad de la infraestructura para el servicio de hospedaje y alimentación rural de las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón en la isla de Amantaní año 2017.

##### 3.1.3. Método de investigación

- Hipotético deductivo.

##### 3.1.4. Dimensión de análisis:

- Técnica profesional.

##### 3.1.5. Unidad de análisis y observación

Las unidades de análisis y observación son la infraestructura para el servicio de hospedaje como la cama, ropa de cama, su equipamiento, ambientación, decoración de la habitación y servicios higiénicos; los espacios públicos de la casa y alrededores; y la infraestructura de los servicios de alimentación como la cocina, el comedor entre otros de las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón en la isla de Amantaní año en el 2017.

### **3.1.6. Población y muestra de estudio**

Para la presente investigación no se elaboró una muestra pues se llevó a cabo un censo en las unidades de análisis y observación dedicadas al Turismo Rural Comunitario. De acuerdo al padrón comunal del año 2017, la comunidad de Lampayuni tiene 35 y Villa Orinojon 13 familias dedicadas al turismo.

### **3.1.7. Técnica**

- Observación sistemática.

### **3.1.8. Instrumento de recogida de datos**

- Lista de verificación, checking list o rúbrica.

### **3.1.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Los datos cualitativos serán procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través del programa estadístico Microsoft Excel 2013 y SPSS.

## **3.2. CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN**

### **3.2.1. Ubicación geográfica**

La Isla de Amantaní se encuentra ubicada a 38 km en el interior del Lago Titicaca, al Este de la ciudad de Puno, saliendo de la bahía de Puno, específicamente.

### **3.2.2. Coordenadas**

15°39' 51''S 69°42' 36''

UTM: -15.66416666667, 69.71

### 3.2.3. Superficie total

15 km<sup>2</sup>.

### 3.2.4. Altitud Media

3854 m.s.n.m.

### 3.2.5. División política de amantaní

La isla de Amantaní, actualmente se encuentra dividida en diez suyo; a saber:

- Pueblo
- Sancayuni
- Ocosuyo
- Santa Rosa
- Lampayuni
- Incatiana
- Villa Orinojon
- Colquecahi
- Alto Sancayuni
- Occopampa

### 3.2.6. Fecha de creación

Resolución Suprema N° 15489 de fecha 9 de abril del año 1965, durante el Gobierno del Arq. Fernando Belaunde de Terry.

### 3.2.7. Población

Según datos en el INEI la población en la isla de Amantaní alcanza unos 4000 habitantes (Censo del 2007).



### **3.2.8. Idioma**

El idioma oficial es el quechua como primera lengua y el español como segunda lengua debido a que existe primaria, secundaria en el que la enseñanza se da en el idioma español.

### **3.2.9. Vías de acceso**

La única vía de acceso en lacustre y puede encontrarse transporte lacustre en el puerto de Puno con salidas diarias.

### **3.2.10. Principales actividades económicas**

Según Pacompia (2008), las principales actividades económicas son:

#### **Agricultura:**

La producción agrícola es una de las principales actividades en la isla de Amantaní desde tiempos ancestrales y se cultivan productos de acuerdo a la zona geográfica y su climatología: Se producen los denominados productos andinos: quinua, maíz, oca, izaño, tarwi, diferentes variedades de papa. Además de los productos foráneos introducidos por los españoles como trigo, cebada, avena. Habas.

#### **Ganadería:**

El tipo de ganadería es aquella introducida por los españoles como ganado vacuno y ovino, principalmente. Pero también existe la cría de cuyes, gallinas y conejos. No existe el ganado nativo como la llama, alpaca o vicuña.

**Minería:**

Consiste en la extracción y talla de piedra andesita y son muy populares en los alrededores de las poblaciones del lago Titicaca como: lavaderos, bancos, sillas, mezas, entre otros. La andesita es de origen volcánico y lo extraen de canteras privadas que existen en la isla.

**Pesca:**

La pesca se realiza de manera artesanal en el lago Titicaca. Los pescadores Amantaneños captura básicamente ispi, que los venden los alrededores de la isla y en la ciudad de puno. Algunos lugareños tienen piscigranjas de truchas.

**Artesanía:**

Otra de las actividades consideras como importantes, es la artesanía de pieles de alpaca y conejo. Existen algunos talleres donde se transforma estas piles en objetos artísticos y decoración para los mercados de puno y lima, principalmente.

**Turismo:**

Para Gascón (2005), las diversas actividades que giran alrededor del turismo son el ingreso monetario más importante de Amantaní, después del que se obtiene en la emigración. Sin embargo, este ingreso no ha sido suficiente para cubrir las esperanzas puestas en este recurso. Seguidamente haremos un cálculo estimado de las ganancias que la isla recibe por esta actividad.

Como ya hemos dicho, los turistas no suelen pasar más de una noche en la isla. En ese tiempo dejan obligatoriamente dinero en la estancia (alojamiento y tres comidas) y en el transporte (viaje de ida y vuelta de Puno a Amantaní). Habitualmente también

consumen gaseosas, galletas o dulces en las tiendas de abarrotes. Y muchos adquieren algún recuerdo en la tienda artesanal.

A mediados de la década de 1980, cuando la estructura de “doble triángulo” ya se había formado, la estancia por un día le costaba a cada turista dos dólares estadounidenses, y el viaje en lancha salía por algo más de cuatro. Un turista promedio podía gastar en una tienda de abarrotes algún dólar más, y un par en la tienda artesanal. Si tenemos en cuenta que entonces no pasaban por Amantaní más de ocho o diez turistas diarios en los meses de temporada alta (julio y agosto), y en el resto del año fluctuaba entre ninguno y tres o cuatro, podemos calcular que el turismo generaba unos ingresos anuales de entre 7.152 y 13.755 dólares. Esto representaba entre algo más de dos y algo más de cuatro dólares per cápita y año para una población de aproximadamente 3.300 habitantes.

Supongamos ahora que este turista regresó a Amantaní unos años después, en plena crisis del turismo en el Perú. Dos asuntos le habrían llamado la atención. Por un lado, que el transporte y el alojamiento le costaba más caro, a la par de lo que le sucedía en el resto del país, como resultado de la política económica establecida por el gobierno Fujimori a partir de agosto de 1990: valor cambiarlo del dólar bajo, falta de subvención de los combustibles, etc. Ahora el transporte costaba doce dólares y medio, y el alojamiento, ocho. Y entre una consumición en las tiendas de abarrotes y algún recuerdo en la tienda comunal podría haber gastado unos cinco dólares más. Por otro lado, habría observado que las lanchas transportaban ahora mucho menos turistas: dos, tres, tal vez cuatro en los meses de temporada alta; ninguno, uno o dos el resto del año. A principios de la década de 1990, los ingresos totales que Amantaní obtenía por el turismo fluctuaban entre los 6.885 y los 21.420 dólares; entre menos de dos y cerca de seis dólares per cápita y año, estimando una población de 3.700 habitantes (Gascón, 2005).

Una acotación: aunque el número de turistas se redujo drásticamente, las ganancias totales en dólares se mantuvieron o crecieron. Esto se debió al aumento del precio de los servicios y productos. No obstante, hay que tener en cuenta que el poder adquisitivo de un dólar disminuyó considerablemente después de agosto de 1990, cuando el gobierno de Fujimori decretó su primer paquete de medidas económicas (Franke, 1994).

Si ese mismo turista hubiese vuelto por tercera vez a mediados de la década de 1990, habría observado que el número de turistas con los que tenía que compartir la lancha era mayor: ahora viajaban entre veinte y 35 turistas diarios en los meses de julio y agosto, y durante el resto del año, un promedio de entre tres y seis. Por otra parte, el viaje salía bastante más barato, unos seis dólares, como resultado de la disminución del precio de los carburantes tras el pánico provocado en los meses posteriores al fujishock. Esto se traduce en unos ingresos totales para la isla de entre 38.493 y 71.487 dólares anuales, y de entre 9,62 y 17,87 dólares per cápita y año para una población de casi cuatro mil habitantes. Estas cifras no son reales, ya que parten del supuesto de que el precio del alojamiento, estipulado por los organismos oficiales Amantaneños, y del transporte, establecido por la Empresa Turística que reúne a todas las lanchas con el beneplácito de la Comandancia de Marina, es respetado por los operadores turísticos de la ciudad de Puno. Sin embargo, muchas veces esto no es así. Como hemos visto, la mayor parte de los turistas que se acerca a la isla lo hace a través de guías y agencias de viajes que pagan a los amantaneños menos de lo oficialmente convenido.

Aun teniendo en cuenta las cifras “oficiales”, se observa que las ganancias generadas por el turismo no suponen un porcentaje muy elevado del total de ingresos de la isla, especialmente si se tiene en cuenta la estimación por habitante. Pero este cálculo también falsea la realidad, ya que los ingresos por el turismo se reparten de manera desigual (Gascón, 2005).

### **3.2.11. El turismo como un recurso de usufructo desigual**

El turismo es considerado como un recurso estructurador como aquel recurso que, en cada momento histórico, se presenta como el más importante en la conformación de la estructura socioeconómica de la comunidad, pues salvo excepciones caracteriza a los individuos que lo controlan, lo poseen o lo poseen en mayor cantidad como los de mayor capacidad económica, y a los excluidos como los de menor. Y también explicamos que el recurso estructurador no tiene necesariamente que ser el más importante de la comunidad en términos económicos.

Éste es el caso del turismo en Amantaní, y en especial, de una de las actividades que gira a su alrededor: la hostelería. No obstante haber resultado ser una fuente de ingresos inferior a lo esperado, durante la primera mitad de la década de 1980 el turismo se fue constituyendo en el recurso estructurador de la isla. Actualmente, los grupos de poder social y económico se establecen en torno a una actividad que pertenece al sector servicios, y ya no alrededor de la agricultura, como antaño (Gascón, 2005).

### **3.2.12. Los beneficios del turismo**

En Amantaní, los beneficios que genera el turismo están relacionados con cuatro actividades: el transporte, el hospedaje, la venta en las tiendas de abarrotes y la de artesanías. Mientras que el transporte y la venta en las tiendas de abarrotes son actividades privadas, el hospedaje y la venta de artesanías se plantearon, inicialmente, como actividades comunales, por lo que sus beneficios debían repartirse entre toda la comunidad. Sin embargo, esto no sucede así (Gascón, 2005).

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. ANALISIS Y EXPOSICION DE LOS RESULTADOS

#### 4.1.1. Análisis e interpretación de los datos recolectados sobre la calidad de la infraestructura de los servicios de hospedaje y alimentación en la comunidad de Lampayuni

La comunidad de Lampayuni se encuentra ubicada al noroeste de la isla de Amantani en las que 36 familias ofrecen servicios de hospedaje y alimentación a los turistas nacionales y extranjeros que visitan esa isla. A continuación, se presentan los datos obtenidos en el check list aplicado a estas familias.

**Tabla 1.** Datos generales de las familias de la comunidad de Lampayuni en el año 2017 que ofrecían hospedaje turistas nacionales y extranjeros

Número de menores de edad	99 jóvenes
Número de camas	166 camas
Número de habitaciones	71 habitaciones
Religión predominante	32 católicos – 3 adventistas
Tipo de iluminación	Panel solar

Fuente: Elaboración propia en base a rúbrica aplicada por las tesis.

En la Tabla 1 se aprecia que el existen 35 familias dedicadas a la actividad turística, de las cuales el 91% de los censados manifestaron profesar la religión católica; mientras que un 9% pertenecen a la iglesia adventista. Entre las 35 familias existe una oferta para el turismo rural vivencial de 166 camas, lo que hace un promedio de 5 habitaciones por familia, que en la práctica significa que cada familia tenga una habitación triple y una doble.

Respecto al número de hijos apreciamos que cada familia tiene un promedio de 3 hijos menores de edad o que se mantienen solteros; ya que en cuanto uno de los hijos o

hijas de la familia se casa, se forma inmediatamente una nueva familia, la misma que también se beneficiará de la actividad turística aunque no posea habitación pues utilizará la que poseen los padres, pues ya se convirtió en miembro de la comunidad y usufructúa de sus prerrogativas como integrante de la misma.

**Tabla 2.** Calidad del área infraestructura de las habitaciones de la comunidad de Lampayuni en la isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes

Sub áreas	Escala					TOTAL
	MM	M	R	B	MB	
Paredes	-	-	17%	17%	65%	35
Piso	-	-	37%	23%	40%	35
Puerta	-	-	26%	29%	45%	35
Ventana	-	-	29%	29%	42%	35
Techo	-	-	26%	26%	48%	35
Promedio	-	-	9%	36%	17%	35

Fuente: Elaboración propia en base a rúbrica aplicada por las tesisistas.

Una habitación para el servicio de hospedaje de los turistas nacionales y extranjeros en la comunidad de Lampayuni debe de tener las paredes tarrajeadas en yeso, pintadas y decoradas y en buen estado de conservación; en la Tabla 2, al analizar los datos obtenidos se observó que el 17% de las paredes de las habitaciones se encuentran en estado regular, es decir que tienen las paredes tarrajeadas en yeso pero no han tenido mantenimiento rutinario; otro 17% tienen una situación de bueno pues son tarrajeadas en yeso pero la pintura de la pared está sucia. Un 65% se encuentra en buen estado de mantenimiento y conservación pues se nota que la pintura es reciente y las paredes estas limpias y decoradas.

El piso apropiado para una habitación que preste servicios de turismo rural de ser de madera pues es el material más adecuado para esta zona frígida y debe situarse en el segundo piso porque los primeros pisos son siempre húmedos o fríos por ser de cemento.

El 37% de las habitaciones tenían un piso de madera expuesta y no estética por lo tanto se consideran con un estado regular; un 23% tiene piso de madera y con una alfombra en regular estado de conservación y se encuentran en el segundo piso. Un 40% tiene sus habitaciones en el segundo piso, son de madera y poseen una alfombra en buen estado y limpias.

Para considerar a una puerta de las habitaciones para el turismo muy buena debemos considerar que esta sea de madera, pues aísla la habitación del frío, con un sistema de seguridad que simple pero que funcione y estén pintadas. De acuerdo con nuestra investigación, el 26% tiene puerta de metal y la pintura se encuentra en regular estado de mantenimiento. Las puertas de metal son frías por lo tanto no son las adecuadas para el clima local.

Un 29% de las habitaciones tiene una puerta de madera pintada pero el sistema de seguridad no es muy funcional pues tienen las puertas descuadradas, por lo tanto, hay que jalar las puertas fuertemente para que encuadre perfectamente. Un 45% de las puertas se encuentran en muy buen estado: son de madera, cierran bien, el sistema de aseguramiento funciona muy bien debido a que existe un buen mantenimiento.

Una ventana en buen estado de mantenimiento y adecuada para nuestra localidad es que sean de madera, los vidrios estén completos y haya una cortina que sea gruesa y este bien instalado. Es Lampayuni. Un 29% tienen las ventanas tenían un marco, los vidrios completos, pero, las cortinas eran de una tela transparente y delgada y no eran corredizas. Otro 29% de las habitaciones tenían un marco de madera, las cortinas eran de tela gruesa



pero no eran corredizas. En cambio, un 42% tenían las ventanas adecuadas y en perfecto estado conservación y limpieza, además que las cortinas tenían un sistema de cortinas corredizas.

Un techo adecuado a nuestro clima debe de ser de calamina, pero con tumbadillo. El tumbadillo es un cielo raso hecho de caña con yeso, de un grosor de 20 centímetros de grosor, pues este es un buen aislamiento del frío y del ruido cuando llueve en nuestra zona, pues la isla recibe turistas durante todas las estaciones del año. En invierno, el frío alcanza hasta los diez grados centígrados bajo cero y en la época de lluvia puede, a cualquier hora, granizar y producir ruidos estruendosos y si es durante la noche, los turistas no podrán conciliar el sueño.

El 26% de las habitaciones alcanzan la calificación de regular pues el techo de calamina, pero el cielo raso o gis es de plástico tipo costalillo; los gises de la calificación buenos son de tumbadillo, pero sin pintar lo que representa el 26%, y; los cielos rasos de buen estado son de tumbadillo, pintados y decorados con las flores representativas de la isla “Cantuta” que hacen un 48%.

**Tabla 3.** Calidad del equipamiento del área de habitaciones de la comunidad de Lampayuni en la isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes

Sub áreas	Escala					TOTAL
	MM	M	R	B	MB	
Cama	-	-	14%	51%	35%	35
Colchón	-	-	11%	40%	49%	35
Sábanas	-	-	-	49%	51%	35
Frazadas	-	-	3%	43%	54%	35
Toalla	-	-	-	60%	40%	35
Almohada	-	3%	11%	46%	40%	35
Mesa	-	3%	23%	43%	31%	35
Silla	-	3%	34%	34%	29%	35
Decoración típica	-	9%	34%	23%	34%	35
Bacinica	-	-	9%	54%	37%	35

Fuente: Elaboración propia en base a rúbrica aplicada por las tesis.

El equipamiento de la habitación destinada al descanso y la ensoñación, además, a la satisfacción de las necesidades fisiológicas de una persona y estas deben de realizarse en condiciones seguras para el huésped. Una cama adecuada debe tener un catre de metálico pues el de madera no es resistente y en caso de desajustarse rechina, indiferentemente es de plaza y media o de dos plazas. De acuerdo a la observación llevada a cabo se y según los datos obtenidos en la Tabla 3, se notó que el 14% son de madera y no son firmes pues se mueven por lo que alcanzaron al categoría de “regular”; un 51% tienen los catres de madera pero se encuentran firmes por lo que son buenos, mientras que un 35% son de madera y se encuentran firmes y tiene una cabecera con cajones para colocar libros de lectura, prendas de la cabeza, una linterna o gafas, entre otros, también están considerados en esta categoría a los catres que son de metal.

Un colchón adecuado para nuestra región debería ser de pura esponja pues uno de resortes es demasiado frío, debería tener una funda puesta. Un 11% tiene un colchón relleno de algodón, paja o lana de oveja y sin la funda correspondiente; es decir que su estado era regular. Otro 40% tenían colchones de espuma, pero con fundas semi limpias por lo que se consideraron buenas, mientras que un 49% de los colchones que eran de espuma y tenían las fundas limpias y buen estado fueron considerados como muy buenos.

Las sabanas que pueden ser calificadas muy buenas son aquellas que están en buen estado y son limpias y no están percutidas y deben ser un par. En la comunidad investigada se encontró que el 49% de las habitaciones tenían un par de sabanas, pero estaban percutidas y se consideraron como buenas y otro 51% tenían ambas sabanas y no estaban percutidas por lo que fueron consideradas como muy buenas.

Las frazadas consideradas como muy buenas están determinadas por el material elaborado; por ejemplo, las frazadas tradicionales hechas a mano de la región no son muy adecuadas para el hospedaje de turistas pues son muy pesadas a pesar del valor intrínseco de haber sido hechas a mano y ser lana de oveja. Después, pueden considerarse como buenas frazadas a las denominadas localmente “peruanitas” que son hechas en lana de oveja, pero tejidas a máquina que son delgadas, pero se hacen motas con el uso por lo que no son muy presentables y las frazadas muy buenas serán aquellas hechas de lana de alpaca o denominadas comúnmente “tigres”. Luego de analizar las listas de cotejo correspondiente se determinó que un 3% de las sabanas eran regulares; 43% buenas y un 54% muy buenas.

Toda habitación destinada al hospedaje debe tener una toalla, mínimamente, pues es utilizada para lavarse las manos y la cara al despertarse y antes de ingerir los alimentos; aparte de la que se encuentra en el baño que es utilizada para secarse las manos luego de haber utilizado los servicios higiénicos: al tabular los datos obtenidos se determinó que el 60% de las habitaciones tenían toallas pero estaban percutidas y se les denominó buenas; mientras que el 40% se encontraban despercutidas por los cuales fueron considerados como muy buenas.

Una almohada practica deber tener una funda de almohada y de color blanco igual que las sabanas, no estar percutida ni raída para ser considerada muy buena y deben ser dos por cama. El 40% de las habitaciones poseía almohadas una almohada con funda limpia, blanca y no percutida y eran dos por cama por que fueron consideras como muy buenas. Un 46% tuvieron las almohadas buenas porque las fundas estaban percutidas; un 11% obtuvieron la calificación de regulares porque estaban raídas y percutidas y un 3% las almohadas no tenían funda en el momento de la inspección.

Toda habitación de hospedaje rural debe contar con una mesa de madera mínimamente y estar pintada o tener el color de madera natural, pero con un buen acabado y no estar sucias, y contar con mantel o lliclla tradicional. A pesar que el tiempo libre o de solaz de un turista hace turismo rural vivencial en la isla de Amantaní, en la habitación debe de haber una mesa. En esta el turista puede colocar sus objetos personales cuando los saca fuera de la mochila que portan o cuando deseen leer sus itinerarios, escribir en diario personal o cuando por algún motivo no pueda bajar al comedor o cocina puedan ingerir sus alimentos en esta mesa. En Lampayuni se encontró que un 3% que fue considerado como malo, porque tuvo una solo mesa pequeña; un 23% se determinó como regular por tener una mesa de tamaño regula y sin mantel y no estar decorada. Mientras que un 43% tenía una mesa de color natural de tamaño estándar y con un mantel y/o lliclla. Mientras que un 31% fue considerada como muy buena por poseer una mesa grande, en buenas condiciones, tenía una lliclla y un ramo de flores o portafotos con escena familiares.

La silla es un elemento importante de la habitación pues complementa a la mesa y debe haber una silla por el número de huésped en la habitación; es decir si se tiene una cama matrimonial y una simple deben de existir tres sillas o si existen dos camas simples dos sillas. De acuerdo, con los datos recolectados, un 3% por ciento no poseía el número de sillas de acuerdo con la capacidad de la habitación por lo que se dice que es malo; un 34% fue considerada como regular pues a pesar de que el número de sillas correspondía con la capacidad de la habitación, las sillas eran plegables de metálicas y se percibían no muy firmes, por lo que se calificó como regulares; un 34% fue calificado como buenas porque eran de madera en buen estado. Y las que alcanzaron a muy buenas en nuestra lista de cotejo debido a que las sillas eran de madera y tenían un cojín y el espaldar de la silla era un cojín bordado fueron un 29%.

La decoración típica es aquella que da la primera impresión al turista al ingresar por primera vez a su habitación en la que se hospedarán y le da la denominación de “encantador”. Para ello esta habitación debe estar ambientada y decorada y tener detalles de la localidad y no ser solo paredes bien pintadas o cielo raso bien limpios. En la comunidad de Lampayuni un 9% la decoración y ambientación no existía por lo que se determinó que era mala; un 34% tenía una decoración y/o ambientación de tipo regular pues se observó que hacían juego el color de las paredes y la puerta; 23% la decoración fue considerada como buena debido a las paredes estaban recién pintadas y había armonía de colores entre la pared, el cielo raso y la puerta; y un 34% obtuvo una decoración muy buena porque al ingresar a la habitación se observaron detalles como cantutas tejidas y enlazadas unas entre otras alrededor de la pared, el cielo raso tenía una pintura de flores de la zona como cantutas, rosas entre otras, además de tener un espejo de pared en cuadro de pan de oro artificial. La presencia una bacinica en cualquier habitación para el hospedaje que no tenga un baño privado o común, es indispensable. Los seres humanos conformes pasen los años pierde la capacidad fisiológica de la juventud; por ejemplo, en los varones, la próstata es uno de los órganos que empieza a declinar a partir de los 45 años de edad en promedio por lo que deben de utilizar el servicio higiénico por lo menos una vez por la noche dependiendo de su edad. En las comunidades de la isla de Amantaní, no existen habitaciones con baño privado por lo que los turistas debe de salir a media noche a usar los servicios higiénicos y hacer esto media noche frígida o lluviosa es peligroso para ellos. Han sucedido casos que turistas se han torcido el pie, tropezado, entre otros incidentes más complicados. En la comunidad de Lampayuni, en general, todas las habitaciones tenían una bacinica; lo que determinó la calificación fue el estado de conservación de la misma. El 9% de las habitaciones tenía una bacinica de plástico de regular uso y pequeñas. El 54% tenía bacinica de plástico y de tamaño mediano, por lo

que se consideró como buena. Un 37% de las bacinicas muy buenas eran grandes y de metal que viene a ser las más adecuadas para la limpieza.

**Tabla 4.** Calidad de la infraestructura del área de servicio higiénico de la comunidad de Lampayuni en la isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes

Sub áreas	Escala					TOTAL
	MM	M	R	B	MB	
Cercanía a la habitación	-	8%	46%	43%	3%	35
Área (Tamaño) adecuada	-	6%	51%	31%	12%	35
Paredes	-	23%	12%	34%	31%	35
Piso	-	20%	9%	31%	40%	35
Puerta	-	15%	37%	31%	17%	35
Ventana	3%	20%	29%	31%	17%	35
Techo	3%	26%	23%	31%	17%	35
Iluminación	3%	20%	29%	31%	17%	35
Seguro en la Puerta	6%	3%	34%	37%	20%	35

Fuente: Elaboración propia en base a rúbrica aplicada por las tesisistas.

El servicio higiénico o más comúnmente denominado baño es el recinto en cual se hacen las necesidades fisiológicas básicas de la persona como el miccionar o defecar. La limpieza y estado de mantenimiento es muy importante en un servicio de hospedaje, más aún si se hospeda a turista extranjeros del denominado primer mundo porque ellos en sus países de residencia se han acostumbrado a servicios higiénicos immaculados ya sean que estén en sus viviendas, la fábrica o la empresa en la que laboran. Cuando el servicio higiénico no está salubre el usuario siente asco por lo que es muy importante que este servicio sea apropiado.

Con la información presentada en la Tabla 4, respecto a la cercanía del baño a la habitación se constató que el 8% de las viviendas tenía el baño lejos como a más de 20 metros, por lo que se consideró como malo. Mientras que el 46% fue considerado como regular al encontrarse a 15 metros de distancia; un 43% por ciento a unos diez metros de distancia y los servicios higiénicos considerados por tener una ubicación muy buena fueron a aquellos que se encontraban a menos de los diez metros; es decir, al terminar las escaleras del segundo piso y estos baños solo representaron el 3%.

El tamaño adecuado de uno los servicios higiénicos que contengan un lavatorio de cara y manos, una tasa y una ducha es de 8 metros cuadrados para la zona; es decir, que esta dimensión es buena para la zona. De acuerdo a los datos recolectados un 6% de los baños eran pequeños y sólo había espacio para el lavamanos y la tasa por lo que se consideraron como malos. En un 51% de las habitaciones los baños tenían la dimensión adecuada, pero sin ducha: el 31% tenían ducha y el espacio era el considerado como estándar es decir que tenían mínimamente unos 8 metros cuadrados. Un 12% los baños con espacio mayor de los 8 metros cuadrados fueron considerados como muy buenos.

Las paredes de un baño ideal deberían de ser de cerámica pues es un material en que se puede utilizar producto de limpieza fuertes, mientras que un baño de paredes de adobe sin tarrajear es muy malo. Esto no quiere decir que los servicios higiénicos con pared de adobe y tarrajado con cemento son los mejores, pues al hacer la limpieza los detritos de los desechos orgánicos fisiológicos de acumulan en la porosidad del cemento y que en el largo plazo huelen mal.

Un 23% de los servicios higiénicos tenían las paredes de yeso por lo se consideraron como malos o de mala calidad; otro 12% fue considerado como regular pues las paredes eran de cemento sin pintar; 34% se determinaron como buenos porque las paredes eran

de mayólica; y un 31% se consideró muy bueno por ser paredes de mayólica y tenían decoraciones denominados dístelos.

El piso adecuado para un baño es indiscutiblemente uno de cerámica por las cualidades arriba explicadas para la limpieza, un 20% tenían pisos de cemento por lo que se determinó como malos; en un 9% los pisos tenían cerámica en el lugar de ducha, pero en donde se encontraban la tasa y el lavamanos no, por lo que se consideró como regulares. Los pisos de baños totalmente cubiertos con cerámica alcanzaron el 31% y se denominaron buenos; y, finalmente los pisos de baños muy buenos alcanzaron una calidad de muy buenos en un 40% porque eran de cerámica y contrastaban con las paredes.

Las puertas de los baños del servicio de hospedaje que obtuvieron la calificación de malos fue porque eran de calamina (15%); mientras que las puertas consideradas como regulares eran de plancha metálica (37%); los baños con buenas puertas alcanzaron un 32% pues las puertas de plancha metálica pero la pintura no estaba en buenas condiciones; mientras que las puertas de baño consideradas como muy buenas alcanzaron solo un 17% pues eran puertas de madera con acabado fino (embarnizados).

Una buena luminosidad dentro de un baño durante el día está determinada por las ventanas que tiene el mismo. Un baño sin ventanas es lúgubre más aún si no tiene iluminación. Es cierto que la mayoría de turistas extranjeros portan una linterna de bolsillo, pero lo ideal es prestar el servicio de hospedaje adecuadamente. En la comunidad de Lampayuni un 3% no tenía ventana alguna y sin luz eléctrica. La luminosidad del día se filtraba por las rendijas de la puerta por lo que se consideró como muy malo; un 20% de los servicios higiénicos tenían una ventana en la misma puerta del baño por lo que la luminosidad interior en el baño no era muy buena por lo que a estos baños se consideró



como de malo; Un 29% tenían una ventana pequeña en la pared con marco de madera por lo que se consideró como regular; un 31% tuvieron una ventana de vidrio de tamaño regular y que se abrían. Solo un 17% las ventanas de los baños consideradas muy buenas eran grandes y de vidrio corredizo.

El techo de un baño considerado como muy bueno debe ser de cemento y tarrajado para que la humedad se evapore rápidamente si se utiliza la ducha. Un 3% de los techos de los baños fue considerado como muy malo pues no tenía cielo raso y se veía el techo de calamina; los techos de los baños que fueron considerados como malos fueron el 26% porque el cielo raso era de cemento sin pintar y se notaba que la humedad de la lluvia se filtraba frecuentemente; los techos de los baños considerados regulares alcanzaban a un 23% debido a que estos eran de cemento y pintados con pintura lavable; mientras que un 31% eran buenos porque tenían techos de cemento con pintura sintética lavable; finalmente, los techos de los baños muy buenos tenían el cielo raso pintado con pintura lavable en buen estado de conservación.

La iluminación nocturna dentro de un baño es lo apropiado en un servicio básico de hospedaje no podemos asumir que un cliente utilice su propio medio de iluminación. Un 3% no tenía iluminación eléctrica dentro del baño por lo que obtuvo la calificación de muy malo, se vio un candilero dentro del marco de la venta; los baños con mala iluminación eléctrica alcanzaron a un 20% pues la conexión eléctrica era muy artesanal o los cables y el interruptor estaban expuestos a la intemperie; un 29% se consideró como regulares porque tenían las conexiones eléctricas empotradas en la pared pero el interruptor y el soquete del foco no estaban apropiadamente instalados. El 31% de los servicios higiénicos tenían conexión eléctrica y el soquete del foco y el interruptor apropiadamente instalados y con un foco de luz funcionando correctamente por lo que se situaron en la categoría de buenos pero de bajo wattaje; y para finalizar, un 17% tenía las

conexiones eléctricas empotradas, el soquete del foco y el interruptor correspondiente fijos y funcionando correctamente, además de ser de alto wattaje y por lo tanto alumbraban con mayor potencia.

La seguridad de la puerta de un baño es proteger la intimidad de quien está en uso de los servicios higiénicos, especialmente cuando otra persona quiere hacer uso del servicio al mismo tiempo en que otro lo ocupa. Un buen seguro es aquel que es fácil de usar y que este operativo. Un 6% no tuvieron seguro alguno; se jalaban y eso era todo; el 3% se consideró como malo porque tenía una aldaba precaria y artesanal (de alambre de construcción reciclado). Los seguros considerados regulares eran aquellos que tenían una aldaba de fábrica funcionando correctamente (34%); un 37% fue considerado como buenos por tener un seguro de tipo chapa; un 20% de los seguros eran del tipo pomo de fácil manejo y apropiado para un baño.

**Tabla 5.** Calidad del equipamiento del área de servicio higiénico de la comunidad de Lampayuni en la isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes

Sub áreas	Escala					TOTAL
	MM	M	R	B	MB	
Tipo de inodoro	-	3%	9%	34%	54%	35
Lavamanos	-	3%	11%	29%	57%	35
Espejo	-	6%	43%	26%	25%	35
Toalla	3%	-	23%	45%	29%	35
Tacho de basura	14%	17%	38%	31%	-	35

Fuente: Elaboración propia en base a rúbrica aplicada por las tesisistas.

Cuando se analizó los datos obtenidos por medio de la lista de cotejos o check list para el equipamiento del servicio higiénico se obtuvieron las siguientes cifras, como se

aprecia en la Tabla 5, un 54% de los inodoros de los baños fueron de cerámica y al jalar la bomba esta funcionaba por lo que se consideraron como muy buenos (34%). En estos inodoros se pueden utilizar sustancias químicas fuertes como el ácido muriático o soda caustica; los inodoros que fueron considerados como buenos eran de cerámica, pero no funcionaba la bomba, pero había lleno de agua a la entrada de la puerta. Un 9% eran inodoros regulares porque estaban hechos de cemento liso que no contaban con bomba y no podían usarse ácido muriático o soda caustica. Un 3% de los inodoros eran planos, también, denominados chatas.

Cuando un lavamanos es de cerámica y tiene agua corriente funcionando decimos que es muy bueno para su limpieza. Los servicios higiénicos que tenían la calificación de muy buenos alcanzaron un 57%; 29% de los lavamos eran de cerámica, pero no corría en agua por los caños por lo que se consideraron como regulares (11%); mientras que un 3% se consideraron como malos por no haber el lavamanos dentro del baño, pero si un lavatorio y un balde de agua al costado de la puerta.

El servicio de baño también debe tener un espejo grande, bien limpio y en buenas condiciones. En los baños de los servicios higiénicos de la comunidad de Lampayuni solo un 25% tuvieron espejos muy buenos pues estos eran muy grandes, tenían un marco y sus condiciones era muy buenas. Los espejos buenos alcanzaron a un 26% debido a que los espejos eran de tamaño regular además del marco y en buenas condiciones; el 43% se consideraron como regulares pues el tamaño del espejo era pequeño en un soporte de plástico; en 6% los espejos no tenían ni soporte de plástico, estaban adheridos a la pared.

Lo adecuado, en lo que respecta a las toallas en un servicio higiénico, es que hubiera dos toallas. Una toalla para la cara y otra toalla para las manos. Las toallas para la cara son más grandes que para las manos.

De la tabulación correspondiente a este rubro se obtuvo que en un 29% tuvieron dos toallas, una para la cara y otra para las manos y su estado de conservación muy buenas, además de ser blancas por lo que se consideraron muy buenas. Mientras que en el ítem de toallas buenas de nuestra lista de cotejos había una sola toalla ya sea de tamaño regular o pequeño que hacían un 45%. Un 23% obtuvieron este calificativo de regulares por existir una sola toalla y no ser de color blanco. En un 3% no se encontraron toallas por lo que se consideró malo.

Otro elemento que forma parte del equipamiento de un servicio higiénico es el denominado tacho de basura: el más adecuado es aquel que para depositar el papel usado tiene un sistema de abertura a pedal para no tener contacto directo con este recipiente muy contaminado y puede ser de plástico o metal con su respectiva bolsa de plástico transparente. No hubieron tachos de basura que se considerasen como muy buenos; Los tachos que se encontraron en los baños y que fueron considerados como buenos alcanzaron un 31%; estos tachos tenían una tapa oscilante y bolsa de plástico interna de color blanco; los tachos de basura que fueron considerados como regulares fueron aquellos que eran un baldo de plástico con una bolsa de plástico interna 38%. Los tachos que fueron considerados como malos eran aquellos que consistían en un balde de plástico pequeño y sin bolsa interior 17%. Un 14% de los baños tenían una caja de cartón como tacho de basura.

**Tabla 6.** Calidad de la Infraestructura del área de la cocina - comedor de la comunidad de Lampayuni en la isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes

Sub áreas	Escala					TOTAL
	MM	M	R	B	MB	
Tamaño adecuado	3%	3%	37%	40%	17%	35
Paredes	3%	26%	40%	17%	14%	35
Piso	3%	31%	37%	20%	9%	35
Puerta	3%	17%	45%	29%	6%	35
Ventana	3%	11%	40%	35%	11%	35
Techo	6%	20%	34%	29%	11%	35
Iluminación	-	-	6%	37%	57%	35
Chimenea	-	-	86%	-	14%	35

Fuente: Elaboración propia en base a rúbrica aplicada por las tesisistas.

En la isla de Amantaní, en la mayoría de las casas rurales, el comedor y la cocina están unidos; es decir, que es solo un ambiente que cumple ambas funciones. Esta organización de la vivienda campesina es tradicional y se presta para el turismo rural vivencial pues mientras se preparan los alimentos para los turistas estos puede observar su preparación, lo que constituye una de las motivaciones para visitar a esta localidad.

Una cocina - comedor para dos o tres turistas debe ser de uno 15 metros cuadrados en la cual se puede acomodar una mesa y cuatro sillas una banca y dos sillas. Lo usual es que los turistas comen en la mesa y a los alrededores de la cocina, comedor se acomodan los miembros de la familia rural, mientras que los huéspedes se sientan alrededor de una mesa con sillas y observan la preparación de sus alimentos sean estos almuerzo, cena o desayuno. Generalmente, la preparación del desayuno no es observado por el turista porque se le deja dormir el mayor tiempo posible.

Para determinar las valoraciones en la Tabla 6, a la cocina-comedor mayor de 15 metros cuadrados fue considerada como la de tamaño óptimo y estos fueron los

resultados: muy buenos fueron calificados el 17% de las cocinas comedor; como buenos un 40% y como regulares a un 37%; y como malos a un 3% y como muy malos a otro 3%. Entre los malos y los muy malos se puede considerar a cocinas comedor en los que los turistas se encuentran muy apretujados e incómodos.

Las paredes de una cocina comedor de la zona rural es uno de los elementos que da una buena o mala impresión al momento de ingresar a ella. Sucede, como el fogón se encuentra dentro de la cocina comedor, el humo producido por la quema de la leña o bosta de animales menores se acumula en las paredes. Otro elemento que se acumula en las paredes son los vapores del aceite que se usan cuando se hacen frituras y que dan mal aspecto.

El 14% de las paredes de la cocina comedor eran tarrajeadas en yeso y pintadas recientemente y tenían un buen mantenimiento por lo que se calificó muy buenas; las que se encontraban en buenas condiciones alcanzaron a un 17% pues eran de tarrajeadas en yeso, pero la pintura no era reciente; las paredes consideradas como regulares 40% pues en las paredes se notaba acumulación de tizne. Un 26% se consideró como malo pues las paredes estaban muy tiznadas y se notaba la acumulación de grasa. Finalmente, las muy malas tenían bastante tizne, acumulación de grasa evaporada y cerca al fogón se acumulaba la grasa salpicada de las frituras por lo que se consideraron como muy malas 3%.

El piso de una cocina comedor apropiada para la zona debería de ser tierra bien apisonada pues son calientes y si se encuentran en un lugar alto, la humedad no resume y hacen juego con la cultura tradicional. Pero, los pisos de cemento o de mayólica son más higiénicos que los de tierra apisonada aunque más fríos en el tiempo de heladas.

En la comunidad de Lampayuni solo un 9% mantiene los pisos tradicionales, esos de tierra apisonada, los que le da una apariencia de muy tradicional sobrio y austero por lo que se consideran muy buenos. El 20% tiene piso de cemento en buen estado de conservación, un 37% tiene piso de cemento, pero el estado de conservación es regular porque se notan huecos en piso; el 31% de los pisos de cocina comedor fueron considerados como malos porque eran de tierra suelta y desnivelada por no estar apisonada. Y un 3% tenían piso de mayólica los cuales no corresponden a la cultura tradicional y hacen recordar al piso de los servicios higiénicos por lo que no es de buen gusto para los turistas.

Las puertas de la cocina tradicional en la cultura amantánenses estaban hechas de varillas de lloque dispuestas de manera vertical y amarrados con cuero de alpaca o llama que eran muy rústicas y que según los turistas extranjero le da un ambiente acogedor; posteriormente, se introdujeron las puertas de calamina, luego las puertas de madera y finalmente las puertas de planchas de fierro.

Un 6% de las puertas de las cocinas comedor en la comunidad de Lampayuni aún mantienen la puerta rústica tradicional por que se consideraron como muy buenas; El 29% tuvieron puertas hechas de madera por lo que se alcanzaron la calificación de buenas por estar bien pintadas; el 45% (regulares) tenían puertas de calamina o de metal también bien pintadas; mientras que un 17% se determinaron como malas por ser de calamina o metal con pintura deteriorada. Finalmente, un 3% no tenían puerta alguna, pero si una cortina que hacía de puerta.

La cocina comedor en Amantaní tiene una ventana grande con marco de madera y vidrios. Esta ventana puede ser abierta en caso de que el fogón haga mucho humo y está cercana a la mesa donde se sirven los alimentos, por lo que puede decirse que esta parte

se encuentra muy bien iluminada por la luz de día a la hora del almuerzo; además de una cortina de tela bordada. Un 11% tenían las características antes mencionadas por lo que se consideraron como muy buenas; un 35% se calificaron como buenas por tener las características anteriores pero la cortina de la ventana era de tela sin bordar o plástico. Las ventanas regulares alcanzaron al 40% porque eran ventanas con marco de metal y sin las correspondientes cortinas; además de ser pequeñas. Un 11% fueron consideradas como ventallas malas y fueron aquellas de marco de metal que no se podían abrir y que tenían los vidrios rajados. Y un 3% de las cocinas comedor no tenían ventanas porque daban una apariencia lúgubre y la única luz del día ingresaba por la puerta de la misma.

Una cocina-comedor con un cielo raso de tumbadillo es lo más adecuado siempre y cuando el fogón y la chimenea funcionen bien de tal manera que el humo y el vapor del aceite utilizado en las frituras no se acumulen. Un 11% tenían un cielo raso bien limpio y conservado por lo que calificó como muy bueno; otro 29% se tipificó como bueno pues faltaba mantenimiento al cielo raso; al 34% de determino como regular por tener un cielo raso improvisado; es decir que no tenían tumbadillo, pero una tela o plástico que evitaba que se puedan ver las calaminas del techo directamente. Este plástico o tela estaba en buen estado de conservación. A un 20% de los califico como malos porque la tela o plástico que hacía de cielo raso estaban tiznadas y había acumulación de grasa; Finalmente, el 8% de las cocina-comedor no tenían cielo raso alguno y se podía ver el techo de la casa y ese se encontraba sucio por el tizne y la grasa acumulada en hasta en los travesaños del techo.

Durante la cena en la cocina comedor, la mejor iluminación es sin duda la eléctrica generada por paneles solares, pues en la isla no existe una red eléctrica. Un 57% tenía un foco de 12 voltios que iluminaba la cocina por lo que se determinó como muy buena



iluminación; un 37% fue considerada como buena porque tenía iluminación en base a velas; el 6% de las familias utilizaban una linterna solar recargable, portable.

Una chimenea eficiente es aquella que tiene un tiro largo una campa grande y que se encuentra bien orientada y protegida. Las chimeneas en Amantaní son de barro. En el 14% de la cocina-comedor que tenía fogón funcionaban muy bien las chimeneas por lo que el humo, el tizne y los vapores del aceite usado en las frituras salían. El 86% se consideraron como regulares pues no absorbían bien el humo, los vapores del aceite y el fogón no ardía bien.

**Tabla 7.** Calidad del equipamiento del área de la cocina-comedor de la comunidad de Lampayuni en la isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes

Sub áreas	Escala					TOTAL
	MM	M	R	B	MB	
Cocina	-	6%	43%	34%	17%	35
Mantenimiento y preservación de alimentos	3%	17%	43%	26%	11%	35
Estantes para almacenar utensilios	2%	3%	26%	49%	20%	35
Mesa	-	-	40%	46%	14%	35
Sillas	-	3%	46%	40%	11%	35
Vajillas	-	-	29%	51%	20%	35
Manteles	-	3%	31%	46%	20%	35

Fuente: Elaboración propia en base a rúbrica aplicada por las tesisistas.

Las familias rurales en la isla de Amantaní al preparar los alimentos para sus huéspedes utilizan diversos tipos de cocinas: a gas propano o un fogón a leña. Una cocina a gas de acuerdo al turismo rural vivencial no es el adecuado, pues los turistas extranjeros han comprado la experiencia de vivencial una cultura muy tradicional, por lo que una cocina a gas es un elemento muy modernizante y en contra de la experiencia por la que han pagado los turistas. La cocina que concuerda con las lo tradicional de Amantaní es el

fogón a leña o leños de eucalipto, pero tiene la desventaja de producir mucho humo cuando la chimenea o tiro sobre el fogón no funciona adecuadamente. Para la valoración obtenida en la Tabla 7 y determinar que el 6% de las cocinas en la isla de Amantaní son fogones a leña, pero el tiro o chimenea no funciona bien por lo que cuando se cocina en ellos el humo llena la habitación lo que produce lagrimeo y tos en sus lagrimeos por lo que consideramos como malo. 43% de las familias poseen cocinas a gas lo cual quita la autenticidad al producto turístico regular. 34% prepara los alimentos en un fogón que está a la altura del suelo que es el tradicional y que con una chimenea bien posicionada no produce humo por lo que consideramos como bueno. En los últimos años, en la isla de Amantaní se introdujo un tipo de fogón mejorado denominado “ecológico” el cual funciona eficientemente y el humo sale hacia afuera de la cocina por lo obtuvo la categoría de muy bueno y que alcanzó el porcentaje del 17% pues aún se encuentra en el estado de introducción.

El mantenimiento y la preservación de los víveres perecibles es un factor determinante para un buen servicio de alimentación. Los Amantánenses hacen la compra de víveres y vegetales una vez a la semana, un día lunes específicamente, en un mercado a orillas de la playa del suyo denominado pueblo. Estos alimentos deben de ser preservados durante la semana. Si los turistas arriban un día sábado, por ejemplo, se usarán los víveres adquiridos hace seis días atrás, por lo que estos alimentos perecibles deben de tener una protección o resguardo hasta el momento de su preparación.

Una buena preservación de los víveres perecibles sería muy buena si están dentro de un estante limpio cerrado con puerta de madera (alacena). Se calificaron como alacenas muy buenas a aquellas que estaban hechas de melanina, la cual es de madera prensada y una cubierta plastificada, la cual es apropiada para la limpieza con detergentes. En la comunidad de Lampayuni solo un 11% de las viviendas rurales poseían este tipo de

alacena, decir muy buenas formas de preservación; otro 26% tuvo alacenas de madera, pero con puerta de vidrio. El vidrio deja pasar el calor por lo que crea un efecto invernadero dentro de la alacena lo permite que las verduras (como cebollas, tomates o zanahorias se deshidraten) pero no dejan que las moscas se posen dentro de estos víveres por lo que se consideraron como regulares. Un 43% no poseían alacena, pero guardaban los perecibles sobre la mesa cubiertos con un mantel; en alguna cocina-comedor exponían los perecibles sobre la mesa sin ninguna protección por lo que consideró el 17% como malo; finalmente, un 3% colocaba estos vegetales sobre una banca o al costado del fogón por que alcanzó la calificación de muy malo.

Los principales utensilios que se utilizan en el servicio de alimentación en el turismo rural son los platos, chuas (plato hondo hecho de barro cocido o de cerámica) cuchillos, jarros, tenedores, cucharas y cucharillas, estos deberían ser almacenados en un estante con puerta o protección de las moscas, del polvo y del humo.

En la comunidad objeto de estudio, el 20% de tenían almacenados los utensilios en cajones de un estante por lo que se consideró muy bueno; mientras, que el 49% guardaba los utensilios en referencia en organizadores de plástico que se calificó como buenos. Otro 26% preservaban los cubiertos en organizadores sin tapas por lo que tipificó como regular; mientras que los que eran guardadas de forma mala o deficiente fueron un 3% porque las cucharas, cuchillos y cucharillas se guardada en tarros metálicos de café grande. Finalmente, otro 2% mantenían los cubiertos envueltos en un mantel y cuando se colocaban al momento de servir los alimentos se manipulaban directamente con la mano, por lo que se consideró como muy malo.

La mesa es el objeto sobre el cual se posan los alimentos del desayuno, el almuerzo o la cena la mesa apropiada debe de ser madera y tener un mantel o lliclla típica de la

zona. En la isla de Amantaní se observó que un 40% de las cocinas rurales tenían no una mesa sin mantel alguno por lo que se consideró como regulares; 46% fueron consideradas como buenas al tener un mantel de tela o de plástico floreado; finalmente, el 14% tuvieron una mesa con un mantel de lliclla con motivos tradicionales de la zona.

Una silla para ser consideradas como muy buenas debe ser de madera y existir en proporción al número de camas (seis). Solamente el 11% de las viviendas familiares poseía las sillas de madera y en la proporción requerida por lo que fueron consideradas como muy buenas; el 40% tenían sillas en buen estado de conservación y eran de madera por lo que se les calificó como buenas. Un 46% fueron consideradas como regulares porque en vez de sillas tenían bancas de madera. Un 3% fueron consideradas como malas porque tenían sillas de metal o una “samana” (en el idioma quechua es un muro de barro y tierra adosado a la pared que suple a una banca,) los cuales no son muy confortables.

Los platos para la sopa, el segundo o las tasas para el mate, café o té óptimos en el servicio de alimentación rural son aquellos que combinan lo tradicional con lo moderno; por ejemplo, los platos de barro cocido revestidos de cerámica son los más adecuados a la cultura a pesar de que en la cultura tradicional no se conocían los platos revestidos de cerámica por lo que son considerados como muy buenos alcanzó a un 20%. Un 51% tuvieron platos de loza pero que no conjugan bien con lo tradicional, pero se les considero como buenos; Los platos de barro cocido son porosos y el aceite que se utiliza en la preparación de los alimentos se introduce en los poros y luego se rancian por lo que no son recomendables para la degustación de los alimentos y estos alcanzaron 29%.

Los secadores o también llamados pulidores de cubiertos son aquellos que se utilizan para secar los cubiertos luego de haberlos lavado, el color recomendado blanco y de tela algodón; no debe de estar percutido y siempre estar seco antes del primer uso y estar en

buen estado de conservación; en Lampayuni se observó que un 20% tenían secadores en muy buena condición; otro 46% mantenían a estos secadores como buenos, un 31% fueron considerados como regulares por estar percudidos; finalmente, 3% se considerados como malos por estar raídos y no ser de color blanco.

**Tabla 8.** Calidad de la Infraestructura de las áreas públicas de la vivienda rural de la comunidad de Lampayuni en la isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes

Sub áreas	Escala					
	MM	M	R	B	MB	TOTAL
Patio de la casa rural	3%	3%	17%	54%	23%	35
Depósito de basura	-	6%	31%	43%	20%	35
Alrededores de la casa	-	-	9%	20%	71%	35

Fuente: Elaboración propia en base a rúbrica aplicada por las tesisistas.

Las áreas públicas de una vivienda rural forman parte de la primera impresión que se lleva un turista al arribar al lugar en el cual ingerirá sus alimentos y pasará la noche. Estas deben ser limpias, ordenadas y con un tacho de basura.

De acuerdo con la Tabla 8, un 23% tenían sus patios bien ordenados, limpios y el piso era empedrados con piedras típicas de Amantaní en colores blanco y negro con diseño por lo que se consideró como muy buenos, además, de tener flores bien cuidadas. Un 54% tenía en patio ordenado, limpio pero el piso era de cemento considerándose buenos. 17% eran patios regulares por ser de piso de tierra apisonada, ordenado y limpios por lo se calificaron como regulares; un 3% de los patios categorizados como malos eran de piso de tierra, desordenados; finalmente, un 3% tenían piso de tierra, desordenados y no muy limpios.

En isla de Amantaní no existe servicios de recojo de basura, por lo que se acostumbra a recolectar la basura para incinerarla de tiempo en tiempo. La mayoría de los habitantes

tiene un depósito de basura grande con tapa, generalmente, es un cilindro de metal y que vendría a ser el más adecuado y pintados. Los tachos de basura que tenían las características arriba anteriormente señaladas se consideraron como muy buenas y estos fueron en un 20%. Los que fueron considerados como buenos alcanzaron un 43% pues los cilindros para la basura tenían la pintura en deterioro. Otro 31% de los depósitos de basura se consideraron como regulares por no tener tapa adecuada y la pintura en mal estado; un 6% fueron aquellos que alcanzaron la categoría de malos eran simples costales de material plástico.

Los alrededores de una vivienda rural deben ser limpios y ordenados. En un 71% los alrededores de las viviendas rurales eran ordenados, tenían jardines y no había basura por lo se determinaron que eran muy buenas; en un 20% los alrededores estaban ordenados, pero había algunos pedazos de papeles y no tenían jardines exteriores; se consideraron como buenos: finalmente, un 9% no tenía jardines exteriores, había pedazos de papel y plásticos en sus alrededores.

#### **4.1.2. Análisis e interpretación de los datos recolectados sobre la calidad de la infraestructura de los servicios de hospedaje y alimentación en la comunidad de Villa Orinojón**

La comunidad de Villa Orinojón se encuentra ubicada al norte de la isla de Amantaní en las que 13 familias ofrecen servicios de hospedaje y alimentación a los turistas nacionales y extranjeros que visitan esa isla. A continuación, se presentan los datos obtenidos en el check list aplicado a estas familias.

**Tabla 9.** Datos generales de las familias de la comunidad de Villa Orinojón en el año 2017 que ofrecían hospedaje turistas nacionales y extranjeros

Número de menores de edad	21
Número de camas	78
Número de habitaciones	34
Religión predominante	Católica
Tipo de iluminación	Panel solar

Fuente: Elaboración propia en base a rúbrica aplicada por las tesis.

De acuerdo con los datos obtenidos mediante el censo aplicado a las familias de la Comunidad de Villa Orinojón en la isla Amantaní, tal como observa en la tabla se aprecia que el existen 13 familias dedicadas a la actividad turística y que se resumen en la Tabla 9, el 91% de los censados manifestaron profesar la religión católica; mientras que un 9% pertenecen a la iglesia adventista. Entre las 13 familias existe una oferta para el turismo rural comunitario o vivencial de 78 camas, lo que hace un promedio de 6 habitaciones por familia, que en la práctica significa que cada familia tenga una habitación dos triples.

Respecto al número de hijos apreciamos que cada familia tiene un promedio de 2 hijos menores de edad o que se mantienen solteros; ya que como en el caso de Lampayuni, en cuanto uno de los hijos o hijas de la familia se casan, se forma inmediatamente una nueva familia, la misma que también se beneficiará de la actividad turística aunque no posea habitación pues utilizara la que poseen los padres, pues ya se convirtió en miembro de la comunidad y usufructúa de sus prerrogativas como integrante de la misma.

**Tabla 10.** Calidad de la Infraestructura del área de las habitaciones de la comunidad de Villa Orinojón en la isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes

Subáreas	Escala					TOTAL
	MM	M	R	B	MB	
Paredes	-	-	-	8%	92%	13
Piso	-	-	85%	15%	-	13
Puerta	-	-	31%	69%	-	13
Ventana	-	-	23%	62%	15%	13
Techo	-	31%	-	46%	23%	13

Fuente: Elaboración propia en base a rúbrica aplicada por las tesisistas.

Una habitación para el servicio de hospedaje de los turistas nacionales y extranjeros en la comunidad de Villa Orinojón debe de tener las paredes tarrajeadas en yeso, pintadas y decoradas en buen estado de conservación; al analizar los datos obtenidos (Tabla 10) se observó que 8% tienen una situación de bueno pues son tarrajeadas en yeso, pero la pintura de la pared estaba sucia. Un 92% se encuentra en buen estado de mantenimiento y conservación pues se nota que la pintura es reciente y las paredes estas limpias y decoradas.

El piso apropiado para una habitación que preste servicios de turismo rural de ser de madera pues es el material más adecuado para esta zona frígida y debe situarse en el segundo piso porque los primeros pisos son siempre húmedos o fríos por ser de cemento.

El 85% de las habitaciones tenían un piso de madera expuesta y no estética por lo tanto se consideran con un estado regular; un 15% tiene piso de madera y con una alfombra en regular estado de conservación y se encuentran en el segundo piso.

Para considerar a una puerta de las habitaciones para el turismo muy buena debemos considerar que esta sea de madera, pues aísla la habitación del frío, con un sistema de seguridad que simple pero que funcione y estén pintadas. De acuerdo con nuestra



investigación, el 31% tiene puerta de metal y la pintura se encuentra en regular estado de mantenimiento. Las puertas de metal son frías por lo tanto no son las adecuadas para el clima local.

Un 69% de las habitaciones tiene una puerta de madera pintada pero el sistema de seguridad no es muy funcional pues tienen las puertas descuadradas, por lo tanto, hay que jalar las puertas fuertemente para que encuadre perfectamente. Una ventana en buen estado de mantenimiento y adecuada para nuestra localidad es que sean de madera, que los vidrios estén completos y haya una cortina que sea gruesa y este bien instalado. Un 23% tienen las ventanas tenían un marco, los vidrios completos, pero, las cortinas eran de una tela transparente y delgada cabe resaltar que no eran corredizas. Otro 62% de las habitaciones tenían un marco de madera, las cortinas eran de tela gruesa pero no eran corredizas. En cambio, un 15% tenían las ventanas adecuadas y en perfecto estado conservación y limpieza, además que las cortinas tenían un sistema de cortinas corredizas.

Un techo adecuado a nuestro clima debe de ser de calamina, pero con tumbadillo. El tumbadillo es un cielo raso hecho de caña con yeso, de un grosor de 20 centímetros, pues este es un buen aislamiento del frío y del ruido cuando llueve en nuestra zona, pues la isla recibe turistas durante todas las estaciones del año. En invierno, el frío alcanza hasta los diez grados centígrados bajo cero y en la época de lluvia puede, a cualquier hora, granizar y producir ruidos estruendosos y si es durante la noche, los turistas no podrán conciliar el sueño.

El 31% fueron consideradas como malas porque el techo era de calamina y el cielo raso o gis es de plástico tipo costalillo rasgado en mal estado; los gises de la calificación buenos son de tumbadillo, pero sin pintar lo que representa el 46%, y; los cielos rasos de

buen estado son de tumbadillo, pintados y decorados con las flores representativas de la isla “Cantuta” que hacen un 23%.

**Tabla 11.** Calidad del equipamiento del área de las habitaciones de la comunidad de Villa Orinojón en la isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes

Sub áreas	Escala					
	MM	M	R	B	MB	TOTAL
Cama	-	-	23%	54%	23%	13
Colchón	-	-	15%	62%	23%	13
Sábanas	-	-	-	38%	62%	13
Frazadas	-	-	-	38%	62%	13
Toalla	-	-	-	85%	15%	13
Almohada	-	-	-	62%	38%	13
Mesa	-	-	-	69%	31%	13
Silla	-	-	-	62%	38%	13
Decoración típica	-	-	54%	38%	8%	13
Bacinica	-	-	-	92%	8%	13

Fuente: Elaboración propia en base a rúbrica aplicada por las tesisistas.

El equipamiento de la habitación destinada al descanso y la ensoñación, además, a la satisfacción de las necesidades fisiológicas de una persona y estas deben de realizarse en condiciones seguras para el huésped. Una cama adecuada debe tener un catre de metálico pues el de madera no es resistente y en caso de desajustarse rechina, indiferentemente es de plaza y media o de dos plazas. De acuerdo a la observación sistemática resumida en la Tabla 11, se notó que el 23% son de madera y no son firmes pues se mueven por lo que alcanzaron al categoría de “regular”; un 54% tienen los catres de madera pero se encuentran firmes por lo que son buenos, mientras que un 23% son de madera y se encuentran firmes y tiene una cabecera con cajones para colocar libros de lectura, prendas

de la cabeza, una linterna o gafas, entre otros, también están considerados en esta categoría a los catres que son de metal.

Un colchón adecuado para nuestra región debería ser de pura esponja pues uno de resortes es demasiado frío, debería tener una funda puesta. Un 15% tiene un colchón relleno de algodón, paja o lana de oveja y sin la funda correspondiente; es decir que su estado era regular. 62% tenían colchones de espuma, pero con fundas semi limpias por lo que se consideraron buenas, mientras que los colchones que eran de espuma y tenían las fundas limpias y buen estado fueron considerados como muy buenas 23%.

Las sábanas que pueden ser calificadas muy buenas son aquellas que están en buen estado y son limpias y no están percutidas y deben ser un par. En la comunidad investigada se encontró que el 38% de las habitaciones tenían un par de sábanas, pero están estaban percutidas y se consideraron como buenas y otro 62% tenían ambas sábanas y no estaban percutidas por lo que fueron consideradas como muy buenas.

Las frazadas consideradas como muy buenas están determinadas por el material elaborado; por ejemplo, las frazadas tradicionales hechas a mano de la región no son muy adecuadas para el hospedaje de turistas pues son muy pesadas a pesar del valor intrínseco de haber sido hechas a mano y ser lana de oveja. Después, pueden considerarse como buenas frazadas a las denominadas localmente “peruanitas” que son hechas en lana de oveja, pero tejidas a máquina que son delgadas, pero se hacen motas con el uso por lo que no son muy presentables y las frazadas muy buenas serán aquellas hechas de lana de alpaca o denominadas comúnmente “tigres”. Luego de analizar las listas de cotejo correspondiente se determinó que un 36% buenas y un 62% muy buenas.

Toda habitación destinada al hospedaje debe tener una toalla, mínimamente, pues es utilizada para lavarse las manos y la cara al despertarse y antes de ingerir los alimentos;

aparte de la que se encuentra en el baño que es utilizada para secarse las manos luego de haber utilizado los servicios higiénicos: al tabular los datos obtenidos se determinó que el 85% de las habitaciones tenían toallas pero estaban percutidas y se les denominó buenas; mientras que el 15% se encontraban despercutidas por los cuales fueron considerados como muy buenas.

Una almohada practica deber tener una funda de almohada y de color blanco igual que las sabanas, no estar percutida ni raída para ser considerada muy buena y deben ser dos por cama. El 38% de las habitaciones poseía almohadas una almohada con funda limpia, blanca y no percutida y eran dos por cama porque fueron consideras como muy buenas. Un 62% tuvieron las almohadas buenas porque las fundas estaban percutidas.

Toda habitación de hospedaje rural debe contar con una mesa de madera mínimamente y estar pintada o tener el color de madera natural, pero con un buen acabado y no estar sucias, y contar con mantel o lliclla tradicional. A pesar que el tiempo libre o de solaz de un turista hace turismo rural vivencial en la isla de Amantani, en la habitación debe de haber una mesa. En esta el turista puede colocar sus objetos personales cuando los saca fuera de la mochila que portan o cuando deseen leer sus itinerarios, escribir en diario personal o cuando por algún motivo no pueda bajar al comedor o cocina puedan ingerir sus alimentos en esta mesa. En villa Orinojón se encontró que un 69% tenía una mesa de color natural de tamaño estándar y con un mantel y/o lliclla considerados como buenos. Mientras que un 31% fue considerada como muy buena por poseer una mesa grande, en buenas condiciones, tenía una lliclla y un ramo de flores o portafotos con escena familiares.

La silla es un elemento importante de la habitación pues complementa a la mesa y debe haber una silla por el número de huésped en la habitación; es decir si se tiene una

cama matrimonial y una simple deben de existir tres sillas o si existen dos camas simples dos sillas. De acuerdo, con los datos recolectados, un 62% fue calificado como buenas porque eran de madera en buen estado. Y las muy buenas que alcanzaron a muy buenas en nuestra lista de cotejo debido a que las sillas eran de madera y tenían un cojín y el espaldar de la silla era un cojín bordador fueron un 38%.

La decoración típica es aquella de da la primera impresión al turista al ingresar por primera vez a su habitación en la que se hospedarán y le da la denominación de “encantador”. Para ello esta habitación debe estar ambientada y decorada y tener detalles de la localidad y no ser solo paredes bien pintadas o cielo raso bien limpios.

En la comunidad de Villa Orinojón un 54% tenía una decoración y/o ambientación de tipo regular pues se observó que hacían juego el color de las paredes y la puerta; 38% la decoración fue considerada como buena debido a las paredes estaban recién pintadas y había armonía de colores entre la pared, el cielo raso y la puerta; y, un 8% obtuvo una decoración muy buena porque al ingresar a la habitación se observaron detalles como cantutas tejidas y enlazadas unas entre otras alrededor de la pared, el cielo raso tenía una pintura de flores de la zona como cantutas, rosas entre otras, además de tener un espejo de pared en cuadro de pan de oro artificial.

La presencia una bacinica en cualquier habitación para el hospedaje que no tenga un baño privado o común, es indispensable. Los seres humanos conformes pasen los años pierde la capacidad fisiológica de la juventud; por ejemplo, en los varones, la próstata es uno de los órganos que empieza a declinar a partir de los 45 años de edad en promedio por lo que deben de utilizar el servicio higiénico por lo menos una vez por la noche dependiendo de su edad. En las comunidades de la isla de Amantaní, no existen habitaciones con baño privado por los que los turistas debe de salir a media noche a usar

los servicios higiénicos y hacer esto media noche frígida o lluviosa es peligroso para ellos. Han sucedido casos que turistas se han torcido el pie, tropezado, entre otros incidentes más complicados. En la comunidad de villa Orinojón, en general, todas las habitaciones tenían una bacinica; lo que determinó la calificación fue el estado de conservación de la misma. El 92% de las habitaciones tenía una bacinica de plástico de regular uso y pequeñas. El 8% tenía bacinica de plástico y de tamaño mediano, por lo que se consideró como buena. Las bacinicas muy buenas eran grandes y de metal que viene a ser las más adecuadas para la limpieza.

**Tabla 12.** Calidad de la infraestructura del área de los servicios higiénicos de la comunidad de Villa Orinojón en la isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes

Sub áreas	Escala					TOTAL
	MM	M	R	B	MB	
Cercanía a la habitación	-	-	30%	62%	8%	13
Área (Tamaño) adecuada	-	8%	54%	15%	23%	13
Paredes	-	8%	15%	31%	46%	13
Piso	-	15%	-	39%	46%	13
Puerta	-	15%	23%	31%	31%	13
Ventana	-	23%	46%	23%	8%	13
Techo	-	23%	-	54%	23%	13
Iluminación	8%	23%	38%	23%	8%	13
Seguro en la Puerta	-	7%	31%	54%	8%	13

Fuente: Elaboración propia en base a rúbrica aplicada por las tesisistas.

El servicio higiénico o más comúnmente denominado baño es el recinto en cual se hacen las necesidades fisiológicas básicas de la persona como el miccionar o defecar. La limpieza y estado de mantenimiento es muy importante en un servicio de hospedaje, más aún si se hospeda a turista extranjeros del denominado primer mundo porque ellos en sus países de residencia se han acostumbrado a servicios higiénicos inmaculados ya sean que

estén en sus viviendas, la fábrica o la empresa en la que laboran. Cuando el servicio higiénico no está salubre el usuario siente asco por lo que es muy importante que este servicio sea apropiado; a continuación se analiza la información de la Tabla 12:

Respecto a la cercanía del baño a la habitación se constató que el 30% fue considerado como regular al encontrarse a 15 metros de distancia; un 62% por ciento a unos diez metros de distancia y los servicios higiénicos considerados por tener una ubicación muy buena fueron a aquellos que se encontraban a menos de los diez metros; es decir, al terminar las escaleras del segundo piso y estos baños solo representaron el 8%.

El tamaño adecuado de uno los servicios higiénicos que contengan un lavatorio de cara y manos, una tasa y una ducha es de 8 metros cuadrados para la zona; es decir, que esta dimensión es buena para la zona. De acuerdo a los datos recolectados un 8% de los baños eran pequeños y sólo había espacio para el lavamanos y la tasa por lo que se consideraron como malos. En un 54% de las habitaciones los baños tenían la dimensión adecuada, pero sin ducha: el 15% tenían ducha y el espacio era el considerado como estándar es decir que tenían mínimamente unos 8 metros cuadrados. Un 23% de los baños con espacio mayor de los 8 metros cuadrados fueron considerados como muy buenos.

Las paredes de un baño ideal deberían de ser de cerámica pues es un material en que se puede utilizar producto de limpieza fuertes, mientras que un baño de paredes de adobe sin tarrajear es muy malo. Esto no quiere decir que los servicios higiénicos con pared de adobe y tarrajado con cemento son los mejores, pues al hacer la limpieza los detritos de los desechos orgánicos fisiológicos de acumulan en la porosidad del cemento y que en el largo plazo huelen mal.

Un 8% de los servicios higiénicos tenían las paredes de yeso por lo se consideraron como malos o de mala calidad; otro 15% fue considerado como regular pues las paredes eran de cemento sin pintar; 31% se determinaron como buenos porque las paredes eran de mayólica; y un 46% se consideró muy bueno por ser paredes de mayólica y tenían decoraciones denominados dístelos.

El piso adecuado para un baño es indiscutiblemente uno de cerámica por las cualidades arriba explicadas para la limpieza, un 15% tenían pisos de cemento por lo que se determinó como malos; Los pisos de baños totalmente cubiertos con cerámica alcanzaron el 39% y se denominaron buenos; y, finalmente los pisos de baños muy buenos alcanzaron una calidad de muy buenos en un 46% porque eran de cerámica y contrastaban con las paredes.

Las puertas de los baños del servicio de hospedaje que obtuvieron la calificación de malos fue porque eran de calamina 15%; mientras que las puertas consideradas como regulares eran de plancha metálica 23%; los baños con buenas puertas alcanzaron un 31% pues las puertas de plancha metálica pero la pintura no estaba en buenas condiciones; mientras que las puertas de baño consideradas como muy buenas alcanzaron solo un 31% pues eran puertas de madera con acabado fino (embarnizados).

Una buena luminosidad dentro de un baño durante el día está determinada por las ventanas que tiene el mismo. Un baño sin ventanas es lúgubre más aún si no tiene iluminación. Es cierto que la mayoría de turistas extranjeros portan una linterna de bolsillo, pero lo ideal es prestar el servicio de hospedaje adecuadamente. Un 23% de los servicios higiénicos tenían una ventana en la misma puerta del baño por lo que la luminosidad interior en el baño no era muy buena por lo que a estos baños se consideró como de malo; Un 46% tenían una ventana pequeña en la pared con marco de madera por



lo que se consideró como regular; un 23% tuvieron una ventana de vidrio de tamaño regular y que se abrían. Solo un 8% las ventanas de los baños consideradas muy buenas eran grandes y de vidrio corredizo.

El techo de un baño considerado como muy bueno debe ser de cemento y tarrajado para que la humedad se evapore rápidamente si se utiliza la ducha. Los techos de los baños que fueron considerados como malos el 23% porque el cielo raso era de cemento sin pintar y se notaba que la humedad de la lluvia se filtraba frecuentemente; mientras que un 54% eran buenos porque tenían techos de cemento con pintura sintética lavable; finalmente, los techos de los baños muy buenos tenían el cielo raso pintado con pintura lavable en buen estado de conservación 23%.

La iluminación nocturna dentro de un baño es lo apropiado en un servicio básico de hospedaje no podemos asumir que un cliente utilice su propio medio de iluminación. Un 8% no tenía iluminación eléctrica dentro del baño por lo que obtuvo la calificación de muy malo, se vio un candilero dentro del marco de la venta; los baños con mala iluminación eléctrica alcanzaron a un 23% pues la conexión eléctrica era muy artesanal o los cables y el interruptor estaban expuestos a la intemperie; un 38% se consideró como regulares porque tenían las conexiones eléctricas empotradas en la pared pero el interruptor y el soquete del foco no estaban apropiadamente instalados. El 23% de los servicios higiénicos tenían conexión eléctrica y el soquete del foco y el interruptor apropiadamente instalados y con un foco de luz funcionando correctamente por lo que se situaron en la categoría de buenos pero de bajo wattaje; y para finalizar, un 8% tenía las conexiones eléctricas empotradas, el soquete del foco y el interruptor correspondiente fijos y funcionando correctamente, además de ser de alto wattaje y por lo tanto alumbraban con mayor potencia.

La seguridad de la puerta de un baño es proteger la intimidad de quien está en uso de los servicios higiénicos, especialmente cuando otra persona quiere hacer uso del servicio al mismo tiempo en que otro lo ocupa. Un buen seguro es aquel que es fácil de usar y que este operativo. El 7% se consideró como malo porque tenía una aldaba precaria y artesanal (de alambre de construcción reciclado. Los seguros considerados regulares eran aquellos que tenían una aldaba de fábrica funcionando correctamente 31%; un 54% fue considerado como buenos por tener un seguro de tipo chapa; un 8% de los seguros eran del tipo pomo de fácil manejo y apropiado para un baño.

**Tabla 13.** Calidad del equipamiento del área de los servicios higiénicos de la comunidad de Villa Orinojón en la isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes

Sub áreas	Escala					TOTAL
	MM	M	R	B	MB	
Tipo de inodoro	-	8%	-	38%	54%	13
Lavamanos	8%	-	-	38	54%	13
Espejo	-	8%	69%	15%	8%	13
Toalla	-	7%	-	85%	8%	13
Tacho de basura	-	31	7%	62%	-	13

Fuente: Elaboración propia en base a rúbrica aplicada por las tesisistas.

Cuando se analizó los datos obtenidos por medio de la lista de cotejos o check list para el equipamiento del servicio higiénico se obtuvieron las siguientes cifras. De acuerdo con la Tabla 13, un 54% de los inodoros de los baños fueron de cerámica y al jalar la bomba esta funcionaba por lo que se consideraron como muy buenos 38%. En estos inodoros se pueden utilizar sustancias químicas fuertes como el ácido muriático o soda caustica; los inodoros que fueron considerados como buenos eran de cerámica, pero no funcionaba la bomba, pero había lleno de agua a la entrada de la puerta. Un 8% de los inodoros eran planos, también, denominados chatas.

Cuando un lavamanos es de cerámica y tiene agua corriente funcionando decimos que es muy bueno para su limpieza. Los servicios higiénicos que tenían la calificación de muy buenos alcanzaron un 54%; 38% de los lavamos eran de cerámica, pero no corría en agua por los caños por lo que se consideraron como regulares; mientras que un 8% se consideraron como malos por no haber el lavamanos dentro del baño, pero si un lavatorio y un balde de agua al costado de la puerta.

El servicio de baño también debe tener un espejo grande, bien limpio y en buenas condiciones. En los baños de los servicios higiénicos de la comunidad de Lampayuni solo un 8% tuvieron espejos muy buenos pues estos eran muy grandes, tenían un marco y sus condiciones era muy buenas. Los espejos buenos alcanzaron a un 15% debido a que los espejos eran de tamaño regular además del marco y en buenas condiciones; el 69% se consideraron como regulares pues el tamaño del espejo era pequeño en un soporte de plástico; en 8% los espejos no tenían ni soporte de plástico, estaban adheridos a la pared.

Lo adecuado, en lo que respecta a las toallas en un servicio higiénico, es que hubiera dos toallas. Una toalla para la cara y otra toalla para las manos. Las toallas para la cara son más grandes que para las manos.

De la tabulación correspondiente a este rubro se obtuvo que en un 8% tuvieron dos toallas, una para la cara y otra para las manos y su estado de conservación muy buenas, además de ser blancas por lo que se consideraron muy buenas. Mientras que en el ítem de toallas buenas de nuestra lista de cotejos había una solo toalla ya sea de tamaño regular o pequeño que hacían un 85%. En un 7% no se encontraron toallas por lo que se consideró malo.

Otro elemento que forma parte del equipamiento de un servicio higiénico es el denominado tacho de basura: el más adecuado es aquel que para depositar el papel usado

tiene un sistema de abertura a pedal para no tener contacto directo con este recipiente muy contaminado y puede ser de plástico o metal con su respectiva bolsa de plástico transparente. No hubieron tachos de basura que se considerasen como muy buenos; Los tachos que se encontraron en los baños y que fueron considerados como buenos alcanzaron un 62%; estos tachos tenían una tapa oscilante y bolsa de plástico interna de color blanco; los tachos de basura que fueron considerados como regulares fueron aquellos que eran un baldo de plástico con una bolsa de plástico interna 7%. Los tachos que fueron considerados como malos eran aquellos que consistían en un balde de plástico pequeño y sin bolsa interior 31%.

**Tabla 14.** Calidad de la Infraestructura del área de la cocina-comedor de la comunidad de Lampayuni en la isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes

Sub áreas	Escala					TOTAL
	MM	M	R	B	MB	
Área (Tamaño) adecuada	-	8%	38%	39%	15%	13
Paredes	-	31%	31%	15%	23%	13
Piso	-	23%	39%	15%	23%	13
Puerta	-	23%	31%	38%	8%	13
Ventana	-	31%	15%	54%	-	13
Techo	-	31%	46%	15%	8%	13
Iluminación	-	23%	31%	46%	-	13
Chimenea	-	-	54%	-	46%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a rúbrica aplicada por las tesisistas.

En la isla de Amantaní, en la mayoría de las casas rurales, el comedor y la cocina están unidos; es decir, que es solo un ambiente que cumple ambas funciones. Esta organización de la vivienda campesina es tradicional y se presta para el turismo rural vivencial pues mientras se preparan los alimentos para los turistas estos puede observar su preparación, lo que constituye una de las motivaciones para visitar a esta localidad.

Para determinar la valoración que se presenta en la Tabla 14, se procedió de la siguiente manera: si una cocina - comedor para dos o tres turistas es de unos 15 metros cuadrados en la cual se puede acomodar una mesa y cuatro sillas una banca y dos sillas. Lo usual es que los turistas comen en la mesa y a los alrededores de la cocina comedor en “samanas” se acomodan los miembros de la familia rural, mientras que los huéspedes se sientan alrededor de una mesa con sillas y observan la preparación de sus alimentos sean estos almuerzo, cena o desayuno. Generalmente, la preparación del desayuno no es observado por el turista porque se le deja dormir el mayor tiempo posible.

Las cocina-comedor mayor de 15 metros cuadrados fue considerada como la de tamaño óptimo y estos fueron los resultados: muy buenos fueron calificados el 15% de las cocinas comedor; como buenos un 39% y como regulares a un 38%, y como malos a un 8%, en los que los turistas se encuentran muy apretujados e incómodos.

Las paredes de una cocina comedor de la zona rural es uno de los elementos que da una buena o mala impresión al momento de ingresar a ella. Sucede, como el fogón se encuentra dentro de la cocina comedor, el humo producido por la quema de la leña o bosta de animales menores se acumula en las paredes. Otro elemento que se acumula en las paredes son los vapores del aceite que se usan cuando se hacen frituras y que dan mal aspecto.

El 23% de las paredes de la cocina comedor eran tarrajeadas en yeso y pintadas recientemente y tenían un buen mantenimiento por lo que se calificó muy buenas; las que se encontraban en buenas condiciones alcanzaron a un 15% pues eran de tarrajeadas en yeso, pero la pintura no era reciente; las paredes consideradas como regulares 31% pues en las paredes se notaba acumulación de tizne. Un 31% se consideró como malo pues las paredes estaban muy tiznadas y se notaba la acumulación de grasa.

El piso de una cocina comedor apropiada para la zona debería de ser tierra bien apisonada pues son calientes y si se encuentran en un lugar alto, la humedad no resume y hacen juego con la cultura tradicional. Pero, los pisos de cemento o de mayólica son más higiénicos que los de tierra apisonada aunque más fríos en el tiempo de heladas.

En la comunidad de Villa Orinojón solo un 23% mantiene los pisos tradicionales, esos de tierra apisonada, los que le da una apariencia de muy tradicional sobrio y austero por lo que se consideran muy buenos. El 15% tiene piso de cemento en buen estado de conservación, un 39% tiene piso de cemento, pero el estado de conservación es regular porque se notan huecos en piso; el 23% de los pisos de cocina comedor fueron considerados como malos porque eran de tierra suelta y desnivelada por no estar apisonada.

Las puertas de la cocina tradicional en la cultura amantánenses estaban hechas de varillas de lloque dispuestas de manera vertical y amarrados con cuero de alpaca o llama que eran muy rústicas y que según los turistas extranjero le da un ambiente acogedor; posteriormente, se introdujeron las puertas de calamina, luego las puertas de madera y finalmente las puertas de planchas de fierro.

Un 8% de las puertas de las cocinas comedor en la comunidad de villa Orinojón aún mantienen la puerta rústica tradicional por que se consideraron como muy buenas; El 38% tuvieron puertas hechas de madera por lo que se alcanzaron la calificación de buenas por estar bien pintadas; el 31% (regulares) tenían puertas de calamina o de metal también bien pintadas; mientras que un 23% se determinaron como malas por ser de calamina o metal con pintura deteriorada. Finalmente.

La cocina comedor en Amantaní tiene una ventana grande con marco de madera y vidrios. Esta ventana puede ser abierta en caso de que el fogón haga mucho humo y está

cercana a la mesa donde se sirven los alimentos, por lo que puede decirse que esta parte se encuentra muy bien iluminada por la luz de día a la hora del almuerzo; además de una cortina de tela bordada. Un 54% se calificaron como buenas por tener las características anteriores pero la cortina de la ventana era de tela sin bordar o plástico. Las ventanas regulares alcanzaron al 15% porque eran ventanas con marco de metal y sin las correspondientes cortinas; además de ser pequeñas. La que fueron consideradas como ventallas malas fueron aquellas de marco de metal que no se podían abrir y que tenían los vidrios rajados. Y un 31% de las cocinas comedor no tenían ventanas porque daban una apariencia lúgubre y la única luz del día ingresaba por la puerta de la misma.

Una cocina-comedor con un cielo raso de tumbadillo es lo más adecuado siempre y cuando el fogón y la chimenea funcionen bien de tal manera que el humo y el vapor del aceite utilizado en las frituras no se acumulen. Un 8% tenían un cielo raso bien limpio y conservado por lo que calificó como muy bueno; otro 15% se tipificó como bueno pues faltaba mantenimiento al cielo raso; al 46% de determino como regular por tener un cielo raso improvisado; es decir que no tenían tumbadillo, pero una tela o plástico que evitaba que se puedan ver las calaminas del techo directamente. Este plástico o tela estaba en buen estado de conservación. A un 31% de los califico como malos porque la tela o plástico que hacía de cielo raso estaban tiznadas y había acumulación de grasa; Finalmente.

Durante la cena en la cocina comedor, la mejor iluminación es sin duda la eléctrica generada por paneles solares, pues en la isla no existe una red eléctrica. Un 46% tenía un foco de 12 voltios que iluminaba la cocina por lo que se determinó como buena iluminación; un 31% fue considerada como regular porque tenía iluminación en base a velas; el 23% de las familias utilizaban una linterna solar recargable, portable.

Una chimenea eficiente es aquella que tiene un tiro largo una campana grande y que se encuentra bien orientada y protegida. Las chimeneas en Amantaní son de barro. En el 46% de la cocina-comedor que tenía fogón funcionaban muy bien las chimeneas por lo que el humo, el tizne y los vapores del aceite usado en las frituras salían. El 54% se consideraron como regulares pues no absorbían bien el humo, los vapores del aceite y el fogón no ardía bien.

**Tabla 15.** Calidad del equipamiento del área de la cocina-comedor de la comunidad de Lampayuni en la isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes

Sub áreas	Escala					TOTAL
	MM	M	R	B	MB	
Estado						
Cocina	-	-	46%	31%	23%	13
Refrigeración de alimentos	-	77%	23%	-	-	13
Estantes para almacenar utensilios	-	8%	31%	38%	23%	13
Mesa	-	-	23%	54%	23%	13
Sillas	-	-	23%	54%	23%	13
Vajillas	-	-	8%	77%	15%	13
Manteles	-	-	23%	54%	23%	13

Fuente: Elaboración propia en base a rúbrica aplicada por las tesisistas.

Las familias rurales en la isla de Amantaní al preparar los alimentos para sus huéspedes utilizan diversos tipos de cocinas: a gas propano o un fogón a leña. Una cocina a gas de acuerdo al turismo rural vivencial no es el adecuado, pues los turistas extranjeros han comprado la experiencia de vivencial una cultura muy tradicional, por lo que una cocina a gas es un elemento muy modernizante y en contra de la experiencia por la que han pagado los turistas. A continuación, se argumenta como se dio la valoración que se encuentra en la Tabla 15, la cocina que concuerda con las lo tradicional de Amantaní es el fogón a leña o leños de eucalipto, pero tiene la desventaja de producir mucho humo



cuando la chimenea o tiro sobre el fogón no funciona adecuadamente. 46% de las familias poseen cocinas a gas lo cual quita la autenticidad al producto turístico regular. 31% prepara los alimentos en un fogón que está a la altura del suelo que es el tradicional y que con una chimenea bien posicionada no produce humo por lo que consideramos como bueno. En los últimos años, en la isla de Amantaní se introdujo un tipo de fogón mejorado denominado “ecológico” el cual funciona eficientemente y el humo sale hacia afuera de la cocina por lo obtuvo la categoría de muy bueno y que alcanzo el porcentaje del 23% pues aún se encuentra en el estado de introducción.

El mantenimiento y la preservación de los víveres perecibles es un factor determinante para un buen servicio de alimentación. Los amantánenses hacen la compra de víveres y vegetales una vez a la semana, un día lunes específicamente, en un mercado a orillas de la playa del suyo denominado pueblo. Estos alimentos deben de ser preservados durante la semana. Si los turistas arriban un día sábado, por ejemplo, se usarán los víveres adquiridos hace seis días atrás, por lo que estos alimentos perecibles deben de tener una protección o resguardo hasta el momento de su preparación.

Una buena preservación de los víveres perecibles sería muy buena si están dentro de un estante limpio cerrado con puerta de madera (alacena). Se calificaron como alacenas muy buenas a aquellas que estaban hechas de melamina, la cual es de madera prensada y una cubierta plastificada, la cual es apropiada para la limpieza con detergentes. En la comunidad de Lampayuni solo un 26% tuvo alacenas de madera, pero con puerta de vidrio. El vidrio deja pasar el calor por lo que crea un efecto invernadero dentro de la alacena lo permite que las verduras (como cebollas, tomates o zanahorias se deshidraten) pero no dejan que las moscas se posen dentro de estos víveres por lo que se consideraron como regulares. Un 43% no poseían alacena, pero guardaban los perecibles sobre la mesa

cubiertos con un mantel; en alguna cocina-comedor exponían los perecible sobre la mesa sin ninguna protección por lo que consideró como malo.

Los principales utensilios que se utilizan en el servicio de alimentación en el turismo rural son los platos, chuas (plato hondo hecho de barro cocido o de cerámica) cuchillos, jarros, tenedores, cucharas y cucharillas, estos deberían ser almacenados en un estante con puerta o protección de las moscas, del polvo y del humo.

En la comunidad objeto de estudio, el 23% de tenían almacenados los utensilios en cajones de un estante por lo que se consideró muy bueno; mientras, que el 38% guardaba los utensilios en referencia en organizadores de plástico que se calificó como buenos. Otro 31% preservaban los cubiertos en organizadores sin tapas por lo que tipificó como regular; mientras que los que eran guardadas de forma mala o deficiente fueron un 8% porque las cucharas, cuchillos y cucharillas se guardada en tarros metálicos de café grande. Finalmente.

La mesa es el objeto sobre el cual se posan los alimentos del desayuno, el almuerzo o la cena la mesa apropiada debe de ser madera y tener un mantel o lliclla típica de la zona. En la isla de Amantaní se observó que un 23% de las cocinas rurales tenían una mesa sin mantel alguno por lo que se consideró como regulares; 54% fueron consideradas como buenas al tener un mantel de tela o de plástico floreado; finalmente, el 23% tuvieron una mesa con un mantel de lliclla con motivos tradicionales de la zona.

Una silla para ser considerada como muy buena debe ser de madera y existir en proporción al número de camas (seis). Solamente el 23% de las viviendas familiares poseía las sillas de madera y en la proporción requerida por lo que fueron consideradas como muy buenas; el 54% tenían sillas en buen estado de conservación y eran de madera

por lo que se les calificó como buenas. Un 23% de Las sillas fueron consideradas como regulares porque en vez de sillas tenían bancas de madera.

Los platos para la sopa, el segundo o las tasas para el mate, café o té óptimos en el servicio de alimentación rural son aquellos que combinan lo tradicional con lo moderno; por ejemplo, los platos de barro cocido revestidos de cerámica son los más adecuados a la cultura a pesar de que en la cultura tradicional no se conocían los platos revestidos de cerámica por lo que son considerados como muy buenos alcanzó a un 15%. Un 77% tuvieron platos de loza pero que no conjugan bien con lo tradicional, pero se les considero como buenos; Los platos de barro cocido son porosos y el aceite que se utiliza en la preparación de los alimentos se introduce en los poros y luego se rancian por lo que no son recomendables para la degustación de los alimentos y estos alcanzaron 8%.

Los secadores o también llamados pulidores de cubiertos son aquellos que se utilizan para secar los cubiertos luego de haberlos lavado, el color recomendado blanco y de tela algodón; no debe de estar percutido y siempre estar seco antes del primer uso y estar en buen estado de conservación; en villa Orinojón se observó que un 23% tenían secadores en muy buena condición; otro 54 mantenían a estos secadores como buenos, un 23% fueron considerados como regulares por estar percutidos; finalmente.

**Tabla 16.** Calidad de la Infraestructura de las áreas públicas de la vivienda rural de la comunidad de Villa Orinojón en la isla de Amantaní en el año 2017, en porcentajes

Sub áreas	Escala					TOTAL
	MM	M	R	B	MB	
Patio de la casa rural	-	-	38%	38%	24%	13
Depósito de basura	-	8%	46%	46%	-	13
Alrededores de las viviendas	-	-	16%	84%	-	13

Fuente: Elaboración propia en base a rúbrica aplicada por las tesisistas.

Las áreas públicas de una vivienda rural forman parte de la primera impresión que se lleva un turista al arribar al lugar en el cual ingerirá sus alimentos y pasará la noche. Estas deben ser limpias, ordenadas y con un tacho de basura; a continuación, se describe la Tabla 16; un 24% tenían sus patios bien ordenados, limpios y el piso era empedrados con piedras típicas de Amantaní en colores blanco y negro con diseño por lo que se consideró como muy buenos, además, de tener flores bien cuidadas. Un 38% tenía en patio ordenado, limpio pero el piso era de cemento considerándose buenos. 38% eran patios regulares por ser de pisos de tierra apisonada, ordenados y limpios

En isla de Amantaní, no existe servicios de recojo de basura, por lo que se acostumbra a recolectar la basura para incinerarla de tiempo en tiempo. La mayoría de los habitantes tiene un depósito de basura grande con tapa, generalmente, es un cilindro de metal y que vendría a ser el más adecuado y pintados. Los que fueron considerados como buenos alcanzaron un 46% pues los cilindros para la basura tenían la pintura en deterioro. Otro 46% de los depósitos de basura se consideraron como regulares por no tener tapa adecuada y la pintura en mal estado; un 8% que alcanzaron la categoría de malos eran simples costales de material plástico.

Los alrededores de una vivienda rural deben ser limpios y ordenados. Un 84% los alrededores estaban ordenados, pero habían algunos pedazos de papeles y no tenían jardines exteriores; se consideraron como buenos: finalmente, un 16% no tenía jardines exteriores, habían pedazos de papel y plásticos en sus alrededores.

#### 4.2. DISCUSIÓN: CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

##### HIPOTESIS ESPECIFICA N°1

El estado de la infraestructura y el equipamiento del servicio de hospedaje y alimentación rural turística en las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón de la Isla de Amantaní son aún malos.

Para la contratación de la primera hipótesis específica se presenta la Tabla 17 que resume las frecuencias de las categorías evaluadas mediante la lista de cotejo; que a continuación se presenta:

**Tabla 17.** Resumen las frecuencias de las categorías evaluadas mediante la lista de cotejo sobre la infraestructura y equipamiento para el servicio de hospedaje rural de las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón en la isla de Amantaní en el año 2017

CATEGORIAS		MM	M	R	B	MB	N° FAMILIAS
LAMPAYUNI	Infraestructura y equipamiento de la habitación	-	7	96	187	215	35
	Infraestructura y equipamiento de los servicios higiénicos	10	67	135	177	136	
	Infraestructura y equipamiento de la cocina comedor	9	51	231	227	87	
	Infraestructura de las áreas públicas de la vivienda rural	1	5	29	47	23	
VILLA ORINOJON	Infraestructura y equipamiento de la habitación	-	4	30	104	57	13
	Infraestructura y equipamiento de los servicios higiénicos	3	22	51	74	45	
	Infraestructura y equipamiento de la cocina comedor	-	36	61	89	35	
	Infraestructura de las áreas públicas de la vivienda rural	-	2	13	17	7	
Frecuencia parcial y total		23	194	646	922	605	2390
Porcentaje parcial y total		<b>1%</b>	<b>8%</b>	<b>27%</b>	39%	25%	100%

Fuente: Elaboración propia en base a rúbrica aplicada por las tesisistas.

En la Tabla 18 se presenta la escala para determinar el grado de la calidad del servicio de infraestructura de la isla de Amantaní en las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón es malo pues el 36% (Tabla 17, en porcentaje parcial y total en negritas) de las viviendas que brindan hospedaje y alimentación a los turistas que pernoctan en estas comunidades se encuentran entre muy malo, malo y regular y por lo tanto no deberían de brindar este servicio y no contar la licencia de funcionamiento para estos menesteres. Por lo que se contrasta nuestra primera hipótesis. Si sumamos los porcentajes de las valoraciones muy malo, malo y regular estas alcanzan 36% que dentro de una escala del 100%.

**Tabla 18.** Valoración para determinar el grado de la calidad del servicio de hospedaje de la infraestructura

Rango porcentual	Valoración
00 – 20	Muy malo
21 – 40	Malo
41 – 60	Regular
61 – 80	Bueno
81 – 100	Muy bueno

Fuente: Elaborado por el asesor y director de tesis.

## HIPOTESIS ESPECIFICA N°2

El área de la infraestructura y equipamiento turístico para el servicio de hospedaje y alimentación rural en la Isla de Amantaní que alcanza mayor calidad es la habitación.

**Tabla 19.** Comparación entre las categorías para medición de la calidad de la infraestructura y equipamiento de las habitaciones, los servicios higiénicos y las áreas públicas para el turismo rural en las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón en la isla de Amantaní en el año 2017

SUBAREAS	LAMPAYUNI	VILLA ORINOJON	TOTAL	PORCENTAJE
Infraestructura y equipamiento de la habitación buena y muy buena	402	161	563	<b>35.71</b>
Infraestructura y equipamiento de los servicios higiénicos buena y muy buena	363	119	482	30.56
Infraestructura y equipamiento de la cocina comedor buena y muy buena	314	124	438	27.77
Infraestructura de las áreas públicas de la vivienda rural buena y muy buena	70	24	94	5.96
Frecuencia parcial y total	1149	428	1577	100.00

Fuente: Elaboración propia en base a rúbrica aplicada por las tesis.

Para la contrastación de la segunda hipótesis específica se elaboró la Tabla 19 en base a las subcategorías que alcanzaron las valoraciones de buena y muy buena (es decir que están aptas para el hospedaje de turistas extranjeros) se nota que el porcentaje más alto (35.71% en negritas) corresponde a la infraestructura y equipamiento de las habitaciones con lo que se corrobora nuestra segunda hipótesis.

## CONCLUSIONES

**Primera.** Se determinó que el nivel de la calidad de la infraestructura del servicio de hospedaje y alimentación rural de las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón para el turismo en la Isla de Amantaní en el año 2017 es considerada como regular no habiendo grandes diferencias entre ambas debido a que los comuneros siguen integrando familias al turismo rural comunitario a partir de infraestructura con bajo nivel de calidad para posteriormente ir mejorando sus viviendas.

**Segunda.** El estado de conservación la infraestructura del servicio de hospedaje y alimentación rural para los turistas en las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón de isla de Amantaní es aún regular.

**Tercera.** Se identificó que el área de la infraestructura turística para el servicio de hospedaje y alimentación rural en la Isla de Amantaní que alcanza mayor calidad es el área que corresponde a la habitación en la que pernocta el turista en las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón.



## RECOMENDACIONES

**Primera.** Las autoridades municipales y tradicionales de la isla de Amantaní que supervisan la calidad de la infraestructura para el servicio de hospedaje y alimentación del turismo rural vivencial sean más estrictas en sus funciones y tomar la decisión política de establecer un cronograma de reempadronamiento de las familias prestadoras del servicio a la brevedad posible para excluir a las que aún no reúnen el requisito mínimo de bueno para esta actividad de tal manera que solo brinden este servicio las familias que alcancen una valoración de buena hacia adelante.

**Segunda.** Exhortar a los comuneros dueños de las viviendas rurales en las que el estado de conservación la infraestructura del servicio de hospedaje y alimentación rural para los turistas en las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón de isla de Amantaní sean de regular hacia malo o muy malo a que orienten sus esfuerzos económicos para implementar acciones para mejorar esta situación lo que redundara en un mayor número de visitantes.

**Tercera.** Dado que la infraestructura turística para el servicio de hospedaje y alimentación rural en las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón que alcanza mayor calidad es el área que corresponde a la habitación en la que pernocta un turista deberá de ponerse especial énfasis en el control de la infraestructura para la preparación de los alimentos a sus huéspedes.

**Cuarta.** La municipalidad de Amantaní debe implementar una habitación, servicios higiénicos y cocina-comedor modelo para que las familias comunales puedan observar in situ cual es la infraestructura y equipamiento ideal y mínimo que alcance una calificación de bueno.

## REFERENCIAS

- Acerenza, M. (1981). *Administración de turismo: conceptualización y organización*. Trillas. México.
- Acuña, A. (2004). *Aproximación conceptual al fenómeno turístico en la actualidad*. En: *Gazeta de Antropología* N° 20. Disponible en línea: [www.ugr. Es/"pwlac/G20\\_17Angel\\_Acuna\\_Delgado.html](http://www.ugr.es/~pwlac/G20_17Angel_Acuna_Delgado.html).
- Barriga, X. y Serruto, M. (2012). *Grado de satisfacción y nivel de calidad del producto turístico de la isla de Amantaní*, Tesis. Biblioteca Especializada de la EP. Turismo. Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Perú.
- Bessière, J. (2000). *Valeurs rurales et imaginaire touristique*. En: Rachid Amirou y Philippe Bachimon, eds. *Le tourisme local. Une culture de l'exotisme*. Paris, L'Harmattan, pp. 71-92.
- Boullón, R. (2008). *Turismo rural: Un enfoque global*. Editorial Trillas. México
- Cárdenas, T. F. (1999). *Comercialización del turismo*. Editorial Trillas. 2008.
- Castellucci, D. (2011). *Sistema de calidad en turismo: posibilidades y restricciones de su implementación Mar de Plata*. Argentina.
- Catari, E. (2010). *Evaluación de la calidad en la oferta de los hospedajes rurales de Taquile, Puno*. Tesis. Biblioteca Especializada de la EP. Turismo. Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Perú.
- Chacaltana, J. (1999). *El turismo en el Perú: Perspectivas de crecimiento y generación de empleo*. Documento de Trabajo N° 102. OIT Lima. ESAN.
- Cronin, J.J. & Taylor, S. A. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *Journal of Marketing*, 56, 55-68. EE.UU.

- Crosby, Philip B. (1979), *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*, New York: New American Library. EE.UU.
- Cuellar, M. S. (2009). *Ruralserv: un instrumento de medición de la calidad de servicio en alojamientos rurales con autenticidad rural*. Girona, España.
- Fayol, H. (1916). *Administration Industrielle et Générale*. Francia
- Franke, P. (1994). *Un balance de la política de ajuste estructural promovido por el FMI y el Banco Mundial en el Perú*. En AA.VV., Desarrollo, pobreza y medio ambiente: FMI y GATT al final de siglo. Madrid. España.
- Fuentes, M. y Recio, M. (2006). *Análisis de la calidad percibida y motivación del turista rural*. Universidad Rey Juan Carlos. Editorial DYKINSON. Madrid. España.
- Fuller, N. (2009). *Turismo y cultura: Entre el entusiasmo y el recelo*. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 2009
- Garvín, David A. (1983), *Quality on the Line*. Harvard Business Review, 61 (Sep-tember-October), 65-73. EE.UU.
- Hernández, R. *et al.*, (1999). *Metodología de la investigación*. Mc GRAW Hill. Mexico.
- Heskett, J., W. E. Sasser Jr., y L. Schlesinger (1997). *The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value*. New York: Free Press. EE.UU.
- Huarahuara, N. (2001). *Evaluación de recursos y servicios turísticos para mayor afluencia del turismo en la Isla de Amantaní Puno*. Tesis. Biblioteca Especializada de la EP. Turismo. Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Perú.
- Huatuco, G. I. (2007). *Efecto de una experiencia de organización del turismo rural en la comunidad de LLachon distrito de Capachica, departamento de Puno 1999-2006*,

tesis para optar el Título de Licenciada en Administración de Turismo en la Universidad Mayor de San Marcos. Lima.

Indacochea, A. (1996). *El proceso de privatización en el Perú*. En: Moneda. Año 7, N° 91. Lima, Banco Central de Reserva del Perú, pp. 49-53-

Manrique, N. (2000). *Promoción-país e identidad nacional*. En: Beatriz Boza Dibós, ed. El rol del Estado en la labor de promoción-país: hacia una auditoría académica de PromPerú. Lima, PromPerú-Universidad del Pacífico, pp. 303-326.

MINCETUR (2009). *Manual del emprendedor en turismo rural comunitario*. Editores Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y Programa Nacional de Turismo Rural Comunitario. Lima. Perú.

Montaner, J., Antich, J. y Ramón, A. (1998). *Diccionario de turismo*. Editorial Síntesis. España.

Muñoz, E., Yoheny, V. y Henríquez, C. (2006). *Evaluación y caracterización de los establecimientos turísticos rurales que prestan el servicio de alojamiento caso en estudio: red Corral-Chaihuín*, tesis para optar el título profesional de Administrador de empresas de Turismo, en la Universidad Austral de Chile.

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Volumen 64, N° 1, Primavera. Págs. 12-40. Pérez, C. (2014). *La Calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*, Tesis para optar el Título de Contador Público de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.

PromPerú (2000). *Perfil del turista extranjero*. Lima.

PromPerú (2001). *Memoria institucional 1996-2000*. Lima.

PromPerú (2003). *Perfil del turista nacional*. Lima.

PromPerú (2007). *Perfil del vacacionista nacional*. Lima.

Rudie, M. and Wansley, H. (1985), *The Merrill Lynch Quality Program.* in Services Marketing in a Changing Environmem. Thomas Bloch, Gregory Upah, and Valarie A. Zeithaml (eds.), Chicago, IL: American Marketing Association.

Salazar, S. (2013). *Evaluación de la calidad de servicio en las casas de hospedaje rural en la comunidad de Karina desde la percepción el turista*. UNA. Puno.

Tafur, R. (1995). *La tesis universitaria*. Lima-Perú.

Taylor F. W. (1911) *Principios de la Administración Científica*.

Zeithaml, V. (1987), *Defining and Relating Price, Perceived Quality, and Perceived Value*. Report No. 87-101, Cambridge, MA: Marketing Science Institute.

## **WEBGRAFÍA**

[www.gites-de-france.fr](http://www.gites-de-france.fr)

# ANEXOS

Anexo A

**CHECK LIST O RUBRICA PARA MEDIR LA CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTACIÓN EN LAS COMUNIDADES DE LAMPAYUNI Y VILLA ORINOJON -2017**

**Datos generales**

Nombres y apellidos del Padre de Familia:

Nombres y apellidos de la madre de Familia:

Nro. de hijos e hijas:

Ubicación:

Número de camas para el turismo:

Número de habitaciones para el turismo:

Religión predominante en la familia

Tipo de iluminación

Áreas	Sub áreas	Escala				
	Estado	MM	M	R	B	MB
<b>Infraestructura de la habitación</b>	Paredes					
	Piso					
	Puerta					
	Ventana					
	Techo					
<b>Equipamiento de la habitación</b>	Estado	MM	M	R	B	MB
	Cama					
	Colchón					
	Sabanas					
	Frazadas					
	Toalla					
	Almohada					
	Mesa					
	Silla					
Decoración típica						
Bacinica						
<b>Infraestructura del servicio higiénico</b>	Estado	MM	M	R	B	MB
	Cercanía a la habitación					
	Área (Tamaño) adecuada					
	Paredes					
	Piso					
	Puerta					
	Ventana					
	Techo					
Iluminación						

	Ventilación					
	Seguro en la Puerta					
<b>Equipamiento del servicio higiénico</b>	<b>Estado</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
	Tipo de inodoro					
	Lavamanos					
	Espejo					
	Toalla					
	Tacho de basura					
<b>Infraestructura de la cocina comedor</b>	<b>Estado</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
	Área (Tamaño) adecuada					
	Paredes					
	Piso					
	Puerta					
	Ventana					
	Techo					
	Iluminación					
	Ventilación					
	Chimenea					
<b>Equipamiento de la cocina comedor</b>	<b>Estado</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
	Cocina					
	Refrigeración de alimentos					
	Estantes para almacenar utensilios					
	Mesa					
	Sillas					
	Vajillas					
	Cubiertos					
Manteles						
<b>Infraestructura de las áreas públicas de la vivienda rural</b>	<b>Estado</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
	Patio de la casa rural					
	Seguridad					
	Depósito de basura					

Fuente: Elaborado por el asesor y director de tesis.



Anexo B

<b>TABULACION DE LOS DATOS OBTENIDOS EN EL CHECK LIST PARA MEDIR LA CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTACIÓN EN 35 FAMILIAS DE LA COMUNIDADE DE LAMPAYUNI – 2017</b>						
<b>Áreas</b>	<b>Sub áreas</b>	<b>Escala</b>				
	<b>Estado</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
<b>Infraestructura de la habitación</b>	Paredes	-	-	6	23	23
	Piso	-	-	13	14	14
	Puerta	-	-	9	16	16
	Ventana	-	-	10	15	15
	Techo	-	-	9	17	17
	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>47</b>	<b>43</b>	<b>85</b>
<b>Equipamiento de la habitación</b>	<b>Estado</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
	Cama	-	-	5	18	12
	Colchón	-	1	4	13	17
	Sábanas	-	-	-	17	18
	Frazadas	-	-	1	15	19
	Toalla	-	-		21	14
	Almohada	-	1	4	16	14
	Mesa	-	1	8	15	11
	Silla	-	1	12	12	10
	Decoración típica	-	3	12	8	12
	Bacinica	-	-	3	19	13
<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>49</b>	<b>144</b>	<b>130</b>	
<b>Infraestructura del servicio higiénico</b>	<b>Estado</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
	Cercanía a la habitación	-	3	16	15	1
	Área (Tamaño) adecuada	-	2	18	11	4
	Paredes	-	8	4	12	11
	Piso	-	7	3	11	14
	Puerta	-	5	13	11	6
	Ventana	1	7	10	11	6
	Techo	1	9	8	11	6
	Iluminación	1	7	10	11	6
	Ventilación	3	9	5	12	6
	Seguro en la Puerta	2	1	12	13	7
<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>8</b>	<b>58</b>	<b>99</b>	<b>118</b>	<b>67</b>	

<b>Equipamiento del servicio higiénico</b>	<b>Estado</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
	Tipo de inodoro	-	1	3	12	19
	Lavamanos	-	1	4	10	20
	Espejo	1	2	15	8	9
	Toalla	1		8	16	10
	Tacho de basura	-	5	6	13	11
	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>36</b>	<b>59</b>	<b>69</b>
<b>Infraestructura de la cocina comedor</b>	<b>Estado</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
	Área (Tamaño) adecuada	1	1	13	14	6
	Paredes	1	9	14	6	5
	Piso	1	11	13	7	3
	Puerta	1	6	16	10	2
	Ventana	1	4	14	12	4
	Techo	2	7	12	10	4
	Iluminación	-	2	13	14	6
	Ventilación	-	-	20	10	5
	Chimenea	-	-	16	14	5
	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>7</b>	<b>40</b>	<b>131</b>	<b>107</b>	<b>40</b>
<b>Equipamiento de la cocina comedor</b>	<b>Estado</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
	Cocina	-	2	15	12	6
	Refrigeración de alimentos	1	6	15	9	4
	Estantes para almacenar utensilios	1	1	9	17	7
	Mesa	-	-	14	16	5
	Sillas	-	1	16	14	4
	Vajillas	-	-	10	18	7
	Cubiertos	-	-	10	18	7
	Manteles	-	1	11	16	7
<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>100</b>	<b>120</b>	<b>47</b>	
<b>Infraestructura de las áreas públicas de la vivienda rural</b>	<b>Estado</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
	Patio de la casa rural	1	1	6	19	8
	Seguridad	-	2	12	13	8
	Depósito de basura	-	2	11	15	7
<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>29</b>	<b>47</b>	<b>23</b>	

Fuente: Elaboración propia en base a rúbrica aplicada por las tesisistas.

Anexo C

<b>TABULACION DE LOS DATOS OBTENIDOS EN EL CHECK LIST PARA MEDIR LA CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS DE HOSPEDAJE Y ALIMENTACIÓN EN 13 FAMILIAS DE LA COMUNIDAD DE VILLA ORINOJON – 2017.</b>						
<b>Áreas</b>	<b>Sub áreas</b>	<b>Escala</b>				
	<b>Estado</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
<b>Infraestructura de la habitación</b>	Paredes	-	-	-	1	12
	Piso	-	-	11	2	-
	Puerta	-	-	4	9	-
	Ventana	-	-	3	8	2
	Techo	-	4	-	6	3
	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>17</b>
		<b>Estado</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>
<b>Equipamiento de la habitación</b>	Cama	-	-	3	7	3
	Colchón	-	-	2	8	3
	Sábanas	-	-	-	5	8
	Frazadas	-	-	-	5	8
	Toalla	-	-	-	11	2
	Almohada	-	-	-	8	5
	Mesa	-	-	-	9	4
	Silla	-	-	-	8	5
	Decoración típica	-	-	7	5	1
	Bacinica	-	-	-	12	1
	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>78</b>	<b>40</b>
		<b>Estado</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>
<b>Infraestructura del servicio higiénico</b>	Cercanía a la habitación	-	-	4	8	1
	Área (Tamaño) adecuada	-	1	7	2	3
	Paredes	-	1	2	4	6
	Piso	-	2	-	5	6
	Puerta	-	2	3	4	4
	Ventana	-	3	6	3	1
	Techo	-	2	6	3	2
	Iluminación	1	3	5	3	1
	Ventilación	1	4	4	4	-
	Seguro en la Puerta	-	1	4	7	1
	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>41</b>	<b>43</b>	<b>25</b>

<b>Equipamiento del servicio higiénico</b>	<b>Estado</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
	Tipo de inodoro	-	1	-	5	7
	Lavamanos	1	-	-	5	7
	Espejo	-	1	9	2	1
	Toalla	-	1	-	11	1
	Tacho de basura	-	-	1	8	4
	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>31</b>	<b>20</b>
<b>Infraestructura de la cocina comedor</b>	<b>Estado</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
	Área (Tamaño) adecuada	-	1	5	5	2
	Paredes	-	4	4	2	3
	Piso	-	3	5	2	3
	Puerta	-	3	4	5	1
	Ventana	-	4	2	7	-
	Techo	-	4	6	2	1
	Iluminación	-	3	4	6	-
	Ventilación	-	3	5	5	-
	Chimenea	-	-	2	6	5
	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>-</b>	<b>25</b>	<b>37</b>	<b>40</b>	<b>15</b>
<b>Equipamiento de la cocina comedor</b>	<b>Estado</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
	Cocina	-	-	6	4	3
	Refrigeración de alimentos	-	10	3	-	-
	Estantes para almacenar utensilios	-	1	4	5	3
	Mesa	-	-	3	7	3
	Sillas	-	-	3	7	3
	Vajillas	-	-	1	10	2
	Cubiertos	-	-	1	9	3
	Manteles	-	-	3	7	3
<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>49</b>	<b>20</b>	
<b>Infraestructura de las áreas públicas de la vivienda rural</b>	<b>Estado</b>	<b>MM</b>	<b>M</b>	<b>R</b>	<b>B</b>	<b>MB</b>
	Patio de la casa rural	-	-	5	5	3
	Seguridad	-	1	2	6	4
	Depósito de basura	-	1	6	6	-
	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>7</b>

Fuente: Elaboración propia en base a rúbrica aplicada por las tesisistas.

Anexo D

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA TESIS “CALIDAD DE LA INFRAESTRUCTURA PARA EL SERVICIO DE HOSPEDAJE Y ALIMENTACION RURAL DE LAS COMUNIDADES DE LAMPAYUNI Y VILLA ORINOJON EN LA ISLA DE AMANTANI PARA EL TURISMO – 2017”</b>		
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>
¿Cuál es el nivel de calidad de la infraestructura del servicio de hospedaje y alimentación rural de las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón para el turismo en la Isla de Amantaní en el año 2017?	Determinar el nivel de la calidad de la infraestructura del servicio de hospedaje y alimentación rural de las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón para el turismo en la Isla de Amantaní en el año 2017.	La calidad de la infraestructura para el servicio de hospedaje y alimentación rural para el turismo de las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón en la Isla de Amantaní en el año 2017 es regular.
¿Cómo se encuentra actualmente el estado de conservación de la infraestructura del servicio de hospedaje y alimentación rural en las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón para el turismo en la Isla de Amantaní?	Describir el estado de conservación la infraestructura del servicio de hospedaje y alimentación rural turística en las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón de Isla de Amantaní.	El estado de conservación de la infraestructura del servicio de hospedaje y alimentación rural turística en las comunidades de Lampayuni y Villa Orinojón de Isla de Amantaní es aún regular.
¿Cuáles el área de la infraestructura turística para el servicio de hospedaje y alimentación rural en la Isla de Amantaní que alcanza mayor calidad?	Identificar el área de la infraestructura turística para el servicio de hospedaje y alimentación rural en la Isla de Amantaní que alcanza mayor calidad.	El área de la infraestructura turística para el servicio de hospedaje y alimentación rural en la Isla de Amantaní que alcanza mayor calidad es la habitación.









