

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICO - HOTELERA**



**“PROCESO DE MEJORA CONTINUA Y LA CALIDAD EN LOS  
SERVICIOS TURÍSTICOS DE LOS EMPRENDEDORES DEL  
PROGRAMA DE TURISMO RURAL COMUNITARIO EN EL VALLE  
DEL COLCA, PROVINCIA DE CAYLLOMA, REGIÓN AREQUIPA EN  
EL AÑO 2014 ”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICO - HOTELERA.**

**PRESENTADO POR :**

**MAYRA PATRICIA DELGADO CALDERÓN**

**TACNA – PERÚ  
2016**

## **DEDICATORIA**

A mi Padre Celestial por permitirme vivir y encaminarme mediante su ejemplo en la vida. El amor al prójimo, la luz para apreciar y admirar la belleza de la naturaleza.

A mi madre Violeta, por su infinito amor, guía, esfuerzo y ejemplo de vida. Por el apoyo que siempre me ha brindado, para realizar mis metas y jamás dejarme vencer ante las adversidades.

A mi hijo, por ser mi motivación, mi fuerza y mi felicidad. Para continuar mejorando y ser un mejor ejemplo de progreso día a día.

A toda mi familia, por el tiempo, la predisposición y la paciencia en la realización y culminación de la Tesis.

Finalmente a las personas que han depositado mucha experiencia, amor y aprendizaje a lo largo de los caminos que me ha tocado recorrer.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi asesora de tesis Reyna Luz Arias, por su tiempo y sabios consejos. Al Director de Escuela Profesional de Ing. Comercial y amigo Mg. Renato Burneo Alvarón, por haberme guiado con sus consejos y experiencia para mejorar mi investigación

A todos mis profesores de la carrera profesional de Administración Turístico-Hotelera, por formar sólidos conocimientos a lo largo de mi vida Universitaria.

A mis amigos Licenciados en Turismo e Investigadores a Nivel Nacional e Internacional, han sido un ejemplo e impulso en mi espíritu de investigación y amor por el Turismo.

Al Turismo Rural Comunitario en Perú, por llevar una labor de involucramiento de la población y cumplir una labor Socioeconómica de crecimiento y permitirme entablar una relación más humana con los Emprendedores.

Finalmente a todas las personas líderes que he conocido a lo largo de mi transitar, en los lugares más recónditos y alejados de mi querido país, son un ejemplo de lucha y ganas de seguir aprendiendo por un fin de éxito y de superación.

## RESUMEN

La presente tesis tiene como propósito dar a conocer la “Relación entre el Proceso de Mejora Continua y la Calidad en los Servicios Turísticos de los Emprendedores del Programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa en el año 2014 “, cuyo propósito es estudiar el Proceso de Mejora Continua y la Calidad en los Servicios Turísticos de los Emprendedores del Programa de TRC en la Región Arequipa, y poder conocer el perfil del Emprendedor Rural y analizar la situación de los Servicios Turísticos que brindan al visitante. A demás poder ofrecer una mejor asesoría en los Servicios de Alojamiento y Alimentación para mejorar la Calidad de Servicio Turístico.

El Valle del Colca, Región Arequipa por la ubicación geográfica, tiene una diversidad de Recursos Naturales, Recursos Socioculturales y Turísticos (Convencionales y no Convencionales), favorables para la población. El Turismo Rural Comunitario, trabaja de la mano con los líderes y las Asociaciones de Emprendedores Rurales que brindan Servicio al Turista en sus Alojamientos Vivenciales. Los cuales son nuestra población de estudio para la presente Investigación.

Con la finalidad de medir la relación entre el Proceso de Mejora Continua y la Calidad en los Servicios Turísticos, se ha aplicado encuestas dirigidas a los Emprendedores en el Valle del Colca. Además se hizo uso de programas estadísticos para la obtención de información en base a la data obtenida.

## **ABSTRACT**

The purpose of the following thesis is to establish “The relationship between the Continuous Improvement Process and the quality of the tourist services offered by the entrepreneurs of the Rural Tourist Community Program of the Colca Valley, Province of Caylloma, Region of Arequipa, during the year 2014”. The goal is to study the Continuous Improvement Process and the quality of the tourist services offered by the entrepreneurs members of the TRC program in the Region of Arequipa, and to establish the profile of the rural entrepreneur and analyze the status of the tourist services offered to the visitors. Also, to provide a better consultancy in the lodging and food services to improve the quality of the tourist services.

The Colca Valley, in the Region of Arequipa, has a wide diversity of natural, sociocultural, touristic (conventional and non-conventional) resources which represent an advantage to the local population. The Community Rural Tourism works hand in hand with the leaders and the Rural Entrepreneur Associations, which offer Homestay tourism to the visitors. These leaders and associations are the subjects of this research.

A series of surveys addressed to the entrepreneurs and programs for statistic analysis have been used to establish the relationship between the Continuous Improvement Process and the Tourist Services.

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operalización de las variables .....	65
<b>Tabla 2.</b> Prueba de confiabilidad de la Encuesta de Alimentación	
Alfa Cronbach .....	71
<b>Tabla 3.</b> Estadísticos de fiabilidad.....	71
<b>Tabla 4.</b> Prueba de confialidad de la Encuesta de Alojamiento	
Alfa Cronbach.....	72
<b>Tabla 5.</b> Estadísticos de fiabilidad.....	72
<b>Rubro de Alojamiento.</b> .....	74
<b>Tabla 6.</b> Distrito de Residencia .....	74
<b>Tabla 7.</b> Género . .....	75
<b>Tabla 8.</b> Grado de Instrucción.....	77
<b>Tabla 9.</b> Estado Civil. ....	78
<b>Tabla 10</b> Edad .....	80
<b>Tabla 11.</b> Tipo de Comprobante que Emite .....	81
<b>Tabla 12.</b> Años de Experiencia en el Negocio .....	83
<b>Tabla 13.</b> Condición en la Familia.....	84
<b>Tabla 14.</b> El Establecimiento.....	85
<b>Tabla 15.</b> Número de Miembros en la Familia .....	86
<b>Tabla 16.</b> Lengua Materna .....	88
<b>Tabla 17.</b> Comprende y Escribe en Español .....	89
<b>Tabla 18.</b> Algún Miembro de su Familia o UD.¿Es Discapacitado?.....	90
<b>Tabla 19.</b> ¿El Negocio es su Actividad Principal? .....	91
<b>Tabla 20.</b> ¿Familiar en el Negocio con Formación Superior? .....	92
<b>Tabla 21.</b> ¿Cómo califica La primera visita realizada a su Unidad Productiva	
Por el Especialista en el Proceso de Mejora Continua? .....	94
<b>Tabla 22.</b> ¿La información brindada sobre el PMC le fue útil? .....	95
<b>Tabla 23.</b> ¿Cómo considera UD que su U.P haya sido incorporado en	
El PMC-TRC? .....	97

<b>Tabla 24.</b>	¿Cómo califica UD. Los temas desarrollados en la capacitación Para la Aplicación de BP en su Alojamiento? .....	99
<b>Tabla 25.</b>	¿Cómo califica UD al especialista en el manejo y dominio del curso de Alojamiento .....	101
<b>Tabla 26.</b>	¿Cómo considera la pasantía realizada de Alojamiento? .....	103
<b>Tabla 27.</b>	¿El tiempo establecido en la Segunda Visita de Alojamiento? ¿Fue? .....	105
<b>Tabla 28.</b>	¿Cómo califica las Recomendaciones por el Especialista? .....	106
<b>Tabla 29.</b>	¿Las Observaciones Diagnosticadas en su U.P? ¿Fue? .....	108
<b>Tabla 30.</b>	¿Cómo considera la Tercera Visita de supervisión en su U.P? .....	110
<b>Tabla 31.</b>	¿Cómo califica el plazo de tiempo para el Mejoramiento de su U.P? .....	112
<b>Tabla 32.</b>	¿Considera que cumplió las Recomendaciones en Alojamiento? .....	114
<b>Tabla 33.</b>	¿Cómo le pareció la última visita realizada de Alojamiento? .....	116
<b>Tabla 34.</b>	¿Considera Ud.que mejoró los Servicios Turísticos de Alojamiento? .....	118
<b>Tabla 35.</b>	¿Cómo considera la Evaluación de Alojamiento en su U.P? .....	120
<b>Tabla 36.</b>	El Nivel de Cumplimiento en el Área de Ingreso y Entorno es:.....	122
<b>Tabla 37.</b>	El Nivel de Cumplimiento en la Fachada y Letrero es: .....	124
<b>Tabla 38.</b>	El Nivel de Cumplimiento para el Acceso de Personas Discapacitadas ..	126
<b>Tabla 39.</b>	El Nivel de Cumplimiento para la señalización es: .....	128
<b>Tabla 40.</b>	El Nivel de Cumplimiento de los Servicios de Agua y Luz es:.....	130
<b>Tabla 41.</b>	El Nivel de Cumplimiento en la Iluminación de la Habitación es: .....	132
<b>Tabla 42.</b>	El Nivel de Cumplimiento en la Ventilación y Sistema de Calefacción: ...	134
<b>Tabla 43.</b>	El Nivel de Cumplimiento en la Limpieza de Pisos, Paredes y Techo: ....	136
<b>Tabla 44.</b>	El Nivel de Cumplimiento en el Área de Recepción, Atención es: .....	138
<b>Tabla 45.</b>	El Nivel de Cumplimiento en la Decoración Local de la Zona es: .....	140
<b>Tabla 46.</b>	El Nivel de Cumplimiento del Buen Estado de las Instalaciones es:.....	142
<b>Tabla 47.</b>	El Nivel de Cumplimiento en Limpieza, Orden y Confortabilidad es: .....	144
<b>Tabla 48.</b>	El Nivel de Cumplimiento del Equipamiento de la Habitación es: .....	146
<b>Tabla 49.</b>	El Nivel de Cumplimiento del Reglamento en la Habitación es:.....	148
<b>Tabla 50.</b>	El Nivel de Cumplimiento de Extinguidor para emergencia es:.....	150

<b>Tabla 51.</b>	Almacén, exclusivo para artículos de Limpieza en las Habitaciones es: .	152
<b>Tabla 52.</b>	El Nivel de Cumplimiento de la Limpieza en el área del Baño es: .....	154
<b>Tabla 53.</b>	El Nivel de Cumplimiento en los Artículos de limpieza para baño es:.....	156
<b>Tabla 54.</b>	El Nivel de Cumplimiento de Fumigación en el Establecimiento es:.....	158
<b>Tabla 55.</b>	El Nivel de Cumplimiento en el Uniforme para la Bienvenida es:.....	160
<b>Tabla 56.</b>	El Nivel de Cumplimiento en la Atención, Recepción y Comunicación: ...	162
<b>Rubro de Alimentación</b>	.....	164
<b>Tabla 57.</b>	Distrito de Residencia .....	164
<b>Tabla 58.</b>	Género .....	166
<b>Tabla 59.</b>	Grado de Instrucción.....	167
<b>Tabla 60.</b>	Estado Civil .....	169
<b>Tabla 61.</b>	Edad .....	171
<b>Tabla 62.</b>	Tipo de Comprobante que Emite .....	173
<b>Tabla 63.</b>	Años de Experiencia en el Negocio .....	175
<b>Tabla 64.</b>	Condición en la Familia.....	177
<b>Tabla 65.</b>	El Establecimiento.....	179
<b>Tabla 66.</b>	Número de Miembros en la Familia.....	180
<b>Tabla 67.</b>	Lengua Materna.....	181
<b>Tabla 68.</b>	Comprende y Escribe en Español.....	183
<b>Tabla 69.</b>	Algún Miembro de su Familia o UD. ¿Es Discapacitado? .....	184
<b>Tabla 70.</b>	¿El Negocio es su Actividad Principal? .....	185
<b>Tabla 71.</b>	¿Familiar en el Negocio con Formación Superior? .....	187
<b>Tabla 72.</b>	¿Cómo califica La primera visita realizada a su Unidad Productiva Por el Especialista en el Proceso de Mejora Continua?.....	188
<b>Tabla 73.</b>	¿La información brindada sobre el PMC le fue útil? .....	190
<b>Tabla 74.</b>	¿Cómo considera UD que su U.P haya sido incorporado en El PMC-TRC? .....	192
<b>Tabla 75.</b>	¿Cómo califica Ud. Los temas desarrollados en la capacitación para la Aplicación de BP en el Servicio de Alimentación? .....	194

<b>Tabla 76.</b>	¿Cómo califica Ud. al especialista en el manejo y dominio del curso de Alimentación .....	196
<b>Tabla 77.</b>	¿Cómo considera la pasantía realizada de Alimentación? .....	198
<b>Tabla 78.</b>	¿El tiempo establecido en la Segunda Visita de Alimentación? ¿Fue? ...	200
<b>Tabla 79.</b>	¿Cómo califica las Recomendaciones por el Especialista? .....	202
<b>Tabla 80.</b>	¿Las Observaciones Diagnosticadas en su U.P?¿Fue? .....	204
<b>Tabla 81.</b>	¿Cómo considera la Tercera Visita de supervisión en su U.P? .....	206
<b>Tabla 82.</b>	¿Cómo califica el plazo de tiempo para el Mejoramiento de su U.P? .....	208
<b>Tabla 83.</b>	¿Considera que cumplió las Recomendaciones en Alimentación? .....	210
<b>Tabla 84.</b>	¿Cómo le pareció la última visita realizada de Alimentación? .....	212
<b>Tabla 85.</b>	¿Considera Ud. que mejoró los Servicios Turísticos de Alimentación? ....	214
<b>Tabla 86.</b>	¿Cómo considera la Evaluación de Alimentación en su U.P? .....	216
<b>Tabla 87.</b>	El Nivel de Cumplimiento en el Área de Ingreso y Entorno es: .....	218
<b>Tabla 88.</b>	El Nivel de Cumplimiento en la Fachada y Letrero es: .....	220
<b>Tabla 89.</b>	El Nivel de Cumplimiento para el Acceso de Personas Discapacitadas...	222
<b>Tabla 90.</b>	El Nivel de Cumplimiento para la señalización es: .....	224
<b>Tabla 91.</b>	El Nivel de Cumplimiento de los Servicios de Agua y Luz es: .....	226
<b>Tabla 92.</b>	El Nivel de Cumplimiento en la Iluminación de la Cocina es: .....	228
<b>Tabla 93.</b>	El Nivel de Cumplimiento en la Ventilación y Sistema de Calefacción ...	230
<b>Tabla 94.</b>	El Nivel de Cumplimiento en la Limpieza de Pisos, Paredes y Techo: ...	232
<b>Tabla 95.</b>	El Nivel de Cumplimiento de Limpieza de Mesas y/o Mobiliario es: .....	234
<b>Tabla 96.</b>	El Nivel de Cumplimiento de la Limpieza en el área del Baño es: .....	236
<b>Tabla 97.</b>	El Nivel de Cumplimiento en los Artículos de limpieza para baño es: .....	238
<b>Tabla 98.</b>	El Nivel de Cumplimiento en Buen Estado de Sillas y Mesas es: .....	240
<b>Tabla 99.</b>	El Nivel de Cumplimiento de Extintor para emergencia es: .....	242
<b>Tabla 100.</b>	El Nivel de Cumplimiento de Fumigación en el Establecimiento es: .....	244
<b>Tabla 101.</b>	El Nivel de Cumplimiento sobre el Desayuno, Almuerzo y Cena es: .....	246
<b>Tabla 102.</b>	El Nivel de Cumplimiento en el Uniforme de cocina es: .....	248
<b>Tabla 103.</b>	El Nivel de Cumplimiento para las zonas de trabajo para la preparación de Alimentos es: .....	250

<b>Tabla 104.</b> El Nivel del Equipamiento dentro de la cocina es:.....	252
<b>Tabla 105.</b> El Nivel de Cumplimiento de la Seguridad, Limpieza y Orden es:.....	254
<b>Tabla 106.</b> El Nivel de Cumplimiento del Emprendedor con Carnet de Sanidad es....	256
<b>Tabla 107.</b> El Nivel de Cumplimiento en la Atención, Recepción y Comunicación Con el Visitante es: .....	258

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Rubro de Alojamiento.</b> .....	74
<b>Gráfico 1.</b> Distrito de Residencia .....	75
<b>Gráfico 2.</b> Género .....	76
<b>Gráfico 3.</b> Grado de Instrucción.....	78
<b>Gráfico 4.</b> Estado Civil .....	79
<b>Gráfico 5.</b> Edad .....	81
<b>Gráfico 6.</b> Tipo de Comprobante que Emite .....	82
<b>Gráfico 7.</b> Años de Experiencia en el Negocio .....	83
<b>Gráfico 8.</b> Condición en la Familia.....	85
<b>Gráfico 9.</b> El Establecimiento .....	86
<b>Gráfico 10.</b> Número de Miembros en la Familia .....	87
<b>Gráfico 11.</b> Lengua Materna.....	88
<b>Gráfico 12.</b> Comprende y Escribe en Español .....	89
<b>Gráfico 13.</b> Algún Miembro de su Familia o UD.¿Es Discapacitado?.....	90
<b>Gráfico 14.</b> ¿El Negocio es su Actividad Principal? .....	92
<b>Gráfico 15.</b> ¿Familiar en el Negocio con Formación Superior? .....	93
<b>Gráfico 16.</b> ¿Cómo califica La primera visita realizada a su Unidad Productiva Por el Especialista en el Proceso de Mejora Continua? .....	95
<b>Gráfico 17.</b> ¿La información brindada sobre el PMC le fue útil?.....	96
<b>Gráfico 18.</b> ¿Cómo considera UD que su U.P haya sido incorporado en El PMC-TRC? .....	98
<b>Gráfico 19.</b> ¿Cómo califica UD. Los temas desarrollados en la capacitación Para la Aplicación de BP en su Alojamiento? .....	100
<b>Gráfico 20.</b> ¿Cómo califica UD al especialista en el manejo y dominio del curso de Alojamiento .....	102
<b>Gráfico 21.</b> ¿Cómo considera la pasantía realizada de Alojamiento? .....	104
<b>Gráfico 22.</b> ¿El tiempo establecido en la Segunda Visita de Alojamiento? ¿Fue? ...	106
<b>Gráfico 23.</b> ¿Cómo califica las Recomendaciones por el Especialista? .....	107

<b>Gráfico 24.</b>	¿Las Observaciones Diagnosticadas en su U.P? ¿Fue?.....	109
<b>Gráfico 25.</b>	¿Cómo considera la Tercera Visita de supervisión en su U.P? .....	111
<b>Gráfico 26.</b>	¿Cómo califica el plazo de tiempo para el Mejoramiento de su U.P? ....	113
<b>Gráfico 27.</b>	¿Considera que cumplió las Recomendaciones en Alojamiento? .....	115
<b>Gráfico 28.</b>	¿Cómo le pareció la última visita realizada de Alojamiento? .....	117
<b>Gráfico 29.</b>	¿Considera Ud.que mejoró los Servicios Turísticos de Alojamiento?....	119
<b>Gráfico 30.</b>	¿Cómo considera la Evaluación de Alojamiento en su U.P? .....	121
<b>Gráfico 31.</b>	El Nivel de Cumplimiento en el Área de Ingreso y Entorno es:.....	123
<b>Gráfico 32.</b>	El Nivel de Cumplimiento en la Fachada y Letrero es: .....	125
<b>Gráfico 33.</b>	El Nivel de Cumplimiento para el Acceso de Personas Discapacitada..	127
<b>Gráfico 34.</b>	El Nivel de Cumplimiento para la señalización es:.....	129
<b>Gráfico 35.</b>	El Nivel de Cumplimiento de los Servicios de Agua y Luz es: .....	131
<b>Gráfico 36.</b>	El Nivel de Cumplimiento en la Iluminación de la Habitación es:.....	133
<b>Gráfico 37.</b>	El Nivel de Cumplimiento en la Ventilación y Sistema de Calefacción: .	135
<b>Gráfico 38.</b>	El Nivel de Cumplimiento en la Limpieza de Pisos, Paredes y Techo: ..	137
<b>Gráfico 39.</b>	El Nivel de Cumplimiento en el Área de Recepción, Atención es: .....	139
<b>Gráfico 40.</b>	El Nivel de Cumplimiento en la Decoración Local de la Zona es:.....	141
<b>Gráfico 41.</b>	El Nivel de Cumplimiento del Buen Estado de las Instalaciones es: .....	143
<b>Gráfico 42.</b>	El Nivel de Cumplimiento en Limpieza, Orden y Confortabilidad es: ....	145
<b>Gráfico 43.</b>	El Nivel de Cumplimiento del Equipamiento de la Habitación es: .....	147
<b>Gráfico 44.</b>	El Nivel de Cumplimiento del Reglamento en la Habitación es:.....	149
<b>Gráfico 45.</b>	El Nivel de Cumplimiento de Extinguidor para emergencia es:.....	151
<b>Gráfico 46.</b>	Almacén, exclusivo para artículos de Limpieza en las Habitaciones: ....	153
<b>Gráfico 47.</b>	El Nivel de Cumplimiento de la Limpieza en el área del Baño es: .....	155
<b>Gráfico 48.</b>	El Nivel de Cumplimiento en los Artículos de limpieza para baño es: ..	157
<b>Gráfico 49.</b>	El Nivel de Cumplimiento de Fumigación en el Establecimiento es:....	159
<b>Gráfico 50.</b>	El Nivel de Cumplimiento en el Uniforme para la Bienvenida es: .....	161
<b>Gráfico 51.</b>	El Nivel de Cumplimiento en la Atención, Recepción y Comunicación:..	163
<b>Rubro de Alimentación</b>	.....	164
<b>Gráfico 52.</b>	Distrito de Residencia .....	165

<b>Gráfico 53.</b>	Género.....	166
<b>Gráfico 54.</b>	Grado de Instrucción.....	168
<b>Gráfico 55.</b>	Estado Civil .....	170
<b>Gráfico 56.</b>	Edad.....	172
<b>Gráfico 57.</b>	Tipo de Comprobante que Emite .....	174
<b>Gráfico 58.</b>	Años de Experiencia en el Negocio_.....	176
<b>Gráfico 59.</b>	Condición en la Familia .....	178
<b>Gráfico 60.</b>	El Establecimiento.....	179
<b>Gráfico 61.</b>	Número de Miembros en la Familia.....	181
<b>Gráfico 62.</b>	Lengua Materna .....	182
<b>Gráfico 63.</b>	Comprende y Escribe en Español .....	183
<b>Gráfico 64.</b>	Algún Miembro de su Familia o UD. ¿Es Discapacitado? .....	185
<b>Gráfico 65.</b>	¿El Negocio es su Actividad Principal? .....	186
<b>Gráfico 66.</b>	¿Familiar en el Negocio con Formación Superior? .....	187
<b>Gráfico 67.</b>	¿Cómo califica La primera visita realizada a su Unidad Productiva Por el Especialista en el Proceso de Mejora Continua?.....	189
<b>Gráfico 68.</b>	¿La información brindada sobre el PMC le fue útil? .....	191
<b>Gráfico 69.</b>	¿Cómo considera Ud. que su U.P haya sido incorporado en El PMC-TRC? .....	193
<b>Gráfico 70.</b>	¿Cómo califica Ud. Los temas desarrollados en la capacitación para la Aplicación de BP en el Servicio de Alimentación? .....	195
<b>Gráfico 71.</b>	¿Cómo califica Ud. al especialista en el manejo y dominio del curso de Alimentación .....	197
<b>Gráfico 72.</b>	¿Cómo considera la pasantía realizada de Alimentación? .....	199
<b>Gráfico 73.</b>	¿El tiempo establecido en la Segunda Visita de Alimentación? ¿Fue? ..	201
<b>Gráfico 74.</b>	¿Cómo califica las Recomendaciones por el Especialista? .....	203
<b>Gráfico 75.</b>	¿Las Observaciones Diagnosticadas en su U.P? ¿Fue? .....	205
<b>Gráfico 76.</b>	¿Cómo considera la Tercera Visita de supervisión en su U.P? .....	207
<b>Gráfico 77.</b>	¿Cómo califica el plazo de tiempo para el Mejoramiento de su U.P? .....	209
<b>Gráfico 78.</b>	¿Considera que cumplió las Recomendaciones en Alimentación? .....	211

<b>Gráfico 79.</b>	¿Cómo le pareció la última visita realizada de Alimentación?.....	213
<b>Gráfico 80.</b>	¿Considera que mejoró los Servicios Turísticos de Alimentación? .....	215
<b>Gráfico 81.</b>	¿Cómo considera la Evaluación de Alimentación en su U.P? .....	217
<b>Gráfico 82.</b>	El Nivel de Cumplimiento en el Área de Ingreso y Entorno es:.....	219
<b>Gráfico 83.</b>	El Nivel de Cumplimiento en la Fachada y Letrero es: .....	221
<b>Gráfico 84.</b>	El Nivel de Cumplimiento para el Acceso de Personas Discapacitadas..	223
<b>Gráfico 85.</b>	El Nivel de Cumplimiento para la señalización es: .....	225
<b>Gráfico 86.</b>	El Nivel de Cumplimiento de los Servicios de Agua y Luz es.....	227
<b>Gráfico 87.</b>	El Nivel de Cumplimiento en la Iluminación de la Cocina es: .....	229
<b>Gráfico 88.</b>	El Nivel de Cumplimiento en la Ventilación y Sistema de Calefacción ..	231
<b>Gráfico 89.</b>	El Nivel de Cumplimiento en la Limpieza de Pisos, Paredes y Techo: ..	233
<b>Gráfico 90.</b>	El Nivel de Cumplimiento de Limpieza de Mesas y/o Mobiliario es:.....	235
<b>Gráfico 91.</b>	El Nivel de Cumplimiento de la Limpieza en el área del Baño es: .....	237
<b>Gráfico 92.</b>	El Nivel de Cumplimiento en los Artículos de limpieza para baño es:....	239
<b>Gráfico 93.</b>	El Nivel de Cumplimiento en Buen Estado de Sillas y Mesas es: .....	241
<b>Gráfico 94.</b>	El Nivel de Cumplimiento de Extinguidor para emergencia es:.....	243
<b>Gráfico 95.</b>	El Nivel de Cumplimiento de Fumigación en el Establecimiento es:.....	245
<b>Gráfico 96.</b>	El Nivel de Cumplimiento sobre el Desayuno, Almuerzo y Cena es:.....	247
<b>Gráfico 97.</b>	El Nivel de Cumplimiento en el Uniforme de cocina es:.....	249
<b>Gráfico 98.</b>	El Nivel de Cumplimiento de las zonas de trabajo para la preparación de Alimentos es:.....	251
<b>Gráfico 99.</b>	El Nivel del Equipamiento dentro de la cocina es:.....	253
<b>Gráfico 100.</b>	El Nivel de Cumplimiento de la Seguridad, Limpieza y Orden. en la cocina es:.....	255
<b>Gráfico 101.</b>	El Nivel de Cumplimiento del Emprendedor con Carnet de Sanidad es: .....	257
<b>Gráfico 102.</b>	El Nivel de Cumplimiento en la Atención, Recepción y Comunicación con el Visitante es:.....	259

## INDICE

ASPECTOS GENERALES .....	20
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	20
1. Descripción del Problema .....	20
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	22
1.1.1. Problema General .....	22
1.1.2. Problemas Específicos.....	22
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	22
1.2.1. Objetivo General .....	22
1.2.2. Objetivos Específicos.....	22
1.3. IMPORTANCIA Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES .....	24
1.4.1. Alcances .....	24
1.4.2. Limitaciones .....	24
CAPITULO I .....	25
MARCO TEÓRICO .....	25
1.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	25
1.2. BASES TEÓRICAS.....	28
1.2.1. Teorías de la Calidad .....	28
1.2.2. Evolución a la Calidad.....	29
1.2.3. MODELO DE CALIDAD DE GUILLÓ .....	33
1.2.3.1. Ciclo generador de la Calidad .....	34
1.2.3.2. Estructura para la Calidad .....	35
1.2.3.3. Mejora Continua .....	36
1.2.3.4. La Calidad como fuente de Ventaja Competitiva.....	37
1.2.3.5. Normalización y Certificación, Ventajas e Inconvenientes.....	38

1.2.4.	FILOSOFÍA DE JOSEPH JURÁN.....	40
1.2.4.1.	Planeación de la Calidad .....	40
1.2.4.2.	Control de Calidad.....	40
1.2.4.3.	Mejoramiento de la Calidad.....	41
1.2.5.	PROCESO DE MEJORA CONTINUA.....	42
1.2.5.1.	Etapa de Selección y Diagnóstico.....	43
1.2.5.2.	Etapa de Capacitación.....	43
1.2.5.1.	Etapa de Asistencia Técnica .....	44
1.2.5.2.	Etapa de Seguimiento .....	44
1.2.5.3.	Etapa de Evaluación .....	45
1.2.6.	LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS .....	45
1.2.6.1.	Rubro de Alimentación .....	45
1.2.6.1.1.	Buenas Prácticas de Manipulación (BMP) .....	46
1.2.6.1.2.	Limpieza y Desinfección .....	48
1.2.6.1.3.	Atención al Cliente .....	50
1.2.6.2.	Rubro de Alojamiento .....	51
1.2.6.2.1.	Mi casa, Mi negocio .....	52
1.2.6.2.2.	Instalaciones .....	52
1.2.6.2.3.	Aseo y Mantenimiento.....	53
1.2.6.2.4.	Gestión y Promoción.....	55
1.3.	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS .....	56
1.4.	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN .....	64
1.4.1.	Hipótesis General .....	64
1.4.2.	Hipótesis Específicas .....	64
1.5.	VARIABLES DE LAS HIPÓTESIS .....	65
1.5.1.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	65
	CAPITULO II .....	66

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	66
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	66
2.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	66
2.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	66
2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	66
2.4.1. Población.....	66
2.5. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	69
2.6. TÉCNICAS DEL PROCESAMIENTO DE DATOS.....	70
2.7. SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN ....	71
CAPITULO III .....	73
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	73
3.1. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE CUADROS .....	73
3.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS, TABLAS Y GRÁFICOS.....	74
3.2.1. RUBRO DE ALOJAMIENTO .....	74
3.2.2. RUBRO DE ALIMENTACIÓN .....	164
CAPITULO IV .....	260
4.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS .....	260
4.1.1. Hipótesis General .....	260
4.1.2. Hipótesis Específicas .....	264
4.1.2.1. Hipótesis Específica 1.....	264
4.1.2.2. Hipótesis Específica 2.....	264
4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	265
CONCLUSIONES .....	267
SUGERENCIAS.....	268
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	269
ANEXOS .....	271
ANEXO N° 1 .....	272

ANEXO N° 2 .....	273
ANEXO N° 3 .....	274
ANEXO N°4 .....	275
ANEXO N° 5 .....	276
ANEXO N°6 .....	282
ANEXO N° 7 .....	288
ANEXO N° 8 .....	291
ANEXO N° 9 .....	305
ANEXO N° 10 .....	309

## INTRODUCCIÓN

A continuación se presenta la tesis titulada “Proceso de Mejora Continua y la Calidad en los Servicios Turísticos de los Emprendedores del Programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa en el año 2014 “, la cual tiene como objeto evaluar la percepción de los emprendedores que brindan Servicios de Alojamiento y Alimentación en el Valle del Colca, en función al Proceso de Mejora Continua y la Calidad en los Servicios Turísticos. Para ello, la tesis se divide en cuatro capítulos bastante diferenciados.

Aspectos Generales: Planteamiento del Problema, desarrolla los datos generales, planteamiento del problema y sustenta la elaboración de las hipótesis propuestas y las variables, al igual que su operacionalización.

Capítulo I: Marco Teórico, desarrolla los antecedentes de la investigación, que permitirán crear un marco de referencia, las bases teóricas respecto a las variables de estudio y la definición de conceptos que son utilizados en la investigación y que servirán para su mejor entendimiento.

Capítulo II: Metodología de la investigación, hace mención a los aspectos técnicos metodológicos, el tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación y determinación de la población, muestra y las técnicas empleadas para desarrollar la tesis.

Capítulo III: Resultados y discusión, se encarga de presentar los resultados obtenidos tras la aplicación de las técnicas de recolección de datos, indicando a su vez la interpretación correspondiente, para pasar por el contraste de la hipótesis que permite evaluar la relación entre el Proceso de Mejora Continua y la Calidad en los Servicios Turísticos de los Emprendedores del Programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca.

Capítulo IV: Comprobación de la Hipótesis, finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio, los cuales resumen los resultados y generan sugerencias para los mismos. La tesis finaliza con la bibliografía y anexos.

## **ASPECTOS GENERALES PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1. Descripción del Problema**

Las tendencias mundiales respecto al Turismo y la variedad de atractivos turísticos, favorecen la potencialidad que tiene la actividad turística en beneficioso de nuestro país y esto se ve reflejado en el alto crecimiento del PBI y la apertura de nuevos destinos turísticos a nivel nacional.

La exigencia en los Servicios Turísticos y los estándares de Calidad en el país, requieren mayor especialización técnica para mejorar las deficiencias en los servicios turísticos y generar confianza al visitante. Por tal motivo, una de las experiencias que tiene el visitante, es experimentar un tipo de Turismo no Convencional y Sostenible.

El turismo Rural Comunitario, da la posibilidad al turista de estar en contacto con el medio rural y natural, mediante el importante valor humano de los pobladores de las zonas de intervención turística, para brindar la oportunidad de experimentar y compartir costumbres, interactuar con el poblador y revalorar la Cultura Local.

El PENTUR (MINCETUR, 2015) junto al CALTUR, han venido desarrollando un convenio de Mejora a nivel Nacional en la prestación de los servicios turísticos, se ha creado el Sello de Calidad para las prestaciones de servicios turísticos a nivel nacional.

El Valle del Colca, como atractivo principal de la Provincia de Caylloma, Región Arequipa. A implementado una serie de Servicios Turísticos, que demandan de un adecuado Servicio de Alojamiento y Alimentación para generar una experiencia única, vivencial y de interculturalidad.

El visitante a detectado algunas deficiencias en la prestación de los Servicios de Alojamiento y Alimentación en las casas Vivenciales durante su permanencia en el Valle del Colca.

Por este hecho, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo a ejecutado un Proceso de Mejora Continua, para elevar los Niveles de la Calidad del Servicio ofrecido al visitante y superar las deficiencias detectadas por los turistas. Sin embargo, no se a realizado una evaluación de los resultados del Proceso de Mejora Continua con relación a la Calidad en los Servicios Turísticos.

Finalmente, en la investigación se evaluará que tanto ha aportado El Proceso de Mejora Continua hacia la Calidad en Turismo Rural Comunitario, en los rubros de Alimentación y Alojamiento en los emprendedores del Valle del Colca.

#### Características de la Problemática:

- La Educación Básica de los Emprendedores.
- La Geografía Accidentada.
- La Actividad Secundaria.
- La Dificultad de usar herramientas tecnológicas como internet.
- La dificultad de promocionar y realizar documentación de los Emprendimientos.

## **1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.1.1. Problema General**

¿Cuál es la influencia del Proceso de Mejora Continua en la Calidad de los Servicios Turísticos de los Emprendedores del programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa?

### **1.1.2. Problemas Específicos**

a) ¿Cuál es el nivel de eficacia del Proceso de Mejora Continua del programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa?

b) ¿Cuál es el nivel de Calidad en los Servicios Turísticos de los Emprendedores del Programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa?

## **1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Objetivo General**

Determinar la influencia del Proceso de Mejora Continua en la Calidad de los Servicios Turísticos de los Emprendedores del programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa. Para mejorar los servicios que se brindan a los clientes.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

a) Analizar el nivel de eficacia del Proceso de Mejora Continua del programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa en el año 2014.

b) Analizar el nivel de Calidad en los Servicios Turísticos de los Emprendedores del Programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa en el año 2014.

### **1.3. IMPORTANCIA Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN**

El avance en la investigación sobre el Proceso de Mejora en la industria Turística, viene en aumento en los últimos años, generando aportes para la Calidad de Servicios Turísticos de los Emprendedores del Programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca. Los objetivos fundamentales de la Calidad, es lograr la satisfacción a los clientes, actualmente la prestación de los Servicios es individualizado y de Calidad.

Del mismo modo, se está proponiendo una nueva formulación mejoras en la prestación de los servicios turísticos de los emprendedores.

La investigación puede ser un modelo a seguir y aplicable a diferentes realidades en las cuales se desarrolle el Turismo Rural Comunitario para mejorar la prestación de servicios Turísticos de los emprendedores del sector Turismo.

La importancia del Proceso de Mejora para la Calidad tiene una repercusión económica, social y cultural, debido al arribo de visitantes en el Valle del Colca y el TRC que tiene un atractivo paisajístico y de interculturalidad ,lo cual ha generado beneficios para los emprendedores de las U.P, generando un ingreso extra a sus familias, lo cual permite mejorar la calidad de vida, la restauración de sus viviendas y por los cursos especializados para los becarios ,beneficiosos en el Sector Turismo .

Los cursos de Calidad de servicios turísticos de los Rubros de Alimentación y Alojamiento han logrado, aportar un mejor cuidado en la manipulación de Alimentos, en la higiene de la vivienda y en la Calidad de Atención ofrecido, generando un mayor desenvolvimiento personal del emprendedor, logrando formar micro empresarios.

## **1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1.4.1. Alcances**

Sé logró contribuir a la mejora en la prestación de los Servicios Turísticos de los emprendedores de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, mediante los cursos de especialización y la Asistencia Técnica en las U.P, en los rubros de Alimentación y Alojamiento, para los becarios del Proceso de Mejora Continua .

Los alcances de modelo, van dirigidos netamente a brindar soluciones para empresas turísticas en el ámbito rural y urbano, para que puedan tomar como referencia y aplicar a diferentes realidades a nivel nacional para mejorar la Calidad de Servicios Turísticos y repercutan en el Plan Nacional de Calidad Turística.

### **1.4.2. Limitaciones**

Se consideró como limitación la Pre-disposición de tiempo y afluencia de visitantes en las U.P de los emprendedores de Sibayo, Callalli, Yanque, Coporaque, Tuti, Lari y Cabanaconde.

Así mismo, la dificultad para concertar citas para la recolección de datos, la geografía accidentada, el clima y la movilidad.

## **CAPITULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

Tras la búsqueda de antecedentes en los diferentes centros documentarios a nivel nacional e internacional y en sitios web, se logró identificar trabajos de investigación relacionados con nuestras variables de estudio, y que servirán como referencia para la investigación.

Ortega Martínez & Cobo Quesada (2013), publicaron la tesis titulada, “El Reto Del Turismo En Los Espacios Naturales Protegidos Españoles: La Integración Entre Conservación, Calidad Y Satisfacción”, la cual analiza El estudio Delphi ha permitido obtener un importante volumen de información sobre los retos del turismo en los ENP (Espacios Naturales Protegidos) españoles para poder lograr la integración entre la conservación del territorio, la calidad de servicio, y la satisfacción de los visitantes y de todos los agentes implicados. La primera ronda del estudio tuvo un carácter exploratorio y se centró en detectar la actitud que existía en los ENP), ante la calidad de servicio y las posibles variables que incidían en ella, considerando los enfoques de la gestión de la calidad y del marketing. En concreto, se recogió la opinión de los expertos sobre diversas propuestas sobre la gestión de la calidad en los ENP, el estado de la calidad de servicio y de las motivaciones, las expectativas y la satisfacción de los visitantes, los aspectos clave de la gestión para lograr la excelencia en la calidad de servicio, y el papel del marketing en los ENP. A través de la segunda y tercera

ronda se buscó el consenso de las opiniones de los expertos sobre las repercusiones de la declaración de un paraje como ENP, las posibles acciones de planificación, regulación y ordenación de los recursos naturales en los ENP, los recursos necesarios, el papel de la gestión de la calidad, la influencia de la educación ambiental y las políticas de comunicación, todo orientado a lograr el equilibrio entre la conservación del ENP la satisfacción de todos los agentes implicados.

Ontón, Mendoza, & Ponce (2010), publicaron la tesis, la cual analiza la Calidad de los Servicios y la percepción del turista y concluyen El análisis de los resultados de la priorización de atributos que los pasajeros perciben en el servicio del aeropuerto de Lima indicó que no hay un orden e importancia contundente. Sin embargo, la regresión aplicada sobre la base del medidor de satisfacción global indica que las dimensiones de mayor influencia son la de elementos tangibles y la seguridad. Esto indica que la infraestructura, apariencia, seguridad de las instalaciones y la confianza en la atención del personal son los 89 factores que definen considerablemente la buena percepción que se evidencia en el servicio brindado en el aeropuerto.

El nivel de satisfacción general de la calidad de servicio del aeropuerto es bueno, lo cual se infiere de los resultados de satisfacción global (cerca de seis), así como de la poca variabilidad mostrada. Esto indica que los pasajeros están satisfechos con el servicio del aeropuerto y califican la experiencia del servicio con notas cercanas al puntaje máximo.

Al analizar los resultados obtenidos sobre las expectativas según procedencia, encontramos que de las cinco regiones identificadas, los asiáticos valoran la capacidad de respuesta obteniendo la calificación más elevada, lo cual demuestra su alto nivel de exigencia. Asimismo, tanto los sudamericanos como los

australianos valoran la fiabilidad del servicio, mientras que para los europeos y norteamericanos es la seguridad. Estas diferencias en las expectativas se deben tanto por la cultura, costumbres así como por el estilo de vida, sin embargo se detectó una similitud entre ellos, pues el atributo de la apariencia es el que menos valoran.

A partir del análisis de los resultados obtenidos sobre la percepción, se observa que tanto los australianos, asiáticos como los europeos coincidieron en que la apariencia es lo que más caracteriza la calidad del servicio en el aeropuerto; mientras que los sudamericanos y norteamericanos indicaron que lo más representativo es la seguridad. Sobre la base de lo antes expuesto, es posible determinar que los norteamericanos son los únicos que recibieron lo que esperaban. Asimismo, cabe resaltar la unanimidad de los grupos de todas las 93 regiones en el momento de calificar a la empatía como el atributo más débil y del que más carece el servicio.

Cuellar Salazar (2009) en su tesis titulada “Ruraserv, Un Instrumento De Medición De La Calidad De Servicio En Alojamientos Rurales Con Autenticidad Rural”, los resultados de esta investigación nos ha demostrado que el turismo rural está sirviendo como estrategia de desarrollo local y de diversificación de la actividad económica en las zonas rurales, principalmente para frenar el despoblamiento y contribuir a la sostenibilidad ambiental. Así mismo, ha significado una de las formas más importante de recuperación del patrimonio natural y cultural.

Sin embargo, en España, la promoción del turismo en un entorno rural, requiere de acciones conjuntas y coordinadas entre todos los agentes implicados como la Administración Pública (infraestructura, caminos, subvenciones, unificar criterios de calidad para el sector y crear una marca a nivel nacional), Comunidades Autónomas (establecer un proceso de

convergencia de las reglamentaciones y categorías), Ayuntamientos (apoyos en los equipamientos del entorno rural, preservación del medio del entorno rural, preservación del medio ambiente, promoción), Empresarios (ofrecer productos diversificados y servicios de calidad que satisfagan las expectativas de los turistas relacionados con el entorno rural).

La Calidad del Servicio y medición de la calidad en base al SERVQUAL, se demuestran en los trabajos realizados para el sector de los alojamientos rurales y urbanos, que prevalecen los atributos relacionados con aspectos tangibles, personal, fiabilidad, seguridad, empatía. Estos atributo que toman como referencia el modelo SERVQUAL, tienen una relación directa con el "modelo de imagen" de Grönroos, puesto que se relaciona con el servicio prestado (Que?), la forma en que los empleados prestan el servicio (Como?), y la imagen que tienen los clientes de los establecimientos .

## **1.2. BASES TEÓRICAS**

### **1.2.1. Teorías de la Calidad**

Si empezamos por la raíz etimológica de la palabra calidad, esta tiene sus inicios en el término griego Kalos, que significa "lo bueno, lo apto" y también en la palabra latina qualitatem, que significa "cualidad" o "propiedad". En este sentido, calidad es una palabra de naturaleza subjetiva, una apreciación que cada individuo define según sus expectativas y experiencias, es un adjetivo que califica alguna acción, materia o individuo.

La calidad constituye el conjunto de cualidades que representan a una persona o cosa; es un juicio de valor subjetivo que describe cualidades intrínsecas de un elemento; aunque suele decirse que es un concepto moderno, el hombre siempre ha tenido un concepto intuitivo de la calidad en razón de la búsqueda y el afán

de perfeccionamiento como constantes del hombre a través de la historia.

### 1.2.2. Evolución a la Calidad

Abordar el tema de la calidad desde cualquier ángulo implica siempre serios compromisos que ineludiblemente obligan a referirse a los llamados cinco grandes de la calidad, según (Romero, 2007) ellos son:

- William Edwards Deming: Desarrolló el Control Estadístico de la Calidad, demostrando en el año 1940, que los controles estadísticos podrían ser utilizados tanto en operaciones de oficina como en las industriales.
- Joseph M. Juran: Juran señaló que el control estadístico de la calidad tiene un límite y que es necesario que el mismo se convierta en un instrumento de la alta dirección, y dijo que "para obtener calidad es necesario que todos participen desde el principio. Si sólo se hiciera como inspecciones de la calidad, estuviéramos solamente impidiendo que salgan productos defectuosos y no que se produzcan defectos".
- Armand V. Feigenbaum: Fundador del concepto de Control Total de la Calidad (CTC) al cual define como "un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo de calidad, mantenimiento de la calidad, realizados por los diversos grupos de la organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos y que sean compatibles con la plena satisfacción de los clientes". Siendo la calidad tarea de todos en una organización, él temía que se convirtiera en tarea de nadie, entonces sugirió que el control total de la calidad

estuviera respaldado por una función gerencial bien organizada, cuya única área de especialización fuera la calidad de los productos y cuya única área de operaciones fuera el control de la calidad, de ahí es que nacen los llamados Departamentos de Control de la Calidad.

- Kaoru Ishikawa: Ishikawa retoma el término de Feigenbaum de Control Total de la Calidad, pero al estilo japonés y prefiere llamarlo "control de calidad en toda la empresa", y significa que toda persona de la empresa deberá estudiar, participar y practicar el control de la calidad.
- Philip B. Crosby: Desarrolla toda una teoría basado fundamentalmente en que lo que cuesta dinero son las cosas que no tienen calidad, de todas las acciones que resaltan de no hacer las cosas bien desde la primera vez, de ahí su tesis de la prevención. Comparte la idea de Ishikawa de que la calidad es la oportunidad y obligación de los dirigentes, y para lograr el compromiso por la calidad en la alta dirección, desarrolló como instrumento el "cuadro de madurez" que permite realizar un diagnóstico y posibilita saber qué acciones desarrollar.

#### **A. Desde la Revolución Industrial hasta 1930**

La Revolución Industrial, desde el punto de vista productivo, representó la transformación del trabajo manual por el trabajo mecanizado. Antes de esta etapa el trabajo era prácticamente artesanal y se caracterizaba en que el trabajador tenía la responsabilidad sobre la producción completa de un producto.

En los principios de 1900 surge el supervisor, que muchas veces era el mismo propietario, el cual asumía la responsabilidad por la calidad del trabajo. Durante la Primera Guerra Mundial,

los sistemas de fabricación se hicieron más complicados y como resultado de esto aparecen los primeros inspectores de calidad a tiempo completo, esto condujo a la creación de las áreas organizativas de inspección separadas de las de producción

Esta época se caracterizaba por la inspección, y el interés principal era la detección de los productos defectuosos para separarlos de los aptos para la venta.

### **B. Etapa. 1930-1949**

Los aportes que la tecnología hacía a la economía de los países capitalistas desarrollados eran de un valor indiscutible. Sin embargo, se confrontaban serios problemas con la productividad del trabajo.

Este estado permaneció más o menos similar hasta la Segunda Guerra Mundial, donde las necesidades de la enorme producción en masa requirieron del control estadístico de la calidad. La contribución de más significación del control estadístico de la calidad fue la introducción de la inspección por muestreo, en lugar de la inspección al 100 por ciento. El interés principal de esta época se caracteriza por el control que garantice no sólo conocer y seleccionar los desperfectos o fallas de productos, sino también la toma de acción correctiva sobre los procesos tecnológicos. Los inspectores de calidad continuaban siendo un factor clave del resultado de la empresa, pero ahora no sólo tenían la responsabilidad de la inspección del producto final, sino que estaban distribuidos a lo largo de todo el proceso productivo.

### **C. Etapa. 1950-1979**

Esta etapa, corresponde con el período posterior a la Segunda Guerra Mundial y la calidad se inicia al igual que en las anteriores con la idea de hacer hincapié en la inspección, tratando

de no sacar a la venta productos defectuosos. Poco tiempo después, se dan cuenta de que el problema de los productos defectuosos radicaba en las diferentes fases del proceso y que no bastaba con la inspección estricta para eliminarlos. Es por esta razón que se pasa de la inspección al control de todos los factores del proceso, abarcando desde la identificación inicial hasta la satisfacción final de todos los requisitos y las expectativas del consumidor.

Durante esta etapa se consideró que éste era el enfoque correcto y el interés principal consistió en la coordinación de todas las áreas organizativas en función del objetivo final: la calidad. A pesar de esto, predominaba el sentimiento de vender lo que se producía. Las etapas anteriores "estaban centradas en el incremento de la producción a fin de vender más, aquí se pasa a producir con mayor calidad a fin de poder vender lo mejor, considerando las necesidades del consumidor y produciendo en función del mercado". Comienzan a aparecer Programas y se desarrollan Sistemas de Calidad para las áreas de calidad de las empresas, donde además de la medición, se incorpora la planeación de la calidad, considerándose su orientación y enfoque como la calidad se construye desde adentro.

#### **D. Etapa. Década de 1980**

La característica fundamental está en la Dirección Estratégica de la Calidad, por lo que el logro de la calidad en toda la empresa no es producto de un Programa o Sistema de Calidad, sino que es la elaboración de una estrategia encaminada al perfeccionamiento continuo de ésta, en toda la empresa.

El énfasis principal de esta etapa no es sólo el mercado de manera general, sino el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes, para construir una organización empresarial que las satisfaga. La responsabilidad de la calidad es en

primer lugar de la alta dirección, la cual debe liderarla y deben participar todos los miembros de la organización.

### **E. Etapa. 1990 hasta la fecha**

La característica fundamental de esta etapa es que pierde sentido la antigua distinción entre producto y servicio. Lo que existe es el valor total para el cliente. Esta etapa se conoce como Servicio de Calidad Total.

El cliente de los años 90 sólo está dispuesto a pagar por lo que significa valor para él. Es por eso que la calidad es apreciada por el cliente desde dos puntos de vista, calidad perceptible y calidad factual. La primera es la clave para que la gente compre, mientras que la segunda es la responsable de lograr la lealtad del cliente con la marca y con la organización. Un servicio de calidad total es un enfoque organizacional global, que hace de la calidad de los servicios, según la percibe el cliente, la principal fuerza propulsora del funcionamiento de la empresa.

#### **1.2.3. MODELO DE CALIDAD DE GUILLÓ**

Según Tarí Guilló (2000), esta evolución supone una ampliación del concepto tradicional de calidad. En la actualidad ya no podemos hablar sólo de calidad del producto o servicio, sino que la nueva visión ha evolucionado hacia el concepto de la calidad total. La calidad del producto o servicio se convierte en objetivo fundamental de la empresa; pero si bien con la visión tradicional se trataba de conseguir a través de una función de inspección en el área de producción, en el enfoque moderno la perspectiva se amplía, considerando que va a ser toda la empresa la que va a permitir alcanzar esta meta, fundamentalmente a través de la prevención. Según esta nueva visión, podrá mejorar la calidad del producto o servicio si mejora la calidad global de la empresa, es decir, si ésta se convierte en una organización de calidad,

refiriéndose a una empresa avanzada en calidad porque ha implantado la dirección de la calidad.

Juran & Gryna (1995) afirman que para lograr satisfacer sus necesidades y expectativas, a un precio justo, con el mínimo coste. A continuación analizaremos, por un lado el término satisfacción, y por otro el de cliente, dos conceptos claves de la definición de calidad:

Mencionan que la Satisfacción del cliente dependerá de la diferencia entre las expectativas y la percepción del mismo respecto al bien o servicio ofrecido. Por esta razón será crucial que la información que comunique la empresa al cliente, a través por ejemplo de la publicidad, no prometa más de lo que puede ofrecer en realidad, pues en este caso la calidad percibida por el cliente será baja con respecto a sus expectativas, mientras que si lo ofrecido es igual o superior, seguro que sentirá satisfechas estas necesidades.

También, hacen énfasis en los clientes: Pueden ser internos y externos. Los externos no sólo incluyen a los usuarios finales sino también a todos los destinatarios del bien o servicio ajenos a la empresa como comerciantes, intermediarios, etc. Mientras los internos engloban todos aquellos receptores de un bien o servicio dentro de la empresa. Es necesario que el cliente interno reciba un producto adecuado del anterior eslabón de la cadena para hacer bien su trabajo, con el fin de que el cliente externo pueda recibir finalmente la calidad que cumple con sus necesidades y expectativas.

#### **1.2.3.1. Ciclo generador de la Calidad**

Como hemos estudiado, la empresa que desea y necesita obtener beneficios precisa de los usuarios de sus productos.

Es decir, las organizaciones no existirían sin clientes, Horovitz (1990), éstos son los que hacen realidad el beneficio al comprar los productos de las mismas.

Por tanto, las empresas deben cometer menos errores y permitir menos defectos, consiguiéndolo no sólo con la adquisición de las mejores materias primas, que sería una posibilidad, sino con una organización que persiga la mejora continua y donde la participación de todos sus miembros sea una realidad. Así, cuando más concienciados estén sus recursos humanos, según Galgano (1993).

En consecuencia, para alcanzar las necesidades de los clientes externos es necesario coordinar las mismas con los procesos internos que la organización deberá realizar con un mínimo coste, y siempre teniendo en cuenta que debe conocer y seguir de cerca las necesidades del cliente para poder adaptarse a él y sobrevivir.

Con este propósito, el departamento comercial será el responsable de estudiar estas necesidades que son o están expresadas directamente por el cliente o descubiertas a través de un proceso de investigación de mercados.

#### **1.2.3.2. Estructura para la Calidad**

La implantación de un sistema de calidad requiere además la existencia de una estructura adecuada para ello. Generalmente, la estructura típica de la organización está sustentada por una jerarquía vertical donde las órdenes fluyen de arriba a abajo y existen límites entre las áreas funcionales. Sin embargo, bajo un sistema de dirección de la calidad, la comunicación es además horizontal y se eliminan estas barreras interdepartamentales (Spencer, 1994), existiendo asimismo una serie de interrelaciones entre la organización y su entorno.

En la práctica el comité de calidad puede estar formado por la alta dirección y mandos intermedios, mientras que la dirección de calidad suele corresponder a mandos intermedios, con la posibilidad de que alguno de los miembros sea un directivo de primer nivel. Por otro lado, en un ambiente de calidad, la mayoría de los equipos están constituidos por miembros de los niveles más bajos, aunque es habitual que cualquier nivel jerárquico forme parte de estos equipos. Todo ello dependerá de la empresa en concreto.

### **1.2.3.3. Mejora Continua**

La esencia de la dirección de la calidad es la mejora continua. En este sentido, el término kaizen significa mejora continua, involucrando a todos los niveles de la jerarquía organizacional (Imai, 1989).

La mejora en la empresa puede tener su origen en dos tipos de cambios: incrementales (kaizen) o bruscos (innovación). Estas modificaciones, normalmente originadas por una alteración en el entorno empresarial o bien como una forma de anticiparse al mismo, provocan cambios organizativos. Así, tanto a través de las transformaciones bruscas como a través del kaizen, es posible producir un cambio en la organización. El kaizen implica pequeñas mejoras permanentes, mientras la innovación supone una mejora drástica como resultado de una inversión más fuerte en tecnología y/o equipo. El método kaizen se basa en la aplicación de los siguientes cinco principios:

- Ordenar (seiri). Deshacerse de herramientas y equipos, stock y cualquier otro elemento innecesario para el trabajo.
- Organizar (seiton). Situar las cosas que van a utilizarse en orden, de manera que estén localizadas y preparadas cuando se necesiten.

- Limpiar (seiso). Mantener limpio el lugar de trabajo (herramientas, equipos).
- Aseo personal (seiketsu). Hacer del aseo y pulcritud un hábito.
- Disciplina (shitsuke). Seguir los procedimientos en el taller y tener disciplina para cumplir con todo lo anterior.

Por otro lado, la innovación queda definida como la función específica de la iniciativa empresarial, siendo el medio con el que el empresario crea nuevos recursos generadores de riqueza o potencia los ya existentes (Drucker, 1986,p.50).

En base a esta diferenciación, entendemos que la mejora continua es un concepto más amplio que el kaizen, ya que depende tanto de la innovación como de los cambios incrementales. La mejora continua debe formar parte de la manera de pensar y actuar de la empresa, de manera que en el momento en que ésta deja de mejorar, empieza a deslizarse hacia atrás (Gonzales & Navarro, 1993).

#### **1.2.3.4. La Calidad como fuente de Ventaja Competitiva**

La calidad es actualmente un elemento fundamental para la competitividad empresarial, y que las repercusiones que tiene en las organizaciones son muy positivas en cuanto a beneficios y rentabilidad se refiere, siempre que lleve a cabo una buena gestión de la misma (Llorens & Fuentes , 2005).

Podemos observar, por tanto la estrecha relación existente entre la calidad del producto o servicio y la rentabilidad de la organización, ya que por lo general las organizaciones que ofrecen productos y servicios de calidad aumentan su presencia en los mercados y éstas a su vez pueden repercutir los costes incurridos al precio del producto o

servicio, contribuyendo todo ello a la rápida recuperación de la inversión.

Los diferentes estudios de investigación muestran como las empresas orientadas a la calidad y con sistemas de gestión de calidad eficientes, consiguen niveles de productividad, satisfacción del cliente, rentabilidad y cuotas de mercado superiores al resto (Almeida, Barcos, & Martín, 2006).

Es importante el posicionamiento del producto o servicio, entendiendo por posicionamiento la imagen de superioridad y de calidad del producto que el cliente se construye en su propia mente. Desde esta perspectiva, podemos afirmar que los esfuerzos por mejorar la calidad deben ir unidos a los esfuerzos del marketing para crear en la mente del consumidor una imagen de producto o servicio con un determinado nivel de calidad, y una imagen de marca unida a ese producto o servicio, para poder garantizar de este modo un aumento en las ventas, en los beneficios, y en la rentabilidad de la empresa en general.

#### **1.2.3.5. Normalización y Certificación, Ventajas e Inconvenientes**

Partiendo del concepto de norma que hace referencia a aquel documento accesible al público y aprobado por un organismo cualificado a nivel regional, nacional, o internacional, cuya aplicación es voluntaria y donde se muestran recogidas las especificaciones técnicas que surgen como resultado de la experiencia y del desarrollo científico y tecnológico, establecidas mediante la cooperación y el consenso general de todas las partes interesadas, con el objetivo de beneficiar a la comunidad; se puede afirmar que las normas son instrumentos que posibilitan a las empresas la mejora de su posición competitiva en cualquier mercado pues son una importantísima fuente de información para cualquier tipo de profesionales que a su vez reflejan la garantía de un cierto nivel de calidad y seguridad. En consecuencia las

normas se constituyen como un elemento clave para el desarrollo industrial y comercial de cualquier país, ya que se erigen como uno de los pilares básicos de mejora de la calidad, capaces de contribuir al aumento de la competitividad en los mercados tanto a nivel nacional como internacional.

Este carácter utilitarista de las normas no sólo ayuda a los profesionales, sino que también presta un gran servicio a los consumidores, permitiéndoles obtener un punto de referencia acerca del nivel de calidad y seguridad que deben exigir a todos los productos o servicios que utilizan. De igual forma las normas son unas herramientas de gran provecho para toda la sociedad en general, ya que su carácter universal les convierte en instrumentos muy eficientes en aspectos sociales relevantes como la contribución para preservar el medio ambiente, la mejora de la educación, la mejora de la sanidad, etc. Las repercusiones de las normas en las organizaciones en particular y en la sociedad en general resultan de gran interés, según (AENOR, 2011).

La certificación es, en consecuencia, un factor de gran confianza para todas las partes interesadas de la empresa, que a su vez ejerce una gran influencia en las decisiones que tanto empresa como partes interesadas en la misma puedan tomar respecto a la propia empresa, o al proceso o producto certificado. Desde esta perspectiva la certificación contribuye de forma considerable a simplificar la toma de decisiones, y a su vez se establece como un aval de absoluta confianza en la empresa, en la calidad y seguridad de sus productos en la eficiencia de sus procesos, en la eficacia de su gestión, en su apuesta por la innovación y en su firme compromiso con el medio ambiente.

#### **1.2.4. FILOSOFÍA DE JOSEPH JURÁN**

Presentamos la Filosofía de Joseph Jurán, en vista que el Proceso de Mejora Continua y la Calidad en los Servicios Turísticos realizado, tiene una base teórica en función a su trilogía propuesta.

El enfoque de Juran sobre la administración de calidad se basa en lo que él llamó trilogía de Juran, que divide el proceso de administración de calidad en tres etapas: planeación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad.

##### **1.2.4.1. Planeación de la Calidad**

Independientemente del tipo de organización, producto o proceso, la planeación de la calidad se puede generalizar en una serie universal de pasos de entrada-salida, llamada mapa de planeación de la calidad, y son los siguientes:

- Identificar a los clientes.
- Determinar sus necesidades.
- Traducir las necesidades al lenguaje de la empresa.
- Desarrollar productos con características que respondan de manera óptima a las necesidades de los clientes.
- Desarrollar un proceso que sea capaz de producir las características del producto.
- Transferir el proceso de la operación.

##### **1.2.4.2. Control de Calidad**

La alta administración debe utilizar un proceso universal a fin de controlar las operaciones. Las actividades de control son:

- Establecer un vínculo de retroalimentación en todos los niveles y para todos los procesos.
- Asegurarse de que cada empleado se encuentre en estado de autocontrol.

- Establecer objetivos de calidad y una unidad de medición para ellos.
- Proporcionar a las fuerzas operativas medios para ajustar los procesos de conformidad con los objetivos.
- Transferir responsabilidad de control a las fuerzas operativas, para responsabilizarlas de mantener el proceso en su nivel planeado de capacidad.
- Evaluar el desempeño del proceso y la conformidad del producto, mediante análisis estadísticos.

Los principios de control son la esencia del control de calidad, antes y ahora, pues si se quiere que un proceso permita entregar al cliente lo que éste necesita.

#### **1.2.4.3. Mejoramiento de la Calidad**

Este proceso se basa en los siguientes conceptos fundamentales:

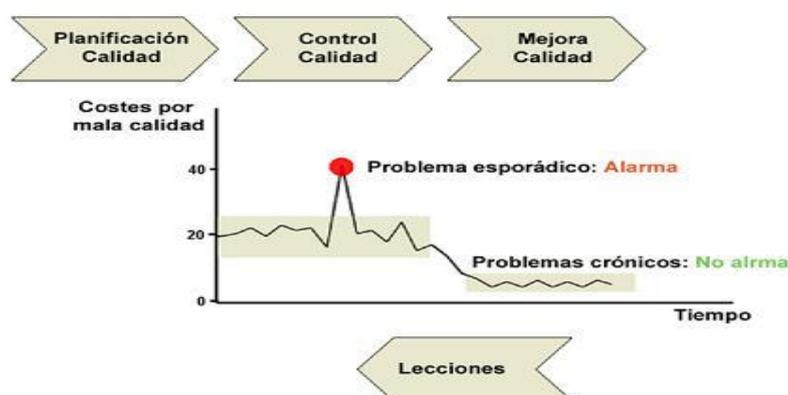
- Realizar todas las mejoras, proyecto por proyecto.
- Establecer un consejo de calidad (o comité de calidad). La responsabilidad básica de este consejo es lanzar, coordinar e institucionalizar la mejora de la calidad anual.
- Definir un proceso de selección de proyectos que incluya: Nominación, selección, declaración de misión y publicación del proyecto.
- Otorgar reconocimiento y premios públicos para destacar los éxitos relacionados con mejora de calidad.

La importancia del pensamiento de Juran, radica en su creencia de que hay más factores que influyen en la calidad que las pruebas del producto a posteriori en busca de defectos, enfatizando en el lado humano.

Lo que él quería comunicar es que en lugar de esperar que los productos estuvieran terminados para proceder a encontrar los

defectos, se debía analizar todo el proceso de producción con el ánimo de prevenir en lugar de corregir, además, su pensamiento se orienta hacia la no delegación de la calidad, sino que la calidad debe darse por autonomía, cada empleado, desde el gerente hasta el personal de planta debe tener como meta la calidad en lo que hace, individualmente y en equipos, a esto se le conoce como autosupervisión.

### La Trilogía de Jurán



**Fuente:** Juran, J. M., & Gryna, F. (1995).

A continuación se resalta la aplicación del SABP, adaptado al TRC en los principales Emprendimientos del Valle del Colca de los Destinos Turísticos priorizados por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, en trabajo conjunto con la Unidad Formuladora, el Centro de Formación en Turismo, a este proceso se denominará “Proceso de Mejora Continua” y la “Calidad de los Servicios Turísticos”, cuyas etapas son las siguientes.

#### 1.2.5. PROCESO DE MEJORA CONTINUA

A fin de contribuir con un turismo sostenible como herramienta de desarrollo económico y social del país, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, viene promoviendo el Programa Nacional de Turismo Rural Comunitario (MINCETUR, 2008), como parte de una estrategia transversal de la política del sector para generar inclusión

y desarrollo económico y social de las poblaciones rurales a través de emprendimientos exitosos que se encuentran asentadas en territorios con vocación turística.

El Programa de Mejora Continua hacia la Calidad en Turismo Rural Comunitario, busca contribuir a la mejora en la prestación de servicios de los Emprendedores de Turismo Rural Comunitario; mediante la iniciación de un proceso de mejora continua hacia la calidad.

#### **1.2.5.1. Etapa de Selección y Diagnóstico**

La Etapa de selección y diagnóstico, escoge un público homogéneo que permita identificar problemas comunes para la elaboración del Plan de capacitación y la precisión de los contenidos a enfatizar en la jornada de capacitación.

El emprendedor beneficiado, debe tener un mínimo de un año en la prestación de Servicios Turísticos y la instalación básica, debe ser miembro de una Asociación.

Finalmente, el emprendedor debe comprometerse a cumplir con los procesos y la aplicación de Buenas Prácticas.

#### **1.2.5.2. Etapa de Capacitación**

La Etapa de Capacitación, brinda conocimiento y manejo de las buenas prácticas contenidas en los Manuales de Buenas Prácticas y respondiendo a los contenidos establecidos en el Plan de Capacitación, siendo ésta dirigida a:

1. Emprendedores becarios de servicios en Turismo Rural Comunitario en las Unidades Productivas de Alimentación de la región de Arequipa
2. Emprendedores becarios de servicios en Turismo Rural Comunitario en las Unidades Productivas de Alojamiento de la región de Arequipa.

El desarrollo de los cursos de Capacitación, deberán tener una duración mínima de 20 horas académicas y se facilitará a los participantes el material para el desarrollo del curso.

También, se llevará el registro de asistencia de los participantes para la expedición de los certificados a los que cumplieron por lo menos con el 80% de las horas programadas para la capacitación.

Finalmente, la jornada de capacitación debe incluir la realización de visitas Técnicas a establecimientos de servicios que cumplan con la aplicación de Buenas Prácticas en sus servicios.

#### **1.2.5.1. Etapa de Asistencia Técnica**

La A.T, facilita asesoramiento a aquéllos que aprobaron el curso satisfactoriamente y tienen un mínimo de 80% de asistencia a la capacitación, sobre la aplicación de las buenas prácticas en el marco del “Proceso de Mejora Continua hacia la Calidad de Servicios Turísticos en TRC.” Se realiza las visitas de A.T a las Unidades Productivas, previamente se coordina para verificar el trabajo de los Emprendedores y las recomendaciones para el Mejoramiento de los Servicios Turísticos por parte de los Especialistas en Calidad.

#### **1.2.5.2. Etapa de Seguimiento**

La etapa de Seguimiento, ejecuta seguimiento a los beneficiarios sobre la aplicación y cumplimiento de las Buenas Prácticas en las Unidades Productivas del Valle del Colca. Se facilita los materiales para la ficha de Autoevaluación y se lleva un registro de los participantes con relación a las fichas.

### **1.2.5.3. Etapa de Evaluación**

La etapa de Evaluación, valora el nivel de cumplimiento del proceso de Mejora Continua y la aplicación de las buenas prácticas, a fin de concluir si es procedente o no otorgar el “Reconocimiento de Buenas Prácticas” a los Emprendedores del Valle del Colca. Se evalúa a los participantes que cumplieron satisfactoriamente la etapa de Asistencia técnica y finalmente se define a los Emprendedores becarios les corresponde el “Reconocimiento de Buenas Prácticas”.

### **1.2.6. LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS**

La calidad de los servicios turísticos, es uno de los aspectos más importantes en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes. Nuestra apuesta en el territorio debe ir por la vía de la calidad y no por la vía de los precios.

Aquí es donde entra la apuesta por el capital humano, por las personas que desarrollamos el servicio en turismo. La amabilidad en el trato dispensado, la profesionalidad y disposición para el cliente han de ser tan importantes o más que las propias instalaciones de nuestras casas rurales o restaurantes. Nuestro deber es procurar satisfacer al cliente y cubrir sus expectativas.

La Calidad de los Servicios Turísticos, se enfatiza en el marco del TRC, en el Valle del Colca, mediante la prestación de servicios en Alojamiento y Alimentación.

#### **1.2.6.1. Rubro de Alimentación**

La competitividad en el servicio de alimentos y bebidas se sustenta tanto en los activos tangibles como intangibles. Así, activos intangibles como la reputación del establecimiento, la imagen de la empresa, la calidad del servicio brindado por los empleados, la organización interna del restaurante o sus servicios complementarios, no son fácilmente imitables. Por otro lado, algunos

activos tangibles como la ubicación, el tamaño de los ambientes, comedores, baños o el equipamiento, entre otros, pueden ser fácilmente imitables por los competidores, aunque existen aspectos físicos diferenciales (como los criterios de construcción de un restaurante en armonía con la arquitectura y su entorno) que reflejan claramente un compromiso con la calidad. Adicionalmente, es importante capacitar e incorporar a los pobladores locales para que brinden a todos los visitantes un servicio o producto de calidad.

#### **1.2.6.1.1. Buenas Prácticas de Manipulación (BMP)**

La aplicación de Buenas Prácticas de Manipulación de alimentos, contribuye con la seguridad de la calidad sanitaria de los alimentos en los aspectos de inocuidad, higiene y limpieza.

La competitividad en el servicio de alimentos y bebidas se sustenta tanto en los activos tangibles como intangibles. Así, activos intangibles como la reputación del establecimiento, la imagen de la empresa, la calidad del servicio brindado por los empleados, la organización interna del restaurante o sus servicios complementarios, no son fácilmente imitables. Por otro lado, algunos activos tangibles como la ubicación, el tamaño de los ambientes, comedores, baños o el equipamiento, entre otros, pueden ser fácilmente imitables por los competidores, aunque existen aspectos físicos diferenciales (como los criterios de construcción de un restaurante en armonía con la arquitectura y su entorno) que reflejan claramente un compromiso con la calidad. Adicionalmente, es importante capacitar e incorporar a los pobladores locales para que brinden a todos los visitantes un servicio o producto de calidad.

Todos los involucrados según MINCETUR (2013), en la cadena alimentaria tienen la responsabilidad de aplicar las BPM desde su campo de acción:

- **Equipos, Materiales y Utensilios**
  - ✓ Buen estado de conservación y funcionamiento.
  - ✓ Limpieza y desinfección adecuada.
  - ✓ Codificar equipos y utensilios para evitar la contaminación cruzada.
- **Lavado de Equipos y Utensilios de Limpieza**
  - ✓ Los equipos deben lavarse y desinfectarse al final del servicio.
  - ✓ Para la vajilla, cubiertos y vasos lavar con agua corriente, caliente o fría y detergente.
- **Secado, Escurrimiento y Almacenamiento**
  - ✓ Para el secado, no utilizar paños gruesos de algodón, utilizar paños desechables.
  - ✓ Lavar y desinfectar paños frecuentemente.
  - ✓ Escurrimiento y almacenamiento protegido.
- **Manejo y Disposición de Residuos Sólidos**
  - ✓ Clasificación de residuos por tipo, cantidad y tamaño y practicar el reciclaje de residuos orgánicos e inorgánicos.
  - ✓ Retirar periódicamente y evitar el colapso de los depósitos.
  - ✓ Colocar suficientes recipientes en lugares donde se generen residuos sólidos.
  - ✓ Los desechos se deberán retirar de las áreas de preparación de alimentos, tan pronto como sea posible para evitar olores, plagas y una posible contaminación.
- **Personal Manipulador de Alimentos**

Higiene:

  - ✓ Importante que mantengan un alto grado de limpieza personal y vistan ropa adecuada.
  - ✓ Aseo personal diario.
  - ✓ Cabello cubierto, barba rasurada y uñas cortas.
  - ✓ No utilizar accesorios (aretes, relojes, celulares, etc.) cuando se está trabajando con alimentos.
  - ✓ No usar perfumes fuertes.

Estado de Salud:

- ✓ Personal enfermo debe ser separado hasta su recuperación.
- ✓ El control médico periódico es responsabilidad del establecimiento. Mínimo 2 veces al años.
- ✓ Mantener los carnets sanitarios vigentes.

### 1.2.6.1.2. Limpieza y Desinfección

#### Conceptos Básicos:

- **Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES):**

Describen las tareas de limpieza y desinfección aplicadas antes, durante y después de las operaciones de elaboración de alimentos.

POES en un Restaurante:

- ✓ Saneamiento: Recepción.
- ✓ Saneamiento: Áreas de preparación.
- ✓ Saneamiento: Equipos.
- ✓ Saneamiento: Superficies.
- ✓ Saneamiento: SSHH y vestuarios.
- ✓ Saneamiento: Manos.
- ✓ Saneamiento: Paredes, techos y pisos.
- ✓ Limpieza: Retirar residuos de superficies, equipos y utensilios.
- ✓ Desinfección: Aplicación de productos, químicos u orgánicos, agua caliente o vapor.

**“Limpieza + Desinfección = Higienización”.**

- **Preparación de Soluciones Cloradas:**
- ✓ 5L agua + 1 tapita de lejía: Vajilla, cubiertos, utensilios, superficies y equipos.
- ✓ 5L agua + 4 tapitas de lejía: Paredes.

- ✓ 5L agua + 10 tapitas de lejía: Pisos, SSHH, Utensilios de limpieza y basureros.

- **Contaminación Cruzada:**

Es el proceso por el cual los alimentos entran en contacto con sustancias ajenas, generalmente nocivas para la salud. Un ejemplo típico de contaminación cruzada es el contacto de la sangre de la carne con alimentos cocidos. La sangre cruda en algunos casos contiene bacteria que da origen al Síndrome urémico hemolítico.

- **Directa**

Se da cuando un alimento limpio entra en contacto directo con un alimento contaminado. La contaminación cruzada es la transferencia de bacterias peligrosas de un alimento a otro. Las bacterias que generalmente se encuentran en los alimentos son eliminadas en su mayoría durante la cocción o el lavado en el caso de las frutas y verduras.

- **Indirecta**

Es la más frecuente y difícil de controlar. Se da cuando un alimento limpio entra en contacto con una superficie que anteriormente tocó un alimento contaminado. Por ejemplo, cortar pan con un cuchillo con el que se fileteó carne cruda. Algunos de los problemas de la contaminación cruzada están relacionados con la presencia en pequeñas cantidades de un determinado alérgeno en alimentos procesados procedentes de otro alimento que está presente en las mismas instalaciones.

- **Prevención de la Contaminación Cruzada:**

- ✓ Codificar equipos y utensilios.
- ✓ Limpiar y desinfectar superficies.

- ✓ Limpiar y desinfectar los equipos y utensilios después de cada uso.
- ✓ Lavarse las manos después de culminar una tarea.
- ✓ Almacenar productos crudos separados de los cocidos.
  
- **Servido de Comidas:**
  - ✓ No hablar mientras se realiza la actividad o utilizar tapaboca.
  - ✓ No manipular las superficies que estarán en contacto directo con el alimento o bebida.
  - ✓ No incorporar preparaciones anteriores.
  - ✓ Utilizar porciones individuales.
  - ✓ No deben manipular dinero.

#### 1.2.6.1.3. Atención al Cliente

- **Personal de Atención:**
  - ✓ Correctamente uniformado.
  - ✓ Uso de lenguaje adecuado.
  - ✓ Tono de voz adecuado.
  - ✓ Trato cordial.
  - ✓ Demuestra interés por el cliente.
  
- **Procedimiento de Atención al Cliente:**
  - ✓ Bienvenida.
  - ✓ Entrega de carta y presentación.
  - ✓ Toma, confirma e indica tiempo de demora del pedido.
  - ✓ Verificación de servicio.
  - ✓ Despedida.
  
- **Técnicas Sanitarias:**
  - ✓ Cambio de manteles después de cada uso.
  - ✓ Limpieza y desinfección de mesas y cartas.
  - ✓ Manipulación adecuada de platos, cubiertos y vasos.

- ✓ No manipular dinero.
- ✓ Lavado frecuente de manos.

#### **1.2.6.2. Rubro de Alojamiento**

Las Buenas Prácticas para Alojamiento en zonas rurales (MINCETUR, 2012), representan “formas de hacer” para optimizar la gestión de recursos ya sean tangibles y/o intangibles en determinada actividad.

En el rubro de la hostelería, las buenas prácticas contribuyen a la Mejora Continua en la Calidad de los Servicios Turísticos, que se brindan día a día en los establecimientos de hospedaje mediante la estandarización de los mismos. Es decir aplicando parámetros de calidad en cuanto a la infraestructura y equipamiento como a los servicios en sí.

El Establecimiento de Hospedaje es un componente fundamental de la oferta en el sistema turístico, ya que sustenta el desarrollo de la actividad turística en cualquier destino al reforzar la motivación de viaje del turista.

Hoy en día el turista no sólo busca un lugar de descanso y pernocte, sino también un complemento a su experiencia de viaje. Por ello, el alojamiento es valorado en base a su infraestructura de acogida y equipamiento; así como, a su servicio. Incluso en algunos destinos, se ha convertido en una atracción en sí.

Por tal motivo, mediante la Aplicación de Buenas Prácticas y el Manual de Alojamiento, se logra dar un aporte de Mejora en los Servicios de Alojamiento en Zonas Rurales, MINCETUR (2010).

#### 1.2.6.2.1. Mi casa, Mi negocio

- **La Construcción Rural y El Turismo:**
  - ✓ Brindar al huésped una estadía confortable.
  - ✓ La familia anfitriona aprovecha de su infraestructura para mejorar sus propias condiciones de vida.
  - ✓ Construir con materiales de la zona, manteniendo el estilo tradicional acorde con el paisaje puede convertir al alojamiento en un atractivo más del viaje.
  
- **Sistema, Proceso y Materiales de Construcción:**
  - ✓ Considerar la armonía con el paisaje.
  - ✓ Debe existir equilibrio entre espacios libres (no techados) con los espacios construidos (techados o semi techados).
  - ✓ En el diseño considerar la manera de controlar plagas (insectos, reptiles y roedores). Por ejemplo: Ubicar los corrales lejos del lugar de agua potable y de los de acopio de residuos.
  
- **Considerar Criterios Ambientales:**
  - ✓ Mejor “manejo de la energía”: utilizar focos ahorradores, sistemas solares, sistemas pasivos de calefacción.
  - ✓ Mejor “manejo de agua”: segregar los desagües, captar agua de la lluvia.
  - ✓ “Manejo de residuos”: colocando envases en un espacio ventilado (para desechos orgánicos e inorgánicos).

#### 1.2.6.2.2. Instalaciones

- **La importancia de la Decoración:**
  - ✓ Da personalidad al alojamiento.
  - ✓ El uso de materiales y elementos típicos de la zona, muestran orgullo por nuestra cultura local.
  - ✓ Da un toque de calidez a todos los espacios del alojamiento.

- **Espacios privados de mi Alojamiento:**

Las habitaciones:

- ✓ Pueden ser individuales, dobles o grupales dependiendo de las preferencias que muestran sus clientes.
- ✓ Deben brindar seguridad y comodidad. .
- ✓ Deben contar con colchones confortables.
- ✓ De preferencia deben contar con baño privado.

### 1.2.6.2.3. Aseo y Mantenimiento

- **La Basura, su Manejo y su Lugar:**

- ✓ Debe ser recogida todos los días y colocada en basureros o cilindros con tapa para evitar el mal olor, la presencia de plagas o roedores.
- ✓ Se debe almacenar en un lugar alejado de las habitaciones y espacios comunes.
- ✓ Separar la basura en:
  1. Residuos orgánicos.
  2. Papel y cartón.
  3. Latas.
  4. Vidrio.
  5. Plástico.

- **Aseo y mantenimiento de espacios, enseres y utensilios sobre las habitaciones:**

- ✓ Limpieza diaria.
- ✓ Cambiar las sábanas diariamente, sin embargo se pueden cambiar cada 3 a 5 días a solicitud del huésped.
- ✓ Realizar la rotación de colchones cada 3 o 6 meses.
- ✓ Ventilación adecuada.

- **Consejos para Limpiar los Servicios Higiénicos:**

**Limpiador de Desagües:** Vierta ½ taza de sal en el drenaje, seguida por agua hirviendo o vierta un puñado de bicarbonato de sodio y ½ taza de vinagre blanco, tape bien por un minuto.

**Desinfectante Limpiador:** Mezcle ½ taza de bórax con un galón de agua caliente.

**Limpiador de Pisos:** Vierta ½ taza de vinagre en un balde con agua caliente, frote con una esponja con bórax aquellos lugares difíciles manchados.

Letrero:

- ✓ “El agua es un recurso natural limitado con uso racional ayudarás a preservarla”.
- ✓ “Cierra el caño mientras te jabonas, afeites o cepillas”.
- ✓ “No botes el papel higiénico en el inodoro”.
- ✓ “Nosotros y el medio ambiente te lo agradecemos”.

Los insumos básicos de Primeros Auxilios, son:

- ✓ Analgésicos.
- ✓ Antihistamínicos.
- ✓ Antialérgicos.
- ✓ Males gástricos.
- ✓ Sales hidratantes.
- ✓ Pastillas para el soroche.
- ✓ Crema para la insolación.
- ✓ Repelente.
- ✓ Alcohol, agua oxigenada y asepsil rojo.
- ✓ Vendas, curitas, gasa y esparadrapos.
- ✓ Termómetro y tijeras.

El Aseo Personal:

- ✓ Presentarse ordenados y limpios.
- ✓ Mantener la ropa limpia.
- ✓ Las uñas cortas y limpias.
- ✓ El cabello recogido.

#### **1.2.6.2.4. Gestión y Promoción**

Funciones y responsabilidades para un buen manejo de mi alojamiento:

- ✓ Utilizar un cuaderno de reservas.
- ✓ Evitar el exceso de reservas.

La Recepción Y Atención Del Huésped Durante Su Estadía:

- ✓ Es la primera impresión y contacto con el huésped.
- ✓ Ofrezca una bebida de bienvenida.
- ✓ Confirmar la reserva.
- ✓ Solicite un documento de identificación (pasaporte, DNI).
- ✓ Registrar al huésped.
- ✓ Apoye con el equipaje.

Las Quejas Y Sugerencias:

- ✓ Tenga un pequeño buzón en recepción, para depositar quejas o sugerencias.
- ✓ En caso de una queja, escuche al huésped con atención.
- ✓ Mantenga un registro de las soluciones de las quejas.
- ✓ Responda a los agradecimientos del huésped.

Preguntas Para Levantar Sugerencias:

- ✓ ¿Cómo pasaron la noche?
- ✓ ¿Han tenido algún problema?

- ✓ ¿Han sido bien atendidos?
- ✓ ¿Hay algo más que pueda hacer para que su estadía sea más agradable?

La contabilidad y los costos:

- ✓ Facilita el registro de los ingresos y salidas de dinero.
- ✓ Nos permite conocer cómo andan nuestras cuentas.
- ✓ Nos ayuda a fijar un precio justo.
- ✓ Nos ayuda a obtener fuentes de crédito confiable con bajas tasas de interés.

Promoción de mi negocio:

- ✓ La mejor promoción es “OFRECER UN BUEN SERVICIO”.
- ✓ Tenga claro quiénes son sus clientes, cuáles son sus gustos, fuentes y tipo de información que buscan para viajar.

### 1.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

**Aprendizaje:** La adquisición y comprensión de información que puede conducir a la mejora o al cambio.

**Aseguramiento de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

**Asociatividad:** Se entiende por asociatividad a la organización voluntaria y no remunerada de individuos o grupos que establecen un vínculo explícito, con el fin de conseguir un objetivo común.

**Buenas Prácticas de Manipulación (BMP):** Conjunto de disposiciones reglamentadas para la buena manipulación de los alimentos y bebidas en toda la cadena alimentaria, obtención de la materia prima, almacenamiento, recepción, preparación previa, preparación final, almacenamiento, distribución, servido y

consumo final, que garantizan su seguridad para el consumo humano. Incluye cualquier tipo de prevención de contaminación.

**Check-Out Time:** Es la hora en la cual los clientes con fecha de salida en el día, deben retirarse del establecimiento de hospedaje, previo pago o cancelación de los consumos en su cuenta.

**Calidad:** Grado en que el conjunto que características inherentes cumple con los requisitos.

**Caltur:** Plan Nacional De Calidad Turística.

**Calidad Sanitaria:** Conjunto de requisitos microbiológicos, físico-químicos y sensoriales que debe reunir un alimento para ser considerado inocuo para el consumo humano.

**Caretur:** Cámara Regional De Turismo.

**Cenfotur:** Centro de Formación en Turismo.

**Circuito Turístico:** Conjunto de diversos destinos que se unen en forma articulada y programada. Contemplan recursos naturales, culturales y humanos, así como un conjunto de servicios ofrecidos al turista.

**Ciudad Soporte:** Conjunto urbana o rural que cuenta con servicios e infraestructura básica, energía, caminos de acceso, y servicio de telecomunicaciones; para que un destino sea factible de ser promovido para el turismo interno y receptivo.

**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.

**Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

**Complejo Turístico:** Zona privilegiada de reconocimiento Turístico Internacional, compuesta de varias células que cubren integralmente todas las necesidades turísticas.

**Conservación:** Gestión de la utilización de la biosfera por el ser humano, de tal suerte que produzca el mayor y sostenido beneficio para las generaciones actuales, pero que mantenga su potencialidad para satisfacer las necesidades y aspiraciones de las generaciones futuras.

**Corredor Turístico:** Vía de interconexión o ruta de viaje que une en forma natural dos o más centros turísticos dotados de infraestructura y otras facilidades que permitan su uso y desarrollo.

**Cliente:** Organización o persona que recibe un producto / servicio.

**Cultura Turística:** Participación y compromiso de la población en general y de los actores involucrados en la actividad turística en la generación de condiciones que permita el desarrollo del turismo.

**Desarrollo Sostenible del Turismo:** Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible son aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

**Despoblación:** Pérdida constante de habitantes en un territorio.

**Destino Turístico:** Un espacio geográfico determinado, con rasgos propios de clima, raíces, infraestructuras y servicios y con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación. Este espacio atrae a turistas con productos

perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones buscadas, gracias a la puesta en valor y ordenamiento de los atractivos disponibles, dotados de una marca que se comercializa teniendo en cuenta su carácter integral.

**Dircetur:** Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo.

**Ecolodge:** Establecimiento de hospedaje cuyas actividades se desarrollan en espacios naturales, cumpliendo los principios del Ecoturismo. Debe ser operado y administrado de una manera sensible, en armonía con el respeto y protección del medio ambiente.

**Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**Emprendimiento Potencial:** Aquel emprendimiento que se encuentra en una etapa inicial e incipiente, en donde la comunidad no tiene mayor participación en la prestación del servicio ni en su comercialización.

**Emprendimiento Real:** Aquel emprendimiento que cumple con los Lineamientos de Turismo Rural Comunitario planteados por el Viceministerio de Turismo, en donde existe participación de la comunidad en la prestación del servicio y su comercialización.

**Fiable:** Capacidad de respuesta, que es la voluntad de ayudar al cliente y proporcionar un servicio rápido.

**Facilitación Turística:** Políticas y acciones coordinadas que adopta el Estado para promover y fomentar los viajes e identificar procedimientos que supriman obstáculos en los arribos y salidas de terminales aéreos, terrestres y portuarios, no solo referidos a formalidades fronterizas y procedimientos aduaneros. A fin de propiciar visitas, desplazamientos y permanencia de individuos y grupos con fines turísticos.

**Gestión de la Calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

**Gestor:** Un gestor es una asociación u organización local, gobierno regional y/o local, institución técnica de apoyo (ONG) u otro grupo de personas organizadas formalmente, que gestionan el desarrollo del turismo rural comunitario en un espacio territorial determinado promoviendo la participación de las poblaciones locales.

**Grcet:** Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo, Arequipa.

**Higiene de los Alimentos:** Las medidas necesarias que se realicen durante el manejo de los alimentos y que aseguren la inocuidad de los mismos.

**Higiene Personal:** Los hábitos de buena higiene que incluyen limpieza del cuerpo, cabellos y dientes, vestir ropa limpia y lavarse las manos con regularidad, especialmente cuando se manejan comidas y bebidas.

**Interculturalidad:** Proceso de comunicación e interacción entre personas y grupos con identidades culturales específicas, donde no se permite que las ideas y acciones de una persona o grupo cultural estén por encima del otro, favoreciendo en todo momento el diálogo, la concertación y con ello, la integración y convivencia enriquecida entre culturas. Las relaciones interculturales se basan en el respeto a la diversidad y el enriquecimiento mutuo.

**Inventario de Recursos Turísticos:** Todos los recursos turísticos actuales y potenciales, indicando sus características y estado actual, datos históricos de importancia, tipología, distancias, acceso, clima, infraestructura, facilidades y equipamiento turísticos, y de ser el caso las características de los flujos turísticos existentes. Los componentes del inventario pueden jerarquizarse de acuerdo al impacto que puedan generar en el turista.

**Imagen - Marca Turística:** Es una herramienta de comunicación que tiene como fin incrementar el valor de un destino a partir de la su reconocimiento y su diferenciación de los competidores cercanos.

**Iso:** Organización Internacional Para La Estandarización.

**Líderes:** Aquellas personas que coordinan y equilibran los intereses de todos los grupos que de una u otra forma tienen interés en la organización, incluidos el equipo de dirección, los demás directivos y todos aquellos que dirigen equipos o participan de la función de liderazgo.

**Mejora de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

**Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos de determinada organización.

**Mincetur:** Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

**OEA:** Organización de Estados Americanos.

**Oferta Turística:** Conjunto integrado por bienes y prestaciones de diferentes tipos de empresas (Patrimonio Industria y Propaganda). En estas combinaciones de prestaciones materiales y de servicios, éstos últimos suelen cumplir la función más importante en la elaboración y distribución del producto turístico.

**OMT:** Organización Mundial del Turismo.

**ONG:** Organización No Gubernamental.

**Paquete Turístico:** Es un conjunto de atractivos y servicios prestados sobre la base de un itinerario organizado previamente, que es adquirido en forma de bloque a un precio único y global.

**Pentur:** Plan Estratégico Nacional de Turismo.

**Planificación Estratégica de Turismo:** Actividad que consiste en la integración de los recursos y servicios turísticos de interés de un territorio con el fin de construir productos a partir de la calidad e identidad del destino, optimizando la comercialización conjunta, el nivel de satisfacción de la demanda, y el desarrollo económico-social integral del territorio.

**Planificación de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir con los objetivos de la calidad.

**Planta Turística:** Conjunto de instrumentos útiles instalaciones o efectos necesarios para la producción y prestación de servicios turísticos comprende las empresas, la información turística, el señalamiento turístico, las escuelas de turismo, etc.

**PNTRC:** Programa Nacional de Turismo Rural Comunitario.

**PMCC:** Proceso de Mejora Continua hacia la Calidad.

**POES:** Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento.

**Producto Turístico:** Conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos, atractivos, infraestructura, actividades recreativas, imágenes y valores simbólicos, que son percibidos como una experiencia turística y permiten satisfacer motivaciones y expectativas.

**Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o servicio.

**Promperu:** Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo.

**Pymes:** Pequeña y Medianas Empresas.

**Recurso Turístico:** Son los recursos naturales, culturales, tradiciones, costumbres y acontecimientos que posee una determinada zona o área, con un potencial que podría captar el interés de los visitantes.

**SABP:** Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas.

**Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

**Souvenir:** Prenda o artículo de recuerdo de un viaje.

**Temporada Alta:** Época del año en que el movimiento turístico alcanza la máxima proporción.

**Temporada Baja:** Época del año en que el movimiento turístico decae a la mínima proporción.

**Tour:** Excursión o viaje organizado.

**Turismo:** Actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado.

**Turismo Convencional:** También conocido como el turismo de tipo vacacional. Es el que se encamina al logro de educación o cultura, placer, descanso, recreación o salud, sol y playa.

**Turismo no Convencional:** Se le denomina a la práctica no tradicional del turismo y tiene un carácter especializado. Caracterizado por servicios no tradicionales, rurales, descentralizados, orientados a lo natural/cultural. Es de carácter activo-Participativo.

**Turismo Rural Comunitario:** El Turismo Rural Comunitario en el Perú comprende toda actividad turística, recreativa y

complementaria, que se desarrolla en el medio rural de manera sostenible con la participación de las comunidades campesinas y/o nativas.

**Turismo Sostenible:** El turismo sostenible debe dar un uso óptimo a los recursos ambientales, respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas y, asegurar la distribución justa de los beneficios socioeconómicos a la vez que reporta un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles.

**U.P:** Unidad Productiva.

#### **1.4. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

##### **1.4.1. Hipótesis General**

El Proceso de Mejora Continua influye significativamente en la Calidad de los Servicios Turísticos de los Emprendedores del programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa.

##### **1.4.2. Hipótesis Específicas**

a) El nivel de eficacia del Proceso de Mejora Continua del programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa en el año 2014 es alto.

b) El nivel de Calidad en los Servicios Turísticos de los Emprendedores del Programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa en el año 2014 es satisfactorio.

## 1.5. VARIABLES DE LAS HIPÓTESIS

### 1.5.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Para la presente opera se ha optado por trabajar en base al modelo del Proceso de Mejora Continua hacia la calidad en Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, a través de los modelos realizados por el Centro de Formación en Turismo.

**Tabla 1. Operacionalización de Variables**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES
<p>X1: Proceso de Mejora Continua</p>	<p>Conjunto de aportes en la prestación de servicios de los Emprendedores de Turismo Rural Comunitario; mediante la iniciación de un proceso retro-alimentario de Mejora Continua hacia la Calidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Selección y Diagnóstico.</li> <li>- Capacitación</li> <li>- Asistencia Técnica.</li> <li>- Seguimiento.</li> <li>- Evaluación.</li> </ul>
<p>X2: Calidad de Servicios Turísticos.</p>	<p>Conjunto de servicios turísticos, es uno de los aspectos más importantes en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes. Nuestra apuesta en el territorio debe ir por la vía de la calidad y no por la vía de los precios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rubro de Alimentación.</li> <li>- Rubro de Alojamiento.</li> </ul>

Fuente: Marco Teórico; Elaboración Propia.

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La presente Investigación es de tipo aplicada, por qué no se altera ningún tipo de situación estas están dadas.

#### **2.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Investigación Correlacional, ya que tiene la relación de dos variables, la variable independiente genera a la variable dependiente.

#### **2.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño es Transeccional, por qué se va ejecutar en determinado momento.

#### **2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

##### **2.4.1. Población**

La población está comprendida por los participantes del programa de TRC en el Valle del Colca, considerando que es una población relativamente baja se trabaja con toda la población. N= 62

**LA POBLACIÓN SE ESTRUCTURA DE LA SIGUIENTE MANERA**  
**CUADRO N° 1**

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	DISTRITO	UNIDAD PRODUCTIVA
1	CARDENAS OXA, GLADIS MARCELINA	CABANA CONDE	EL REFUGIO DEL GEYSER
2	HUARACHA HUARACHA, GERARDO	YANQUE	CASA MUSEO UYU UYU
3	OSORIO CAPIRA, MARLENI	COPORAQUE	LA KANTUTA
4	PECHE DE ARAGON, CONCEPCION	LARI	CAMINO AKWISA
5	RAMIREZ VALDIVIA, TOMAS DE VILLANUEVA	CABANA CONDE	JARDIN EL EDEN
6	SULLCA MAMANI, SANTUSA BONIFACIA	COPORAQUE	RUMI WASI
7	BEGAZO YAJO, ELVA KARINA	SIBAYO	LLACTA WASI
8	CHURATA CALCINA, JULIO REYMUNDO	CALLALLI	MUNAY WASI
9	PICHA QUICO DE NOA, BENITA	SIBAYO	QORNADA WASI
10	PICHA CHICAÑA, JULIA NATALIA	SIBAYO	POSADA QORPACHANA WASI
11	SAMAYANI PICHA, NOEMI BERNARDINA	SIBAYO	KAYPI WASI
12	SAMAYANI CHOQUEHUAYTA, DORA JUANA	SIBAYO	ALLIN SAMANA WASI
13	SARAYASI SUPO, BRIGIDA DELIA	SIBAYO	LA ESPERANZA
14	SULLCA CALACHUA, CRISOSTOMO	CALLALLI	CASA BLANCA FLOR
15	SUPO CUTIPA, GUMERCINDA	SIBAYO	MUNAY RUMI WASI
16	SUPO MACHACA, ROLINDA RUTH	SIBAYO	QOYLLOR WASI
17	HUAYPUNA CHULLO, TEODORO JULIAN	YANQUE	QOYLLOR WASI
18	YANQUE DE MAMANI, FRANCISCA	TUTI	MISMI
19	PICHA SUPO DE SAMAYANI, NILA	SIBAYO	ASTANA WASI
20	YUCRA CONDORI, LUISA TERESA ELENA	CALLALLI	PATAWASI
21	SUPO SUPO, EDUVIGES	SIBAYO	QAYNARINA RUMI WASI
22	HUARACHA CUTIPA DE CHECCA, GUILLERMINA	YANQUE	SUMAC KANTUTA WASI
23	CHECCA RIVERA, AGRIPINA HILDE	YANQUE	CASA BELLA FLOR
24	CUTIPA MAMANI, NIEVES	SIBAYO	SAMANA WASI
25	CHECA SARAYASI, SEBASTIAN APARICIO	COPORAQUE	CASA VIVENCIAL CHATAKERO
26	ITME FLORES, ORTENCIA NIEVES	CABANA CONDE	PARAISO LODGE
27	PUCO SUNI, SONIA AMANDA	COPORAQUE	MAMA TANKARA WASI
28	HUAMANI FLORES, YSELA ROCIO	COPORAQUE	CASA VIVENCIAL LAS T'IKAS
29	CACERES NINATAYPE, DAVID TOMAS	YANQUE	INTI TURKO SAMANA WASI
30	BERNAL MAMANI, JOSEFINA MARTA	COPORAQUE	WASI HUERTA

Fuente: Directorio de Emprendedores de Alojamiento; Elaboración Propia.

CUADRO N° 2

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	DISTRITO	UNIDAD PRODUCTIVA
1	BGAZO YAJO, ELVA KARINA	SIBAYO	LLACTA WASI
2	CHURATA CALCINA, JULIO REYMUNDO	CALLALLI	MUNAY WASI
3	CUTIPA MAMANI, NIEVES	SIBAYO	SAMANA WASI
4	PICHA CHICAÑA, JULIA NATALIA	SIBAYO	POSADA QORPACHANA WASI
5	SAMAYANI PICHA, NOEMI BERNARDINA	SIBAYO	KAYPI WASI
6	SAMAYANI CHOQUEHUAYTA, DORA JUANA	SIBAYO	ALLIN SAMANA WASI
7	SARAYASI SUPO, BRIGIDA DELIA	SIBAYO	LA ESPERANZA
8	SUPO CUTIPA, GUMERCINDA	SIBAYO	MUNAY RUMI WASI
9	SUPO MACHACA, ROLINDA RUTH	SIBAYO	QOYLLOR WASI
10	BERNAL MAMANI, JOSEFINA MARTA	COPORAQUE	WASY HUERTA
11	CACERES NINATAYPE, DAVID TOMAS	YANQUE	SAMANA WASI
12	CARDENAS OXA, GLADIS	CABANA CONDE	EL REFUGIO DEL GEYSER
13	MENDOZA LUPACA, SAYDA	CABANA CONDE	Q KISWARANI
14	OSORIO CAPIRA, MARLENI	COPORAQUE	LA KANTUTA
15	PECHE DE ARAGON, CONCEPCION	LARI	CAMINO AKWISA
16	RAMIREZ VALDIVIA, TOMAS DE VILLANUEVA	CABANA CONDE	JARDIN EL EDEN
17	SULLCA MAMANI, SANTUSA BONIFACIA	COPORAQUE	RUMI WASI
18	TUTUCAYO DE GALDOS, PASTORA	LARI	PASTORITA DEL COLCA
19	HUAYPUNA CHULLO, TEODORO	YANQUE	QOYLLOR WASI
20	PICHA SUPO DE SAMAYANI, NILA	SIBAYO	ASTANA WASI
21	HUAMANI FLORES, YSELA ROCIO	COPORAQUE	CASA VIVENCIAL LAS TIKAS
22	YANQUE DE MAMANI, FRANCISCA FLORENCIA	TUTI	MISMI
23	HUARACHA CUTIPA DE CHECCA, GUILLERMINA	YANQUE	SUMAC KANTUTA WASI
24	CHECA SARAYASI, SEBASTIAN	COPORAQUE	CASA VIVENCIAL CHATAKERO
25	MAMANI CACYA, NESTOR	YANQUE	RESTAURANT URPICHA DEL COLCA
26	CHECCA RIVERA, AGRIPINA	YANQUE	CASA BELLA FLOR
27	SUPO SUPO, EDUVIGES	SIBAYO	QAYNARINA RUMI WASI
28	YUCRA CONDORI, LUISA TERESA	CALLALLI	PATA WASI
29	PANIBRA TACO, SEBASTIAN	CALLALLI	CHOQE SHISHE
30	PUCO SUNI, SONIA AMANDA	COPORAQUE	MAMA TANKARA WASI
31	PICHA QUICO DE NOA, BENITA	SIBAYO	QORNADA WASI
32	TRUJILLANO YANQUE, YSABEL	COPORAQUE	CASA DEL INKA

Fuente: Directorio de Emprendedores de Alojamiento; Elaboración Propia.

## 2.5. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

La técnica usada de investigación fue las encuestas, aplicada a los 62 Emprendedores del Valle del Colca que formaron parte de la muestra.

El instrumento de medición empleado para la investigación fue el cuestionario el cual se orientó a valorar dos factores: La satisfacción de los emprendedores del Proceso de Mejora y la Calificación de la Calidad de los Servicios Turísticos de los Emprendedores del Valle del Colca, del Rubro de Alojamiento y Alimentación de ambas variables.

El cuestionario, consta de tres partes, la primera parte comprende los Datos Generales que incluye variables como: Lugar de Residencia, Género, Grado de Instrucción, Estado Civil, Edad, Tipo de Emisión de Comprobante, Años de Experiencia en el Negocio, Condición en la Familia, Número de Miembros en la Familia, Lengua Materna, Comprensión y Escritura, Familiares en el Negocio con Formación Superior y Familiar Discapacitado. La segunda parte mide la percepción del Proceso de Mejora Continua por parte de los Emprendedores del Valle del Colca por medio de 15 preguntas que nos ayudarán claramente a entender la importancia y aporte de este proceso. La tercera parte hace referencia a la Calificación de los Emprendedores por parte del Facilitador Técnico del Valle del Colca, después de haberse realizado todo el Proceso, midiendo a cada Unidad Productiva y consta de 21 preguntas, las cuales aportan a la calificación en los Rubros de Alojamiento y Alimentación en general.

El ámbito de investigación del cual se obtuvo los resultados con la aplicación de las encuestas, fueron las comunidades del Valle del Colca, distrito de Caylloma, emprendimientos de:

- ✓ Sibayo.
- ✓ Callalli.
- ✓ Yanque.
- ✓ Coporaque.
- ✓ Tuti.
- ✓ Lari.
- ✓ Cabanaconde.

## **2.6. TÉCNICAS DEL PROCESAMIENTO DE DATOS**

Para el proceso de la información se hará uso del programa computarizado Excel y Statgraphics; y lo que permitirá la representación de información mediante la ilustración de tablas de frecuencia y porcentajes.

Además se aplicará el método de deducción para el análisis de los resultados encontrados en base a la realidad investigada y con ello generar apreciaciones que permitirán la contrastación de las hipótesis.

Dado ello, se comprobará las hipótesis con la información procesada para plantear conclusiones y formular sugerencias que reduzcan el impacto de la problemática de la investigación. La hipótesis será contrastada mediante la prueba de análisis del P-Valor, Coeficiente de Correlación de Pearson y prueba estadística de Durbin-Watson. Del mismo modo se ejecutará la regresión lineal simple para cada uno de los indicadores de la variable dependiente, a fin de determinar el impacto del tipo de cambio en cada costo por separado.

## 2.7. SELECCIÓN Y VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

La validación de instrumentos se realizó haciendo uso del SPSS para Windows, el cual permitió realizar la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach como sigue en la tabla 2, 3, 4 y 5.

- La primera encuesta, dirigida a los Emprendimientos de Alimentación, compuesto por 51 preguntas, y dirigido a 32 personas, nos permite lograr el siguiente resultado:

**Tabla 2. Prueba de confiabilidad de la Encuesta de Alimentación, Alfa Cronbach**

		N	%
Casos	Válidos	32	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	32	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Resultados procesados en el programa SPSS.

Elaboración: Propia.

**Tabla 3. Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	51

Fuente: Resultados procesados en el programa SPSS.

Elaboración: Propia.

Considerando, un Alfa de Cronbach de 0.83, se da por aprobado el instrumento.

- La segunda encuesta, dirigida a los Emprendimientos de Alojamiento, compuesto por 51 preguntas, y dirigido a 30 personas, nos permite lograr el siguiente resultado:

**Tabla 4. Prueba de confiabilidad de la Encuesta de Alojamiento, Alfa Cronbach**

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Resultados procesados en el programa SPSS.

Elaboración: Propia.

**Tabla 5. Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,783	51

Considerando, un Alfa de Cronbach de 0.783, se da por aprobado el instrumento.

## **CAPITULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE CUADROS**

Con el objetivo de conocer la relación entre el Proceso de Mejora Continua y la Calidad en los Servicios Turísticos de los Emprendedores del Programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa en el año 2014, se implementó dos encuestas. En el Rubro de Alojamiento y Rubro de Alimentación que consta de cincuenta y uno preguntas cada una, que permiten recabar la información correspondiente a los Emprendedores Becarios y la Aplicación de Buenas Prácticas en TRC en el Valle del Colca.

Los datos recolectados fueron procesados mediante el uso del programa SPSS y Microsoft Excel a fin de obtener la información correspondiente.

De este modo los resultados son presentados utilizando para ello medidas de tendencia central y frecuencias de acuerdo a las marcaciones de cada uno de los encuestados becarios de las Unidades Productivas de los Rubros de Alimentación con 32 encuestados y Alojamiento con 30 encuestados.

## 3.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS, TABLAS Y GRÁFICOS

### 3.2.1. RUBRO DE ALOJAMIENTO

**Tabla N° 6**  
**DISTRITO DE RESIDENCIA**

	Recuento	% del N de la columna
Distrito de Residencia. Cabanaconde	3	10,0%
Callalli	3	10,0%
Coporaque	6	20,0%
Lari	1	3,3%
Sibayo	11	36,7%
Tuti	1	3,3%
Yanque	5	16,7%
Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

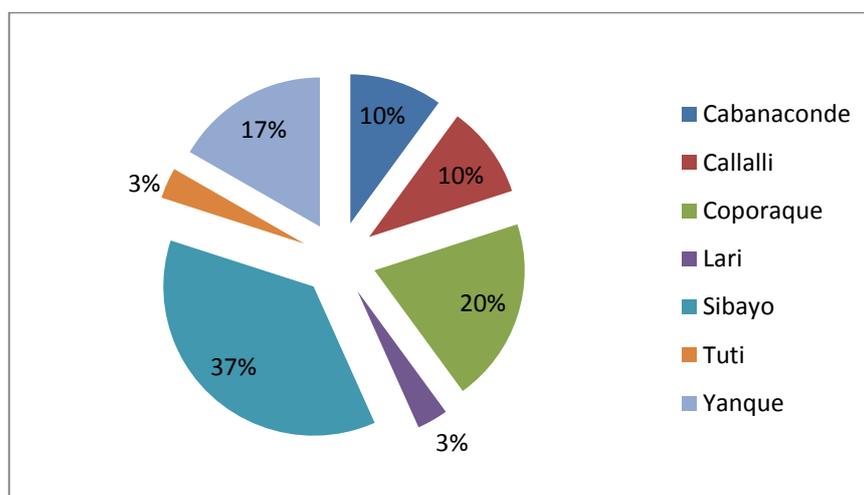
### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la interpretación de la Tabla, el 36,7% de los Emprendedores, en su mayoría representan al Distrito de Sibayo.

Así mismo, en segundo lugar el 20,0% de los Emprendedores representan al Distrito de Yanque.

En tercer lugar, tenemos el 20,0% de Emprendedores que representan al Distrito de Coporaque.

**Gráfico N° 1**  
**DISTRITO DE RESIDENCIA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Por tanto, se aprecia en el gráfico 1, la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, Residen en el Distrito de Sibayo.

**Tabla N° 7**  
**GÉNERO**

		Recuento	% del N de la columna
Género	M	7	23,3%
	F	23	76,7%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua,  
Valle del Colca/SPSS.

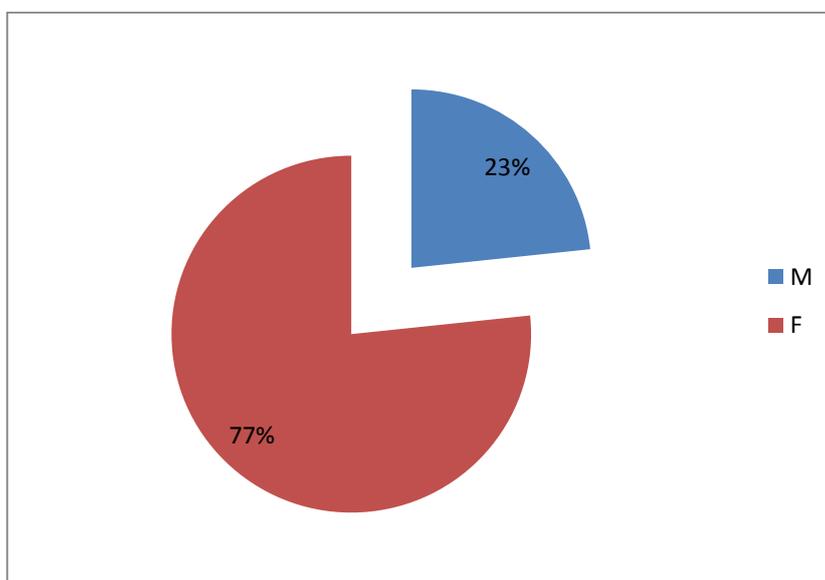
Elaboración: Propia.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la interpretación de la Tabla, con el 76,7%, representan el género femenino, siendo la mayoría de los emprendedores del Rubro de Alojamiento.

Así mismo, con el 23,3% el género Masculino, representando a los Emprendedores.

**Gráfico N° 2**  
**GÉNERO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia

Según el gráfico 2, la mayoría de los emprendedores del Rubro de Alojamiento, representan al género femenino.

**Tabla N° 8**  
**GRADO DE INSTRUCCIÓN**

		Recuento	% del N de la columna
Grado de Instrucción.	Sin Instrucción	0	,0%
	Primaria Incompleta	6	20,0%
	Primaria Completa	6	20,0%
	Secundaria Incompleta	6	20,0%
	Secundaria Completa	10	33,3%
	Superior Incompleta	0	,0%
	Superior Completa	2	6,7%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

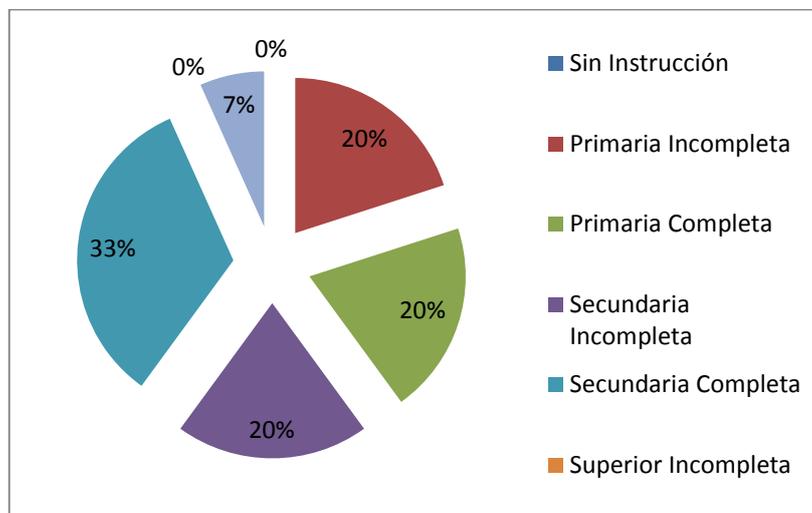
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados de la tabla, el 33,3% representan a los emprendedores con Secundaria Completa.

Así mismo, Secundaria Incompleta, Primaria Completa y Primaria Incompleta en igual porcentaje, con el 20,0%, de los Encuestados.

**Gráfico N° 3**  
**GRADO DE INSTRUCCIÓN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia

Según el gráfico 3, nos muestra a la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, la mayoría tiene el Grado de Instrucción, Nivel Secundaria Completa.

**Tabla N° 9**  
**ESTADO CIVIL**

		Recuento	% del N de la columna
Estado Civil	Soltero (a)	0	,0%
	Conviviente	7	23,3%
	Casado (a)	21	70,0%
	Divorciado (a)	1	3,3%
	Viudo (a)	1	3,3%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

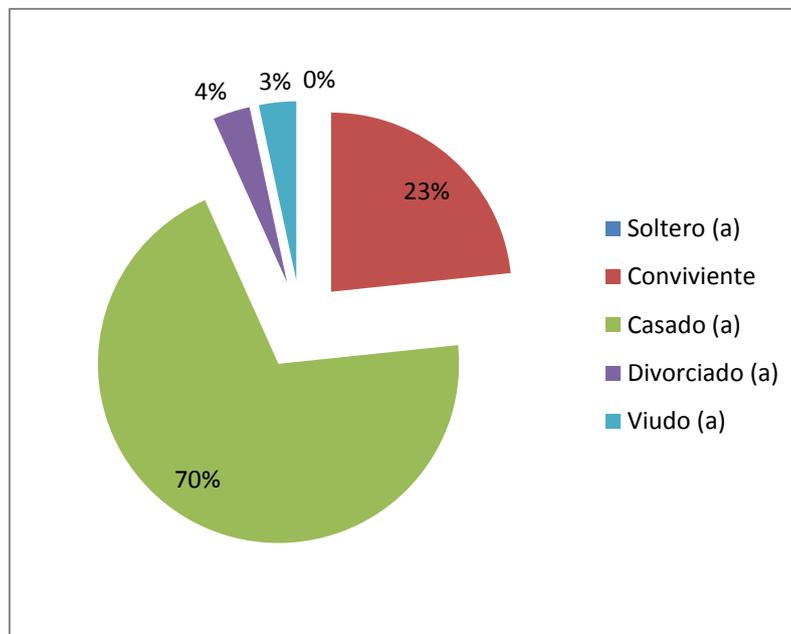
Elaboración: Propia.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados de la Tabla, con el 70,0% son Casado (a), representado a la mayoría de los Emprendedores.

Así mismo el 23,3% Conviviente, representan a los Emprendedores de Alimentación del Proceso de Mejora en el Valle del Colca.

**Gráfico N°4**  
**ESTADO CIVIL**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 4, nos muestra que el Estado Civil de la mayoría de los emprendedores en el Valle del Colca, Rubro de Alojamiento. Representa al Estado Civil, Casado(a).

**Tabla N° 10****EDAD**

	Recuento	% del N de la columna
Edad		
De 20 a 29 años.	1	3,3%
De 30 a 39 años.	7	23,3%
De 40 a 49 años	8	26,7%
De 50 a 59 años	8	26,7%
De 60 a 69 años	4	13,3%
De 70 a 79 años	2	6,7%
Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

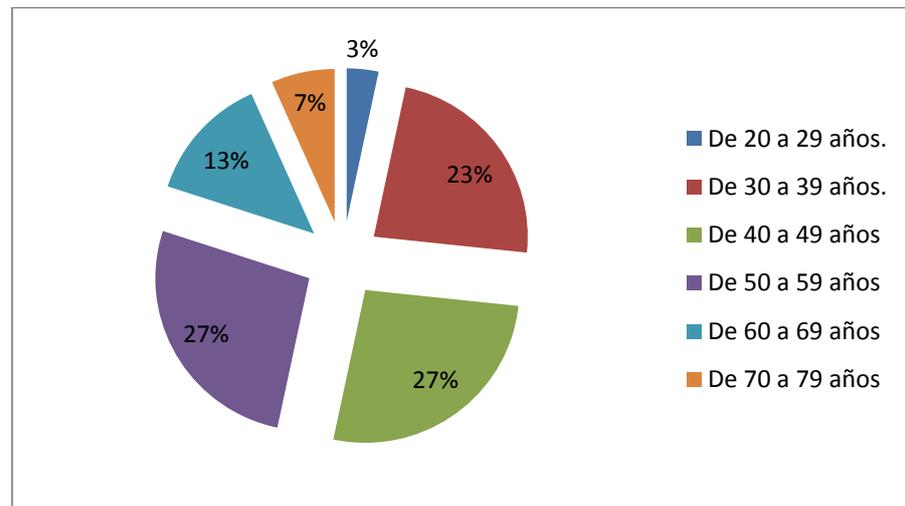
Elaboración: Propia.

**INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados de la Tabla, los Emprendedores del Rubro de Alimentación. Tienen las respectivas Edades, en igual resultado con el 26,7% a los Emprendedores entre 40 a 49 años y 50 a 59 años.

Así mismo, el 23,3% entre 30 a 39 años, los representantes de los diferentes Emprendimientos del Valle del Colca.

**Gráfico N° 5**  
**EDAD**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 5, nos muestra, que la mayor parte de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento tienen entre 40 a 49 años y 50 a 59 años.

**Tabla N° 11**  
**TIPO DE COMPROBANTE**

		Recuento	% del N de la columna
Tipo de Comprobante que Emite.	Factura	0	,0%
	Boleta	5	16,7%
	Recibo	21	70,0%
	Honorarios	4	13,3%
	Otros	4	13,3%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

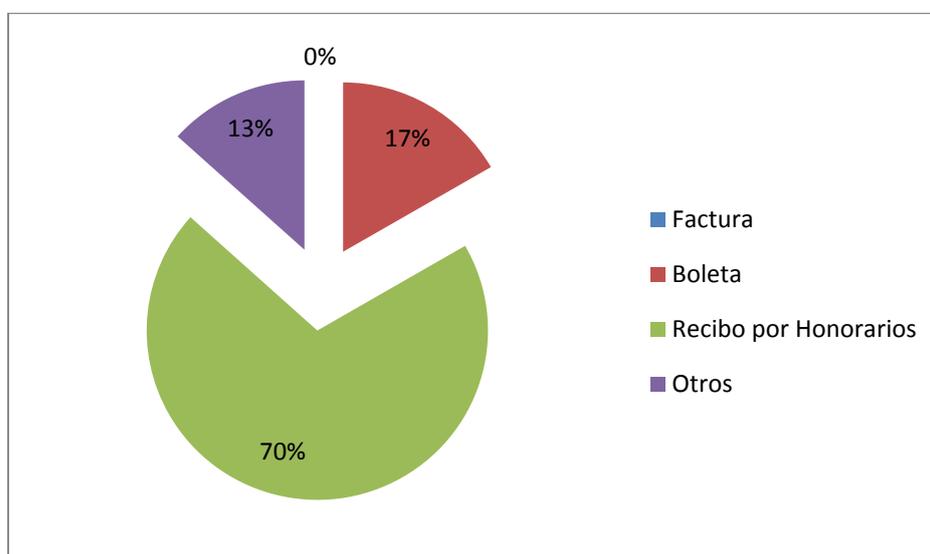
Elaboración: Propia.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la interpretación de la Tabla, el 70,0% de los Emprendedores Emiten, Recibo por Honorarios.

Así mismo, un porcentaje considerable emite Boleta, con el 16,7% de los Representantes, en las Unidades Productivas del Valle del Colca.

**Gráfico N° 6**  
**TIPO DE COMPROBANTE**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 6, nos muestra, que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento en el Valle del Colca, emite Recibo por Honorarios.

**Tabla N° 12**  
**AÑOS DE EXPERIENCIA**

	Recuento	% del N de la columna
Años de Experiencia en el Negocio. De 0-1	1	3,3%
De 1-3	4	13,3%
De 3-5	12	40,0%
>5	13	43,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

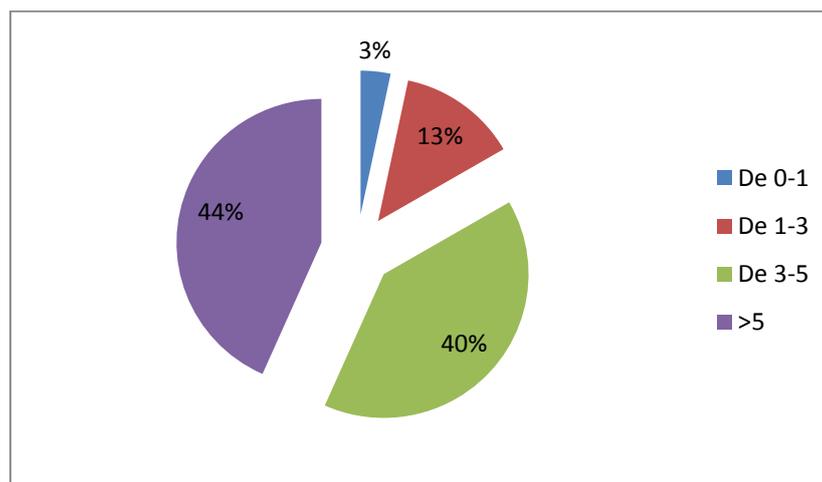
Elaboración: Propia.

### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la Tabla los Años de Experiencia en el Negocio, con el 43,3% son emprendedores con más de 5 años.

Así mismo, De 3 a 5 años de Experiencia, ocupan el 40,0% de Emprendedores del Valle del Colca.

**Gráfico N° 7**  
**AÑOS DE EXPERIENCIA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia

De acuerdo al gráfico 7, muestra que los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, tienen Más de 5 años de Experiencia en el Rubro del Servicio Turístico en el Valle del Colca.

**Tabla N° 13**  
**CONDICIÓN EN LA FAMILIA**

		Recuento	% del N de la columna
Condición en la Familia.	Esposo (a) / Conviviente	29	96,7%
	Hijo (a)	0	,0%
	Nieto (a)	1	3,3%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

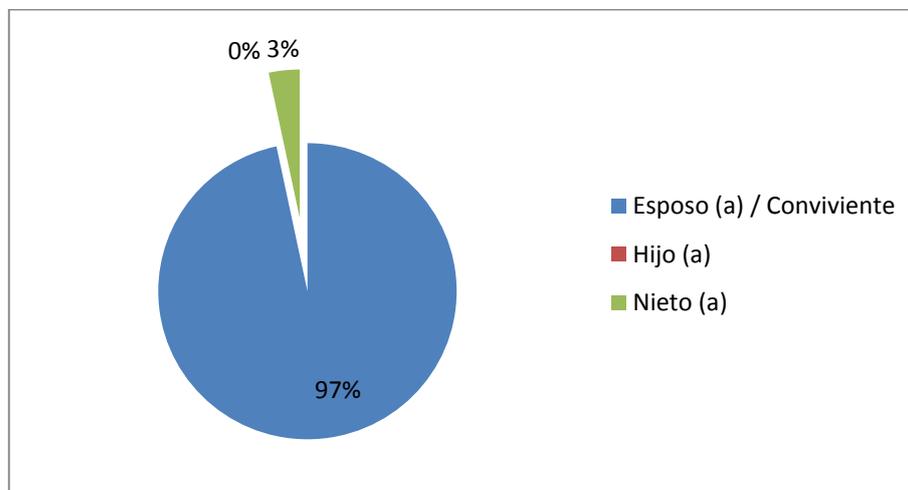
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Se observa en la Tabla, con el 96,7%, representan a los Familiares en condición de Esposo(a)/ Conviviente.

Así mismo en porcentaje mínimo con el 3,3%, tienen la condición de Nieto (a).

**Gráfico N° 8**  
**CONDICIÓN EN LA FAMILIA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 8, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Valle del Colca, Rubro de Alojamiento tienen la Condición de Esposos (a) / Convivientes.

**Tabla N° 14**  
**ESTABLECIMIENTO**

		Recuento	% del N de la columna
El Establecimiento es :	Propio	30	100,0%
	De la Asociación	0	,0%
	Otro	0	,0%
	Total	30	100,0%

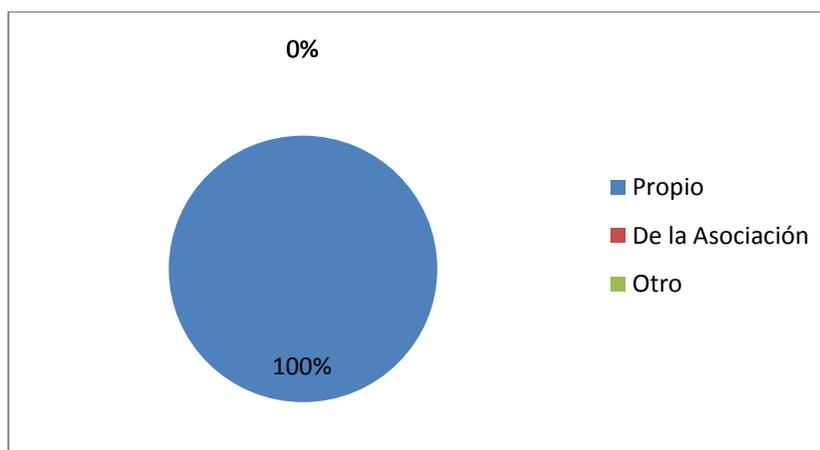
Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la Tabla el Total de los Emprendedores del Valle del Colca, con el 100,0% tienen el Establecimiento Propio.

**Gráfico N° 9**  
**ESTABLECIMIENTO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 9, nos muestra, que todos los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, tienen un Establecimiento Propio.

**Tabla N° 15**  
**NÚMERO DE MIEMBROS EN LA FAMILIA**

	Recuento	% del N de la columna	
Número de Miembros en la Familia.	01-abr	17	56,7%
	05-ago	13	43,3%
	De 9 a Más	0	,0%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

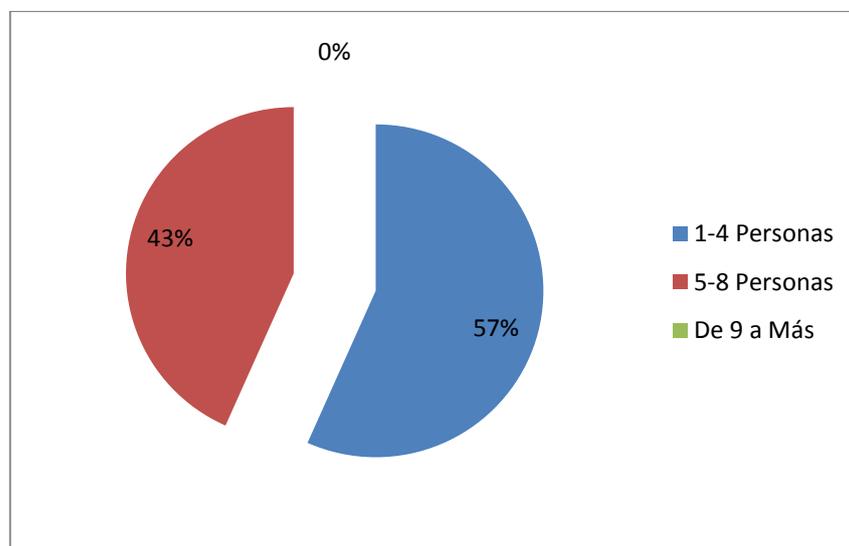
Elaboración: Propia.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, con el 56,7%, representan entre 1-4 personas, el número de miembros en las familias.

Así mismo, en segundo lugar, el 43,3%, representan entre 5-8 personas, el número de miembros en las familias.

**Gráfico N° 10**  
**NÚMERO DE MIEMBROS EN LA FAMILIA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia

Según el gráfico 10, nos muestra, que la mayoría de los Emprendedores del rubro de alojamiento. Tienen, De 1 a 4 Personas, siendo el número de miembros en las familias.

**Tabla N° 16**  
**LENGUA MATERNA**

	Recuento	% del N de la columna
Lengua Materna : Español	0	,0%
Quechua	30	100,0%
Aymara	0	,0%
Otro	0	,0%
Total	30	100,0%

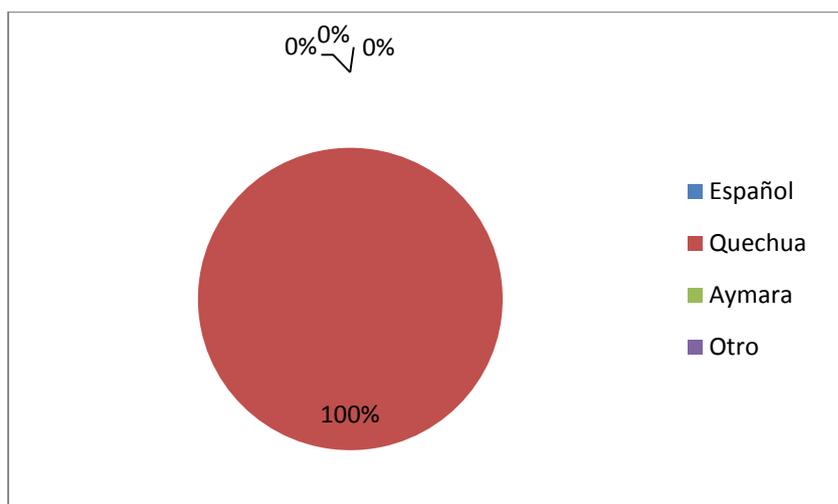
Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

### INTERPRETACIÓN

La Lengua Materna que predomina, con el total de emprendedores es el Quechua el 100,0% representando a los encuestados.

**Gráfico N° 11**  
**LENGUA MATERNA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 11, nos muestra, que todos los emprendedores del rubro de Alojamiento, tienen de Lengua Materna el Quechua.

**Tabla N° 17**  
**COMPRENSIÓN Y ESCRITURA**

	Recuento	% del N de la columna
Comprende y Escribe en Español :	Si	96,7%
	No	3,3%
	Total	100,0%

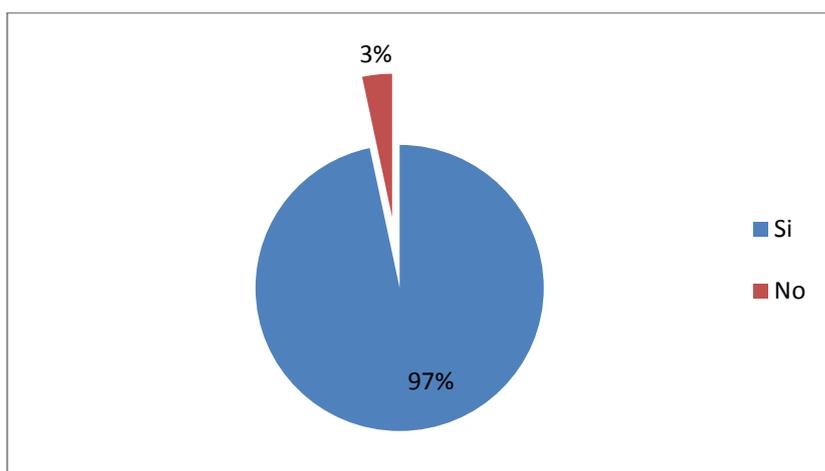
Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia

### INTERPRETACIÓN

Se observa en la Tabla, el 96,7% de los Emprendedores, comprenden y escriben en español. En mínimo porcentaje, el 3,3%, No comprenden y escriben en Español.

**Gráfico N° 12**  
**COMPRENSIÓN Y ESCRITURA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 12, nos muestra, que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, Comprenden y Escriben en Español.

**Tabla N° 18**  
**FAMILIAR DISCAPACITADO**

	Recuento	% del N de la columna	
Algún Miembro de su Familia o UD ¿Es Discapacitado?	Si	1	3,3%
	No	29	96,7%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

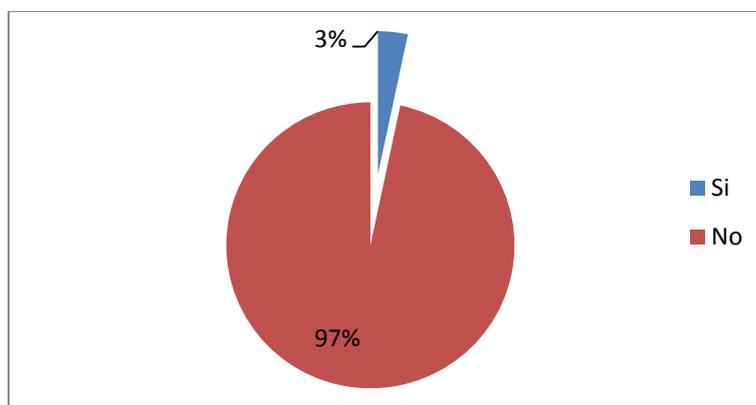
Elaboración: Propia.

### INTERPRETACIÓN

Se observa en los resultados de la Tabla, el 96,7% de los emprendedores de Alojamiento, no tienen un familiar discapacitado.

Así mismo, el 3,3% de los Emprendedores, sí tienen un familiar discapacitado.

**Gráfico N° 13**  
**FAMILIAR DISCAPACITADO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 13, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, NO tienen un Familiar Discapacitado.

**Tabla N° 19**  
**ACTIVIDAD PRINCIPAL**

		Recuento	% del N de la columna
¿El Negocio es su Actividad Principal?	Si	7	23,3%
	No	23	76,7%
	Total	30	100,0%

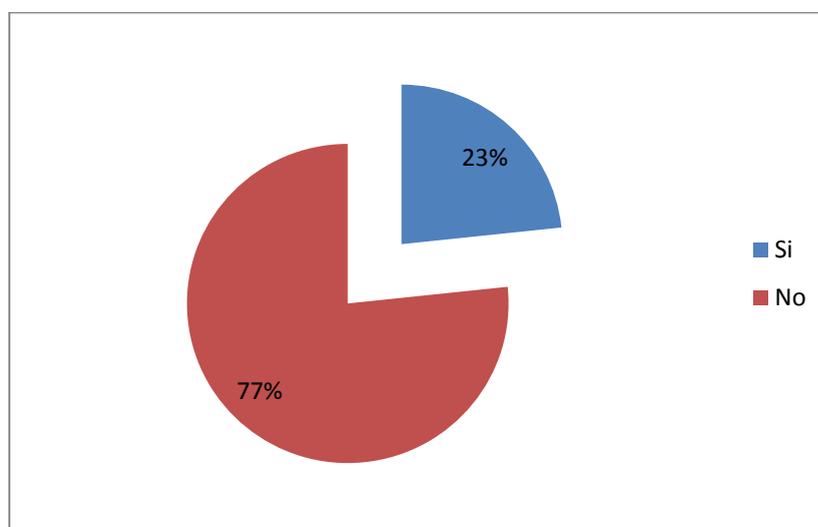
Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la Tabla, el 76,7% Representan a los Emprendedores que no tienen cómo actividad Principal su Negocio Vivencial. Así mismo, el 23,3% de los Emprendedores tienen cómo Actividad Principal su Negocio Vivencial.

**Gráfico N° 14**  
**ACTIVIDAD PRINCIPAL**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 14, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, NO tienen como Actividad Principal su Negocio Vivencial en el Valle del Colca.

**Tabla N° 20**  
**FAMILIAR CON FORMACIÓN SUPERIOR**

	Recuento	% del N de la columna
¿Familiar en el Negocio con Formación Superior?		
Si	20	66,7%
No	10	33,3%
Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

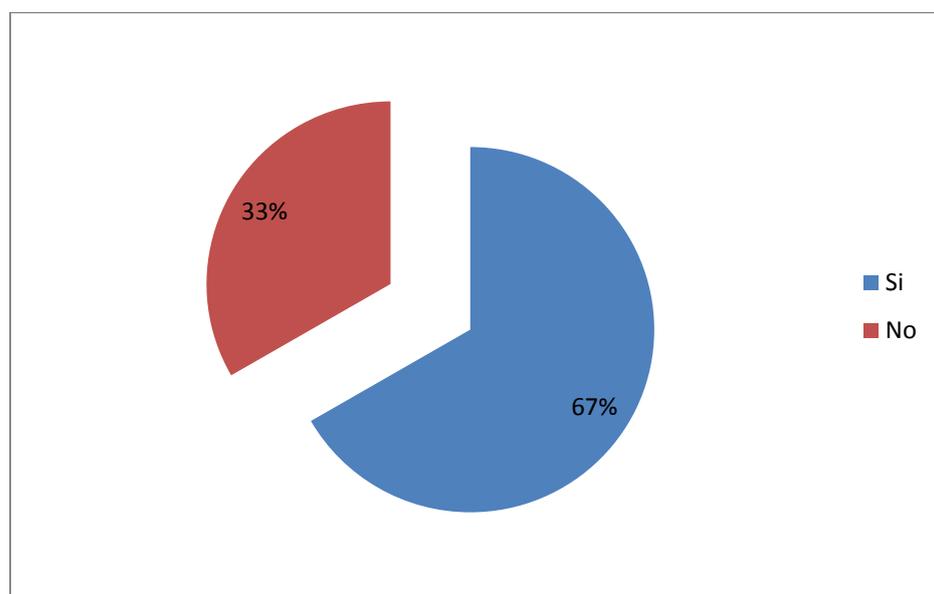
Elaboración: Propia.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 66,7% de los Emprendedores, Sí tienen un Familiar con Formación Superior.

Así mismo, el 33,3% de los Emprendedores, No tienen un Familiar con Formación Superior.

**Gráfico N° 15**  
**FAMILIAR CON FORMACIÓN SUPERIOR**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 15, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento. SÍ, tienen Familiares con Formación Superior.

**Tabla N° 21**  
**PRIMERA VISITA POR EL ESPECIALISTA**

	Recuento	% del N de la columna	
¿Cómo califica La primera visita realizada a su Unidad Productiva por el Especialista en el Proceso de Mejora Continua?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0	,0%
	Normal / Indiferente	3	10,0%
	Buena/ Satisfactoria	16	53,3%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	11	36,7%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

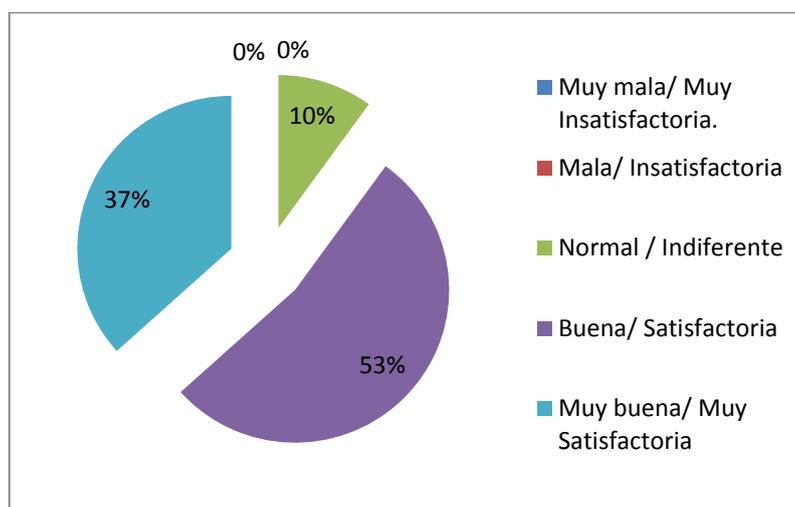
Elaboración: Propia

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 53,3% de los Emprendedores Califican la Primera Visita realizada a su Unidad Productiva por el Especialista en el Proceso de Mejora Continua, considerándose Buena/Satisfactoria.

Así mismo, el 36,7% de los Emprendedores Califican como Muy Buena/ Muy Satisfactoria, la Primera Visita realizada a su Unidad Productiva por el Especialista en el Proceso de Mejora Continua.

**Gráfico N° 16**  
**PRIMERA VISITA POR EL ESPECIALISTA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento Valle del Colca.

Elaboración: Propia

De acuerdo al gráfico 16, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento. Califican, Buena/Satisfactoria la Primera Visita realizada por el Especialista en Alojamiento.

**Tabla N° 22**  
**INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE MEJORA**

	Recuento	% del N de la columna	
¿La información brindada sobre el Proceso de Mejor le fue útil?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0	,0%
	Normal / Indiferente	2	6,7%
	Buena/ Satisfactoria	18	60,0%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	10	33,3%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

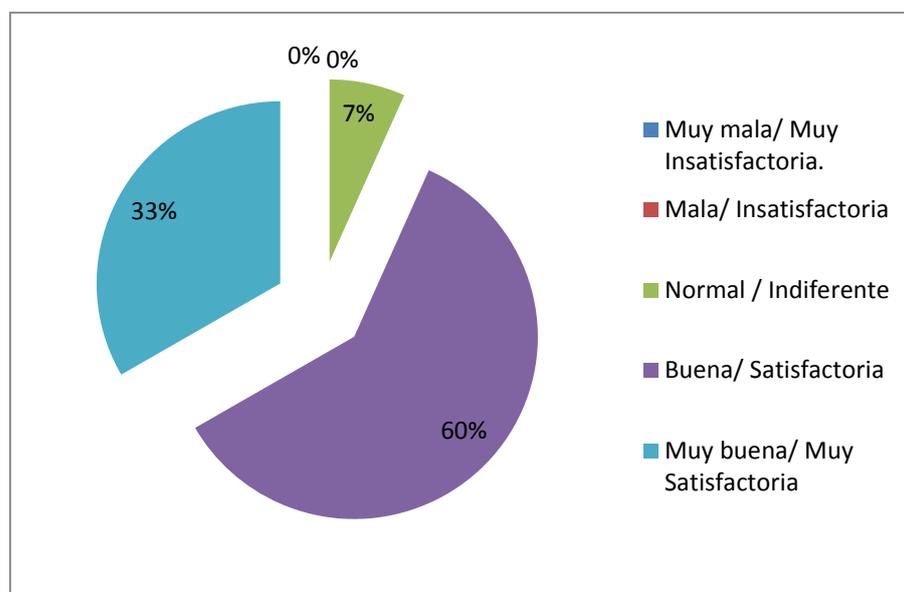
Elaboración: Propia.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 60,0% de los Emprendedores, califican Buena/Satisfactoria, la Información brindada sobre el Proceso de Mejora Continua.

Así mismo, el 33,3% de los Emprendedores consideran Muy Buena/ Muy Satisfactoria, la Utilidad y beneficio del Proceso de Mejora en el Servicio de Alojamiento.

**Gráfico N° 17**  
**INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE MEJORA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua - Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 17, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento. Califican, Buena/Satisfactoria la Información sobre el Proceso de Mejora Continua.

**Tabla N° 23**  
**INCORPORACIÓN EN EL PROCESO DE MEJORA CONTINUA**

	Recuento	% del N de la columna
¿Cómo considera usted que su U.P haya sido incorporado en el Proceso de Mejora Continua-TRC?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 ,0%
	Normal / Indiferente	0 ,0%
	Buena/ Satisfactoria	16 53,3%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	14 46,7%
	Total	30 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua - Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

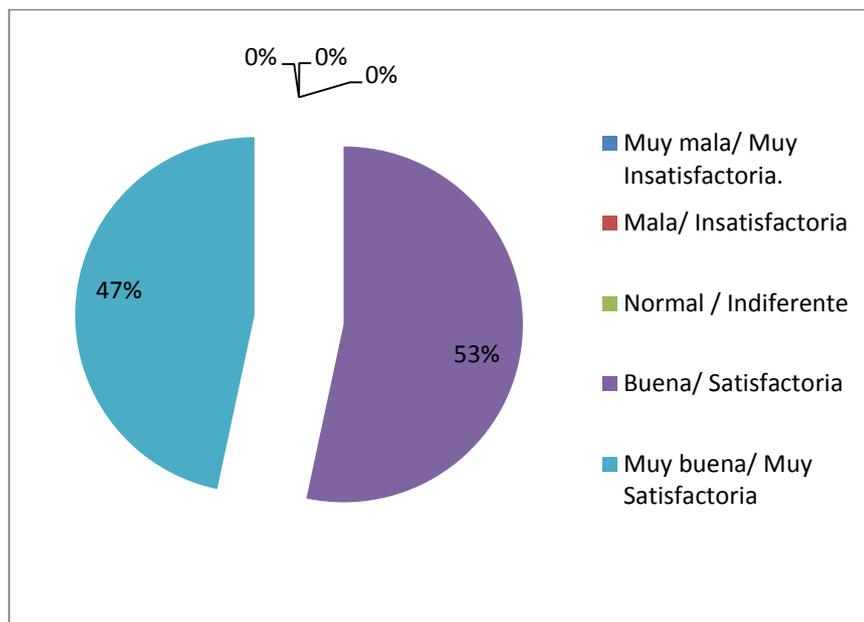
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la Tabla, el 53,3% califican Buena/Satisfactoria, que su Unidad Productiva haya sido incorporada en el Proceso de Mejora Continua.

Así mismo, el 46,7% consideran Muy Buena/Muy Satisfactoria, la incorporación de su Unidad Productiva, en el Proceso de Mejora Continua en TRC.

**Gráfico N° 18**  
**INCORPORACIÓN EN EL PROCESO DE MEJORA CONTINUA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 18, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento. Califican, Buena/Satisfactoria la Incorporación en el Proceso de Mejora Continua.

**Tabla N° 24**  
**CAPACITACIÓN DE ALOJAMIENTO**

	Recuento	% del N de la columna
Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
Mala/ Insatisfactoria	0	,0%
Normal / Indiferente	4	13,3 %
Buena/ Satisfactoria	18	60,0 %
Muy buena/ Muy Satisfactoria	8	26,7 %
Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

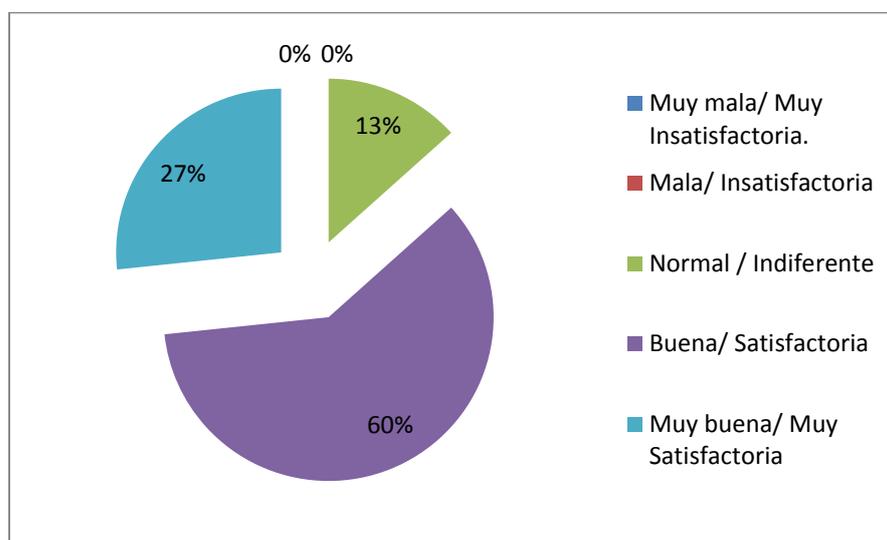
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Se observa según la Tabla, el 60,0% de los Emprendedores, consideran Buena/Satisfactoria, la Capacitación para la Aplicación de Buenas Prácticas en el Servicio de Alojamiento.

Así mismo, el 26,7% califican Muy Buena/ Muy Satisfactoria, la Capacitación para la Aplicación de Buenas Prácticas en el Servicio de Alojamiento.

**Gráfico N° 19**  
**CAPACITACIÓN DE ALOJAMIENTO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 19, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento. Califican, Buena/Satisfactoria la Capacitación de Alojamiento en el Proceso de Mejora Continua en el Valle del Colca.

**Tabla N° 25**  
**MANEJO Y DOMINIO DEL ESPECIALISTA**

	Recuento	% del N de la columna
¿Cómo califica usted al especialista en el manejo y dominio del curso de Alojamiento?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 ,0%
	Normal / Indiferente	2 6,7%
	Buena/ Satisfactoria	20 66,7%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	8 26,7%
	Total	30 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

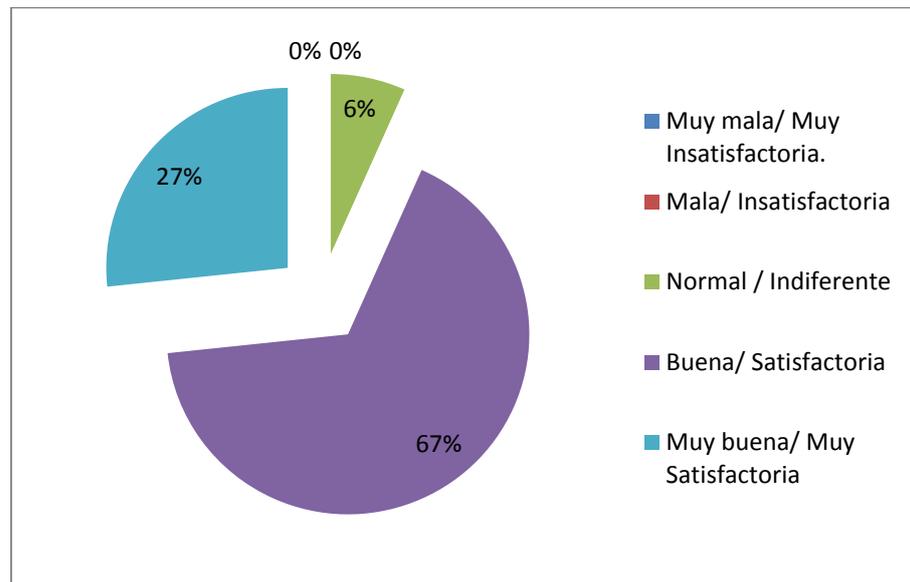
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 66,7% consideran Buena/ Satisfactoria al especialista en el Manejo y Dominio del curso de Alojamiento.

Así mismo, el 26,7% califican Muy Buena/ Muy Satisfactoria, en el Manejo y Dominio del Curso por parte del Especialista de Alojamiento.

**Gráfico N° 20**  
**MANEJO Y DOMINIO DEL ESPECIALISTA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 20, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento. Califican, Buena/Satisfactoria, el Dominio y Manejo del Especialista en Alojamiento para el Proceso de Mejora Continua en el Valle del Colca.

**Tabla N° 26**  
**PASANTÍA DE ALOJAMIENTO**

	Recuento	% del N de la columna	
¿Cómo considera usted la pasantía realizada para mejorar el Servicio de Alojamiento y la calidad en su Emprendimiento en TRC?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 0	,0% ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0	,0%
	Normal / Indiferente	1	3,3%
	Buena/ Satisfactoria	10	33,3%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	19	63,3%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

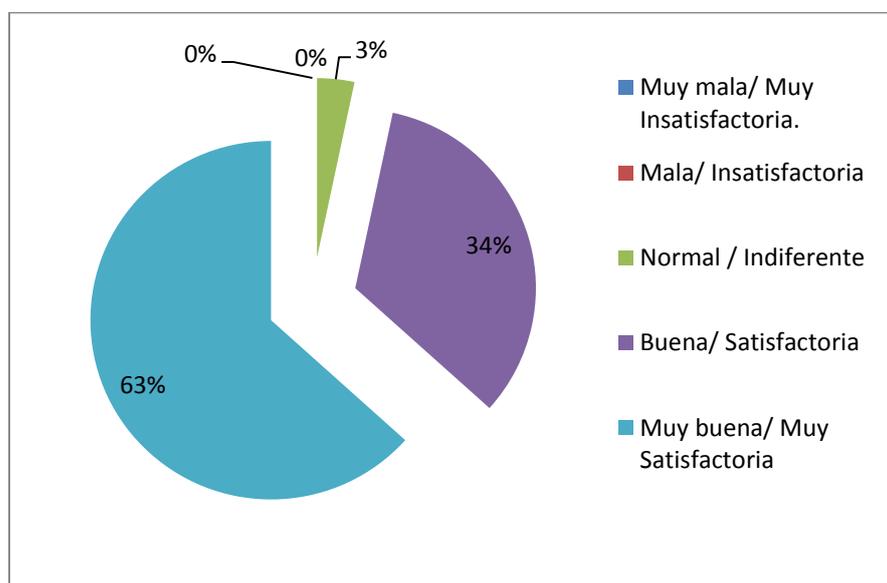
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Se observa según los resultados de la Tabla, el 63,3% consideran Muy Buena/ Muy Satisfactoria, la Pasantía realizada para mejorar el Servicio de Alojamiento y la Calidad de los Emprendimientos en TRC.

Así mismo, el 33,3% califican Buena/ Satisfactoria, la Pasantía realizada para mejorar el Servicio de Alojamiento y la Calidad en los Emprendimientos en TRC.

**Gráfico N° 21**  
**PASANTÍA DE ALOJAMIENTO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 21, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento. Califican, Muy Buena/Muy Satisfactoria, la Pasantía realizada de Alojamiento para el Proceso de Mejora Continua en el Valle del Colca.

**Tabla N° 27**  
**SEGUNDA VISITA POR EL ESPECIALISTA**

	Recuento	% del N de la columna
Según su opinión el tiempo establecido en la segunda visita realizada por el especialista a su Alojamiento-¿Fue?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	1 3,3%
	Normal / Indiferente	11 36,7%
	Buena/ Satisfactoria	17 56,7%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	1 3,3%
	Total	30 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

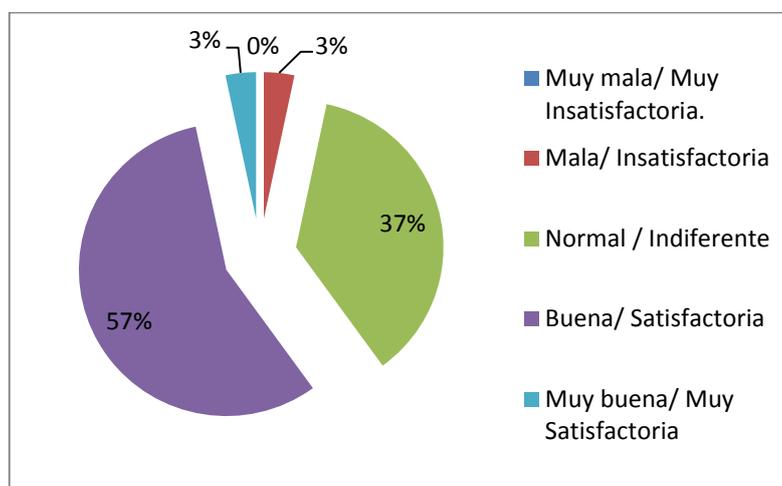
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la Tabla, el 56,7% califican Buena/ Satisfactoria, el tiempo establecido en la Segunda Visita realizada por el especialista en el Servicio de Alojamiento de las Unidades Productivas.

Así mismo, el 36,7% consideran Normal / Indiferente el Tiempo establecido en la Segunda Visita realizada por el Especialista en el Servicio de Alojamiento.

**Gráfico N° 22**  
**SEGUNDA VISITA POR EL ESPECIALISTA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 22, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento. Califican, Buena/Satisfactoria, la Segunda visita realizada por el Especialista de Alojamiento a los Alojamientos Vivenciales.

**Tabla N° 28**  
**RECOMENDACIONES**

		Recuento	% del N de la columna
¿Cómo califica usted las recomendaciones realizadas por el especialista?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0	,0%
	Normal / Indiferente	2	6,7%
	Buena/ Satisfactoria	21	70,0%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	7	23,3%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

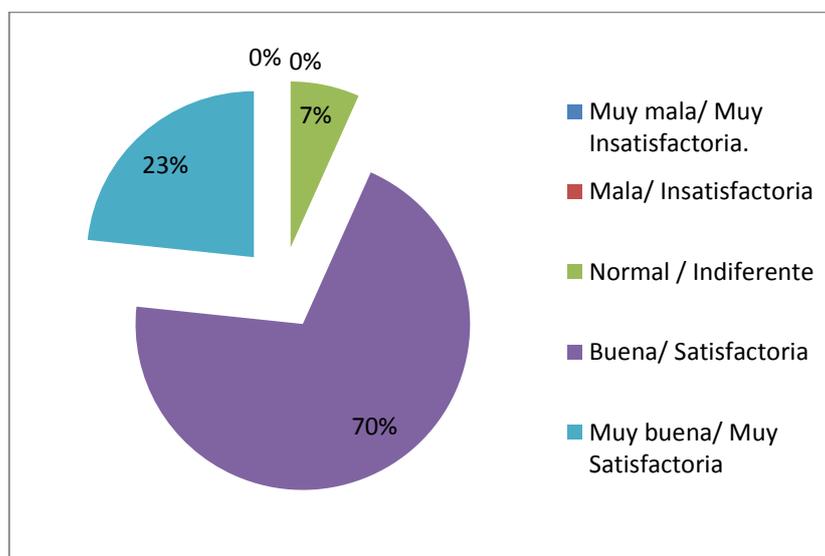
Elaboración: Propia.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la interpretación de la Tabla, el 70,0% consideran Buena/ Satisfactoria, las Recomendaciones realizadas por el Especialista en Alojamiento.

Así mismo, el 23,3% califican Muy Buena/ Muy Satisfactoria, las Recomendaciones realizadas por el Especialista en Alojamiento en las Unidades Productivas.

**Gráfico N° 23**  
**RECOMENDACIONES**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 23, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento. Califican, Buena/Satisfactoria, las Recomendaciones realizadas por el Especialista de Alojamiento a los Alojamientos Vivenciales.

**Tabla N° 29**  
**OBSERVACIONES DIAGNOSTICADAS**

	Recuento	% del N de la columna
Según su opinión, las observaciones diagnosticadas por el Especialista en su Unidad Productiva-¿Fue?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 ,0%
	Normal / Indiferente	11 36,7%
	Buena/ Satisfactoria	13 43,3%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	6 20,0%
	Total	30 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

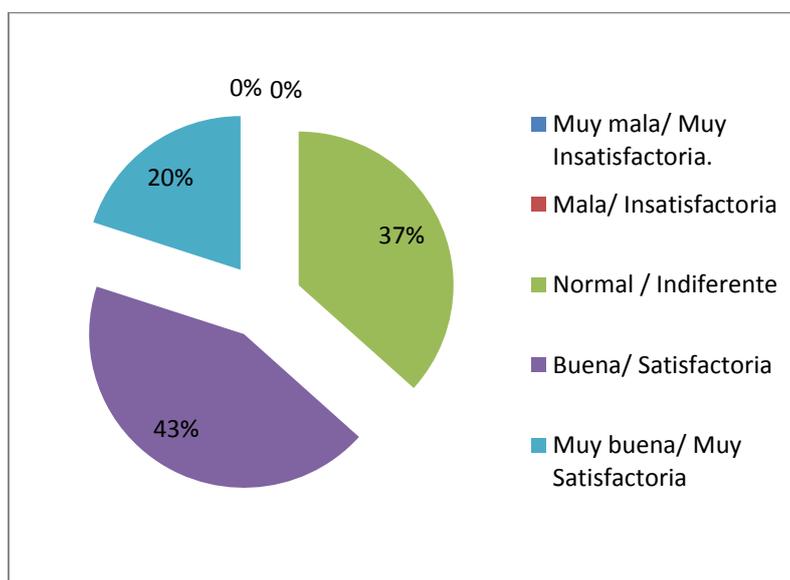
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Según la interpretación de la Tabla, el 43,3% califican Buena/ Satisfactoria las Observaciones Diagnosticadas por el Especialista en Alojamiento en los Emprendimientos.

Así mismo, el 36,7% consideran Normal / Indiferente, las Observaciones Diagnosticadas por el Especialista en Alojamiento.

**Gráfico N° 24**  
**OBSERVACIONES DIAGNOSTICADAS**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 24, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, califican Buena/Satisfactoria las Observaciones Diagnosticadas por el Especialista de Alojamiento, en las casas vivenciales.

**Tabla N° 30**  
**TERCERA VISITA Y SUPERVISIÓN**

	Recuento	% del N de la columna
¿Cómo considera la tercera visita realizada para la supervisión de Alojamiento en su Unidad Productiva?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 ,0%
	Normal / Indiferente	5 16,7%
	Buena/ Satisfactoria	19 63,3%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	6 20,0%
	Total	30 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

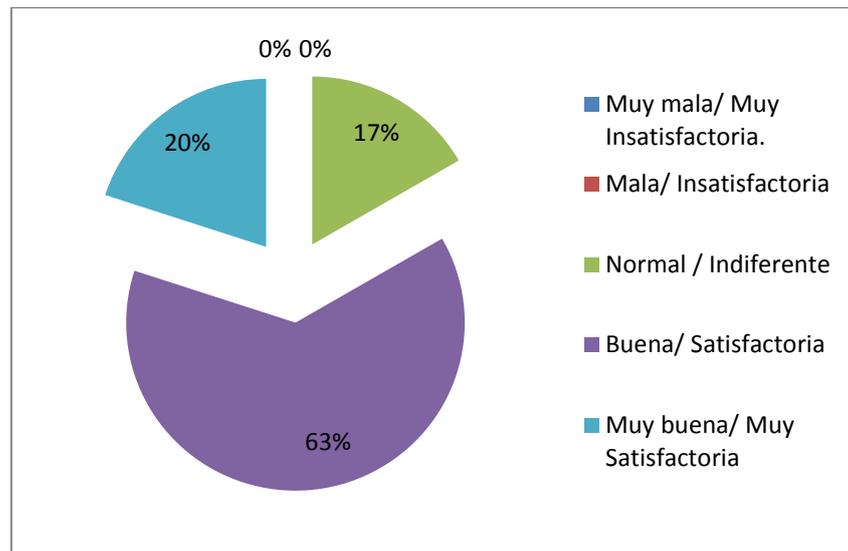
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Según la Interpretación de la Tabla, el 63,3% consideran Buena/ Satisfactoria, la Tercera Visita realizada para la Supervisión de Alojamiento en las Unidades Productivas.

Así mismo, el 20,0% califican Muy Buena/ Muy Satisfactoria, la tercera visita de Supervisión en el Rubro de Alojamiento en el Valle del Colca.

**Gráfico N° 25**  
**TERCERA VISITA Y SUPERVISIÓN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 25, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, califican Buena/Satisfactoria la Tercera Visita y Supervisión por el Especialista de Alojamiento, en las Unidades Productivas.

**Tabla N° 31**  
**PLAZO DE TIEMPO PARA EL MEJORAMIENTO**

	Recuento	% del N de la columna
¿Cómo califica el plazo de tiempo para el Mejoramiento de Alojamiento en su Unidad Productiva?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	6 20,0%
	Normal / Indiferente	20 66,7%
	Buena/ Satisfactoria	2 6,7%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	2 6,7%
	Total	30 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

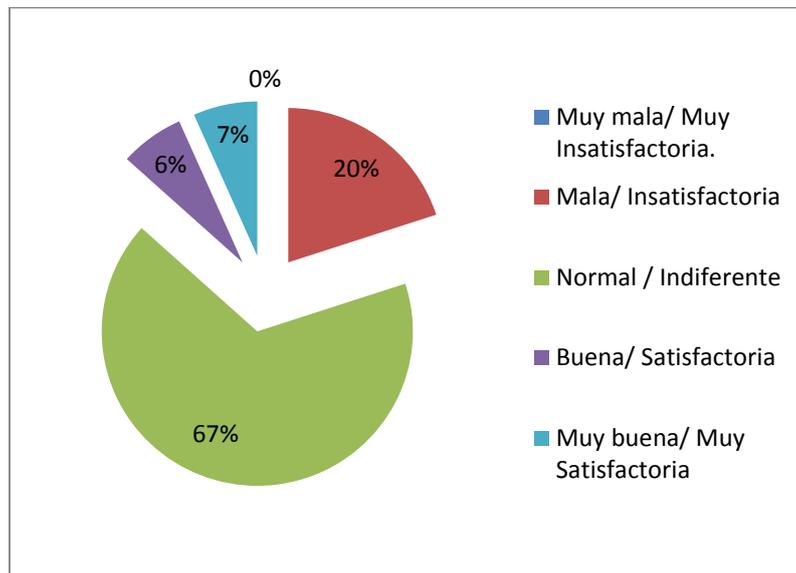
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la Tabla, el 66,7% califican Normal / Indiferente, el plazo de tiempo para el Mejoramiento de los Alojamiento en las Unidades Productivas.

Así mismo, el 20,0% consideran Mala/Insatisfactoria, el plazo de tiempo para el Mejoramiento de Alojamiento en las Unidades Productivas en el Valle del Colca.

**Gráfico N° 26**  
**PLAZO DE TIEMPO PARA EL MEJORAMIENTO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia

Según el gráfico 26, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, califican Normal/Indiferente el Plazo de Tiempo para el Mejoramiento de los Alojamientos Vivenciales.

**Tabla N° 32**  
**CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES**

		Recuento	% del N de la columna
¿Considera Ud. que cumplió las recomendaciones realizadas por el Especialista en Alojamiento?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
	Mala/ Insatisfactoria	1	3,3%
	Normal / Indiferente	16	53,3%
	Buena/ Satisfactoria	11	36,7%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	2	6,7%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

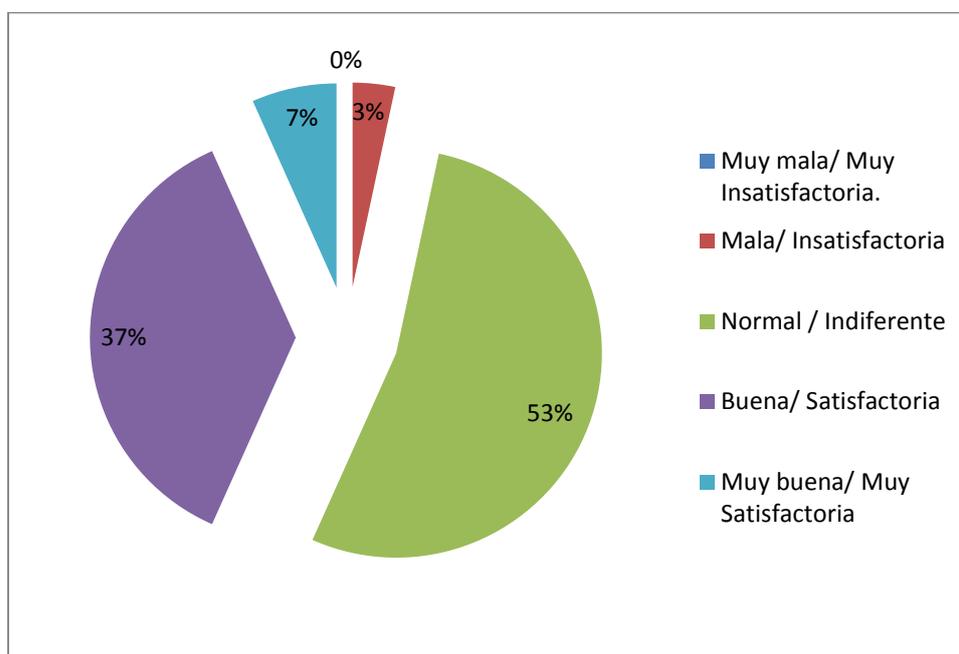
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Según la interpretación de la Tabla, el 53,3% califican Normal/ Indiferente, las recomendaciones realizadas por el Especialista en Alojamiento.

Así mismo, el 36,7% consideran Buena/ Satisfactoria, las recomendaciones realizadas por el Especialista en Alojamiento.

**Gráfico N° 27**  
**CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 27, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, consideran Normal/Indiferente, el Cumplimiento de las Recomendaciones, realizadas por el Especialista en los Alojamientos Vivenciales.

**Tabla N° 33**  
**ÚLTIMA VISITA POR EL ESPECIALISTA**

	Recuento	% del N de la columna	
¿Cómo le pareció la última visita realizada por el Especialista en Alojamiento?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0	,0%
	Normal / Indiferente	4	13,3%
	Buena/ Satisfactoria	23	76,7%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	3	10,0%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

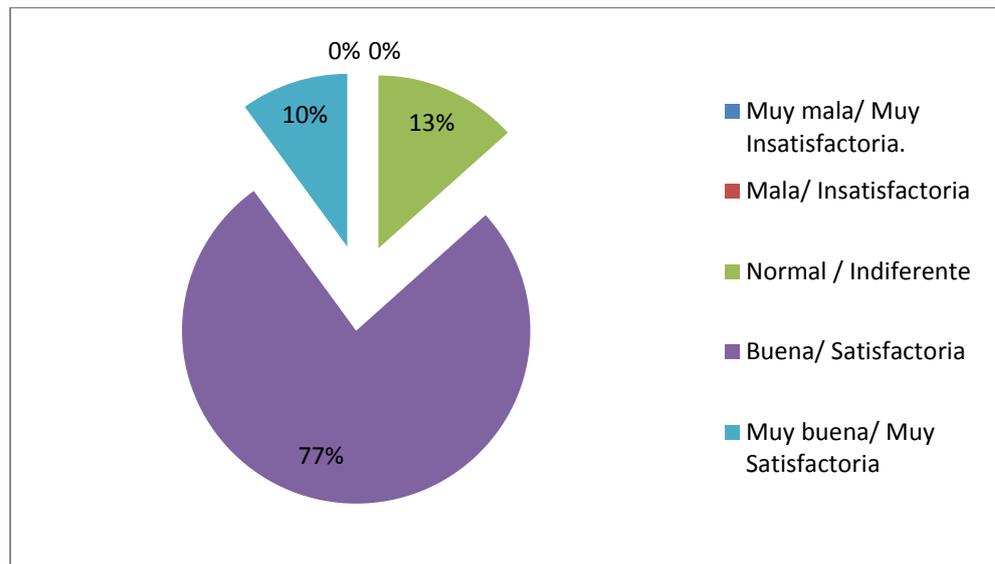
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Según la interpretación de la Tabla, el 76,7% consideran Buena/ Satisfactoria, la última visita realizada por el Especialista en Alojamiento.

Así mismo, el 13,3% califican Normal / Indiferente, la última visita realizada por el Especialista en Alojamiento.

**Gráfico N° 28**  
**ÚLTIMA VISITA POR EL ESPECIALISTA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 28, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, califican Buena/Satisfactoria, la última visita realizada por el Especialista en los Alojamientos Vivenciales, Valle del Colca.

**Tabla N° 34**  
**MEJORAS EN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO**

	Recuento	% del N de la columna	
¿Considera Ud. que mejoró los Servicios Turísticos en el rubro de Alojamiento en su Unidad Productiva?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 0	,0% ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0	,0%
	Normal / Indiferente	12	40,0%
	Buena/ Satisfactoria	15	50,0%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	3	10,0%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

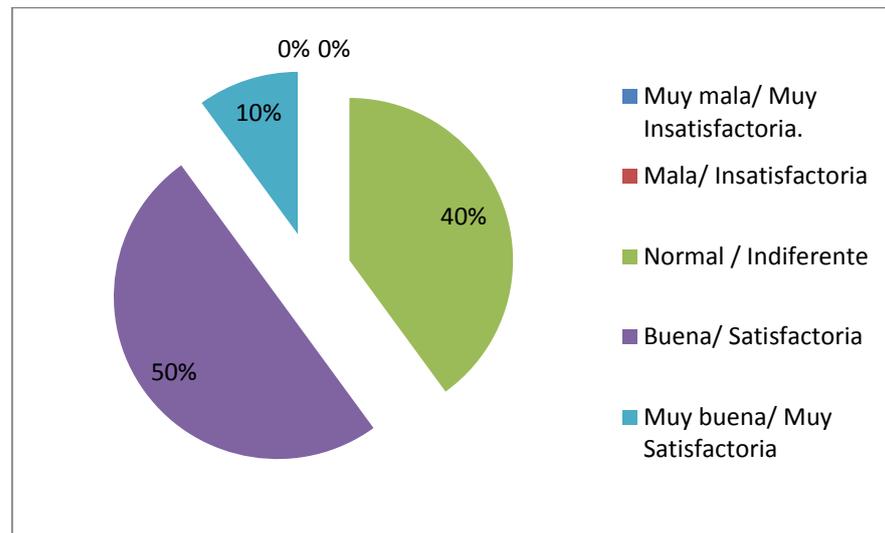
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la Tabla, el 50,0% consideran Buena/ Satisfactoria, en la Mejora de los Servicios Turísticos en el Rubro de Alojamiento.

Así mismo, el 40,0% califican Normal / Indiferente, en la Mejora de los Servicios Turísticos en el Rubro de Alojamiento en las Unidades Productivas, en el Valle del Colca.

**Gráfico N° 29**  
**MEJORAS EN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 29, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, califican Buena/Satisfactoria las Mejoras en el Servicio de los Alojamientos Vivenciales, en el Valle del Colca.

**Tabla N° 35**  
**EVALUACIÓN**

	Recuento	% del N de la columna	
¿Cómo considera la Evaluación de Alojamiento del Proceso de Mejora en su Unidad Productiva?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0	,0%
	Normal / Indiferente	7	23,3%
	Buena/ Satisfactoria	20	66,7%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	3	10,0%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

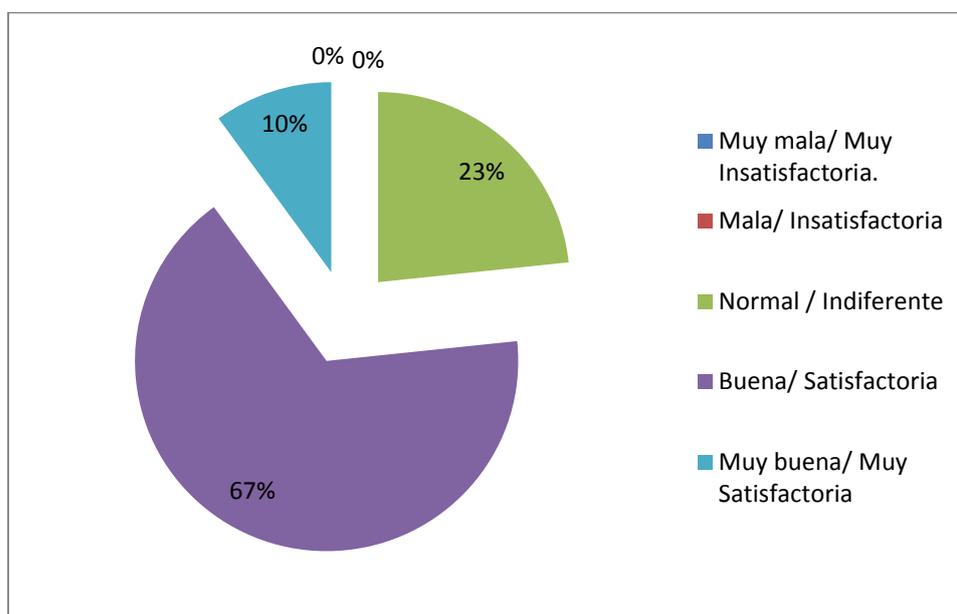
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la Tabla, el 66,7% califican Buena/ Satisfactoria, la Evaluación de Alojamiento del Proceso de Mejora en las Unidades Productivas.

Así mismo, el 23,3% consideran Normal / Indiferente, la evaluación de Alojamiento del Proceso de Mejora en las Unidades Productivas del Valle del Colca.

**Gráfico N° 30**  
**EVALUACIÓN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 30, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, califican Buena/Satisfactoria la evaluación en el Servicio de Alojamiento.

**Tabla N° 36**  
**INGRESO Y ENTORNO DEL ESTABLECIMIENTO**

	Recuento	% del N de la columna	
El Nivel de Cumplimiento en el área de Ingreso y el entorno del Establecimiento es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0	,0%
	Normal / Indiferente	13	43,3%
	Buena/ Satisfactoria	16	53,3%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	1	3,3%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia

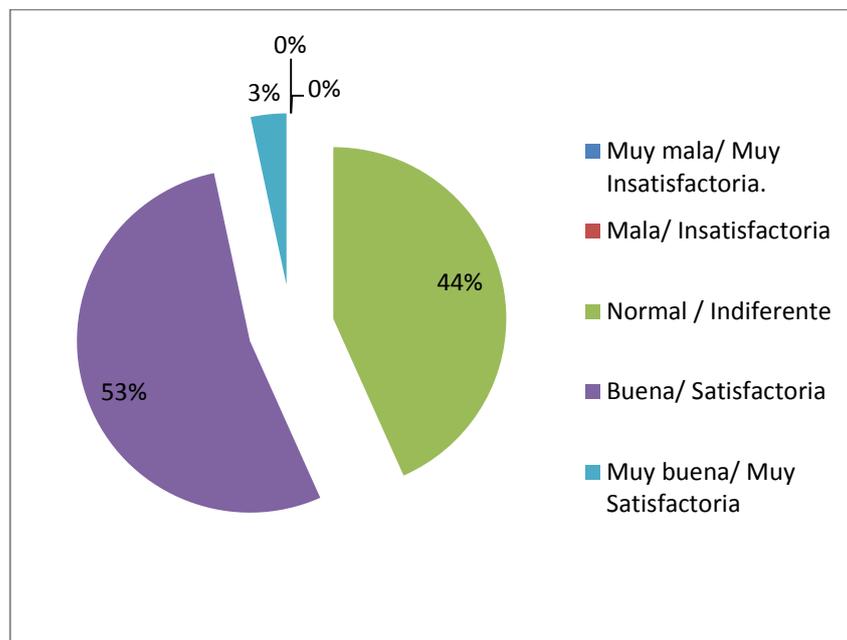
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 53,3% de los Emprendedores Cumplen de forma Buena/Satisfactoria, en el área de Ingreso y el entorno del Establecimiento.

Así mismo, el 43,3% de los Emprendedores desempeñan de forma Normal / Indiferente, el cumplimiento en el área de ingreso y el entorno del Establecimiento en la Unidad Productiva por el Especialista en el Proceso de Mejora Continua.

Con los resultados obtenidos, podemos concluir que los Emprendedores en su mayoría tienen el área de ingreso y entorno en buen estado de sus Unidades Productivas para la recepción de visitantes.

**Gráfico N° 31**  
**INGRESO Y ENTORNO DEL ESTABLECIMIENTO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua - Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.  
Elaboración: Propia

Según el gráfico 31, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, cumplen de forma Buena/Satisfactoria en el área de ingreso y el entorno del Establecimiento, en el Valle del Colca.

**Tabla N° 37**  
**FACHADA Y LETRERO DEL ESTABLECIMIENTO**

	Recuento	% del N de la columna	
El Nivel de Cumplimiento en la Fachada, el Letrero Pintado Presentable y Legible del Establecimiento es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
	Mala/ Insatisfactoria	4	13,3%
	Normal / Indiferente	9	30,0%
	Buena/ Satisfactoria	17	56,7%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	0	,0%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua - Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

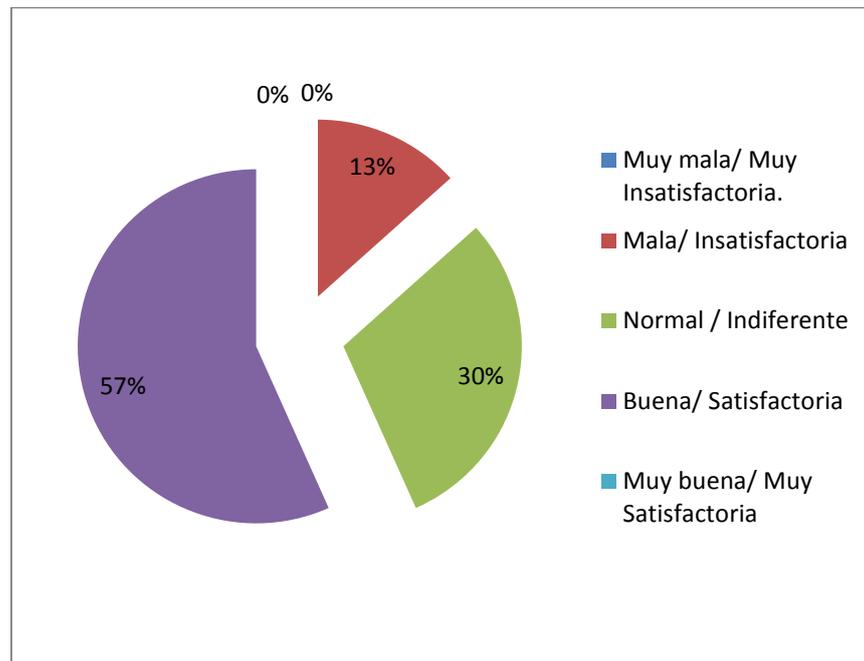
## **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la tabla, el 56,7% de los Emprendedores, cumplen de forma Buena/Satisfactoria, en la Fachada, el Letrero Pintado Presentable y Legible del Establecimiento.

Así mismo, el 30,0% de los Emprendedores desempeñan de forma Normal / Indiferente, el cumplimiento en la fachada, el letrero pintado presentable y legible del Establecimiento a su Unidad Productiva por el especialista en el Proceso de Mejora Continua.

Podemos concluir con los resultados obtenidos, que la mayoría de los Emprendedores cumplen con tener un buen resultado en la fachada, el letrero pintado presentable y legible para el recibimiento de los visitantes en las Unidades Productivas de los Emprendimiento en el Valle del Colca.

**Gráfico N° 32**  
**FACHADA Y LETRERO DEL ESTABLECIMIENTO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua - Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 32, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento cumple de forma Buena/Satisfactoria, en la Fachada, el Letrero Pintado Presentable y Legible del Establecimiento en las Unidades Productivas, en el Valle del Colca.

**Tabla N° 38**  
**ACCESO PARA PERSONAS DISCAPACITADAS**

	Recuento	% del N de la columna	
El Nivel de Cumplimiento para el Acceso de Personas Discapacitadas es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
	Mala/ Insatisfactoria	7	23,3%
	Normal / Indiferente	20	66,7%
	Buena/ Satisfactoria	3	10,0%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	0	,0%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

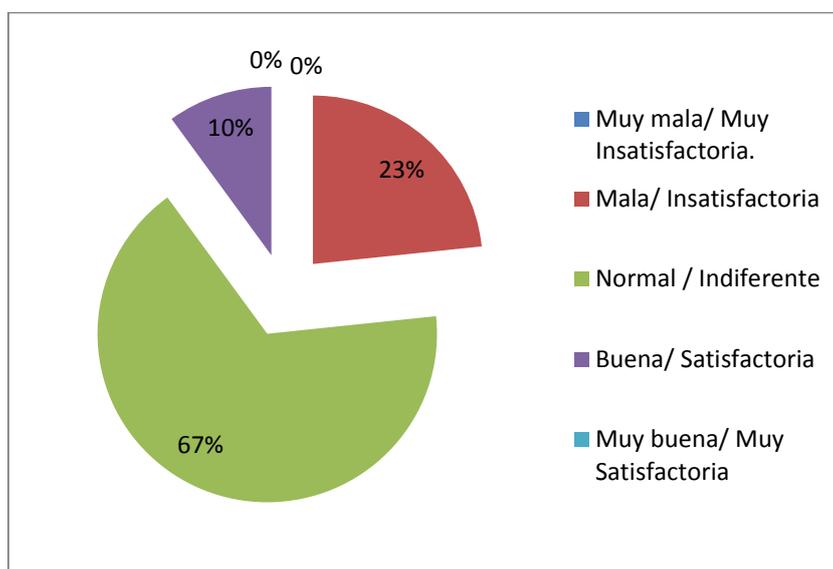
## **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la tabla, el 66,7% de los Emprendedores, cumplen de forma Normal/Indiferente, en el Acceso de Personas Discapacitadas.

Así mismo, el 23,3% de los Emprendedores No cumplen, en el Acceso de Personas Discapacitadas del Establecimiento a su Unidad Productiva por el especialista en el Proceso de Mejora Continua.

Podemos concluir con los resultados obtenidos que la gran mayoría de los Emprendedores requieren mejorar el acceso a personas discapacitadas en los establecimientos de Alojamiento.

**Gráfico N° 33**  
**ACCESO PARA PERSONAS DISCAPACITADAS**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 33, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento cumplen de forma Normal/Indiferente, en el Acceso de Personas Discapacitadas en las Unidades Productivas de los Alojamientos Vivenciales, en el Valle del Colca.

**Tabla N° 39**  
**SEÑALIZACIÓN**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento para la Señalización, Zona de Seguridad, Salida de Emergencia y Aforo“, es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	5 16,7%
	Normal / Indiferente	12 40,0%
	Buena/ Satisfactoria	12 40,0%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	1 3,3%
	Total	30 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia

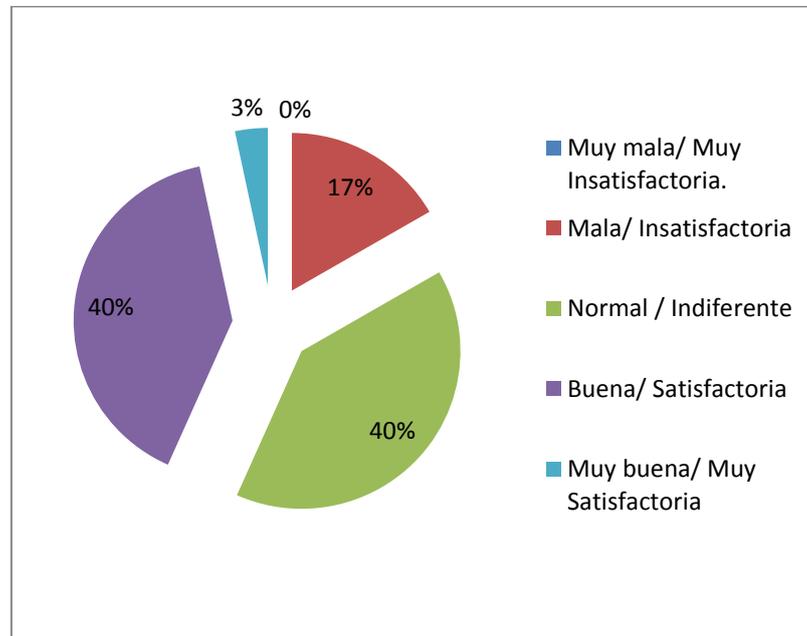
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la tabla, el 40,0% de los Emprendedores, cumplen de forma Buena/ Satisfactoria, en la Señalización, Zona de Seguridad, Salida de Emergencia y Aforo.

Así mismo, con el mismo resultado obtenido en la tabla, cumplen de forma Normal / Indiferente en la Señalización, Zona de Seguridad, Salida de Emergencia y Aforo.

Podemos concluir con los resultados obtenidos, que se requiere tomar importancia y cumplimiento en la Señalización de las Unidades Productivas para mejorar el servicio y orientación al visitante.

**Gráfico N° 34**  
**SEÑALIZACIÓN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 34, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento cumplen de forma Buena/ Satisfactoria, en la Señalización, Zona de Seguridad, Salida de Emergencia y Aforo en las Unidades Productivas de los Alojamientos Vivenciales, en el Valle del Colca.

**Tabla N° 40**  
**AGUA Y LUZ**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento de los Servicios de Agua Potable y Luz es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 ,0%
	Normal / Indiferente	1 3,3 %
	Buena/ Satisfactoria	29 96,7%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	0 ,0%
	Total	30 100 ,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

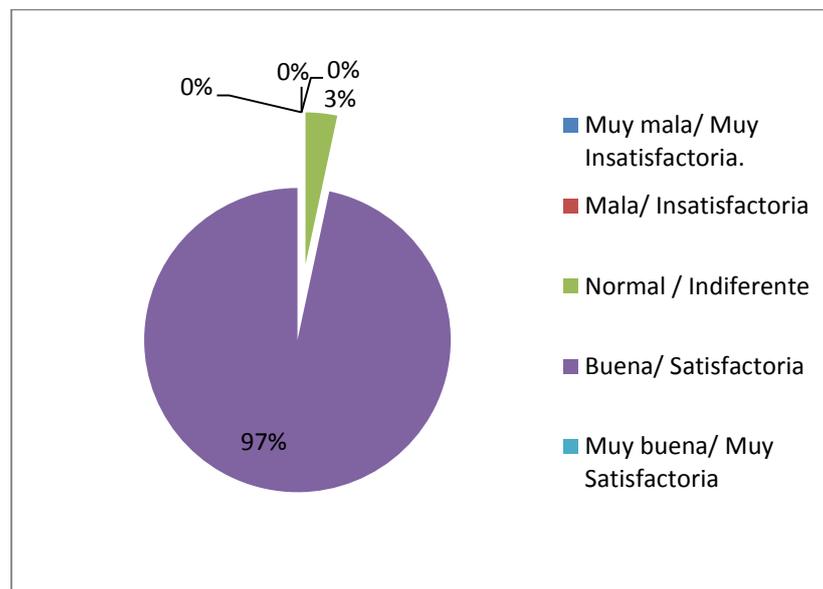
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la Tabla, el 96,7%, de los Emprendedores, cumplen de forma Buena/ Satisfactoria, en los Servicios de Agua Potable y Luz.

Así mismo, podemos concluir con los resultados obtenidos, que la mayoría de los Emprendedores no tiene dificultades con los servicios básicos de Agua Potable y Luz para brindar a los visitantes en las Unidades Productivas en el Valle del Colca.

**Gráfico N° 35**  
**AGUA Y LUZ**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 35, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, cumplen de forma Buena/ Satisfactoria en los Servicios de Agua Potable y Luz en las Unidades Productivas de los Alojamientos Vivenciales, en el Valle del Colca.

**Tabla N° 41**  
**ILUMINACIÓN**

		Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento en la Iluminación de la Habitación es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0	,0%
	Normal / Indiferente	5	16,7 %
	Buena/ Satisfactoria	25	83,3 %
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	0	,0%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

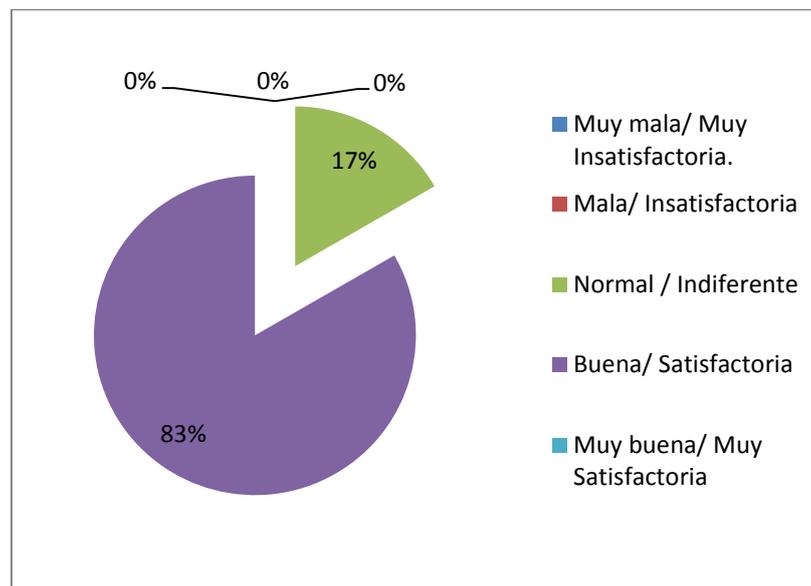
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la tabla, el 83,3% de los Emprendedores, cumplen de forma Buena/ Satisfactoria, en la Iluminación de la Habitación.

Así mismo, con el resultado obtenido en la tabla, el 16,7% de los Emprendedores desempeñan de forma Normal / Indiferente en la Iluminación.

Así mismo, podemos concluir que la mayoría de los Emprendedores cumplen con tener buena Iluminación en las habitaciones de los establecimientos de Hospedaje para el mejor servicio a los visitantes.

**Gráfico N° 36**  
**ILUMINACIÓN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 36, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, cumplen de forma Buena/ Satisfactoria, en la Iluminación de la Habitación en las Unidades Productivas de los Alojamientos Vivenciales en el Valle del Colca.

**Tabla N° 42**  
**VENTILACIÓN Y CALEFACCIÓN**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento en la Ventilación y Sistema de Calefacción en la Habitación es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 ,0%
	Normal / Indiferente	9 30,0%
	Buena/ Satisfactoria	20 66,7%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	1 3,3%
	Total	30 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

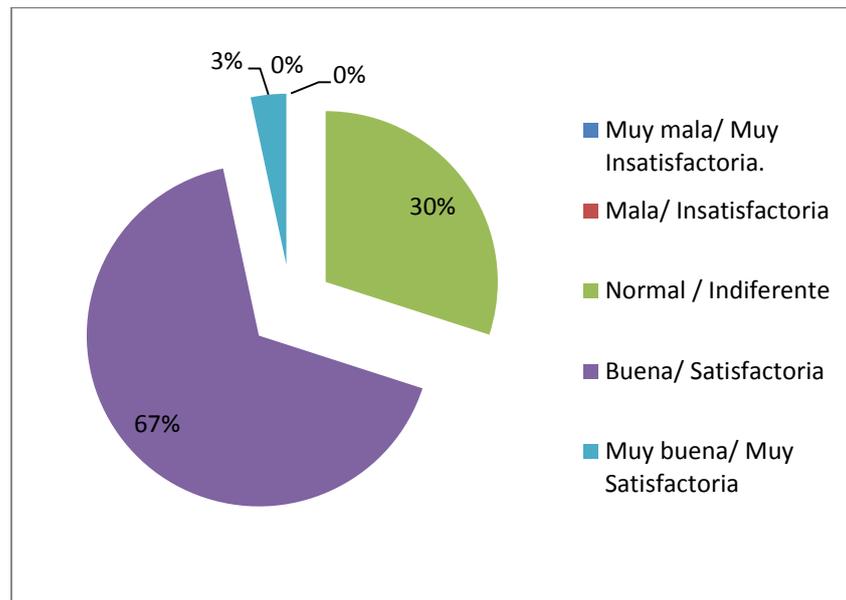
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la tabla, el 66,7% de los Emprendedores, cumplen de forma Buena/ Satisfactoria en la Ventilación y Sistema de Calefacción en la Habitación.

Así mismo, el 16,7% de los Emprendedores consideran Normal / Indiferente, el cumplimiento en la Ventilación y Sistema de Calefacción en la Habitación.

Así mismo, podemos concluir con los Resultados Obtenidos, que la mayoría de los Emprendedores cumplen con la Ventilación de las habitaciones. Al igual que el Sistema de Calefacción para los visitantes en las respectivas Unidades Productivas en el Valle del Colca.

**Gráfico N° 37**  
**VENTILACIÓN Y CALEFACCIÓN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 37, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento cumplen de forma Buena/ Satisfactoria, en la Ventilación y Sistema de Calefacción en la Habitación de los Alojamientos Vivenciales, en el Valle del Colca.

**Tabla N° 43**  
**PISOS, PAREDES Y TECHO**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento en la Limpieza de Pisos, Paredes y Techo en la Habitación es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 ,0%
	Normal / Indiferente	13 43,3 %
	Buena/ Satisfactoria	16 53,3 %
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	1 3,3%
	Total	30 100,0 %

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

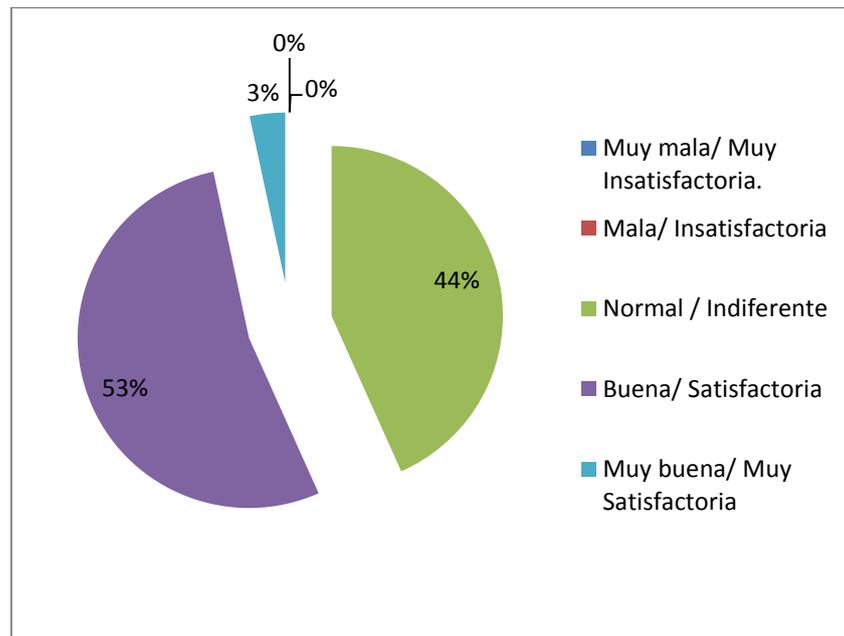
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la tabla, el 53,3% de los Emprendedores cumplen de forma Buena/ Satisfactoria, en la Limpieza de Pisos, Paredes y Techo en la Habitación.

Así mismo, el 43,3% de los Emprendedores Cumplen Normal/Indiferente, en la Limpieza de Pisos, Paredes y Techo en la Habitación.

Así mismo, podemos concluir con los resultados obtenidos que en regular medida, los Emprendedores cumplen con Buena Calidad de Servicio, la Limpieza de Pisos, Paredes y Techo en la Habitación. Y también un porcentaje considerable requieren mejorar la Calidad de Servicio en la Limpieza de Pisos, Paredes y Techo en la Habitación para los visitantes en las respectivas Unidades Productivas en el Valle del Colca.

**Gráfico N° 38**  
**PISOS, PAREDES Y TECHO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 38, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento cumplen de forma Buena/ Satisfactoria, en la Limpieza de Pisos, Paredes y Techo en la Habitación de los Alojamientos Vivenciales, en el Valle del Colca.

**Tabla N° 44**  
**RECEPCIÓN Y ATENCIÓN**

	Recuento	% del N de la columna	
El Nivel de Cumplimiento en el Área de Recepción, Atención e Información al Visitante es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
	Mala/ Insatisfactoria	1	3,3%
	Normal / Indiferente	19	63,3%
	Buena/ Satisfactoria	8	26,7%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	2	6,7%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

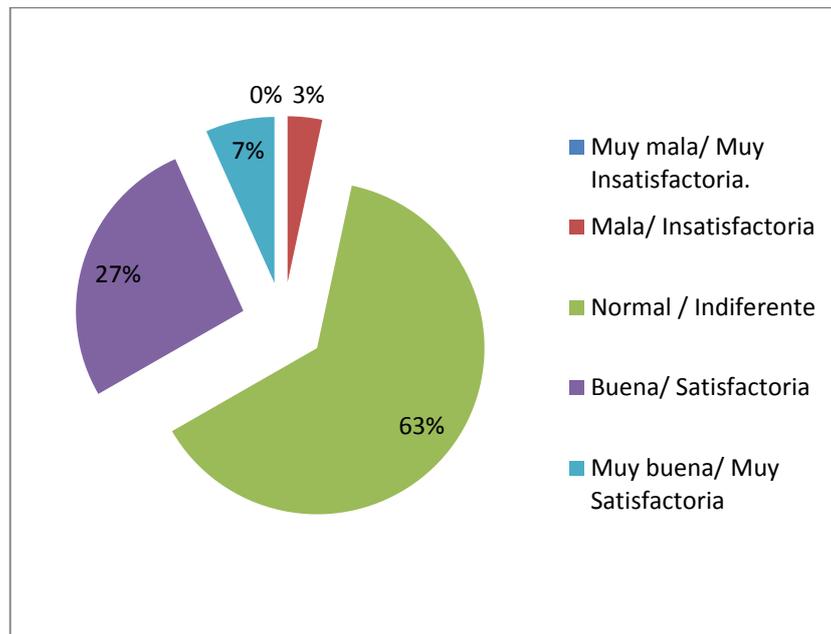
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la tabla, el 63,3% de los Emprendedores cumplen de forma Normal / Indiferente, en el Área de Recepción, Atención e Información al Visitante.

Así mismo, el 26,7% de los Emprendedores desempeñan de forma Buena / Satisfactoria, en el Área de Recepción, Atención e Información al Visitante

Por consiguiente, podemos concluir que los Emprendedores en el Valle del Colca, requieren reforzar el ambiente y/o espacio de Recepción, Atención e Información al visitante al momento de arribo de los pasajeros en las respectivas Unidades Productivas.

**Gráfico N° 39**  
**RECEPCIÓN Y ATENCIÓN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 39, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento. Cumplen de forma Normal / Indiferente, en el Área de Recepción, Atención e Información al Visitante en los Alojamientos Vivenciales en el Valle del Colca.

**Tabla N° 45**  
**DECORACIÓN LOCAL DE LA ZONA**

	Recuento	% del N de la columna	
El Nivel de Cumplimiento en la Decoración Local de la Zona en las Habitaciones es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
	Mala/ Insatisfactoria	1	3,3%
	Normal / Indiferente	9	30,0%
	Buena/ Satisfactoria	18	60,0%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	2	6,7%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

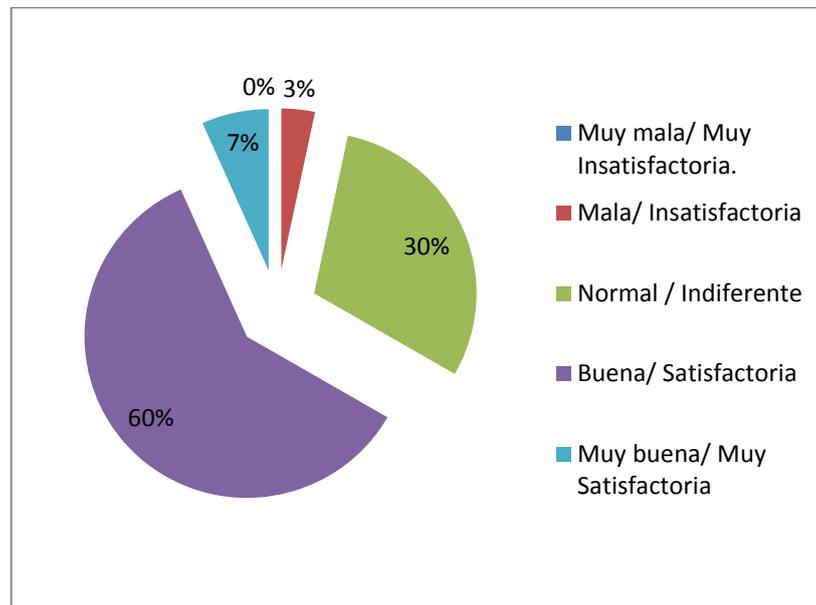
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la tabla, el 60,0% de los Emprendedores cumplen de forma Buena / Satisfactoria, en la Decoración Local de la Zona en las Habitaciones.

Así mismo, el 30,0% de los Emprendedores desempeñan de forma Normal / Indiferente en la Decoración Local de la Zona en las Habitaciones.

Así mismo, podemos concluir con los resultados obtenidos que la mayoría de los Emprendedores Cumplen, con apropiada Decoración Local de la Zona en las Habitaciones, generando un ambiente apropiado y generando identidad. Y también un porcentaje considerable requiere mejorar La Decoración Local de la Zona en las Habitaciones, para generar un ambiente innovador y típico para los visitantes que lleguen a los respectivos Alojamientos Vivenciales.

**Gráfico N° 40**  
**DECORACIÓN LOCAL DE LA ZONA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 40, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento. Cumplen de forma Buena / Satisfactoria, en la Decoración Local de la Zona en las Habitaciones de los Alojamientos Vivenciales en el Valle del Colca.

**Tabla N° 46**  
**ESTADO DE LAS INSTALACIONES**

		Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento del Buen Estado de las Instalaciones en la Habitación es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
	Mala/ Insatisfactoria	1	3,3%
	Normal / Indiferente	11	36,7%
	Buena/ Satisfactoria	17	56,7%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	1	3,3%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

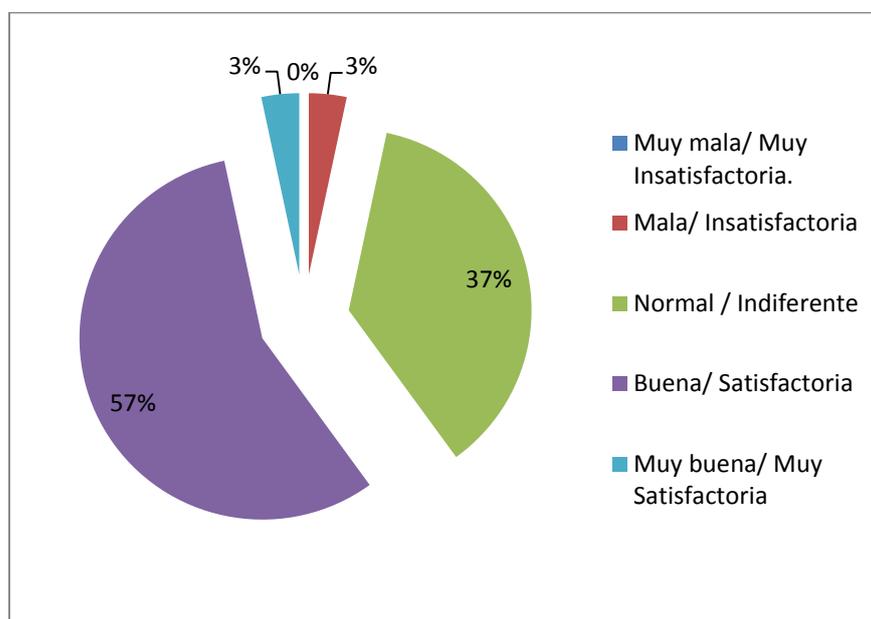
## **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 56,7% de los Emprendedores cumplen de forma Buena / Satisfactoria en el Buen Estado de las Instalaciones en la Habitación.

Así mismo, el 36,7% de los Emprendedores, desempeñan de forma Normal / Indiferente, en el Buen Estado de las Instalaciones.

Así mismo, podemos concluir con los resultados obtenidos que la mayoría de los Emprendedores Cumplen, con el Buen Estado de las Instalaciones en la Habitación, generando un ambiente de confianza y bajo en riesgos. Y también un porcentaje considerable requiere mejorar el Buen Estado de las Instalaciones, para generar un ambiente de seguridad a los visitantes en los respectivos Alojamientos Vivenciales.

**Gráfico N° 41**  
**ESTADO DE LAS INSTALACIONES**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 41, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento. Cumplen de forma Buena / Satisfactoria en el Buen Estado de las Instalaciones, en las Habitaciones de los Alojamientos Vivenciales en el Valle del Colca.

**Tabla N° 47**  
**LIMPIEZA, ORDEN Y CONFORTABILIDAD**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento en Limpieza, Orden y Confortabilidad en la Habitación es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 0,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 0,0%
	Normal / Indiferente	8 26,7 %
	Buena/ Satisfactoria	21 70,0 %
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	1 3,3%
	Total	30 100,0 %

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

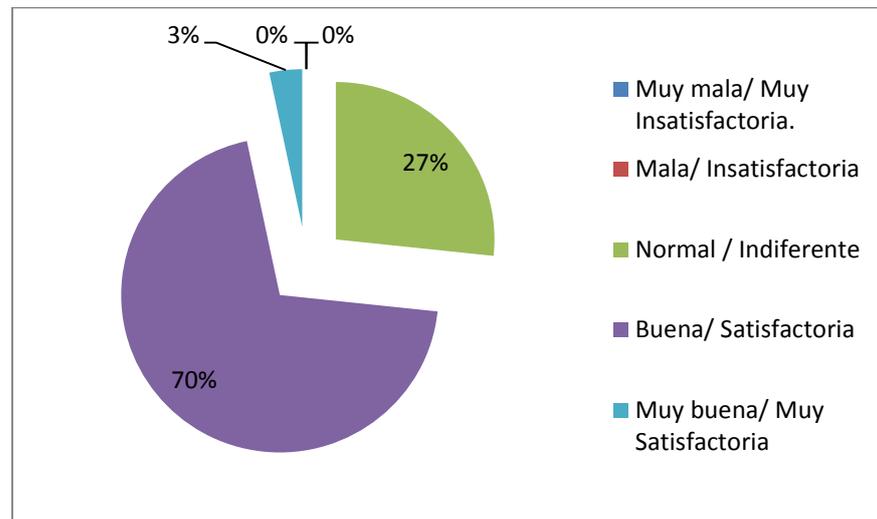
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 70,0% de los Emprendedores cumplen de forma Buena/Satisfactoria, en la Limpieza, Orden y Confortabilidad en la Habitación.

Así mismo, el 26,7% de los Emprendedores cumplen de forma Normal / Indiferente en la Limpieza, Orden y Confortabilidad en la Habitación.

Por consiguiente, podemos concluir con los resultados obtenidos que la mayoría de los Emprendedores cumplen con la Limpieza, Orden y Confortabilidad en la Habitación, generando un ambiente de confianza y seguridad. También un porcentaje considerable requiere mejorar el Buen Estado de las Instalaciones, para generar un ambiente agradable a los visitantes en los respectivos Alojamientos Vivenciales.

**Gráfico N° 42**  
**LIMPIEZA, ORDEN Y CONFORTABILIDAD**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 42, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, cumplen de forma Buena/Satisfactoria, en la Limpieza, Orden y Confortabilidad en la Habitación, de los Alojamientos Vivenciales en el Valle del Colca.

**Tabla N° 48**  
**EQUIPAMIENTO EN LA HABITACIÓN**

		Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento del Equipamiento "TV, Calefactor, Armario, Velador" en la Habitación es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0	,0%
	Normal / Indiferente	18	60,0 %
	Buena/ Satisfactoria	12	40,0 %
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	0	,0%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

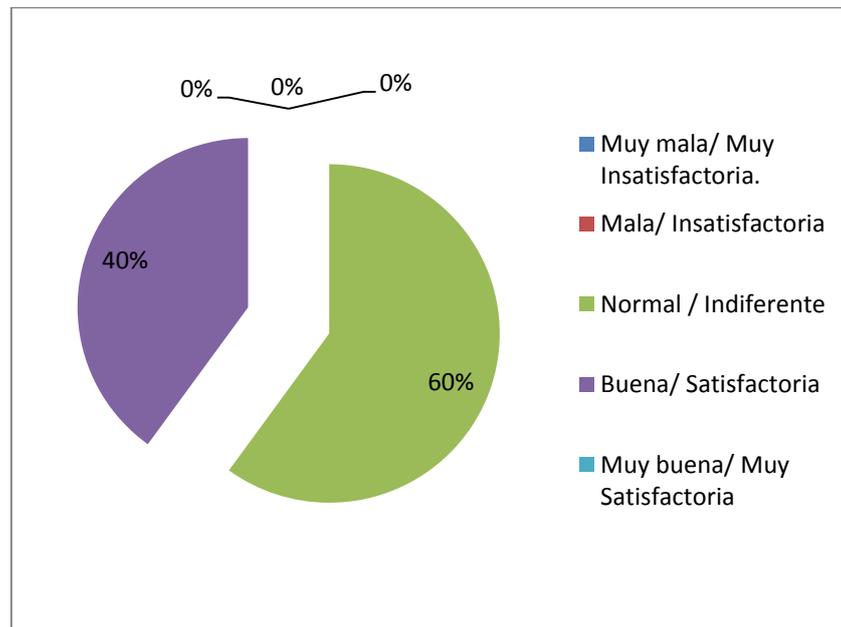
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 60,0% de los Emprendedores cumplen de forma Normal / Indiferente, el Equipamiento "TV, Calefactor, Armario, Velador" en la Habitación.

Así mismo, el 40,0% de los Emprendedores Desempeñan de forma Buena / Satisfactoria, en el Equipamiento "TV, Calefactor, Armario, Velador" en la Habitación de la Unidad Productiva.

Así mismo, podemos concluir con los resultados obtenidos que la mayoría de los Emprendedores cumplen de forma regular con el Equipamiento "TV, Calefactor, Armario, Velador en la Habitación, generando un ambiente que requiere tener las comodidades para los visitantes en los emprendimientos en el Valle del Colca.

**Gráfico N° 43**  
**EQUIPAMIENTO EN LA HABITACIÓN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 43, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento. Cumplen de forma Normal / Indiferente, con el Equipamiento “TV, Calefactor, Armario, Velador” en la Habitación de los Alojamientos Vivenciales en el Valle del Colca.

**Tabla N° 49**  
**REGLAMENTO EN LA HABITACIÓN**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento del Reglamento en la Habitación para el Visitante es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	9 30,0 %
	Normal / Indiferente	16 53,3 %
	Buena/ Satisfactoria	5 16,7 %
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	0 ,0%
	Total	30 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

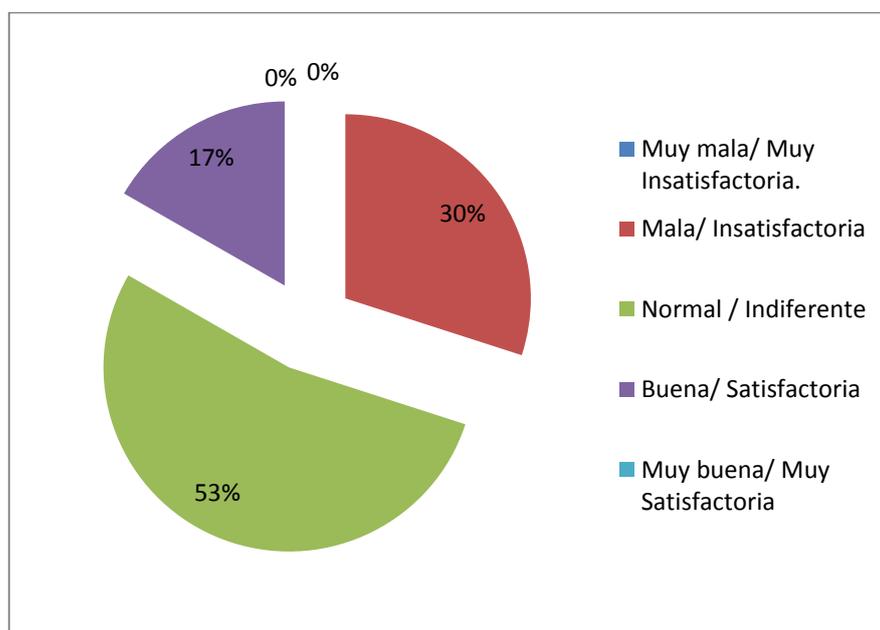
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la tabla, el 53,3% de los Emprendedores cumplen de forma Normal / Indiferente, con el Reglamento en la Habitación para el Visitante.

Así mismo, el 30,0% de los Emprendedores no cumplen con el Reglamento en la Habitación para el Visitante.

Con los resultados obtenidos podemos concluir que la mayoría de los Emprendedores, aún requieren reforzar el cumplimiento del Reglamento en los Alojamientos para los visitantes, de esta manera se evitará casos de pérdidas de equipajes e inconvenientes dentro de los Emprendimientos Rurales.

**Gráfico N° 44**  
**REGLAMENTO EN LA HABITACIÓN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 44, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento. Cumplen de forma Normal / Indiferente, con el Reglamento en la Habitación para el Visitante. En los Alojamientos Vivenciales en las Unidades Productivas.

**Tabla N° 50**  
**EXTINGUIDOR**

		Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento de Extinguidor para emergencia en la Unidad Productiva es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
	Mala/ Insatisfactoria	9	30,0%
	Normal / Indiferente	12	40,0%
	Buena/ Satisfactoria	9	30,0%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	0	,0%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

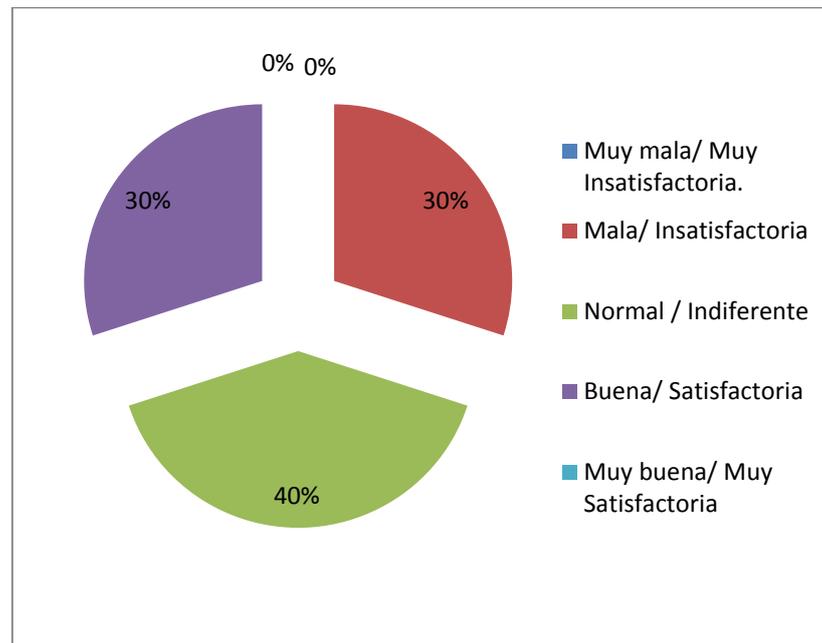
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la tabla, el 40,0% de los Emprendedores cumplen de forma Normal / Indiferente, con el Extinguidor para emergencia en la Unidad Productiva.

Así mismo, el 30,0% en igual porcentaje cumplen de forma Buena/ Mala, con tener el Extinguidor de emergencia y la fecha de Vencimiento.

Con los resultados obtenidos podemos concluir que los Emprendedores en el Valle del Colca en general, requieren tomar en cuenta las medidas de seguridad y de esta manera evitar futuros acontecimientos desafortunados en sus Unidades Productivas.

**Gráfico N° 45**  
**EXTINGUIDOR**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 45, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento. Cumplen de forma Normal / Indiferente, con el Extinguidor para emergencia de los Alojamientos Vivenciales en las Unidades Productivas.

**Tabla N° 51**  
**ARTICULOS DE LIMPIEZA EN LAS HABITACIONES**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento del Almacén, exclusivo para artículos de Limpieza en las Habitaciones es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 0,0%
	Mala/ Insatisfactoria	7 23,3%
	Normal / Indiferente	20 66,7%
	Buena/ Satisfactoria	2 6,7%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	1 3,3%
	Total	30 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

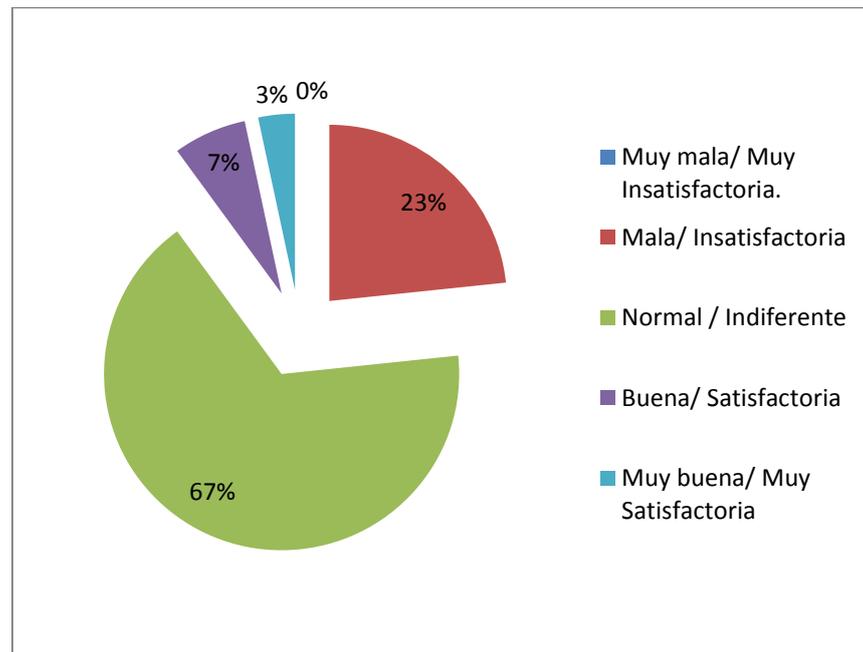
### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la interpretación de la tabla, el 66,7% de los Emprendedores cumplen de forma Normal / Indiferente, con el Almacén, exclusivo para artículos de Limpieza de las Habitaciones.

Así mismo, el 23,3% de los Emprendedores No cumplen, con el Almacén, exclusivo para artículos de Limpieza.

Por consiguiente, los Emprendedores requieren acoplar un almacén para los artículos de limpieza en el Servicio de Alojamiento.

**Gráfico N° 46**  
**ARTICULOS DE LIMPIEZA PARA LAS HABITACIONES**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
 Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 46, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, cumplen de forma Normal / Indiferente, con el Almacén, exclusivo para artículos de Limpieza en las Habitaciones de los Alojamientos Vivenciales en las Unidades Productivas.

**Tabla N° 52**  
**LIMPIEZA EN EL BAÑO**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento de la Limpieza en el área del Baño es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	2 6,7%
	Normal / Indiferente	15 50,0 %
	Buena/ Satisfactoria	13 43,3 %
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	0 ,0%
	Total	30 100,0 %

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

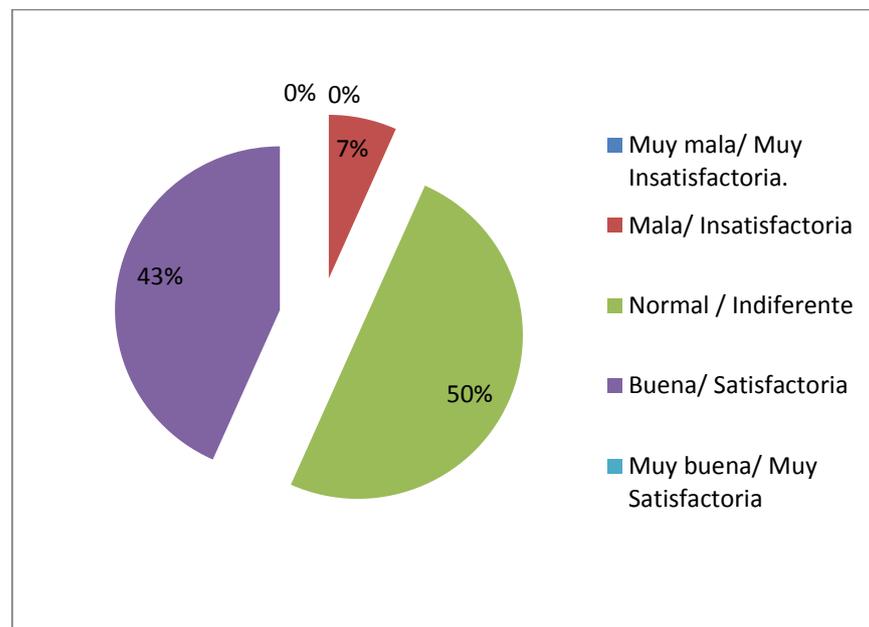
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la tabla, el 50,0% de los Emprendedores cumplen de forma Normal / Indiferente, con la Limpieza en el área del baño.

Así mismo, el 43,3% de los Emprendedores cumplen de forma Buena/Satisfactoria, con la Limpieza en el área del baño.

Por consiguiente, los Emprendedores requieren siempre reforzar los hábitos de higiene y limpieza en los baños de los Alojamientos Vivenciales.

**Gráfico N° 47**  
**LIMPIEZA EN EL BAÑO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 47, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento. Cumplen de forma Normal / Indiferente, con la Limpieza en el área del baño en los Alojamientos Vivenciales en las Unidades Productivas del Valle del Colca.

**Tabla N° 53**  
**ARTICULOS DE LIMPIEZA PARA BAÑO**

	Recuento	% del N de la columna	
El Nivel de Cumplimiento en los Artículos de limpieza para baño. "Papel Higiénico, Papel Toalla, Jabón" es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
	Mala/ Insatisfactoria	1	3,3%
	Normal / Indiferente	10	33,3%
	Buena/ Satisfactoria	19	63,3%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	0	,0%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

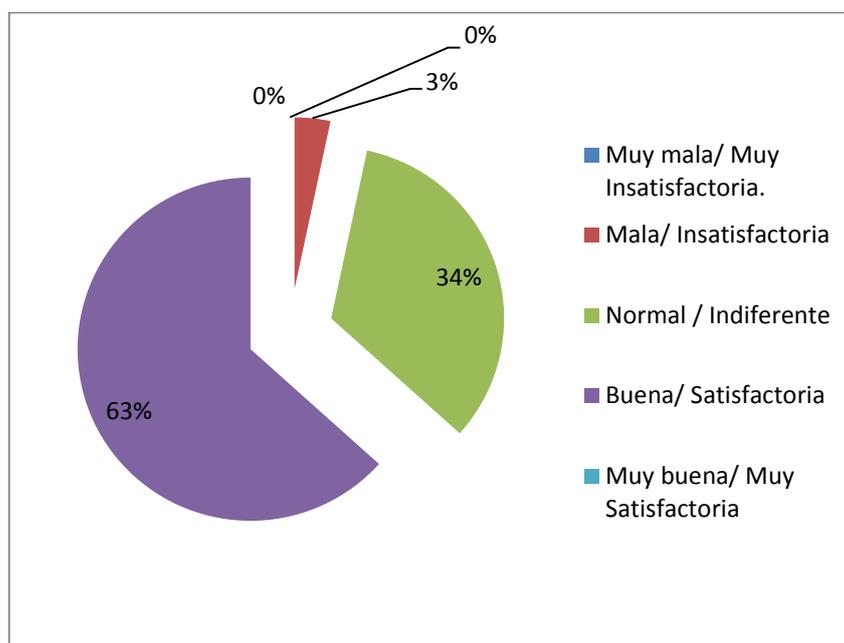
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la tabla, el 63,3% de los Emprendedores cumplen de forma Buena / Satisfactoria, con los Artículos de limpieza para baño. "Papel Higiénico, Papel Toalla, Jabón".

Así mismo, el 33,3% de los Emprendedores, cumplen de forma Normal/Indiferente, en tener los Artículos de limpieza en las Unidades Productivas.

Por consiguiente, la mayoría de los Emprendedores cumplen con los artículos de Limpieza, para los baños de los Alojamientos Rurales.

**Gráfico N° 48**  
**ARTICULOS DE LIMPIEZA PARA BAÑO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 48, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, cumplen de forma Buena / Satisfactoria, con la Limpieza en los Artículos de limpieza para baño. "Papel Higiénico, Papel Toalla, Jabón", en los Alojamientos Vivenciales en las Unidades Productivas del Valle del Colca.

**Tabla N° 54**  
**FUMIGACIÓN**

		Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento de Fumigación en el Establecimiento es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0	,0%
	Normal / Indiferente	25	83,3 %
	Buena/ Satisfactoria	5	16,7 %
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	0	,0%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

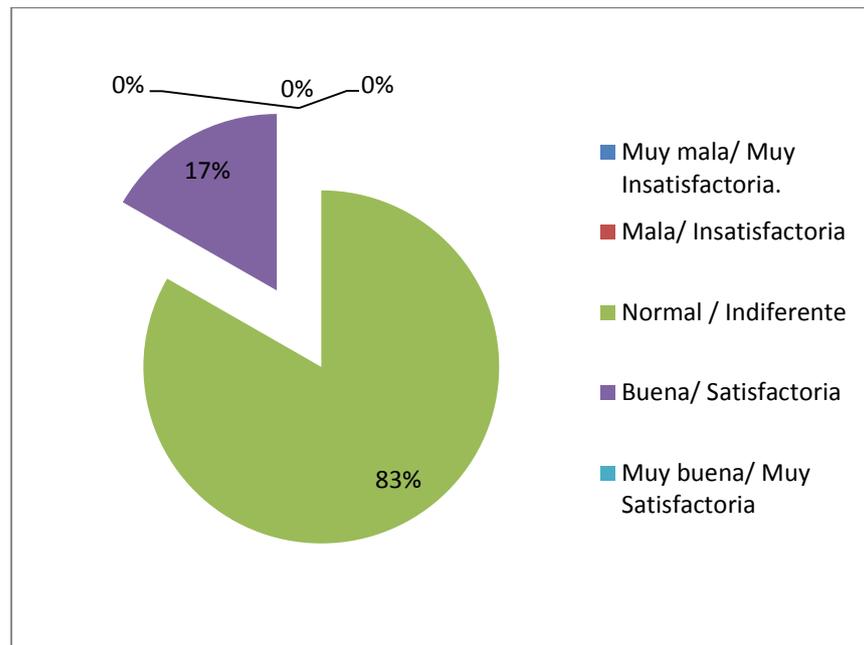
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la tabla, el 83,3% de los Emprendedores cumplen de forma Normal /Indiferente, con la fumigación del Establecimiento de Hospedaje.

Así mismo, el 16,7% de los Emprendedores cumplen de forma Buena/Satisfactoria con la Fumigación de los Establecimientos, en el Valle del Colca.

Por consiguiente, la mayoría de los Emprendedores requieren mejorar el cumplimiento de Fumigación en sus Unidades Productivas.

**Gráfico N° 49**  
**FUMIGACIÓN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 49, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, cumplen de forma Normal /Indiferente con la fumigación del Establecimiento de Hospedaje en los Alojamientos Vivenciales en las Unidades Productivas del Valle del Colca.

**Tabla N° 55**  
**UNIFORME DEL EMPRENDEDOR**

		Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento en el Uniforme para la Bienvenida del Visitante es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
	Mala/ Insatisfactoria	1	3,3%
	Normal / Indiferente	8	26,7%
	Buena/ Satisfactoria	21	70,0%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	0	,0%
	Total	30	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

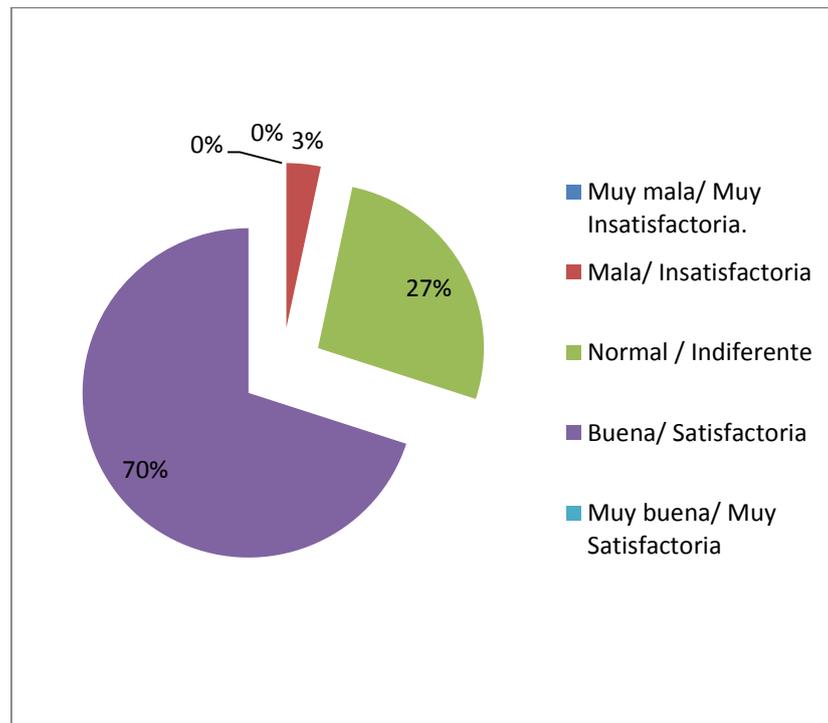
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la tabla, el 70,0% de los Emprendedores cumplen de forma Buena/Satisfactoria, con el Uniforme para la Bienvenida del Visitante.

Así mismo, el 26,7% de los Emprendedores cumplen de forma Normal/Indiferente.

Por consiguiente, la mayoría de los Emprendedores cumplen con el Uniforme respectivo de Bienvenida en sus Alojamientos Vivenciales.

**Gráfico N° 50**  
**UNIFORME DEL EMPRENDEDOR**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 50, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, cumplen de forma Buena/Satisfactoria con el Uniforme para la Bienvenida del Visitante en las Unidades Productivas del Valle del Colca.

**Tabla N° 56**  
**ATENCIÓN, RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento en la Atención, Recepción y Comunicación con el Visitante es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 ,0%
	Normal / Indiferente	4 13,3%
	Buena/ Satisfactoria	23 76,7%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	3 10,0%
	Total	30 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alojamiento, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

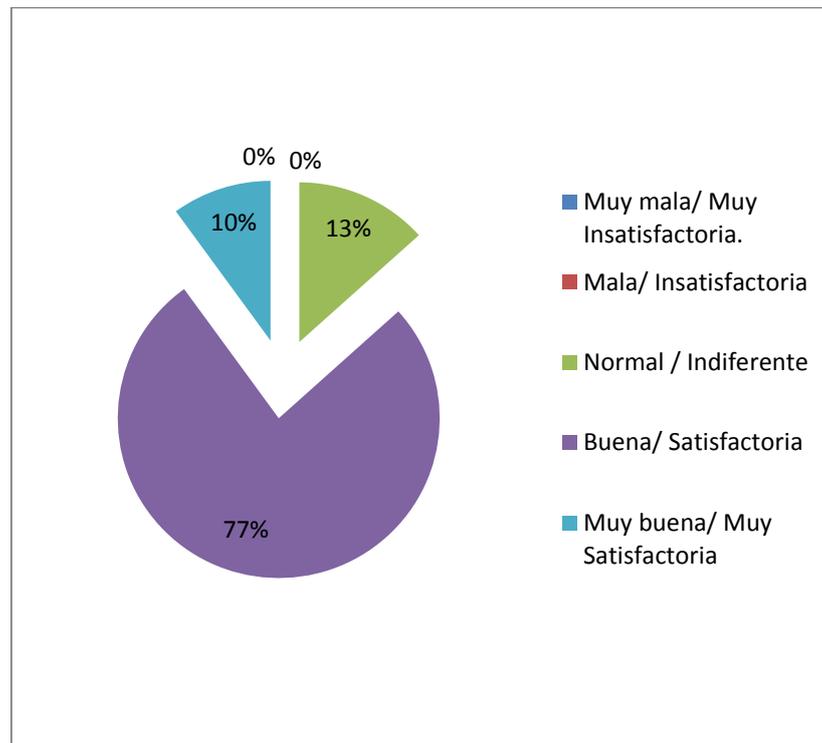
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la tabla, el 76,7% de los Emprendedores, cumplen de forma Buena/Satisfactoria en la Atención, Recepción y Comunicación con el Visitante.

Así mismo, el 13,3% de los Emprendedores cumplen de forma Normal/Indiferente.

Por consiguiente, la mayoría de los Emprendedores cumplen con la Atención, Recepción y Comunicación con el Visitante en los Alojamientos Vivenciales en el Valle del Colca.

**Gráfico N° 51**  
**ATENCIÓN, RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-Rubro de Alojamiento, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 51, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, cumplen de forma Buena/Satisfactoria en la Atención, Recepción y Comunicación con el Visitante en las Unidades Productivas del Valle del Colca.

### 3.2.2. RUBRO DE ALIMENTACIÓN

**Tabla N° 57**  
**DISTRITO DE RESIDENCIA**

	Recuento	% del N de la columna
Distrito de Residencia.		
Cabanaconde	3	9,4%
Callalli	3	9,4%
Coporaque	7	21,9%
Lari	2	6,3%
Sibayo	11	34,4%
Tuti	1	3,1%
Yanque	5	15,6%
Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

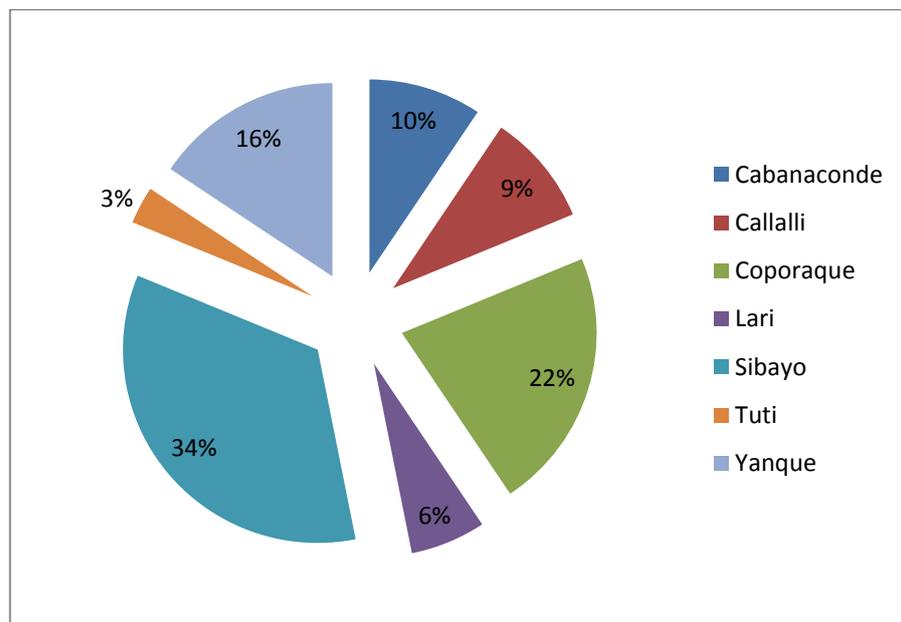
### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la Tabla, el 34,4% de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, en la mayoría representan al Distrito de Sibayo.

Así mismo, en segundo lugar con el 21,9% de Emprendedores representan al Distrito de Coporaque.

En Tercer lugar tenemos el 15,6% de Emprendedores que representan al Distrito de Yanque.

**Gráfico N° 52**  
**DISTRITO DE RESIDENCIA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Por tanto, se aprecia en el gráfico 52, la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, Reside en el Distrito de Sibayo.

Tabla N° 58

**GÉNERO**

		Recuento	% del N de la columna
Género.	M	6	18,8%
	F	26	81,3%
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua - Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

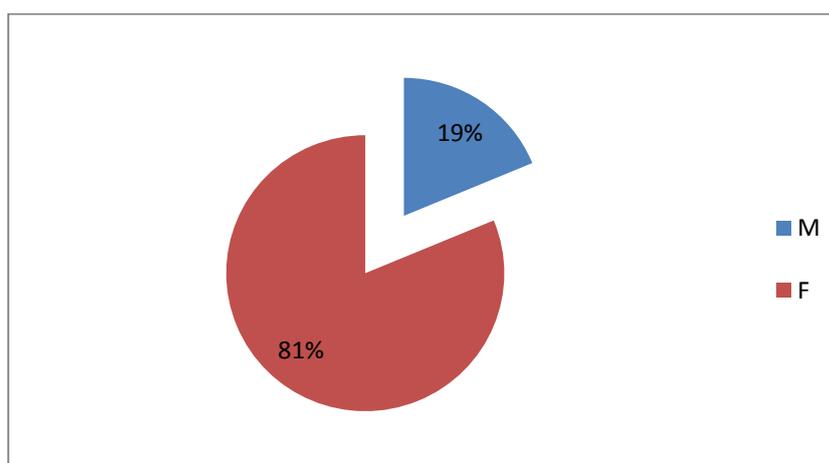
Elaboración: Propia.

**INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la Tabla, el género que más representa a los Emprendedores en el Proceso de Mejora Continua, es el Femenino con el 76,7%.

Así mismo, en bajo nivel el género Masculino con el 23,3% del total de Emprendedores.

Gráfico N° 53

**GÉNERO**

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua - Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 53, la mayoría de los emprendedores del Rubro de Alimentación, representa al género femenino.

**Tabla N° 59**  
**GRADO DE INSTRUCCIÓN**

	Recuento	% del N de la columna
Grado de Instrucción.	Sin Instrucción.	0 ,0%
	Primaria Incompleta.	4 12,5%
	Primaria Completa.	7 21,9%
	Secundaria Incompleta.	8 25,0%
	Secundaria Completa.	11 34,4%
	Superior Incompleta.	0 ,0%
	Superior Completa.	2 6,3%
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

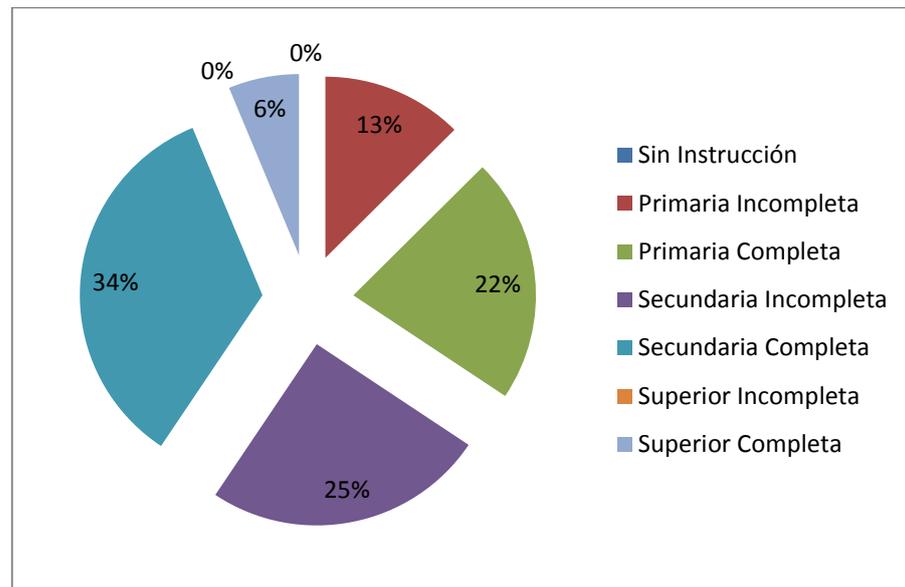
## **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados de la tabla, el Grado de Instrucción de los Emprendedores. En primer lugar, el 34,4% Secundaria Completa.

Así mismo, en Segundo Lugar, el 25,0% Secundaria Incompleta.

En Tercer Lugar, Primaria Completa el 21,9%, de los Encuestados del Proceso de Mejora en el Valle del Colca.

**Gráfico N° 54**  
**GRADO DE INSTRUCCIÓN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 54, nos muestra a la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, la mayoría tiene el Grado de Instrucción, Nivel Secundaria Completa.

**Tabla N° 60**  
**ESTADO CIVIL**

	Recuento	% del N de la columna	
Estado Civil.	Soltero (a)	0	,0%
	Conviviente	7	21,9%
	Casado (a)	23	71,9%
	Divorciado (a)	1	3,1%
	Viudo (a)	1	3,1%
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

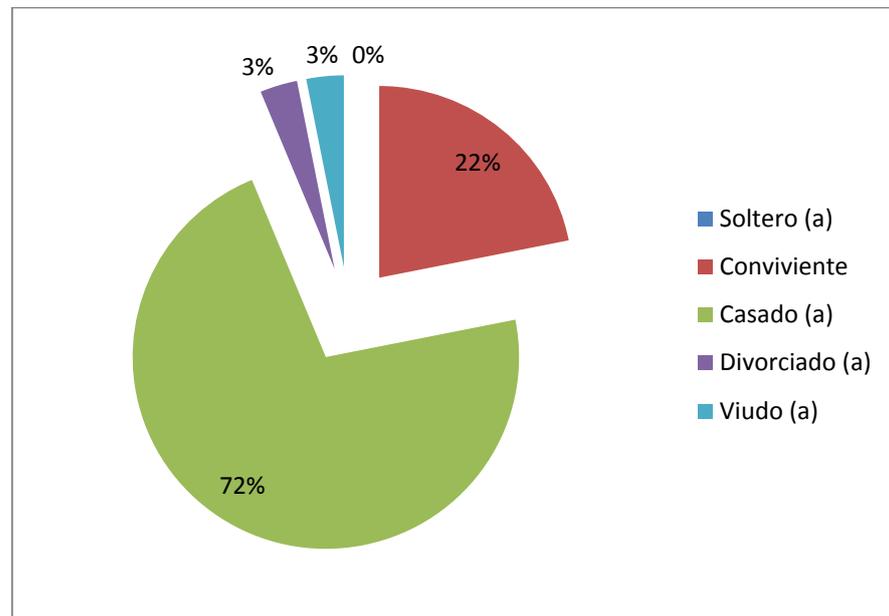
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados de la Tabla, el Estado Civil, con el 71, 9% son Casado (a).Representando a la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación.

Así mismo, el 21,9% Conviviente, representan a los Emprendedores de Alimentación del Proceso de Mejora en el Valle del Colca.

**Gráfico N° 55**  
**ESTADO CIVIL**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 55, nos muestra que el Estado Civil de la mayoría de los emprendedores es Casado(a), en el Rubro de Alimentación.

Tabla N° 61

**EDAD**

	Recuento	% del N de la columna	
Edad.	De 20 a 29 años.	1	3,1%
	De 30 a 39 años.	8	25,0%
	De 40 a 49 años.	9	28,1%
	De 50 a 59 años.	9	28,1%
	De 60 a 69 años.	4	12,5%
	De 70 a 79 años.	1	3,1%
	Total.	32	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

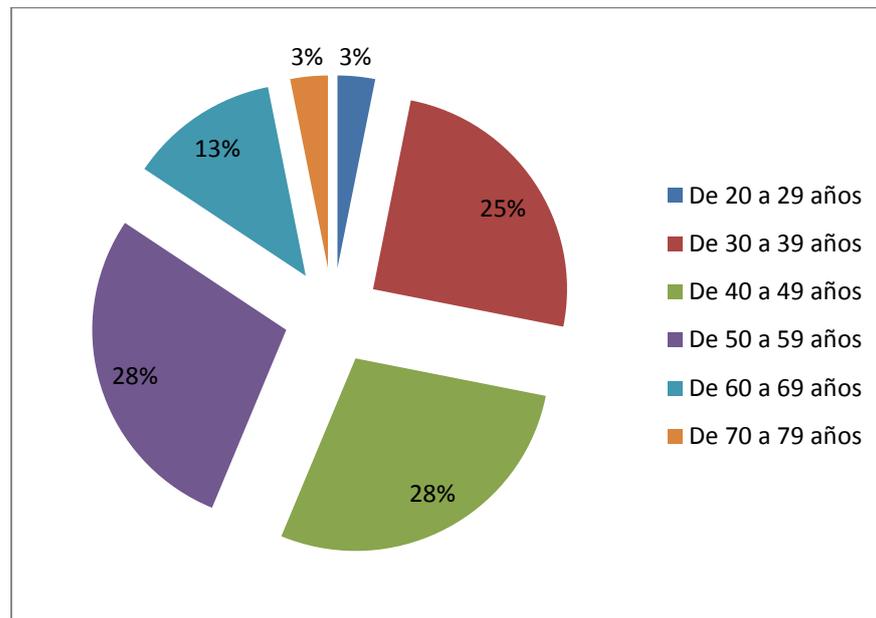
Elaboración: Propia.

**INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a los resultados de la Tabla, los Emprendedores del Rubro de Alimentación, en el Valle del Colca. Tienen las respectivas Edades, en igual resultado con el 28,1% a los Emprendedores entre 40 a 49 años y 50 a 59 años.

Así mismo el 25,0% entre 30 a 39 años, los Representantes de los diferentes Emprendimientos del Valle del Colca.

**Gráfico N° 56**  
**EDAD**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 56, nos muestra, que la mayor parte de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, tiene entre 40 a 49 años y 50 a 59 años.

**Tabla N° 62**  
**TIPO DE COMPROBANTE**

		Recuento	% del N de la columna
Tipo de Comprobante que Emite.	Factura.	0	,0%
	Boleta.	5	15,6%
	Recibo por Honorarios.	23	71,9%
	Otros.	4	12,5%
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

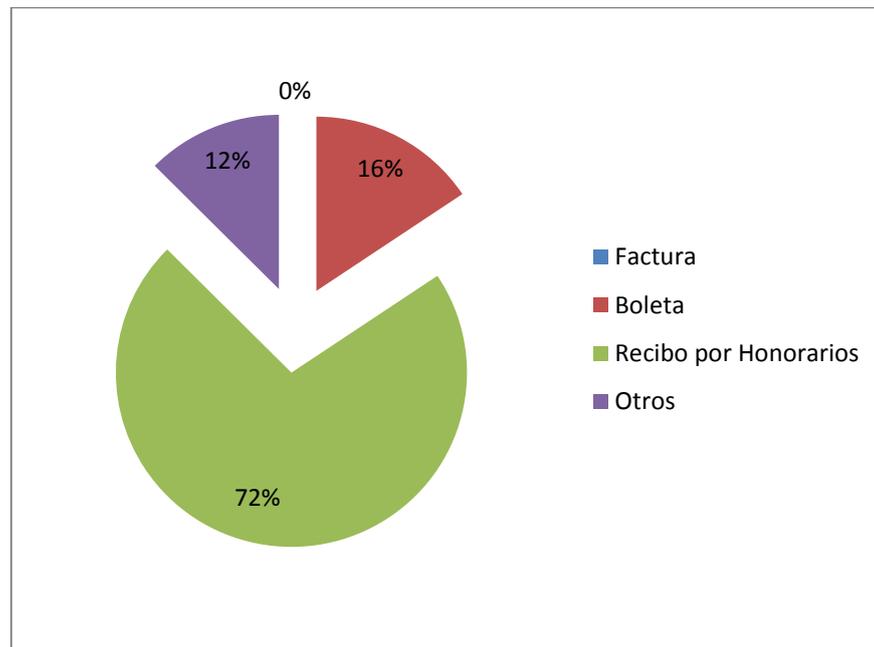
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Se observa de acuerdo a los resultados, que la mayoría de los Emprendedores, emite con el 71,9%, Recibo por Honorarios.

Así mismo, con el 15,6%, porcentaje considerable emite Boleta en las Unidades Productivas.

**Gráfico N° 57**  
**TIPO DE COMPROBANTE**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 57, nos muestra, que la mayoría de los Emprendedores, en el Rubro de Alimentación, emite Recibo por Honorarios.

**Tabla N° 63**  
**AÑOS DE EXPERIENCIA**

		Recuento	% del N de la columna
Años de Experiencia en el Negocio.	De 0-1.	1	3,1%
	De 1-3.	4	12,5%
	De 3-5.	13	40,6%
	>5.	14	43,8%
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

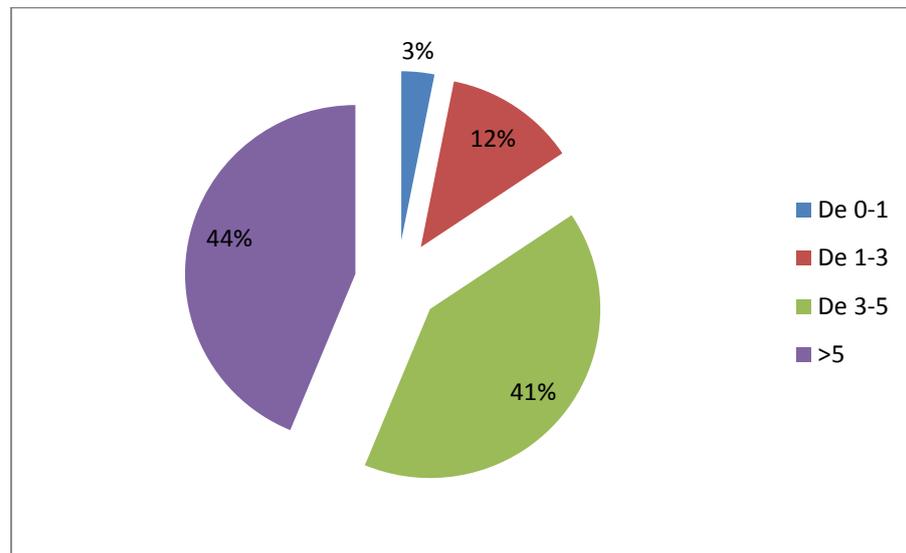
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la tabla, los Años de Experiencia de los Emprendedores en el Negocio en porcentaje mayor de 5 años, con el 43,3%.

Así mismo, De 3 a 5 años de Experiencia ocupan el 40,0% de Emprendedores en el Rubro de Alimentación.

**Gráfico N° 58**  
**AÑOS DE EXPERIENCIA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 58, muestra que los Emprendedores del Rubro de Alimentación, tienen más de 5 años de Experiencia en el Servicio Turístico, Valle del Colca.

**Tabla N° 64**  
**CONDICIÓN EN LA FAMILIA**

		Recuento	% del N de la columna
Condición en la Familia.	Esposo (a) / Conviviente	31	96,9%
	Hijo (a)	0	,0%
	Nieto (a)	1	3,1%
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

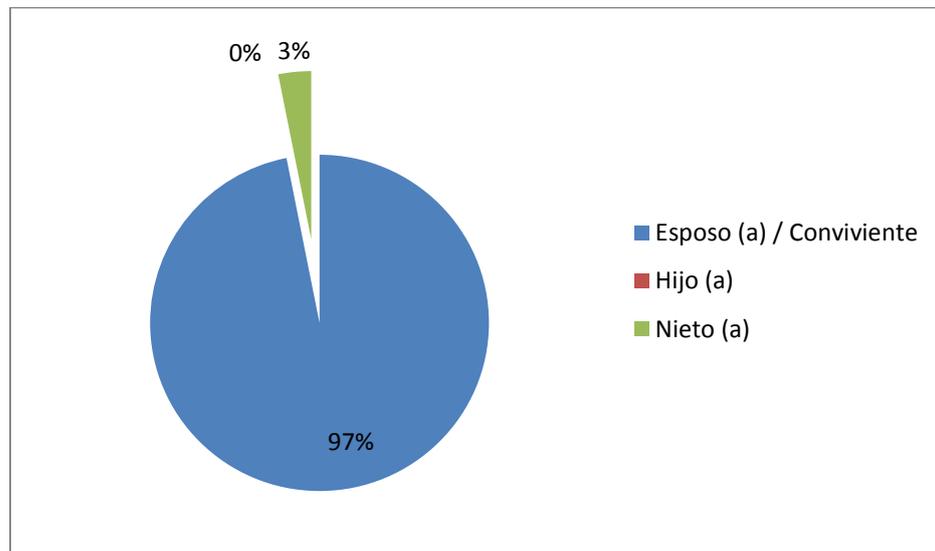
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Se observa en la Tabla, que los Resultados Obtenidos en la Encuesta, representan a la mayoría, con el 96,7% a los Esposos (a) / Convivientes.

Así mismo, en porcentaje mínimo, con el 3,3% tienen la condición de Nietos (a).

**Gráfico N° 59**  
**CONDICIÓN EN LA FAMILIA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 59, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Valle del Colca, tienen la Condición de Esposos (a) / Convivientes.

**Tabla N° 65**  
**ESTABLECIMIENTO**

	Recuento	% del N de la columna	
El Establecimiento es :	Propio	32	100,0%
	De la Asociación	0	,0%
	Otro	0	,0%
	Total	32	100,0%

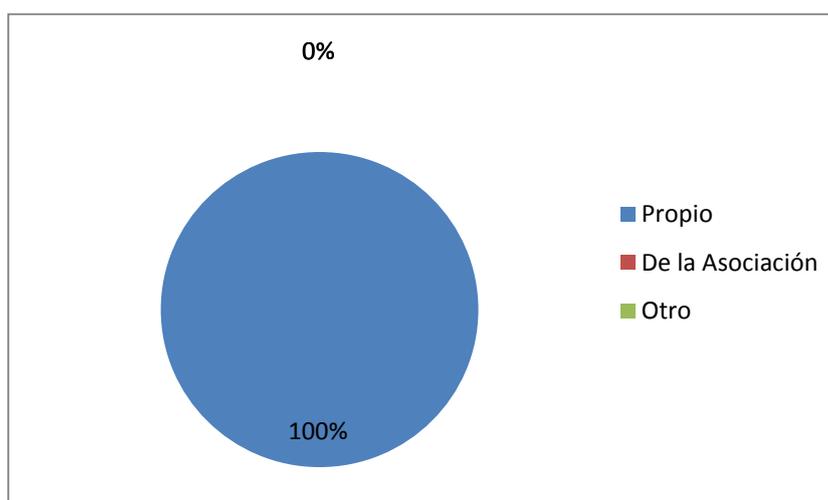
Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la Tabla el Total de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, con el 100,0% tienen un Establecimiento Propio.

**Gráfico N° 60**  
**ESTABLECIMIENTO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua,  
Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 60, nos muestra, que todos los Emprendedores del Rubro de Alimentación, tienen un Establecimiento Propio.

**Tabla N° 66**  
**NÚMERO DE MIEMBROS EN LA FAMILIA**

		Recuento	% del N de la columna
Número de Miembros en la Familia.	01-abr	17	53,1%
	05-ago	15	46,9%
	De 9 a Más	0	,0%
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

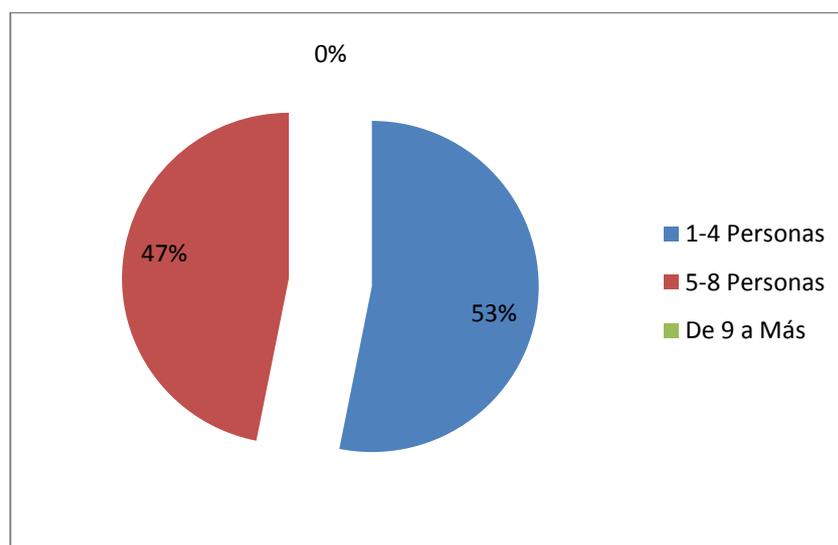
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 53,1% de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, tienen entre 1-4 personas, representado el número de Miembros en su Familia.

Así mismo, en Segundo Lugar el 46,9%, representan al número de Miembros en la Familia entre 5-8 personas.

**Gráfico N° 61**  
**NÚMERO DE MIEMBROS EN LA FAMILIA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 61, nos muestra, que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, tienen de 1 a 4 Personas, siendo el número de Miembros en las Familias.

**Tabla N° 67**  
**LENGUA MATERNA**

	Recuento	% del N de la columna
Lengua Materna :	Español	0 ,0%
	Quechua	32 100,0%
	Aymara	0 ,0%
	Otro	0 ,0%
	Total	32 100,0%

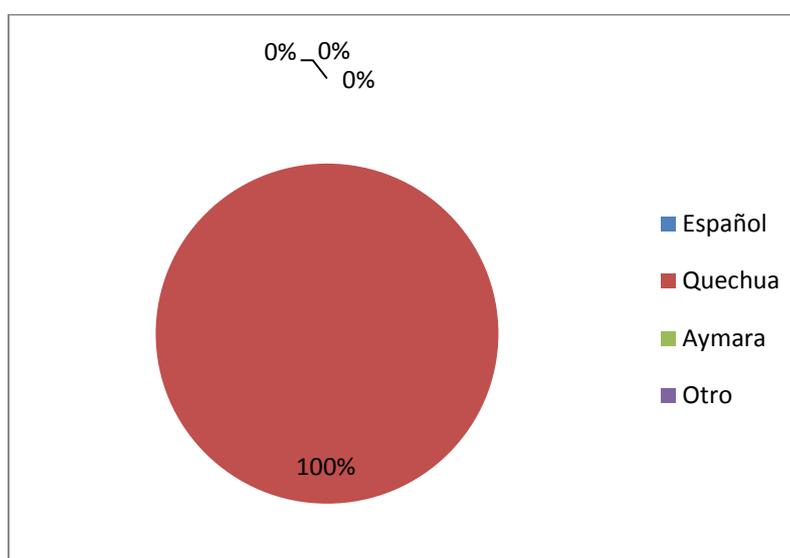
Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

## INTERPRETACIÓN

La Lengua Materna que predomina con el Total de Emprendedores es el Quechua con el 100,0%, representando el Total de Encuestados.

**Gráfico N° 62**  
**LENGUA MATERNA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 62, nos muestra, que todos los Emprendedores del Rubro de Alimentación, tienen de Lengua Materna el Quechua.

**Tabla N° 68**  
**COMPRENSIÓN Y ESCRITURA**

		Recuento	% del N de la columna
Comprende y Escribe en Español :	Si	32	100,0%
	No	0	,0%
	Total	32	100,0%

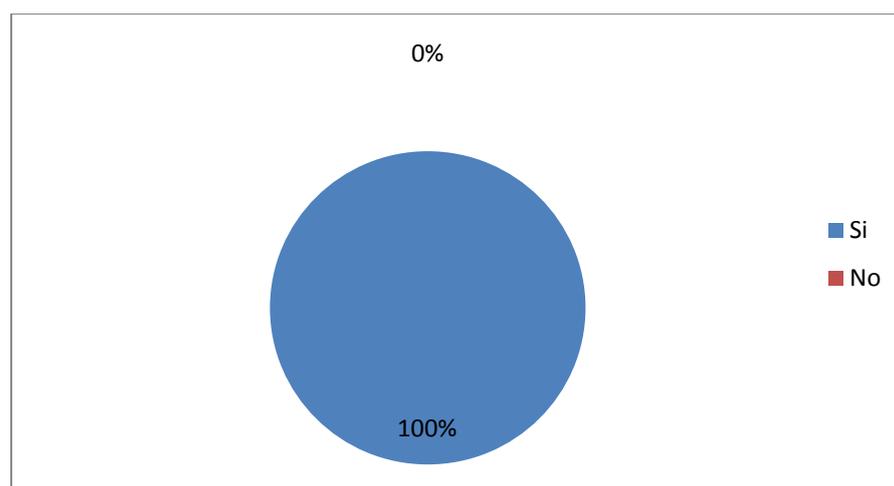
Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

### INTERPRETACIÓN

Se observa en la Tabla, el 100,0% de los Emprendedores del Proceso de Mejora, Comprenden y Escriben en Español. Facilitando la Aplicación de Buenas Práctica y la Manipulación de Alimentos.

**Gráfico N° 63**  
**COMPRENSIÓN Y ESCRITURA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 63, nos muestra, que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, Comprenden y Escriben en Español.

**Tabla N° 69**  
**FAMILIAR DISCAPACITADO**

	Recuento	% del N de la columna
Algún Miembro de su Familia o UD ¿Es Discapacitado?	Si	1 3,1%
	No	31 96,9%
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

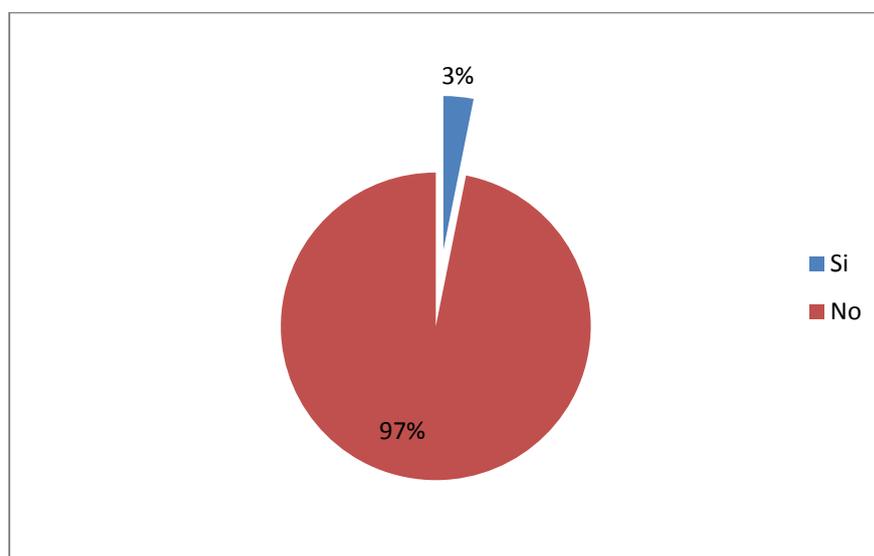
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Se observa en los resultados de la tabla, el 96,9% de los Emprendedores de Alimentación, no tienen un Familiar Discapacitado.

Así mismo el 3,1% de los Emprendedores tienen un Familiar Discapacitado.

**Gráfico N° 64**  
**FAMILIAR DISCAPACITADO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 64, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, NO tienen Familiares Discapacitado.

**Tabla N° 70**  
**ACTIVIDAD PRINCIPAL**

		Recuento	% del N de la columna
¿El Negocio es su Actividad Principal?	Si	6	18,8%
	No	26	81,3%
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

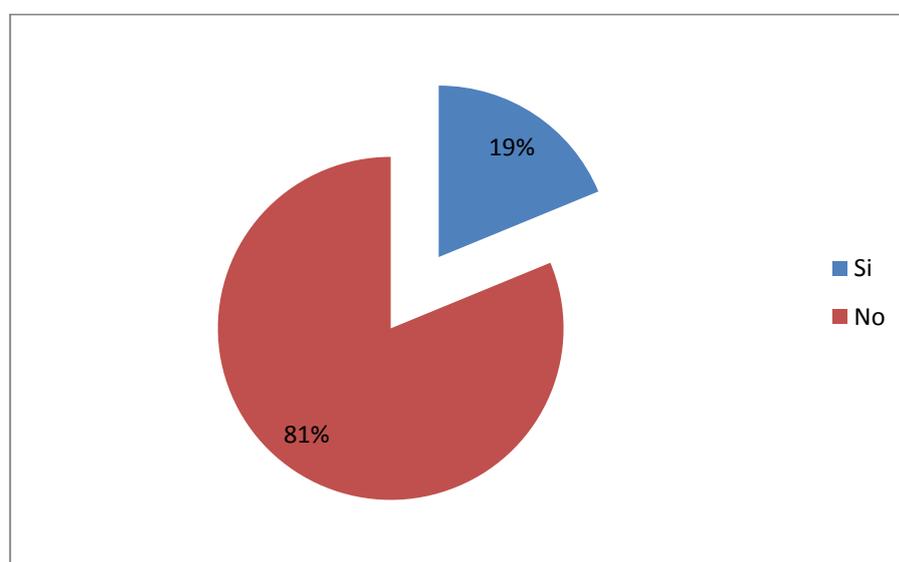
Elaboración: Propia.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la interpretación de la Tabla, el 81,3% representan a los Emprendedores que no tienen como actividad Principal su Negocio Vivencial.

Así mismo, el 18,8% de los Emprendedores. Sí, tienen de Actividad Principal su Negocio Vivencial.

**Gráfico N° 65**  
**ACTIVIDAD PRINCIPAL**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 65, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, NO tienen de Actividad Principal su Negocio Vivencial en el Valle del Colca.

**Tabla N° 71**  
**FAMILIAR CON FORMACIÓN SUPERIOR**

	Recuento	% del N de la columna
¿Familiar en el Negocio con Formación Superior?	Si	68,8%
	No	31,3%
	Total	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

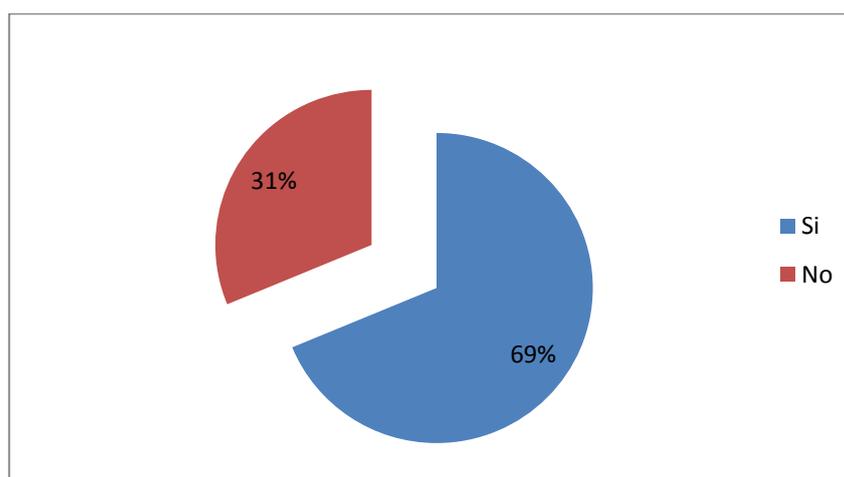
Elaboración: Propia.

### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 68,8% de los Emprendedores SÍ tienen un familiar con Formación Superior.

Así mismo, el 31,3% de los Emprendedores. No tienen un Familiar con Formación Superior.

**Gráfico N° 66**  
**FAMILIAR CON FORMACIÓN SUPERIOR**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 66, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación. Sí, tienen familiares con Formación Superior.

**Tabla N° 72**  
**PRIMERA VISITA POR EL ESPECIALISTA**

	Recuento	% del N de la columna
¿Cómo califica La primera visita realizada a su Unidad Productiva por el especialista en el Proceso de Mejora Continua?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 ,0%
	Normal / Indiferente	3 9,4 %
	Buena/ Satisfactoria	18 56, 3%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	11 34, 4%
	Total	32 100 ,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

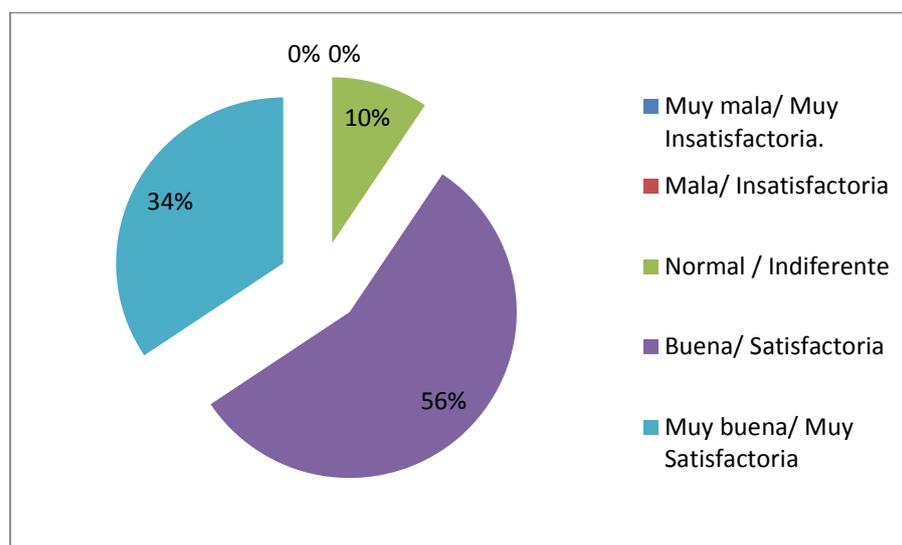
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 56,3% de los Emprendedores califican Buena/Satisfactoria, la primera visita realizada por el Especialista de Alimentación en el Proceso de Mejora Continua.

Así mismo, el 34,4% de los Emprendedores consideran Muy Buena/ Muy Satisfactoria, la primera visita por el Especialista de Alimentación en el Proceso de Mejora Continua.

**Gráfico N° 67**  
**PRIMERA VISITA POR EL ESPECIALISTA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 67, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación califican Buena/Satisfactoria, la Primera Visita realizada por el Especialista en Alimentación.

**Tabla N° 73**  
**INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE MEJORA**

		Recuento	% del N de la columna
¿La información brindada sobre el Proceso de Mejor le fue útil?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0	,0%
	Normal / Indiferente	2	6,3%
	Buena/ Satisfactoria	18	56,3%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	12	37,5%
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

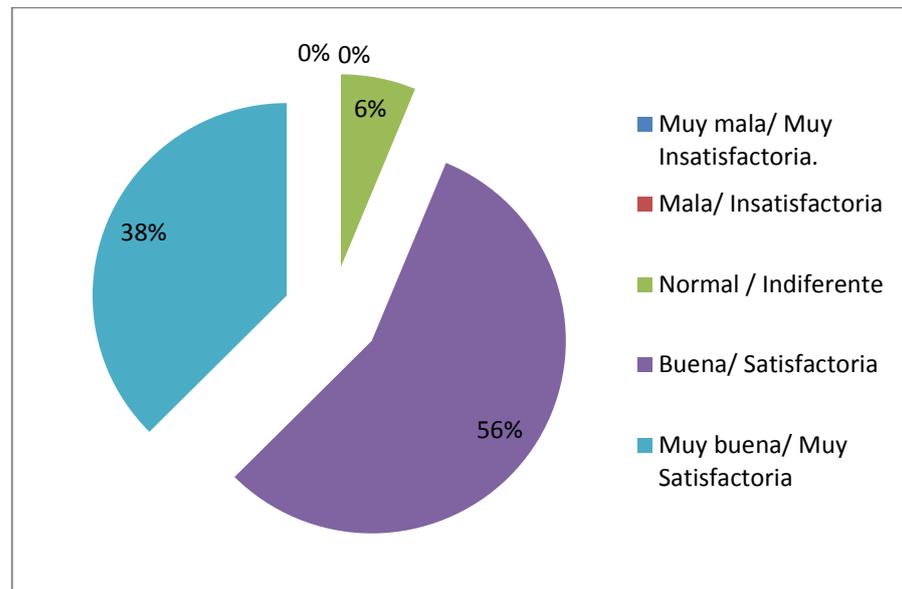
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 56,3% de los Emprendedores califican Buena/Satisfactoria, Útil la Información brindada sobre el Proceso de Mejora Continua.

Así mismo, el 37,5% consideran Muy Buena/ Muy Satisfactoria la Utilidad y beneficio del Proceso de Mejora en el Servicio de Alimentación.

**Gráfico N° 68**  
**INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE MEJORA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 68, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, califican Buena/Satisfactoria la Información brindada sobre el Proceso de Mejora Continua, Útil para el beneficio de sus Unidades Productivas.

**Tabla N° 74**  
**INCORPORACIÓN EN EL PROCESO DE MEJORA**

	Recuento	% del N de la columna
¿Cómo considera usted que su U.P haya sido incorporado en el Proceso de Mejora Continua-TRC?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 0,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 0,0%
	Normal / Indiferente	1 3,1%
	Buena/ Satisfactoria	18 56,3%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	13 40,6%
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

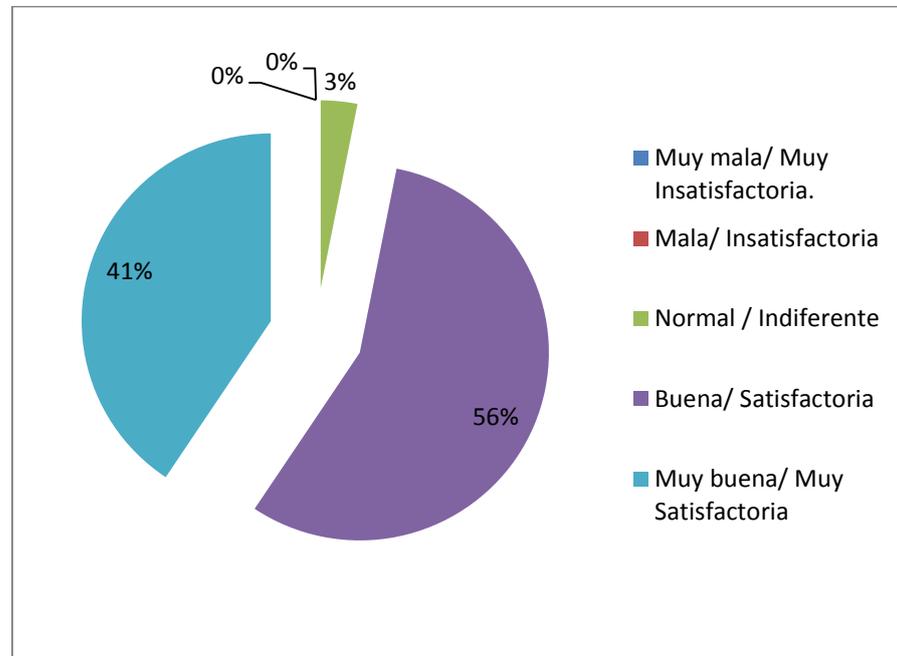
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la Tabla, el 56,3% califican Buena/Satisfactoria, que su Unidad Productiva haya sido incorporada en el Proceso de Mejora Continua.

Así mismo, el 40,6% consideran Muy Buena/Muy Satisfactoria, la incorporación de su Unidad Productiva en el Proceso de Mejora Continua-TRC.

**Gráfico N° 69**  
**INCORPORACIÓN EN EL PROCESO DE MEJORA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 69, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, califican Buena/Satisfactoria la Incorporación de sus Unidades Productivas en el Proceso de Mejora Continua.

**Tabla N° 75**  
**CAPACITACIÓN DE ALIMENTACIÓN**

	Recuento	% del N de la columna
¿Cómo califica usted los temas desarrollados en la capacitación para la Aplicación de Buenas Prácticas en el Servicio de Alimentación?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 0,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 0,0%
	Normal / Indiferente	4 12,5%
	Buena/ Satisfactoria	21 65,6%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	7 21,9%
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

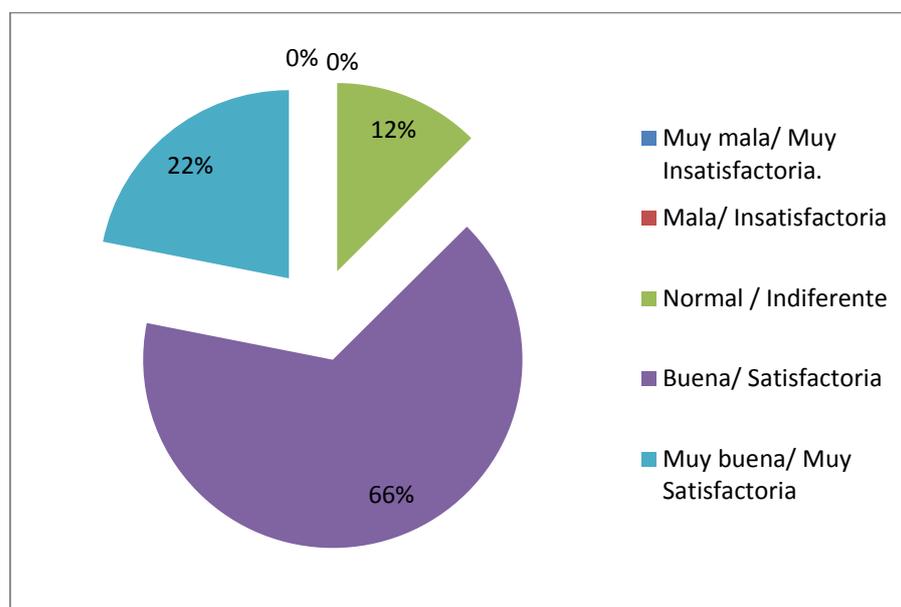
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Se observa según la Tabla, el 65,6% de los Emprendedores califican Buena/Satisfactoria, la Capacitación desarrollada para la aplicación de Buenas Prácticas en el Servicio de Alimentación.

Así mismo, el 21,9% consideran Muy Buena/ Muy Satisfactoria, la Capacitación desarrollada para la aplicación de Buenas Prácticas en el Servicio de Alimentación.

**Gráfico N° 70**  
**CAPACITACIÓN DE ALIMENTACIÓN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 70, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación. Califican, Buena/Satisfactoria la Capacitación desarrollada para la Aplicación de Buenas Prácticas en el Servicio de Alimentación para el Proceso de Mejora Continua.

**Tabla N° 76**  
**MANEJO Y DOMINIO DEL ESPECIALISTA**

	Recuento	% del N de la columna
¿Cómo califica usted al especialista en el manejo y dominio del curso de Alimentación?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 0,0%
	Mala/ Insatisfactoria	1 3,1%
	Normal / Indiferente	5 15,6%
	Buena/ Satisfactoria	22 68,8%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	4 12,5%
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

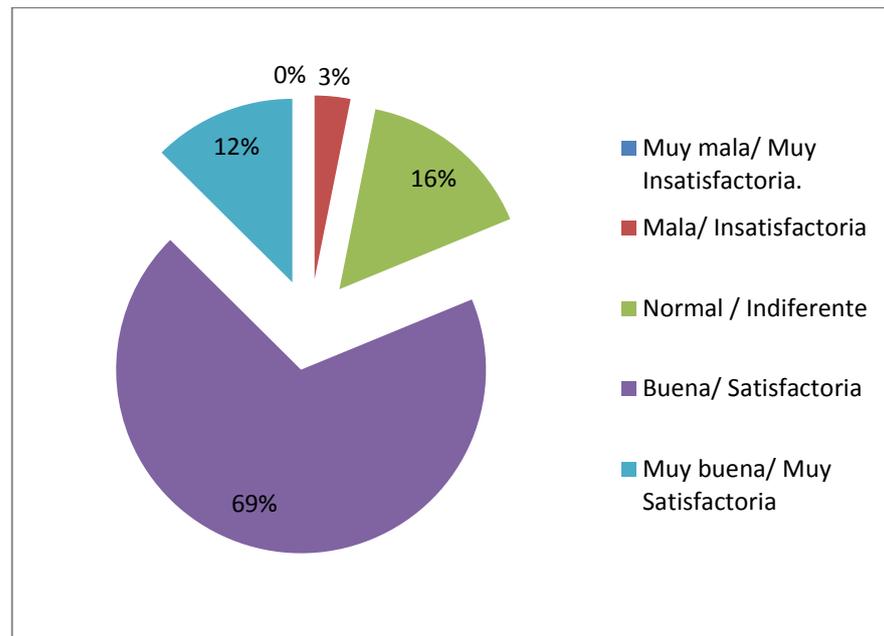
Elaboración: Propia.

### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 68,8% califican Buena/ Satisfactoria al especialista en el Manejo y Dominio del curso de Alimentación.

Así mismo, el 15,6% consideran Muy Buena/ Muy Satisfactoria, en el Manejo y Dominio del Curso por parte del Especialista en Alimentación.

**Gráfico N° 71**  
**MANEJO Y DOMINIO DEL ESPECIALISTA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 71, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación. Califican, Buena/Satisfactoria, el Dominio y Manejo del Especialista en el curso de Alimentación para el Proceso de Mejora Continua en el Valle del Colca.

**Tabla N° 77**  
**PASANTÍA DE ALIMENTACIÓN**

	Recuento	% del N de la columna
¿Cómo considera usted la pasantía realizada para mejorar el Servicio de Alimentación y la calidad en su Emprendimiento en TRC?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 0,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 0,0%
	Normal / Indiferente	1 3,1%
	Buena/ Satisfactoria	9 28,1%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	22 68,8%
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

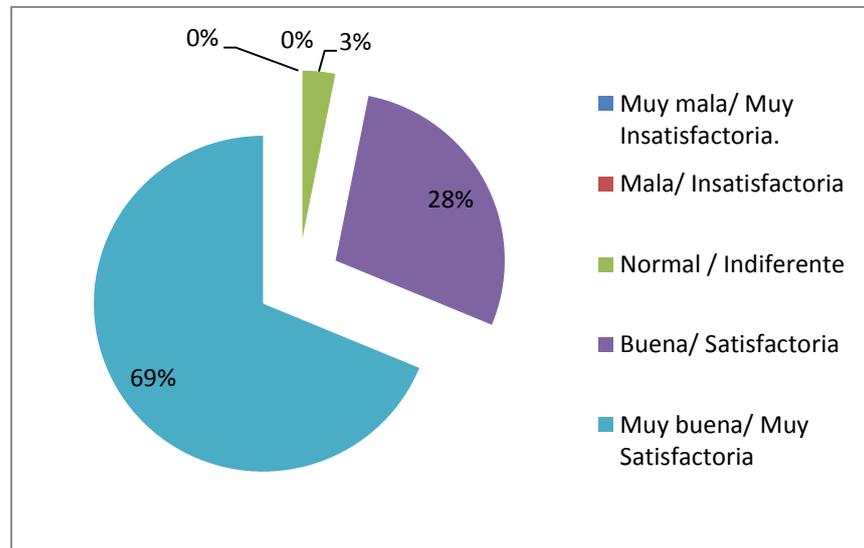
Elaboración: Propia.

### INTERPRETACIÓN

Se observa según los resultados de la Tabla, el 68,8% califican Muy Buena/ Muy Satisfactoria, la Pasantía realizada para mejorar el Servicio de Alimentación y la Calidad de los Emprendimientos en TRC.

Así mismo, el 28,1% consideran Buena/ Satisfactoria, la Pasantía realizada para mejorar el Servicio de Alimentación y la Calidad en los Emprendimientos en TRC.

**Gráfico N° 72**  
**PASANTÍA DE ALIMENTACIÓN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 72, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, califican Muy Buena/Muy Satisfactoria, la Pasantía realizada para mejorar el Servicio de Alimentación y la Calidad de las Unidades Productivas para el Proceso de Mejora Continua en el Valle del Colca.

**Tabla N° 78**  
**SEGUNDA VISITA POR EL ESPECIALISTA**

	Recuento	% del N de la columna
Según su opinión el tiempo establecido en la segunda visita realizada por el especialista en el Servicio de Alimentación-¿Fue?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 0,0%
	Mala/ Insatisfactoria	1 3,1 %
	Normal / Indiferente	11 34, 4%
	Buena/ Satisfactoria	19 59, 4%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	1 3,1 %
	Total	32 100 0,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

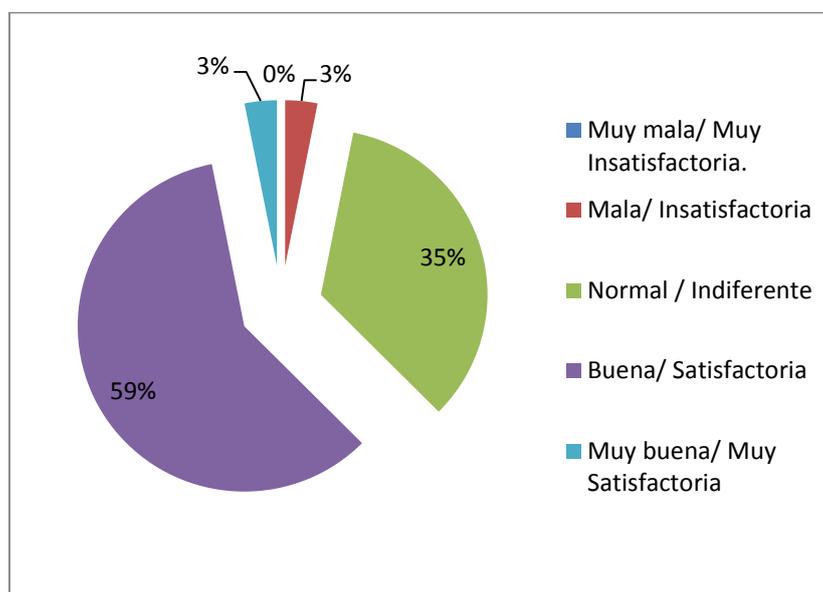
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la Tabla el 59,4% califican Buena/ Satisfactoria, el tiempo establecido en la segunda visita realizada por el especialista en el Servicio de Alimentación de las Unidades Productivas.

Así mismo, el 34,4% consideran Normal / Indiferente, el Tiempo establecido en la segunda visita realizada por el Especialista en el Servicio de Alimentación.

**Gráfico N° 73**  
**SEGUNDA VISITA POR EL ESPECIALISTA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 73, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento, califican Buena/Satisfactoria la segunda visita realizada por el Especialista de Alimentación en las Unidades Productivas.

**Tabla N° 79**  
**RECOMENDACIONES**

	Recuento	% del N de la columna
¿Cómo califica usted las recomendaciones realizadas por el especialista?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 ,0%
	Normal / Indiferente	4 12,5 %
	Buena/ Satisfactoria	22 68,8 %
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	6 18,8 %
	Total	32 100, 0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

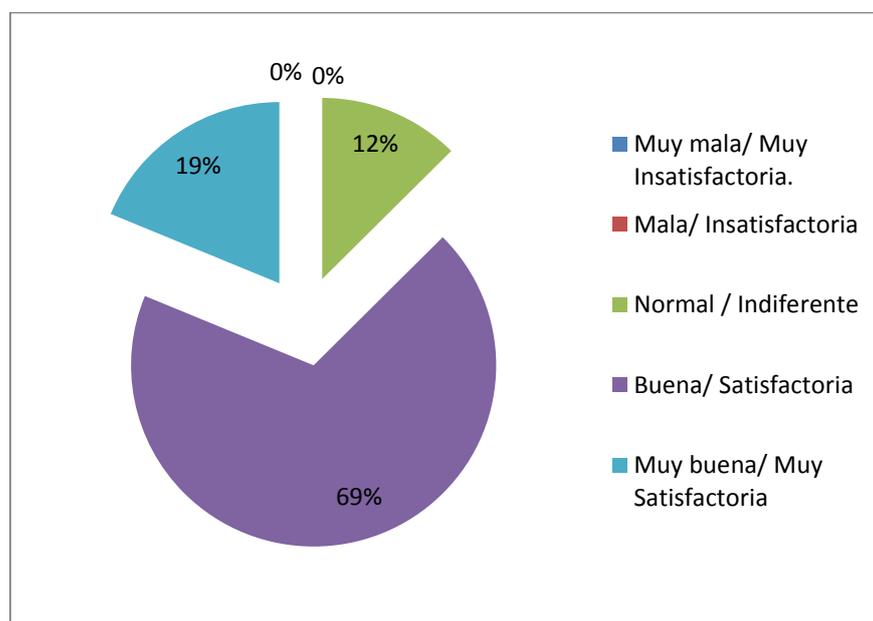
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la Tabla, el 68,8% califican Buena/ Satisfactoria las Recomendaciones realizadas por el Especialista en Alimentación.

Así mismo, el 18,8 % consideran Muy Buena/ Muy Satisfactoria las Recomendaciones realizadas por el Especialista en Alimentación.

**Gráfico N° 74**  
**RECOMENDACIONES**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 74, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación califican Buena/Satisfactoria, las recomendaciones realizadas por el Especialista del Rubro de Alimentación en las Unidades Productivas.

**Tabla N° 80**  
**OBSERVACIONES DIAGNOSTICADAS**

	Recuento	% del N de la columna
Según su opinión, las observaciones diagnosticadas por el Especialista en su Unidad Productiva-¿Fue?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 ,0%
	Normal / Indiferente	10 31, 3%
	Buena/ Satisfactoria	18 56, 3%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	4 12, 5%
	Total	32 100 ,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

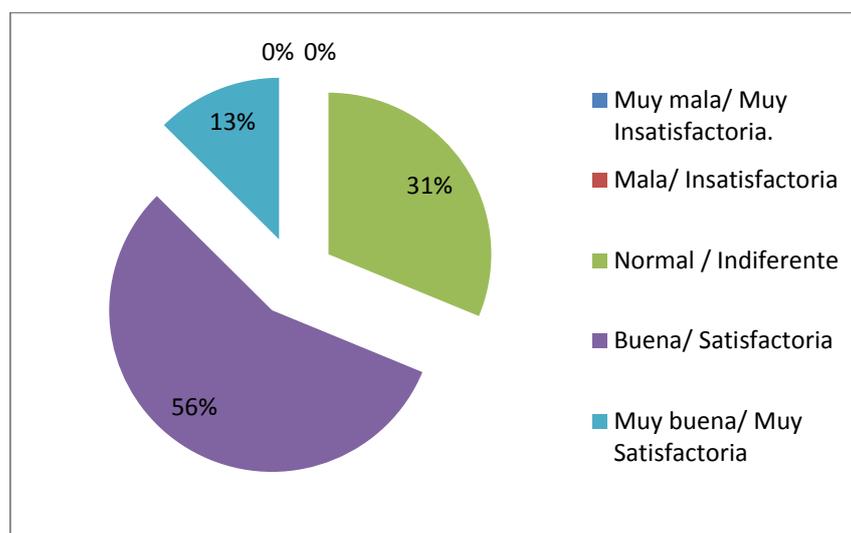
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Según la interpretación de la Tabla, el 56,3% califican Buena/  
Satisfactoria, las Observaciones Diagnosticadas por el Especialista  
en Alimentación en los Emprendimientos en el Valle del Colca.

Así mismo, el 31,3% consideran Normal / Indiferente, las  
Observaciones Diagnosticadas por el Especialista en Alimentación.

**Gráfico N° 75**  
**OBSERVACIONES DIAGNOSTICADAS**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 75, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, califican Buena/Satisfactoria las Observaciones Diagnosticadas por el Especialista de Alimentación, en las casas vivenciales.

**Tabla N° 81**  
**TERCERA VISITA Y SUPERVISIÓN**

	Recuento	% del N de la columna
¿Cómo considera la tercera visita realizada para la supervisión en el Servicio de Alimentación en su Unidad Productiva?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 0,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 0,0%
	Normal / Indiferente	6 18,8%
	Buena/ Satisfactoria	20 62,5%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	6 18,8%
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

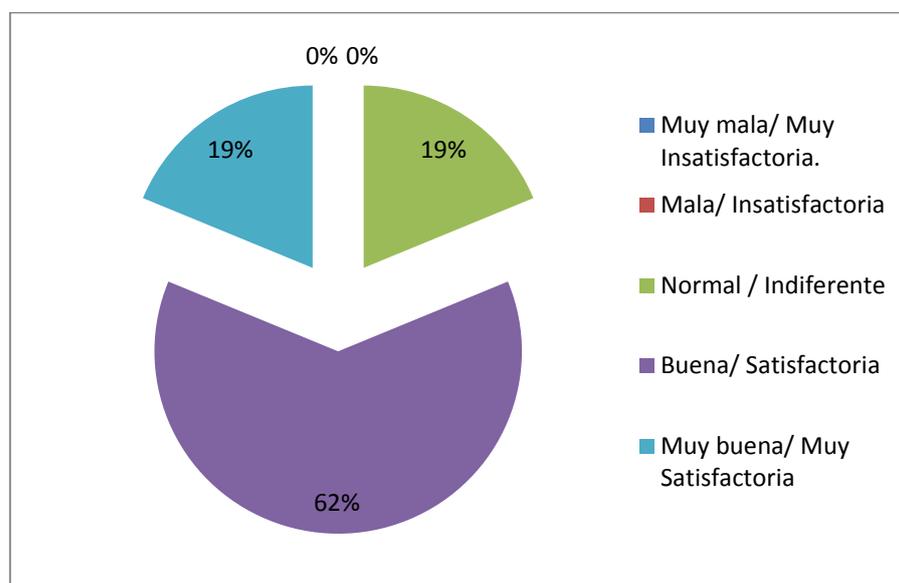
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Según la Interpretación de la Tabla, el 62,5% califican Buena/ Satisfactoria la Tercera Visita realizada para la Supervisión en el servicio de Alimentación en las Unidades Productivas.

Así mismo, el 18,0% consideran con el mismo resultado, Muy Buena/ Muy Satisfactoria y Normal/Indiferente, la Tercera Visita de Supervisión de Alojamiento en las Unidades Productivas en el Valle del Colca.

**Gráfico N° 76**  
**TERCERA VISITA Y SUPERVISIÓN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 76, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, califican Buena/Satisfactoria la Tercera Visita y Supervisión realizada por el Especialista en el Rubro de Alimentación.

**Tabla N° 82**  
**PLAZO DE TIEMPO PARA EL MEJORAMIENTO**

	Recuento	% del N de la columna
¿Cómo califica el plazo de tiempo para el mejoramiento en el Servicio de Alimentación en su Unidad Productiva?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 0,0%
	Mala/ Insatisfactoria	7 21,9%
	Normal / Indiferente	18 56,3%
	Buena/ Satisfactoria	5 15,6%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	2 6,3%
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

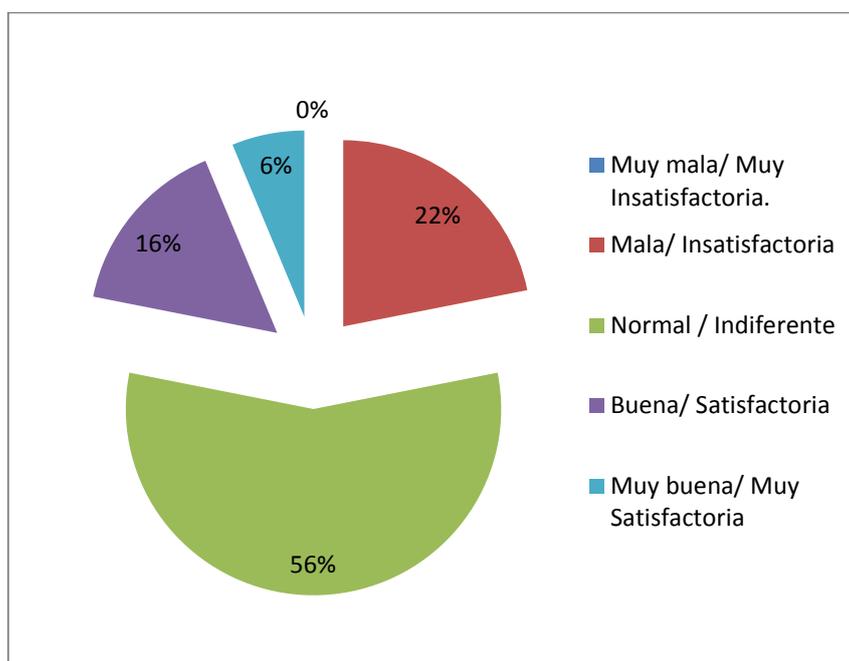
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la Tabla, el 56,3% califican Normal / Indiferente el Plazo de Tiempo para el Mejoramiento del servicio de Alimentación en las Unidades Productivas.

Así mismo, el 21,9% consideran Mala/Insatisfactoria el Plazo de Tiempo para el Mejoramiento del servicio de Alimentación en las Unidades Productivas del Valle del Colca.

**Gráfico N° 77**  
**PLAZO DE TIEMPO PARA EL MEJORAMIENTO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 77, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, califican Normal/Indiferente el Plazo de Tiempo para el Mejoramiento en el Servicio de Alimentación en las casas vivenciales.

**Tabla N° 83**  
**CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES**

	Recuento	% del N de la columna
¿Considera Ud. que cumplió las recomendaciones realizadas por el Especialista en Alimentación?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 0,0%
	Mala/ Insatisfactoria	2 6,3%
	Normal / Indiferente	16 50,0%
	Buena/ Satisfactoria	12 37,5%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	2 6,3%
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

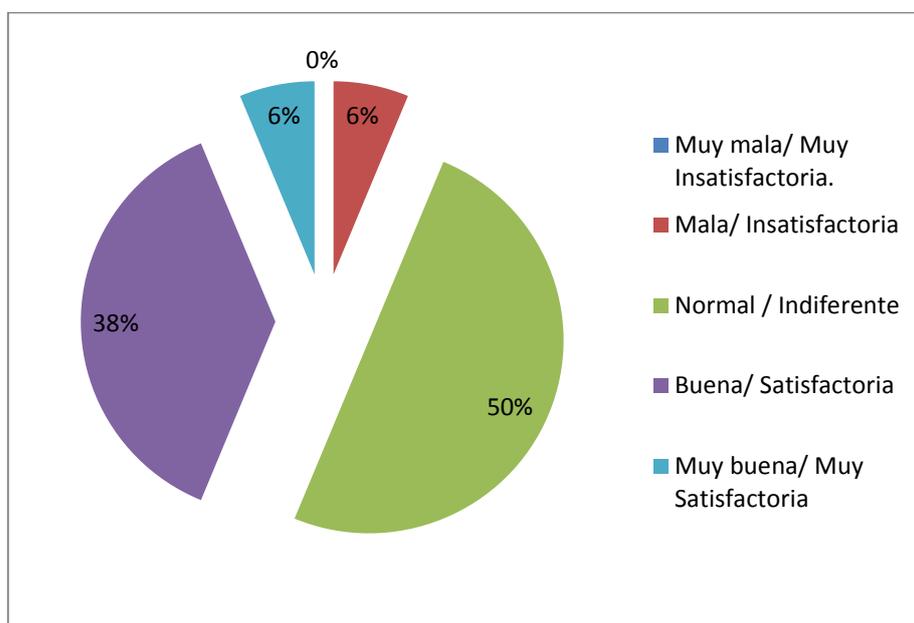
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Según la interpretación de la Tabla, el 50,0% consideran Normal /Indiferente con el cumplimiento de las recomendaciones realizadas por el Especialista en Alimentación.

Así mismo, el 37,5% consideran Buena/ Satisfactoria con el cumplimiento de las recomendaciones realizadas por el Especialista, en el Rubro de Alimentación.

**Gráfico N° 78**  
**CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 78, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, consideran Normal/Indiferente con el cumplimiento de las recomendaciones, realizadas por el Especialista en Alimentación.

**Tabla N° 84**  
**ÚLTIMA VISITA POR EL ESPECIALISTA**

	Recuento	% del N de la columna
¿Cómo le pareció la última visita realizada por el Especialista en Alimentación?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 ,0%
	Normal / Indiferente	6 18,8%
	Buena/ Satisfactoria	25 78,1%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	1 3,1%
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

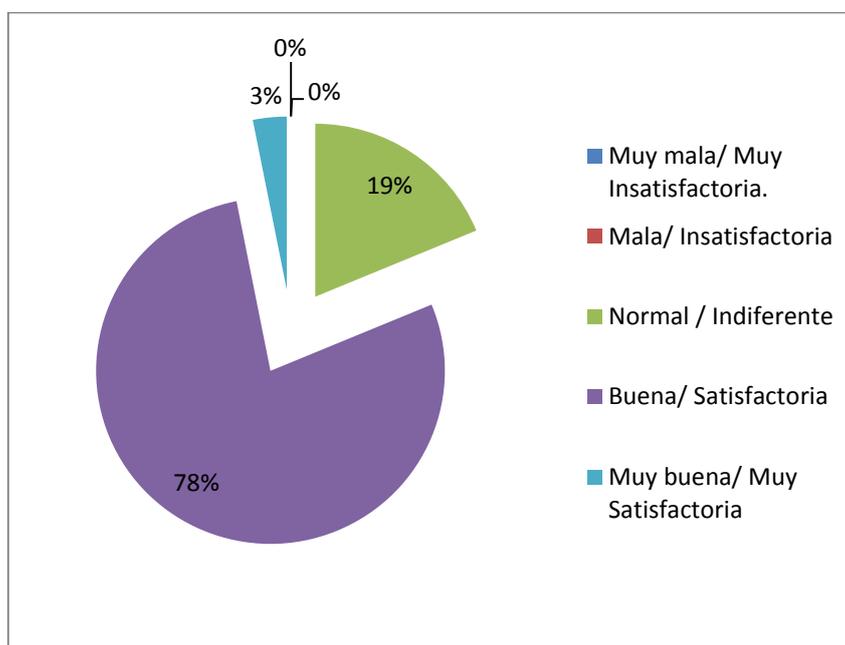
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

Según la interpretación de la Tabla, el 78,1% califican Buena/ Satisfactoria, la última visita realizada por el Especialista en Alimentación.

Así mismo, el 18,8% consideran Normal / Indiferente, la última visita realizada por el Especialista en Alojamiento en las Unidades Productivas en el Valle del Colca.

**Gráfico N° 79**  
**ÚLTIMA VISITA POR EL ESPECIALISTA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 79, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, califican Buena/Satisfactoria la última visita realizada por el Especialista en el Rubro de Alimentación, en el Valle del Colca.

**Tabla N° 85**  
**MEJORAS EN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO**

	Recuento	% del N de la columna
¿Considera Ud. que mejoró los Servicios Turísticos en el rubro de Alimentación en su Unidad Productiva?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 0,0%
	Mala/ Insatisfactoria	1 3,1%
	Normal / Indiferente	11 34,4%
	Buena/ Satisfactoria	15 46,9%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	5 15,6%
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

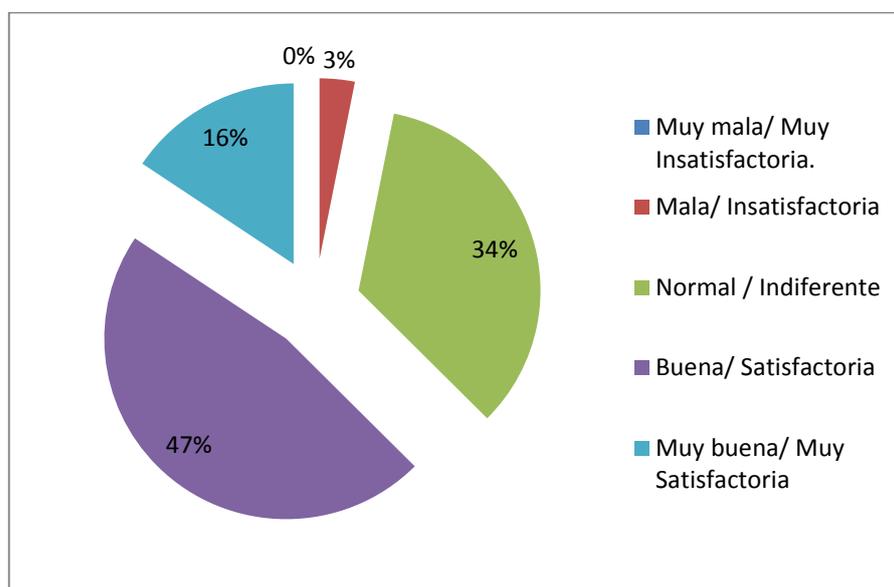
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la Tabla, el 46,9% consideran Buena/ Satisfactoria en el Mejoramiento de los Servicios Turísticos en el Rubro de Alimentación.

Así mismo, el 34,4% califican Normal / Indiferente la Mejora de los Servicios Turísticos en el Rubro de Alimentación, en las Unidades Productivas en el Valle del Colca.

**Gráfico N° 80**  
**MEJORAS EN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 80, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, consideran Buena/Satisfactoria las Mejoras en el Servicio de Alimentación, en las Unidades Productivas.

**Tabla N° 86**  
**EVALUACIÓN**

		Recuento	% del N de la columna
¿Cómo considera la Evaluación de Alimentación del Proceso de Mejora en su Unidad Productiva?	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0	,0%
	Normal / Indiferente	5	15,6%
	Buena/ Satisfactoria	22	68,8%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	5	15,6%
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

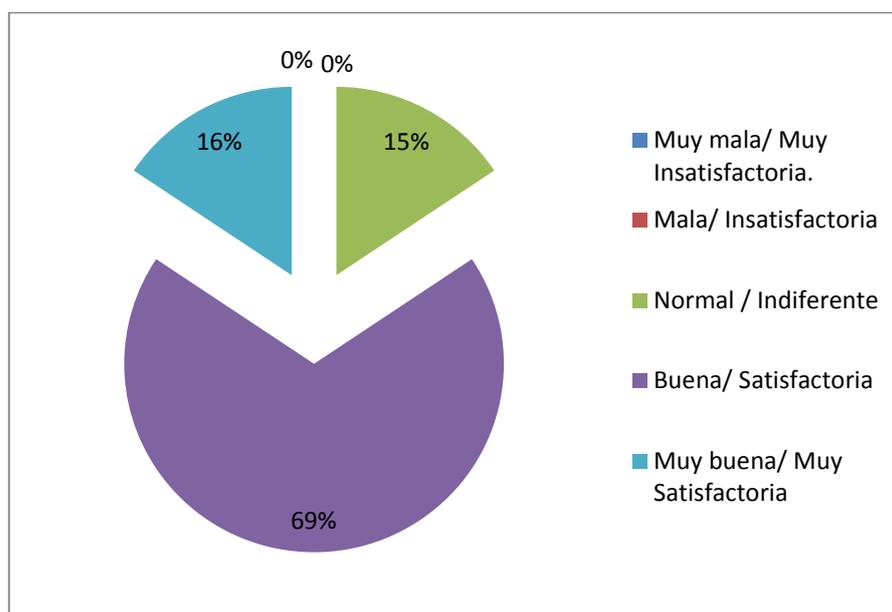
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la Tabla, el 68,8% califican Buena/ Satisfactoria la Evaluación de Alimentación, en el Proceso de Mejora en las Unidades Productivas.

Así mismo, el 15,6% consideran con igual resultado Normal / Indiferente y Buena/Muy Satisfactoria, la Evaluación de Alimentación, en el Proceso de Mejora en las Unidades Productivas, en el Valle del Colca.

**Gráfico N° 81**  
**EVALUACIÓN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 81, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, consideran Buena/Satisfactoria la Evaluación en el Servicio de Alimentación, en el Proceso de Mejora Continua.

**Tabla N° 87**  
**INGRESO Y ENTORNO DEL ESTABLECIMIENTO**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento en el área de ingreso y el entorno del Establecimiento es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 ,0%
	Normal / Indiferente	15 46,9 %
	Buena/ Satisfactoria	16 50,0 %
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	1 3,1 %
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua - Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

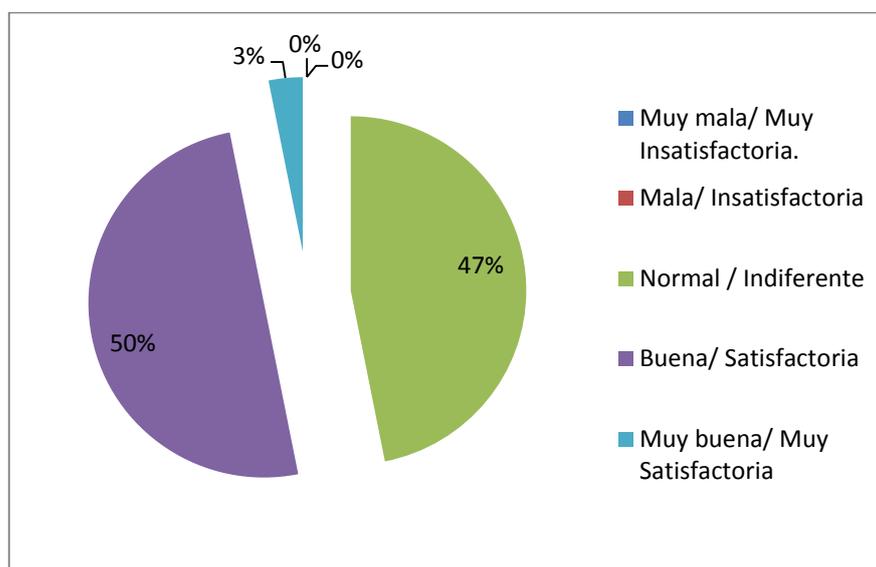
### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 50,0% de los Emprendedores cumplen de forma Buena/Satisfactoria en el área de ingreso y el entorno del Establecimiento, en el Rubro de Alimentación

Así mismo, el 46,9% de los Emprendedores desempeñan de forma Normal / Indiferente, el cumplimiento en el área de ingreso y el entorno del Establecimiento en la Unidad Productiva por el Especialista en el Proceso de Mejora Continua.

Con los resultados obtenidos en el Rubro de Alimentación, podemos concluir que los Emprendedores en su mayoría, tienen el área de ingreso y entorno en Buen Estado para la recepción de visitantes.

**Gráfico N° 82**  
**INGRESO Y ENTORNO DEL ESTABLECIMIENTO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 82, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, cumplen de forma Buena/Satisfactoria en el área de ingreso y el entorno del Establecimiento Vivencial, en el Valle del Colca.

**Tabla N° 88**  
**FACHADA Y LETRERO DEL ESTABLECIMIENTO**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento en la Fachada, el Letrero Pintado Presentable y Legible del Establecimiento es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	4 12,5%
	Normal / Indiferente	9 28,1%
	Buena/ Satisfactoria	19 59,4%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	0 ,0%
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

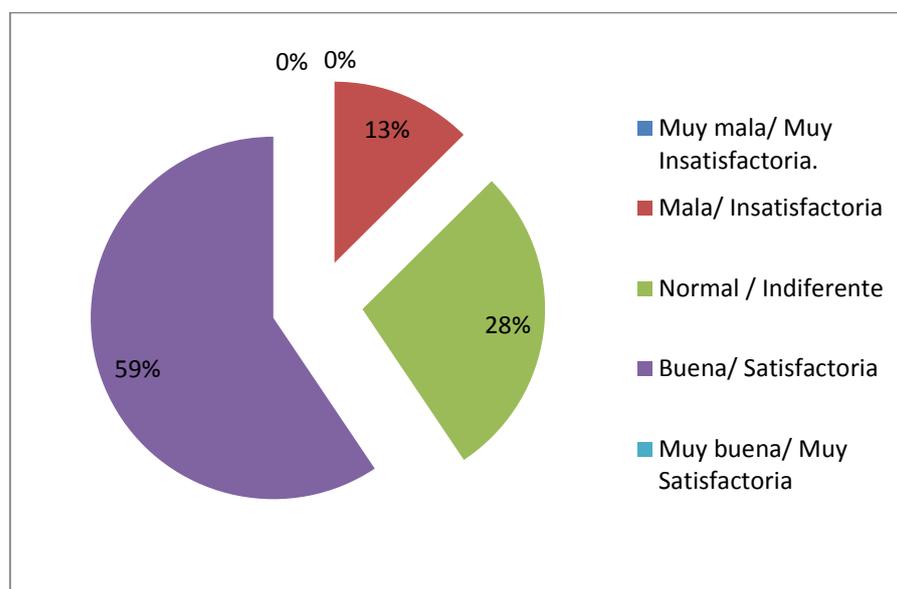
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 59,4% de los Emprendedores cumplen de forma Buena/Satisfactoria, en la Fachada, el Letrero Pintado Presentable y Legible del Establecimiento.

Así mismo, el 28,1% de los Emprendedores desempeñan de forma Normal / Indiferente, con el cumplimiento en la Fachada, el Letrero Pintado Presentable y Legible del Establecimiento en la Unidad Productiva, calificado por el Especialista en el Rubro de Alimentación.

Podemos concluir con los resultados obtenidos, que la mayoría de los Emprendedores, cumplen con Buen Resultado en la Fachada, el Letrero Pintado Presentable y Legible para el recibimiento de los visitantes en las Unidades Productivas, en el Valle del Colca.

**Gráfico N° 83**  
**FACHADA Y LETRERO DEL ESTABLECIMIENTO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 83, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, cumplen de forma Buena/Satisfactoria en la Fachada, el Letrero Pintado Presentable y Legible del Establecimiento en las Unidades Productivas, en el Valle del Colca.

**Tabla N° 89**  
**ACCESO PARA PERSONAS DISCAPACITADAS**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento para el Acceso de Personas Discapacitadas es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	8 25,0 %
	Normal / Indiferente	20 62,5 %
	Buena/ Satisfactoria	4 12,5 %
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	0 ,0%
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

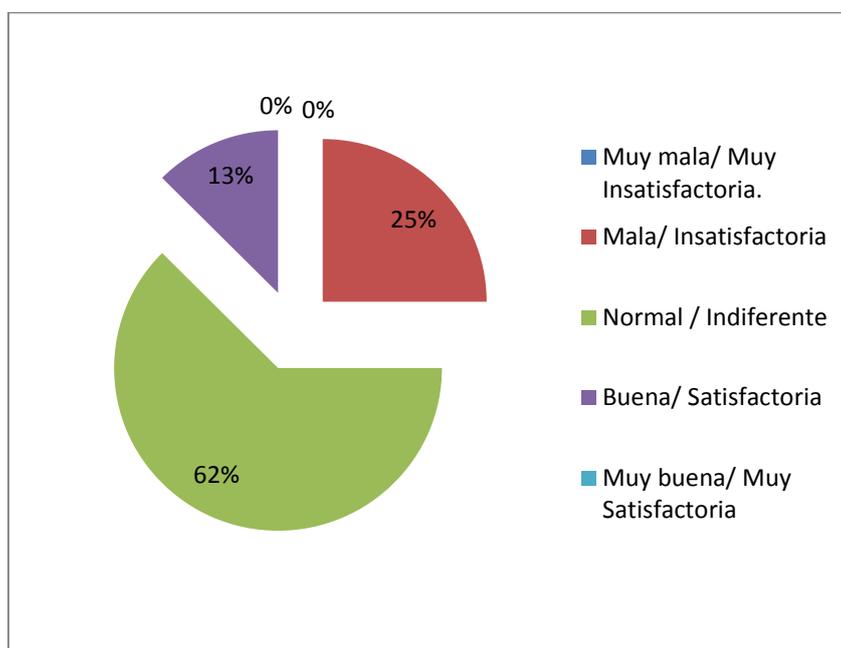
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 62,5% de los Emprendedores cumplen de forma Normal/Indiferente, en el Acceso de Personas Discapacitadas.

Así mismo, el 25,0% de los Emprendedores No cumplen, en el Acceso de Personas Discapacitadas en las Unidades Productivas, evaluada por el Especialista en el Proceso de Mejora Continua.

Podemos concluir con los resultados obtenidos, que la gran mayoría de los Emprendedores requieren mejorar el Acceso a Personas Discapacitadas en los establecimientos de Alimentación.

**Gráfico N° 84**  
**ACCESO PARA PERSONAS DISCAPACITADAS**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 84, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación cumplen de forma Normal/Indiferente, en el Acceso de Personas Discapacitadas, en las Unidades Productivas de los Alojamientos Vivenciales, en el Valle del Colca.

**Tabla N° 90**  
**SEÑALIZACIÓN**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento para la Señalización, Zona de seguridad, Salida de Emergencia y Aforo“, es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	7 21, 9%
	Normal / Indiferente	11 34, 4%
	Buena/ Satisfactoria	13 40, 6%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	1 3,1 %
	Total	32 100 ,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

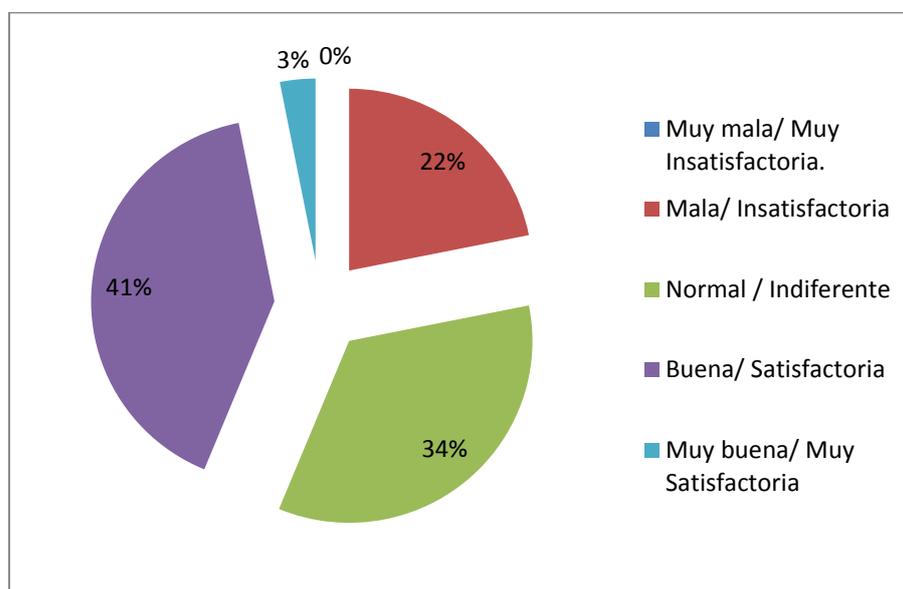
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 40,6% de los Emprendedores cumplen de forma Buena/ Satisfactoria, en la Señalización, Zona de Seguridad, Salida de Emergencia y Aforo.

Así mismo, el 34,4 % cumplen de forma Normal / Indiferente, en la Señalización, Zona de Seguridad, Salida de Emergencia y Aforo.

Podemos concluir, con los resultados obtenidos en el Rubro de Alimentación, que se requiere tomar importancia y cumplimiento en la Señalización de las Unidades Productivas para mejorar el servicio y orientación al visitante.

**Gráfico N° 85**  
**SEÑALIZACIÓN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 85, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación cumplen de forma Buena/ Satisfactoria, en la Señalización, Zona de Seguridad, Salida de Emergencia y Aforo en las Unidades Productivas de las Unidades Productivas, en el Valle del Colca.

**Tabla N° 91**  
**AGUA Y LUZ**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento de los Servicios de Agua Potable y Luz es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	1 3,1 %
	Normal / Indiferente	2 6,3 %
	Buena/ Satisfactoria	29 90, 6%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	0 ,0%
	Total	32 100 ,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

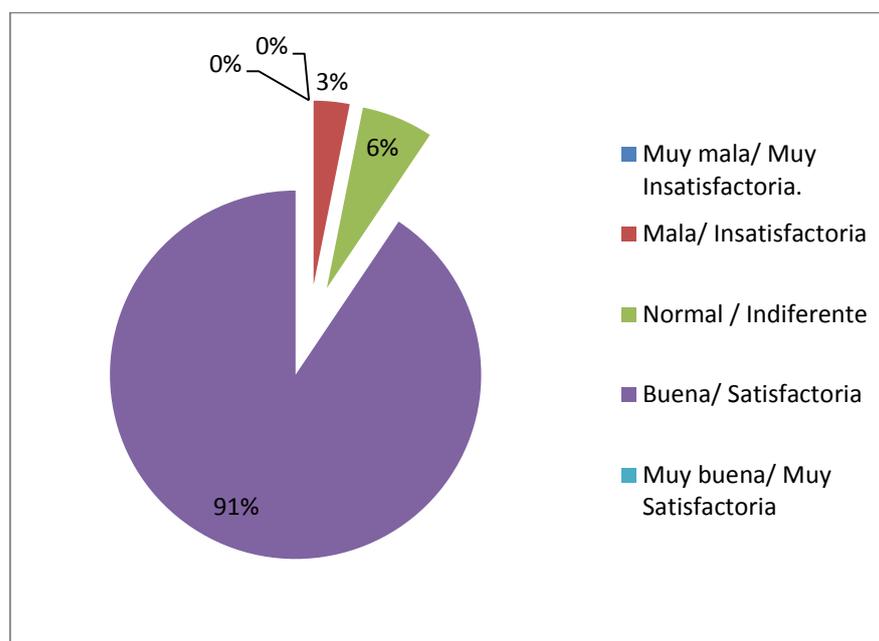
Elaboración: Propia.

### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la interpretación de la Tabla, el 90,6%, de los Emprendedores cumplen de forma Buena/ Satisfactoria, en los Servicios de Agua Potable y Luz en los Establecimientos Rurales.

Así mismo, podemos concluir con los resultados obtenidos que la mayoría de los Emprendedores no tienen dificultades, con los Servicios básicos de Agua Potable y Luz para brindar a los visitantes en las Unidades Productivas, en el Valle del Colca.

**Gráfico N° 86**  
**AGUA Y LUZ**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 86, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, cumplen de forma Buena/ Satisfactoria brindando los Servicios de Agua Potable y Luz en las Unidades Productivas de los Alojamientos Vivenciales, en el Valle del Colca.

**Tabla N° 92**  
**ILUMINACIÓN**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento en la Iluminación de la cocina es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 0,0%
	Mala/ Insatisfactoria	4 12,5 %
	Normal / Indiferente	8 25,0 %
	Buena/ Satisfactoria	19 59,4 %
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	1 3,1 %
	Total	32 100, 0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua - Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

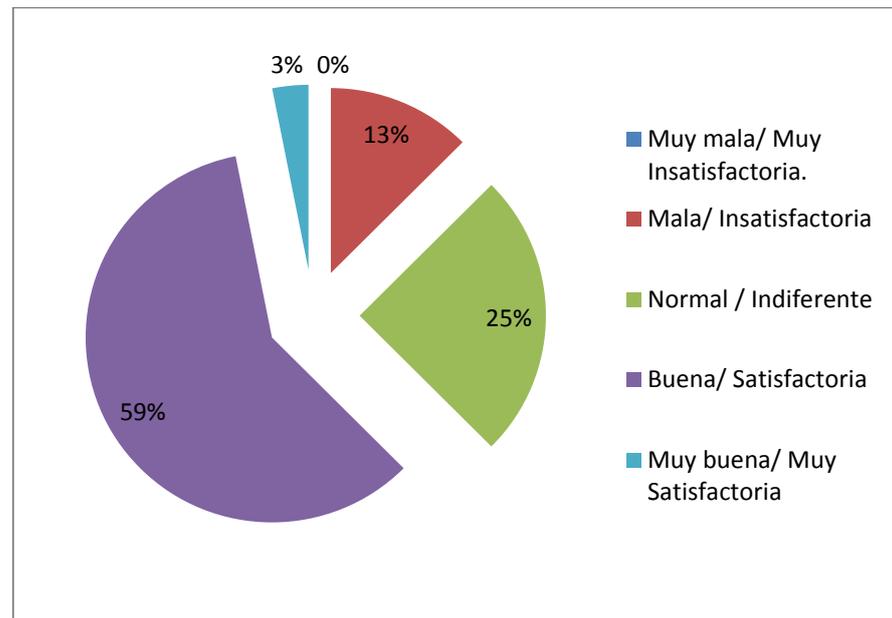
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 59,4 % de los Emprendedores cumplen de forma Buena/ Satisfactoria, en la Iluminación de la Cocina.

Así mismo, con el resultado obtenido en la Tabla, el 25,0% de los Emprendedores desempeñan de forma Normal / Indiferente en la Iluminación.

Por consiguiente, podemos concluir que la mayoría de los Emprendedores cumplen con tener buena Iluminación en la Cocina de los establecimientos de Hospedaje. Para brindar, mejor servicio a los visitantes.

**Gráfico N° 87**  
**ILUMINACIÓN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 87, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, cumplen de forma Buena/ Satisfactoria en la Iluminación de la Cocina/Comedor, en el Valle del Colca.

**Tabla N° 93**  
**VENTILACIÓN Y CALEFACCIÓN**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento en la Ventilación y Sistema de Calefacción en la cocina es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 0,0%
	Mala/ Insatisfactoria	1 3,1%
	Normal / Indiferente	13 40,6%
	Buena/ Satisfactoria	16 50,0%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	2 6,3%
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

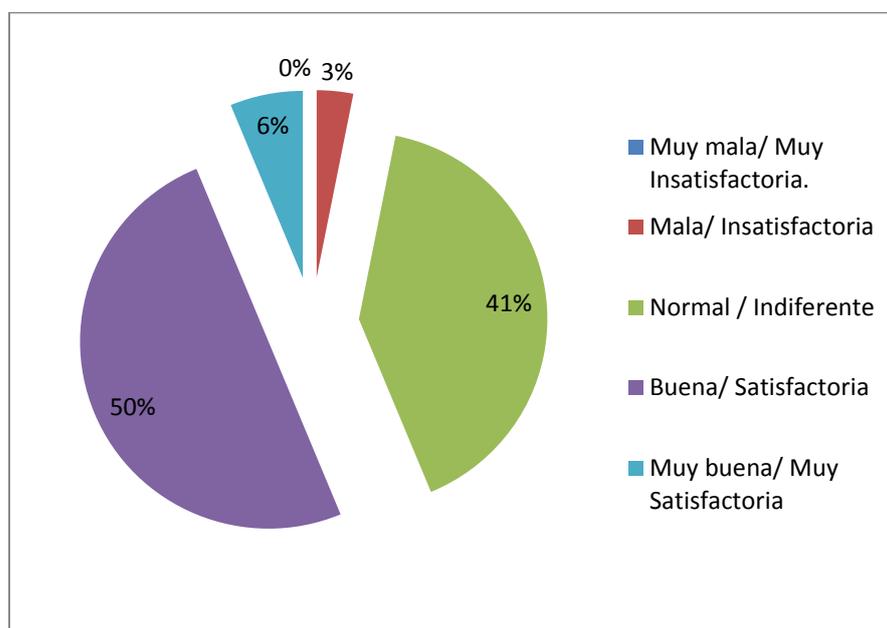
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 50,0% de los Emprendedores cumplen de forma Buena/ Satisfactoria en la Ventilación y Sistema de Calefacción en el Servicio de Alimentación.

Así mismo, el 40,6% de los Emprendedores consideran Normal / Indiferente en cumplir con la Ventilación y Sistema de Calefacción en la Cocina.

Así mismo, podemos concluir con los Resultados Obtenidos que la mayoría de los Emprendedores cumplen con la Ventilación de la Cocina. Al igual que el Sistema de Calefacción para los visitantes en las respectivas Unidades Productivas.

**Gráfico N° 88**  
**VENTILACIÓN Y CALEFACCIÓN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 88, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, cumplen de forma Buena/ Satisfactoria en la Ventilación y Sistema de Calefacción en la Cocina/Comedor, en las Unidades Productivas.

**Tabla N° 94**  
**PISOS, PAREDES Y TECHO**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento en la Limpieza de Pisos, Paredes y Techo en la cocina es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	2 6,3 %
	Normal / Indiferente	11 34, 4%
	Buena/ Satisfactoria	19 59, 4%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	0 ,0%
	Total	32 100 ,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

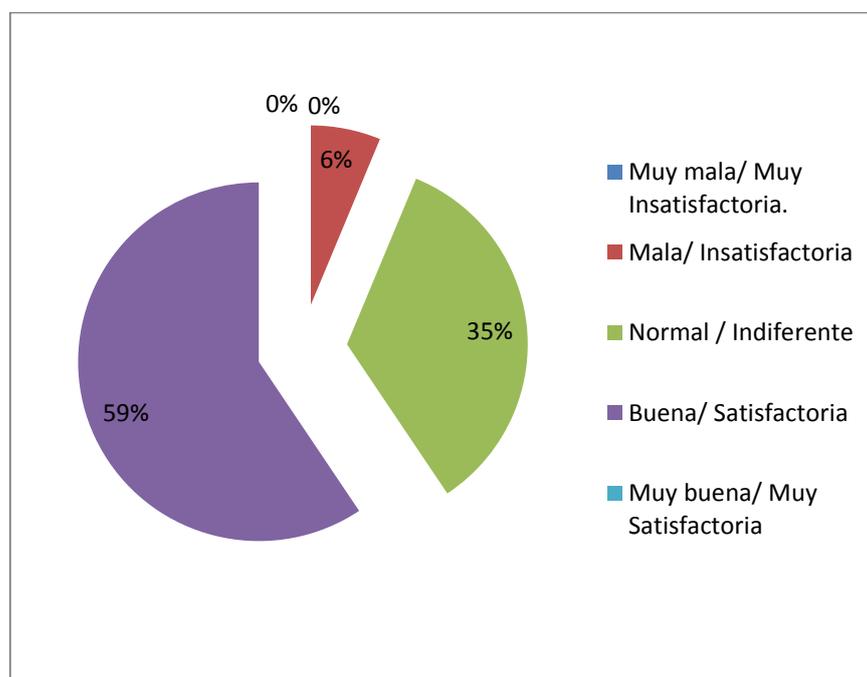
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 59,4 % de los Emprendedores cumplen de forma Buena/ Satisfactoria, en la Limpieza de Pisos, Paredes y Techo en la Cocina.

Así mismo, el 34,4% de los Emprendedores cumplen de forma Normal/Indiferente, en la Limpieza de Pisos, Paredes y Techo en la Cocina.

Así mismo, podemos concluir con los Resultados Obtenidos que en regular medida, los Emprendedores cumplen con buena Calidad de Servicio, la Limpieza de Pisos, Paredes y Techo en la Cocina. Y también, un porcentaje considerable requieren mejorar la Calidad de Servicio en la Limpieza de Pisos, Paredes y Techo en la Cocina para los visitantes en las respectivas Unidades Productivas.

**Gráfico N° 89**  
**PISOS, PAREDES Y TECHO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 89, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación cumplen de forma Buena/ Satisfactoria, en la Limpieza de Pisos, Paredes y Techo en la Cocina/Comedor de los Alojamientos Vivenciales, en el Valle del Colca.

**Tabla N° 95**  
**LIMPIEZA Y MOBILIARIO**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento de Limpieza de Mesas y/o Mobiliario en la cocina es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	3 9,4 %
	Normal / Indiferente	9 28,1 %
	Buena/ Satisfactoria	18 56,3 %
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	2 6,3 %
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

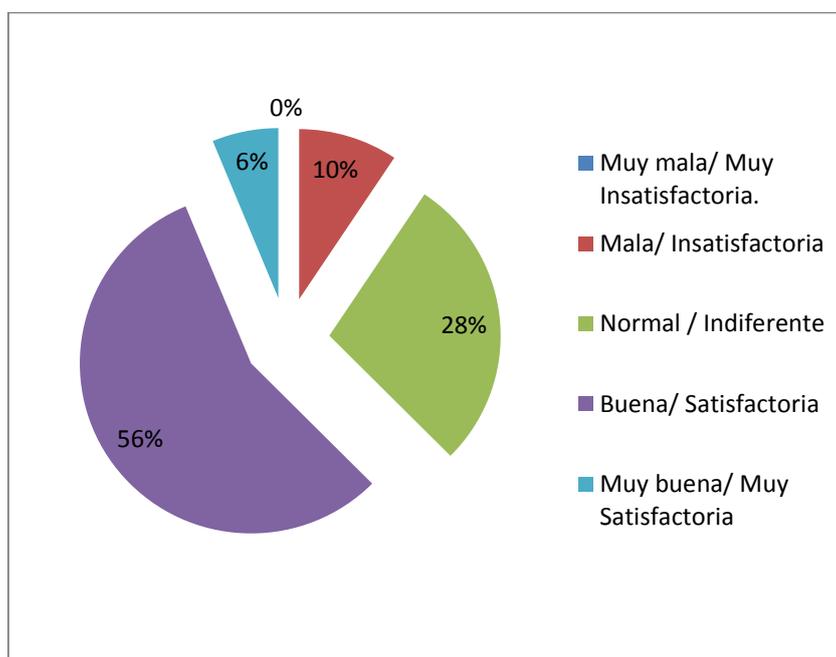
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 56,3 % de los Emprendedores cumplen de forma Buena/ Satisfactoria, en la Limpieza de Mesas y/o Mobiliario en la cocina.

Así mismo, el 28,1 % de los Emprendedores cumplen de forma Normal/Indiferente, en la Limpieza de Mesas y/o Mobiliario en la cocina.

Así mismo, podemos concluir con los Resultados Obtenidos que en mayor medida, los Emprendedores cumplen con Buena Calidad de Servicio, en la Limpieza de Mesas y/o Mobiliario en la cocina para los visitantes en las respectivas Unidades Productivas.

**Gráfico N° 90**  
**LIMPIEZA Y MOBILIARIO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

Según el gráfico 90, nos muestra que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alojamiento cumplen de forma Buena/ Satisfactoria, en la Limpieza de Mesas y/o Mobiliario en la cocina/comedor en las Unidades Productivas, en el Valle del Colca.

**Tabla N° 96**  
**LIMPIEZA EN EL BAÑO**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento de la Limpieza en el área del baño es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 0,0%
	Mala/ Insatisfactoria	3 9,4%
	Normal / Indiferente	14 43,8%
	Buena/ Satisfactoria	15 46,9%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	0 0,0%
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

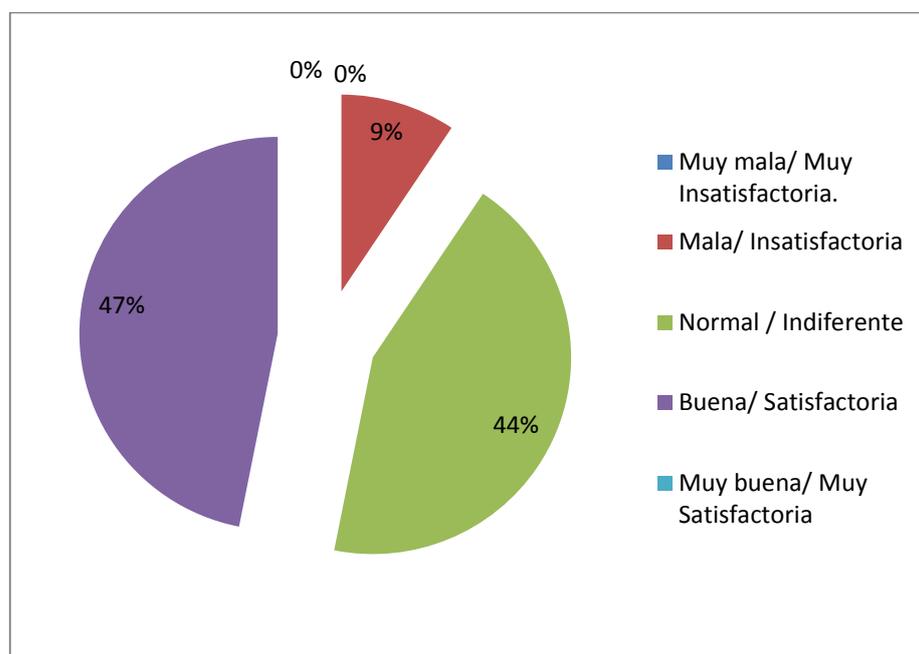
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 46,9% de los Emprendedores cumplen de forma Buena / Satisfactoria, con la Limpieza en el área del baño.

Así mismo, el 43,8% de los Emprendedores cumplen de forma Normal/Indiferente, con la Limpieza en el área del baño.

Por consiguiente, los Emprendedores requieren siempre reforzar los hábitos de higiene y limpieza en los Servicios Higiénicos en las Casas Vivenciales, en el Valle del Colca.

**Gráfico N° 91**  
**LIMPIEZA EN EL BAÑO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 91, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación cumplen de forma Normal / Indiferente, con la Limpieza en el área del baño, en las Unidades Productivas, en Valle del Colca.

**Tabla N° 97**  
**ARTICULOS DE LIMPIEZA PARA BAÑO**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento en los artículos de limpieza. "Papel Higiénico, Papel Toalla, Jabón" en el área de baño es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	1 3,1 %
	Normal / Indiferente	9 28, 1%
	Buena/ Satisfactoria	22 68, 8%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	0 ,0%
	Total	32 100 ,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua - Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

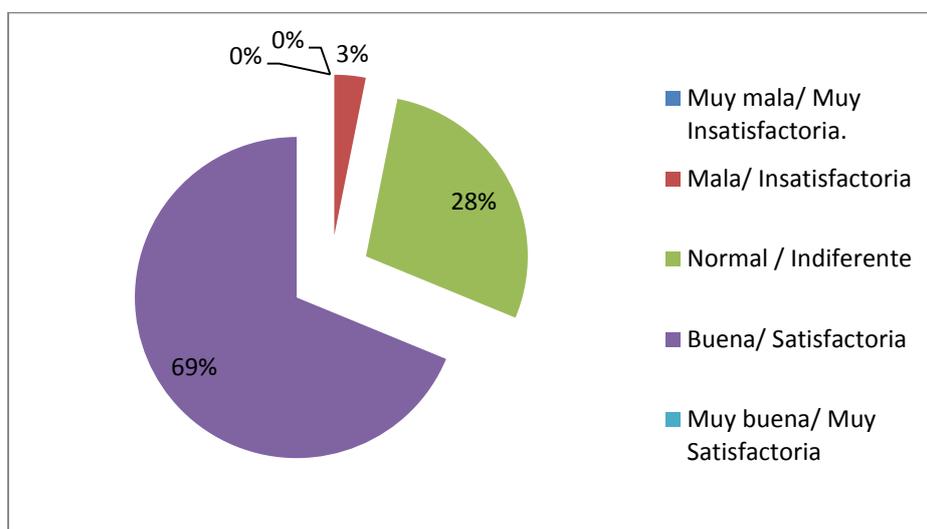
### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 68,8% de los Emprendedores cumplen de forma Buena / Satisfactoria, en los Artículos de limpieza para baño. "Papel Higiénico, Papel Toalla, Jabón".

Así mismo, el 28,1% de los Emprendedores practican de forma Normal/Indiferente, en la limpieza en el área del baño.

Por consiguiente, la mayoría de los Emprendedores cumplen con los artículos de limpieza para los baños, en el buen Servicio al Visitante.

**Gráfico N° 92**  
**ARTICULOS DE LIMPIEZA PARA BAÑO**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 92, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, cumplen de forma Buena / Satisfactoria con tener los Artículos de limpieza para baño. "Papel Higiénico, Papel Toalla, Jabón", en los Alojamientos Vivenciales en las Unidades Productivas del Valle.

**Tabla N° 98**  
**BUEN ESTADO DE SILLAS Y MESAS**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento en Buen Estado de Sillas y Mesas en el Comedor es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 0,0%
	Mala/ Insatisfactoria	1 3,1 %
	Normal / Indiferente	12 37, 5%
	Buena/ Satisfactoria	17 53, 1%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	2 6,3 %
	Total	32 100 0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

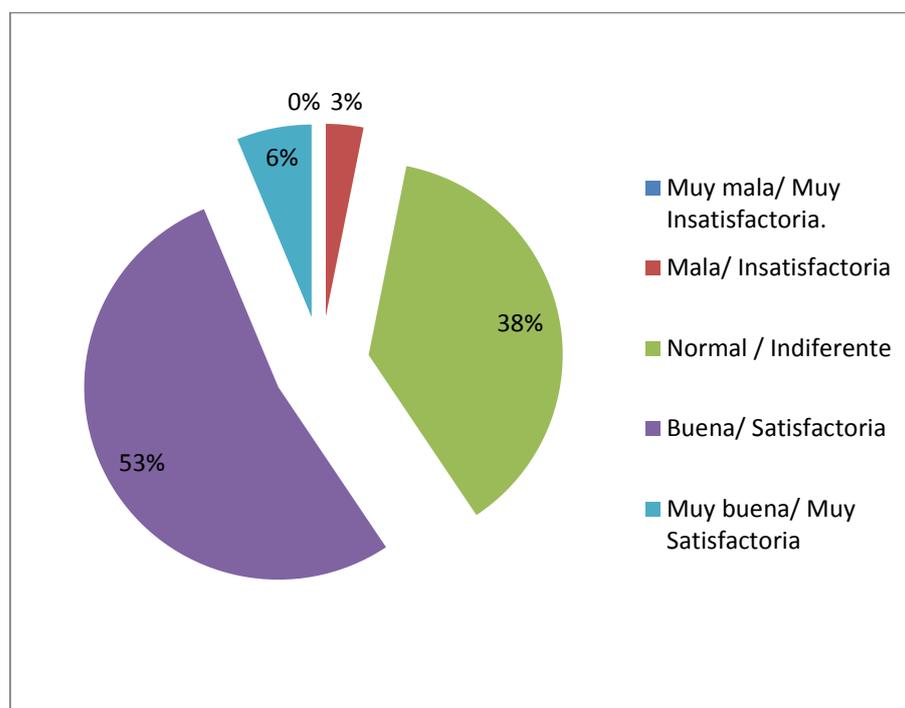
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 53,1% de los Emprendedores cumplen de forma Buena / Satisfactoria en el Buen Estado de Sillas y Mesas en el Comedor.

Así mismo, el 37,5% de los Emprendedores desempeñan de forma Normal/Indiferente, en el Buen Estado de Sillas y Mesas en el Comedor.

Por consiguiente, el mayor porcentaje de los Emprendedores cumplen con el Buen Estado de Sillas y Mesas en el Comedor para el mejor Servicio de Calidad Turístico a los visitantes.

**Gráfico N° 93**  
**BUEN ESTADO DE SILLAS Y MESAS**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 93, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, cumplen de forma Buena / Satisfactoria en el Buen Estado de Sillas y Mesas en el Comedor, en las Unidades Productivas.

**Tabla N° 99**  
**EXTINGUIDOR**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento de Extinguidor para emergencia en la cocina es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	9 28,1%
	Normal / Indiferente	14 43,8%
	Buena/ Satisfactoria	9 28,1%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	0 ,0%
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

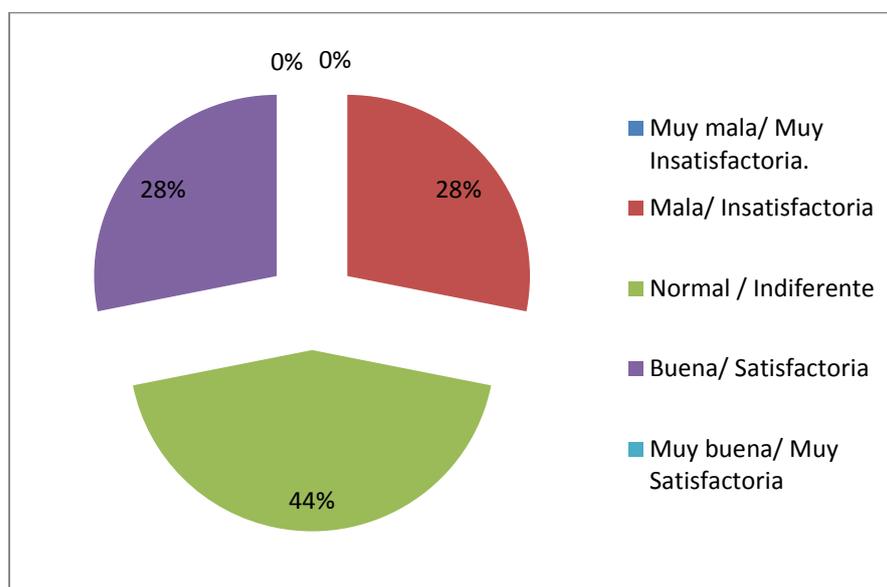
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 43,8% de los Emprendedores cumplen de forma Normal / Indiferente, con el Extinguidor para emergencia en la Cocina.

Así mismo, el 28,1 % de los Emprendedores desempeñan de forma Buena / Satisfactoria, con el Extinguidor para emergencia en la Cocina. Y con el mismo porcentaje, un grupo de Emprendedores, No cumplen con tener el Extinguidor para Emergencia.

Con los Resultados Obtenidos podemos concluir que los Emprendedores en el Valle del Colca, requieren tomar en cuenta las medidas de seguridad y la carga de los Extinguidores de Emergencia, para de esta manera evitar futuros acontecimientos desafortunados en sus Unidades Productivas.

**Gráfico N° 94**  
**EXTINGUIDOR**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 94, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación cumplen de forma Normal / Indiferente, con el Extinguidor para emergencia de los Alojamiento Vivenciales, se concluye que requieren mejorar la Seguridad y la Carga de los Extinguidores para evitar futuros incidentes.

**Tabla N° 100**  
**FUMIGACIÓN**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento de Fumigación en el Establecimiento es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 ,0%
	Normal / Indiferente	26 81,3%
	Buena/ Satisfactoria	6 18,8%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	0 ,0%
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

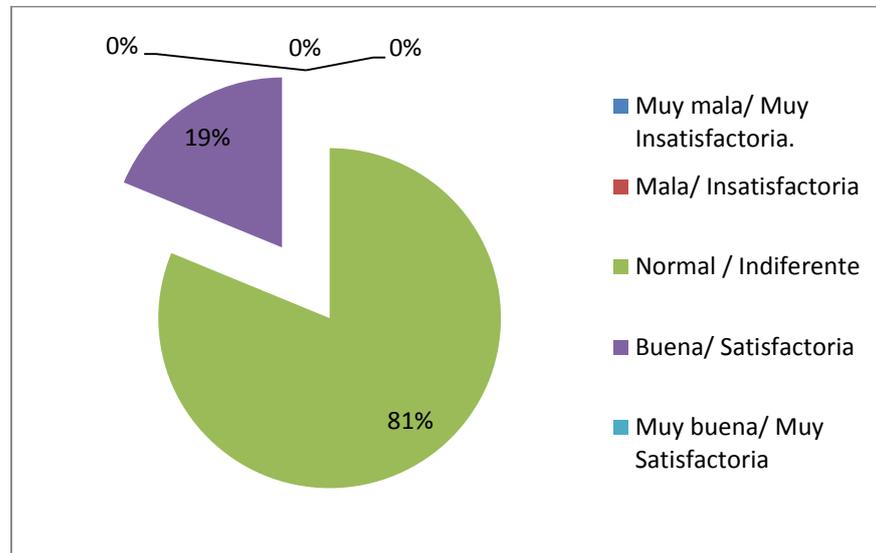
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 81,3% de los Emprendedores cumplen de forma Normal /Indiferente, con la Fumigación de la Cocina/Comedor de la casa vivencial.

Así mismo, el 16,7% de los Emprendedores cumplen de forma Buena/Satisfactoria con la Fumigación de la Cocina/Comedor de las Unidades Productivas.

Por consiguiente, la mayoría de los Emprendedores requieren mejorar, con el cumplimiento de Fumigar la Cocina/Comedor.

**Gráfico N° 95**  
**FUMIGACIÓN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 95, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, cumplen de forma Normal /Indiferente con la Fumigación de la Cocina/Comedor de la casa vivencia, en el Valle del Colca.

**Tabla N° 101**  
**INFORMACIÓN DESAYUNO, ALMUERZO Y CENA**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento sobre la Información del Desayuno, Almuerzo y Cena en la cocina es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 ,0%
	Normal / Indiferente	24 75,0%
	Buena/ Satisfactoria	6 18,8%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	2 6,3%
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

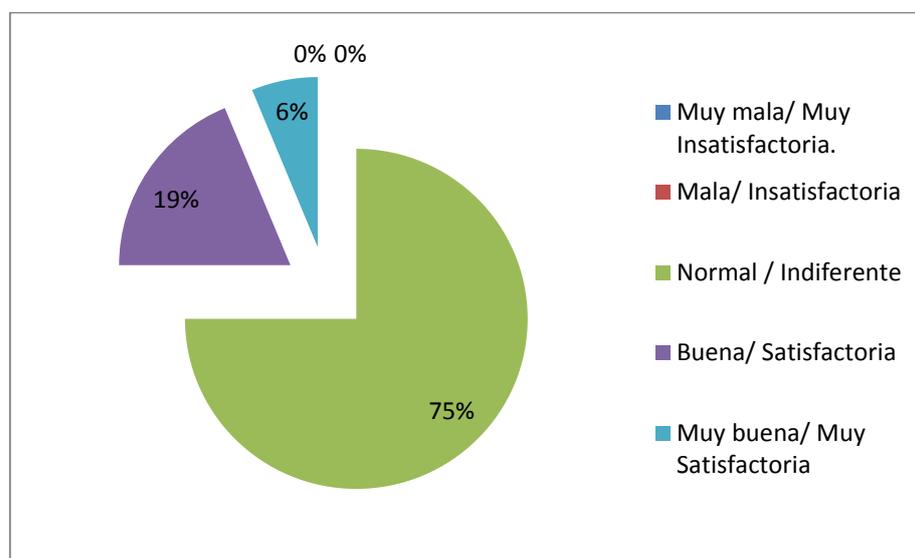
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 75,0% de los Emprendedores cumplen de forma Normal /Indiferente, sobre la Información del Desayuno, Almuerzo y Cena en la cocina.

Así mismo, el 18,8% de los Emprendedores cumplen de forma Buena/Satisfactoria, sobre la Información del Desayuno, Almuerzo y Cena en la cocina.

Por consiguiente, la mayoría de los Emprendedores requieren mejorar el cumplimiento de Información, mediante una Carta de los Distintos Platos de la Zona y/o Alternativas para el mejor Servicio de Calidad al visitante, en el Valle del Colca en TRC.

**Gráfico N° 96**  
**INFORMACIÓN DESAYUNO, ALMUERZO Y CENA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
 Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 96, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, cumplen de forma Normal /Indiferente, sobre la Información del Desayuno, Almuerzo y Cena en la cocina, en el Valle del Colca.

Por lo tanto, concluimos que aún se requiere mejorar la información sobre la Cartilla y opciones de platos típicos de la Zona, en las casas vivenciales.

**Tabla N° 102**  
**UNIFORME DE COCINA**

		Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento en el Uniforme de cocina es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0	,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0	,0%
	Normal / Indiferente	6	18,8 %
	Buena/ Satisfactoria	22	68,8 %
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	4	12,5 %
	Total	32	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

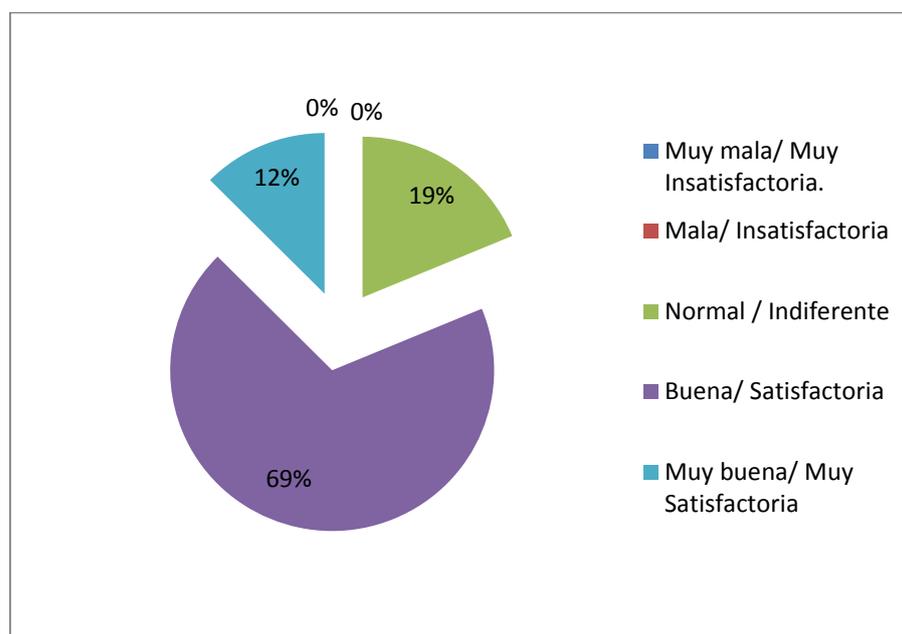
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 68,8% de los Emprendedores cumplen de forma Buena /Satisfactoria con el Uniforme de Cocina.

Así mismo, el 18,8% de los Emprendedores cumplen de forma Normal/Indiferente, con el Uniforme de Cocina para la preparación de los Alimentos.

Por consiguiente, la mayoría de los Emprendedores cumplen con el Uniforme de Cocina para la preparación de Alimentos y brindar el mejor Servicio de Calidad al visitante.

**Gráfico N° 97**  
**UNIFORME DE COCINA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 97, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, cumplen de forma Buena /Satisfactoria con el Uniforme de Cocina.

Por lo tanto, concluimos que la mayoría de los emprendedores utiliza los trajes típicos en las casas vivenciales.

**Tabla N° 103**  
**ZONA PARA LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento de las zonas de trabajo para la preparación de Alimentos es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 0,0%
	Mala/ Insatisfactoria	2 6,3%
	Normal / Indiferente	12 37,5%
	Buena/ Satisfactoria	16 50,0%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	2 6,3%
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

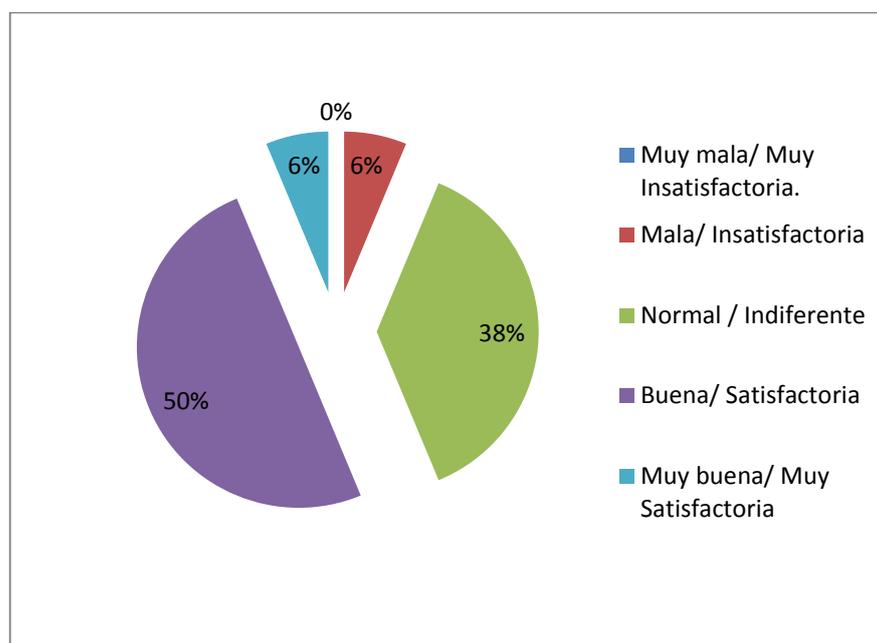
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 50,0% de los Emprendedores cumplen de forma Buena /Satisfactoria, con las zonas de trabajo para la preparación de Alimentos.

Así mismo, el 37,5% de los Emprendedores cumplen de forma Normal/Indiferente, con las zonas de trabajo para la preparación de Alimentos.

Por consiguiente, los Emprendedores requieren reforzar las zonas de trabajo para la preparación de los Alimentos en la Cocina. Así, evitar la contaminación cruzada.

**Gráfico N° 98**  
**ZONA PARA LA PREPARACIÓN DE ALIMENTOS**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 98, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, cumplen de forma Buena /Satisfactoria, con las zonas de trabajo para la preparación de los Alimentos.

Por lo tanto, concluimos que un porcentaje considerable de los emprendedores, trabaja en la zona de preparación de Alimentos. Aún, se tiene que reforzar la señalización de las Cocinas, para evitar la contaminación cruzada.

**Tabla N° 104**  
**EQUIPAMIENTO DE LA COCINA**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel del Equipamiento dentro de la cocina "Utensilios, Vajilla, Estantes, Lavaplatos" es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 ,0%
	Normal / Indiferente	10 31, 3%
	Buena/ Satisfactoria	21 65, 6%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	1 3,1 %
	Total	32 100 ,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

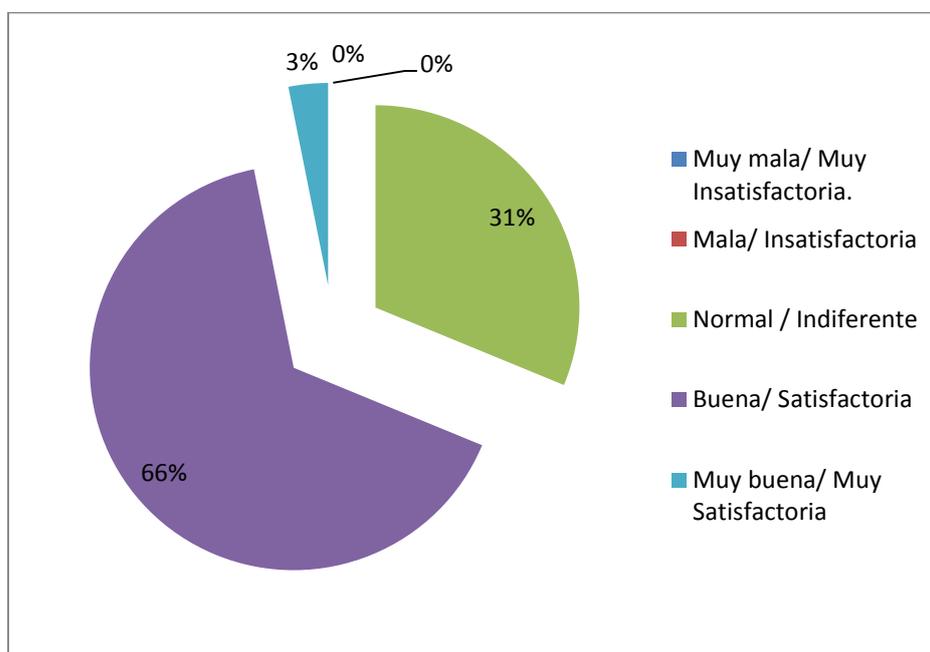
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 65,6% de los Emprendedores cumplen de forma Buena /Satisfactoria, con el Equipamiento dentro de la cocina, "Utensilios, Vajilla, Estantes, Lavaplatos".

Así mismo, el 31,3% de los Emprendedores cumplen de forma Normal/Indiferente, con el Equipamiento dentro de la cocina "Utensilios, Vajilla, Estantes, Lavaplatos"

Por consiguiente, los Emprendedores en la mayoría, cumplen con el Equipamiento de la Cocina para brindar Calidad en el Servicio al Visitante en TRC.

**Gráfico N° 99**  
**EQUIPAMIENTO DE LA COCINA**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 99, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, cumplen de forma Buena /Satisfactoria, con el Equipamiento dentro de la cocina, “Utensilios, Vajilla, Estantes, Lavaplatos”.

Por lo tanto, concluimos que la mayoría de los emprendedores, cumplen con el Equipamiento de Cocina en las Unidades Productivas.

**Tabla N° 105**  
**SEGURIDAD, LIMPIEZA Y ORDEN**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento de la Seguridad, Limpieza y Orden en la cocina es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	4 12,5%
	Normal / Indiferente	15 46,9%
	Buena/ Satisfactoria	12 37,5%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	1 3,1%
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

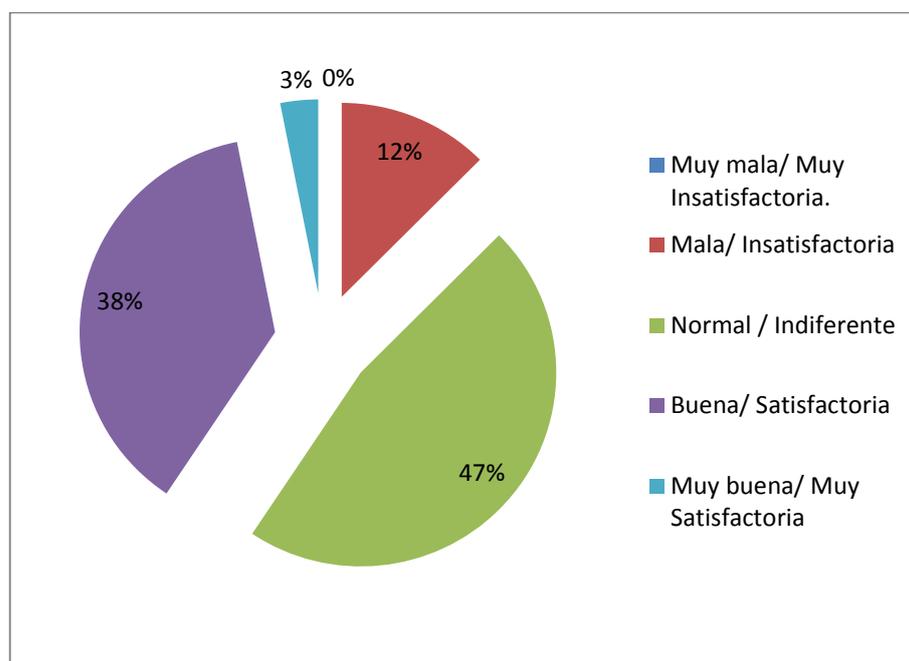
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 46,9% de los Emprendedores cumplen de forma Normal /Indiferente, con la Seguridad, Limpieza y Orden en la cocina.

Así mismo, el 37,5% cumplen de forma Buena/Satisfactoria, con la Seguridad, Limpieza y Orden en la cocina, en las Unidades Productivas.

Por consiguiente, se necesita reforzar las Buenas Prácticas en la Manipulación de Alimentos, Limpieza y desinfección, en las Unidades Productivas que brindan el Servicio de Alimentación.

**Gráfico N° 100**  
**SEGURIDAD, LIMPIEZA Y ORDEN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 100, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, cumplen de forma Normal /Indiferente, con la Seguridad, Limpieza y Orden en la cocina.

Por lo tanto, concluimos que un porcentaje considerable de los emprendedores, requieren mejorar con la Seguridad, Limpieza y Orden en la cocina.

**Tabla N° 106**  
**CARNET DE SANIDAD**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento del Emprendedor con Carnet de Sanidad es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	30 93,8 %
	Normal / Indiferente	0 ,0%
	Buena/ Satisfactoria	0 ,0%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	2 6,3 %
	Total	32 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua- Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

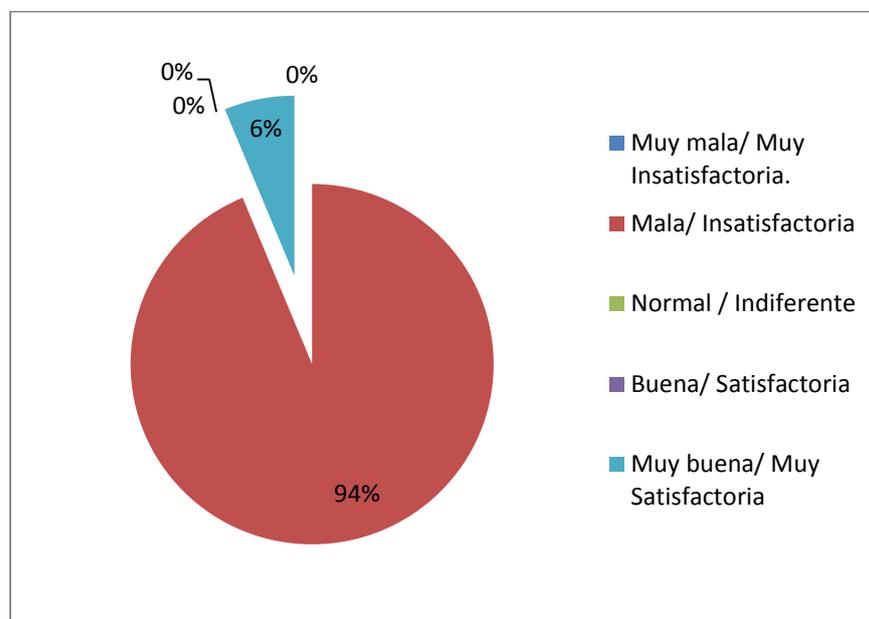
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 93,8% de los Emprendedores No Cumplen, con el Carnet de Sanidad.

Así mismo, en mínimo porcentaje 6,3% Sí Cumplen, de forma Muy Buena/Muy Satisfactoria, con el Carnet de Sanidad vigente.

Por consiguiente, la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, necesitan realizar el trámite correspondiente para tener el Carnet de Sanidad Vigente.

**Gráfico N° 101**  
**CARNET DE SANIDAD**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 101, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, No Cumplen, con el Carnet de Sanidad.

Por lo tanto, concluimos que la mayoría de los emprendedores, requieren realizar el trámite para tener el Carnet de Sanidad vigente.

**Tabla N° 107**  
**ATENCIÓN, RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN**

	Recuento	% del N de la columna
El Nivel de Cumplimiento en la Atención, Recepción y Comunicación con el Visitante es:	Muy mala/ Muy Insatisfactoria.	0 0 ,0%
	Mala/ Insatisfactoria	0 ,0%
	Normal / Indiferente	4 5%
	Buena/ Satisfactoria	24 75, 0%
	Muy buena/ Muy Satisfactoria	4 5%
	Total	32 100 ,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-  
Rubro de Alimentación, Valle del Colca/SPSS.

Elaboración: Propia.

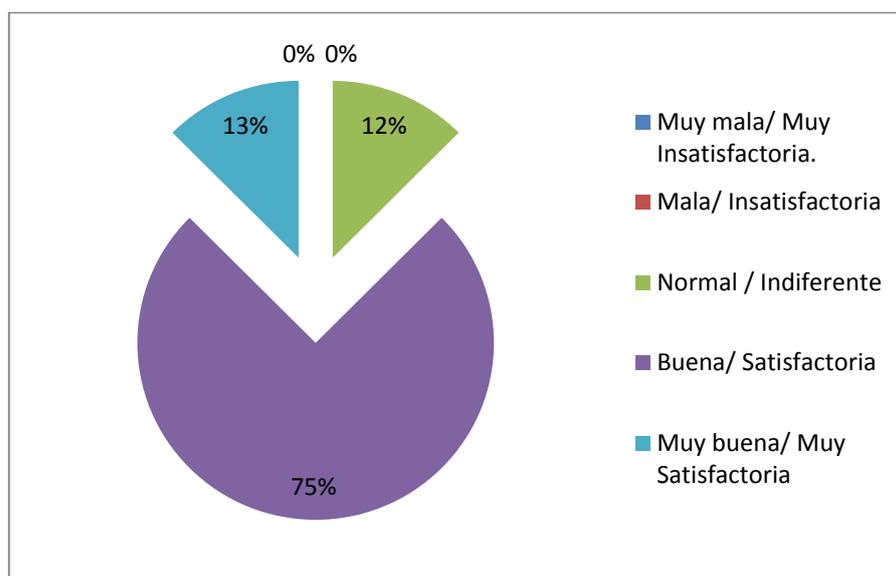
### **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo a la Interpretación de la Tabla, el 75,0% de los Emprendedores cumplen de forma Buena/Satisfactoria, en la Atención, Recepción y Comunicación con el Visitante.

Así mismo, el 12,5% de los Emprendedores con el mismo resultado desempeñan de forma Normal/Indiferente y Muy buena/ Muy Satisfactoria, en la Atención, Recepción y Comunicación a los Visitantes a las Unidades Productivas.

Por consiguiente, la mayoría de los Emprendedores cumplen, con el buen Servicio en la Atención, Recepción y Comunicación a los visitantes, en el Valle del Colca.

**Gráfico N° 102**  
**ATENCIÓN, RECEPCIÓN Y COMUNICACIÓN**



Fuente: Encuesta aplicada a los Emprendedores del Proceso de Mejora Continua-Rubro de Alimentación, Valle del Colca.

Elaboración: Propia.

De acuerdo al gráfico 102, nos permite conocer que la mayoría de los Emprendedores del Rubro de Alimentación, cumplen de forma Buena/Satisfactoria en la Atención, Recepción y Comunicación con el Visitante.

Por lo tanto, concluimos que la mayoría de los emprendedores, se desenvuelven y mantienen una óptima comunicación con los visitantes, en las Unidades Productivas.

## CAPITULO IV

### 4.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS

#### 4.1.1. Hipótesis General

La hipótesis general plantea que “El Proceso de Mejora Continua influye significativamente en la Calidad de los Servicios Turísticos de los emprendedores del Programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa”.

Con el objetivo de comprobar dicha premisa se realizó la prueba de correlación entre la variable independiente: Proceso de Mejora Continua y la variable dependiente: Calidad de los servicios turísticos, haciendo uso del programa estadístico Stargraphics Centurion.

Inicialmente, se determina los valores para “X” y “Y”:

N°	MEJORA CONTINUA	CALIDAD
	Variable independiente "X"	Variable dependiente "Y"
1	3.8	3.57142857
2	4.4	3.28571429
3	3.73333333	3.57142857
4	4.13333333	3.14285714
5	3.46666667	2.9047619
6	3.93333333	3.28571429
7	3.8	3.14285714
8	4.2	4.47619048
9	3.8	3.28571429
10	4.2	3.47619048
11	4.13333333	3.47619048
12	3.53333333	3.19047619
13	4	2.85714286
14	3.73333333	3.47619048
15	4.6	3.47619048
16	4.06666667	3.57142857
17	4	3.71428571
18	3.53333333	3
19	3.73333333	3.80952381
20	4.2	3.52380952
21	4.46666667	4.38095238
22	3.86666667	3.19047619
23	4.2	3.76190476
24	4.26666667	2.95238095
25	4	3.57142857
26	3.66666667	3.33333333
27	3.86666667	3.47619048
28	3.73333333	3.0952381
29	3.93333333	3.61904762
30	4.13333333	3.71428571

31	3.46666667	2.76190476
32	4	3.66666667
33	4.26666667	2.71428571
34	4	3.57142857
35	3.93333333	3.42857143
36	3.86666667	3.14285714
37	3.66666667	3.66666667
38	4.26666667	3.57142857
39	4	3.66666667
40	4.2	3.33333333
41	3.8	3.38095238
42	4.33333333	3.57142857
43	3.53333333	3.33333333
44	4.2	3.66666667
45	3.86666667	3.61904762
46	3.73333333	2.80952381
47	4.26666667	4.38095238
48	4.6	3.57142857
49	3.8	3.42857143
50	3.33333333	2.85714286
51	4.26666667	3.66666667
52	4.13333333	3.66666667
53	3.93333333	3.04761905
54	3.8	3.66666667
55	3.73333333	3.28571429
56	3.8	3.71428571
57	4.2	3.61904762
58	3.86666667	3.66666667
59	3.46666667	3.23809524
60	4.06666667	3.52380952
61	4.2	3.76190476
62	3.93333333	3.28571429

Seguidamente se ejecuta la prueba de correlación, obteniendo los siguientes resultados:

Variable dependiente: Calidad de Servicios Turísticos.

Variable independiente: Proceso de Mejora Continua

$$\text{Lineal: } Y = a + b \cdot X$$

### Coeficientes

	<i>Mínimos Cuadrados</i>	<i>Estándar</i>	<i>Estadístico</i>	
<i>Parámetro</i>	<i>Estimado</i>	<i>Error</i>	<i>T</i>	<i>Valor-P</i>
Intercepto	1.26078	0.580594	2.17154	0.0339
Pendiente	0.551359	0.146162	3.77224	0.0004

### Análisis de Varianza

<i>Fuente</i>	<i>Suma de Cuadrados</i>	<i>Gl</i>	<i>Cuadrado Medio</i>	<i>Razón-F</i>	<i>Valor-P</i>
Modelo	1.47978	1	1.47978	14.23	0.0004
Residuo	6.23948	60	0.103991		
Total (Corr.)	7.71926	61			

Dónde:

- Coeficiente de Correlación = 0.437835
- R-cuadrada = 19.1699 por ciento
- R-cuadrado (ajustado para g.l.) = 17.8227 por ciento
- Error estándar del est. = 0.322477
- Error absoluto medio = 0.239116
- Estadístico Durbin-Watson = 2.80917 (P=0.9996)
- Autocorrelación de residuos en retraso 1 = -0.409963

Tras realizar el ajuste del modelo lineal para describir la relación entre CALIDAD y MEJORA CONTINUA, la ecuación del modelo ajustado es:

$$\text{CALIDAD} = 1.26078 + 0.551359 * \text{MEJORA CONTINUA}$$

Puesto que el valor-P en la tabla ANOVA es menor que 0.05, existe una relación estadísticamente significativa entre CALIDAD y MEJORA CONTINUA con un nivel de confianza del 95.0%.

El estadístico R-Cuadrada indica que el modelo ajustado explica 19.1699% de la variabilidad en CALIDAD. El coeficiente de correlación es igual a 0.437835, indicando una relación relativamente débil entre las variables. El error estándar del estimado indica que la desviación estándar de los residuos es 0.322477.

El error absoluto medio (MAE) de 0.239116 es el valor promedio de los residuos. El estadístico de Durbin-Watson (DW) examina los residuos para determinar si hay alguna correlación significativa basada en el orden en el que se presentan en el archivo de datos. Puesto que el valor-P es mayor que 0.05, no hay indicación de una autocorrelación serial en los residuos con un nivel de confianza del 95.0%.

Dado los resultados, se acepta la hipótesis general, considerando que existe una relación estadística significativa entre ambas variables.

## 4.1.2. Hipótesis Específicas

### 4.1.2.1. Hipótesis Específica 1

La primera hipótesis específica plantea que “El nivel de eficacia del Proceso de Mejora Continua del Programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa, en el año 2014 es alto.”

Dado que la media de calificación del proceso de mejora continua es de 3.96, se deduce que existe un buen nivel de eficacia, por lo cual se da por aceptada la hipótesis específica.

La valoración utilizada para cualificar los resultados es la siguiente:

Valoración	Cualificación
1 -1.8	Muy bajo
1.9 - 2.6	Bajo
2.7 - 3.4	Regular
3.5 - 4.2	Alto
4.2 - 5	Muy alto

### 4.1.2.2. Hipótesis Específica 2

La segunda hipótesis plantea que el nivel de calidad en los servicios turísticos de los emprendedores del Programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa, en el año 2014 es satisfactorio.

La media de calificación de la calidad de los servicios turísticos de los emprendedores es de 3.45, lo cual explica niveles satisfactorios.

Por ende, se da por aceptada la hipótesis específica 2.

La valoración utilizada para cualificar los resultados es la siguiente:

<b>Valoración</b>	<b>Cualificación</b>
1 -1.8	Muy Insatisfactorio
1.9 - 2.6	Insatisfactorio
2.7 - 3.4	Ni satisfactorio/Ni insatisfactorio
3.5 - 4.2	Satisfactorio
4.2 - 5	Muy Satisfactorio

## **4.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Es importante que los Emprendedores sepan sus debilidades, respecto al servicio que brindan. El proceso de mejora continua debe ser aplicado y monitoreado continuamente a las Unidades Productivas para verificar los avances continuos y mejoras en la Calidad y prestación de los servicios turísticos en el Valle del Colca.

Los Emprendedores del Valle del Colca, requieren que El Proceso de Mejora Continua se realice en temporada baja, ya que mencionan que por la afluencia turística, tienen poco tiempo para realizar las etapas correspondientes: AT, Capacitación, Seguimiento y supervisión para la verificación por parte de los especialistas de Calidad del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y el Centro de Formación y Turismo.

La mayoría de los emprendedores relativamente nuevos, realizaron las recomendaciones básicas dejadas por los docentes, tanto en el rubro de Alojamiento como en el rubro de Alimentación, por motivos económicos, muchos de ellos realizaron trabajos sin mucha inversión.

Los emprendedores Antiguos, tienen mayor compromiso para mejorar el trabajo encomendado en sus Unidades Productivas, ya que ellos entienden qué mejorando el servicio tendrán mejores oportunidades y resultados.

La mayoría de los emprendedores del Valle Del Colca, requieren un mayor acompañamiento y asesoría para mejorar la Calidad del servicio ofrecido, ya que la mayoría, por las actividades primarias de trabajo no culminaron las recomendaciones brindadas.

La mayoría de emprendedores requieren que la Etapa de Asistencia Técnica, se desarrolle con mayor hora de supervisión y aprendizaje personalizado.

La mayoría de los emprendedores, requieren realizar el trámite correspondiente para tener el Carnet de Sanidad, ya que en los resultados obtenidos en la calificación, se pudo ver claramente una debilidad para certificar seguridad en la Manipulación de Alimentos.

## CONCLUSIONES

1. La tesis nos permitió resolver que El Proceso de Mejora Continua influye directamente en la Calidad de los Servicios Turísticos de los Emprendedores del programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa en el año 2014. Ello pudo comprobarse mediante la aplicación de la prueba de correlación estadística la cual nos indica un R-Cuadrada que explica la variación del Proceso de Mejora Continua por la Calidad de los Servicios Turísticos en un 19.1699 %, y un p-valor de 0.0004 que indica una influencia fuerte entre las variables, demostrando de este modo que existe una influencia en el Proceso de Mejora Continua en la Calidad de los Servicios Turísticos de los mismos.
2. El Proceso de Mejora Continua de los Emprendedores del programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa en el año 2014, posee niveles altos de eficacia, con un promedio de marcación de 3.96, lo cual da a entender que en el Valle del Colca, se tiene un alto nivel de Aplicación de buenas prácticas, mediante los Emprendedores en las Casas Vivenciales, tanto en el Rubro de Alojamiento y Alimentación.
3. La Calidad de los Servicios Turísticos de los Emprendedores del programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa en el año 2014. mostró una calificación regular con un promedio de 3.44 puntos.

## SUGERENCIAS

1. Se recomienda que las entidades gestoras Gubernamentales y Privadas, requieran trabajar de la mano para desarrollar alianzas e impulsar la Aplicación de Buenas Prácticas mediante el Proceso de Mejora Continua y los Emprendedores del Valle del Colca se Retroalimenten, por medio de los involucrados en el sector Turismo.
2. Los Emprendedores del Valle del Colca, Región Arequipa deben mantener los programas de capacitación mediante la asistencia permanente y la aplicación de los Cursos en sus Unidades Productivas, recordando que son un Destino Turístico de alta afluencia de visitantes en el Sur del país.
3. La Calidad es un instrumento de la competitividad, se recomienda que los emprendedores reflejen su conocimiento en las exigencias de los estándares de Calidad Turística a Nivel nacional, para que fortalezcan el Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Región Arequipa.
4. Finalmente se recomienda analizar nuevos cursos de acuerdo a las necesidades de los emprendedores, con el objetivo de mantenerlos actualizados a la necesidad del turista y realizando estudios similares que permitan adaptar estrategias de mejora para los emprendedores en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AENOR. (2011). *Gestión de Calidad*. España.
- Almeida, M. A., Barcos Redín, L., & Martín Castilla, J. I. (2006). *Gestión de la calidad de los procesos turísticos*. España: Síntesis.
- Cuellar Salazar, M. S. (2009). *RURASERV: UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN ALOJAMIENTOS RURALES CON AUTENTICIDAD RURAL*. Girona.
- Drucker, P. F. (1986). *La innovación y el empresario innovador*. Barcelona: r, Edhasa.
- Galgano, A. (1993). *Calidad total. Clave estratégica para la Competitividad de la Empresa*. Madrid: Díaz de Santos.
- Gonzales Menorca, L., & Navarro Elola, L. (1993). *Mejora de calidad total y productividad total*». España: Esic Market.
- Horovitz, J. (1990). *La calidad de servicio. A la conquista*. Madrid: S.A. MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE ESPAÑA.
- Imai, M. (1989). *Kaizen. La clave de la ventaja competitiva japonesa*. México: Compañía Editorial Continental.
- Juran, J. M., & Gryna, F. (1995). *Análisis y planeación*. México: S.A. MCGRAW-HILL.
- Llorens Montes, F. J., & Fuentes Fuentes, M. (2005). *GESTION DE LA CALIDAD EMPRESARIAL: FUNDAMENTOS E IMPLANTACION*. Piramide.
- MINCETUR. (Septiembre de 2008). *LINEAMIENTOS PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO RURAL COMUNITARIO EN EL PERÚ*. Recuperado el Julio de 2014, de [http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/LINEAMIENTOS\\_DESARROLLO\\_TURISMO\\_RURAL\\_ARTE.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/LINEAMIENTOS_DESARROLLO_TURISMO_RURAL_ARTE.pdf)
- MINCETUR. (2010). *Manual de Buenas Prácticas en gestión de servicios para Alojamientos en zonas rurales*. Lima,Perú.
- MINCETUR. (2012). *Manual de Buenas Prácticas de Gestión en Servicios para Establecimiento de Hospedaje*. Lima,Perú.
- MINCETUR. (2013). *Manual de Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos para Restaurantes y Servicios Afines*. Lima,Perú.

- MINCETUR. (26 de 06 de 2015). *Plan Estratégico Nacional de Turismo, " Consolidando un Turismo Sostenible"* . Obtenido de [http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/eventos/peru-thai/Prof\\_Putjorn/PENTUR\\_2021.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/newweb/Portals/0/eventos/peru-thai/Prof_Putjorn/PENTUR_2021.pdf)
- Ontón Sarmiento, I., Mendoza Suárez, C., & Ponce Otoya, M. (2010). *"Estudio De Calidad De Servicio En El Aeropuerto De Lima: Expectativas Y Percepción Del Pasajero Turista"*. Lima.
- Ortega Martínez, E., & Cobo Quesada, F. (2013). *El Reto del Turismo en los Espacios Naturales Protegidos Españoles:La Integración entre Conservación, Calidad y Satisfacción"*. Madrid.
- Romero, A. L. (10 de Agosto de 2015). *Evolución de la calidad, ISO 9000 y otros conceptos de calidad*. Recuperado el 2015, de <http://www.gestiopolis.com/evolucion-de-la-calidad-iso-9000-y-otros-conceptos-de-calidad/>
- Spencer, B. (1994). *Models of organization and total quality management: a comparison and critical evaluation*. Academy of Management Review.
- Tarí Guilló, J. J. (2000). *Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva*. Alicante: Espagrafic.

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 1

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: PROCESO DE MEJORA CONTINUA Y LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE LOS EMPRENDEDORES DEL PROGRAMA DE TURISMO RURAL COMUNITARIO EN EL VALLE DEL COLCA, PROVINCIA DE CAYLLOMA, REGIÓN AREQUIPA EN EL AÑO 2014.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p><u>Problema General</u></p> <p>¿Cuál es la influencia del Proceso de Mejora Continua en la Calidad de los Servicios Turísticos de los Emprendedores del programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa?</p>	<p><u>Objetivo General</u></p> <p>Determinar la influencia del Proceso de Mejora Continua en la Calidad de los Servicios Turísticos de los Emprendedores del programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa. Para mejorar los servicios que se brindan a los clientes.</p>	<p><u>Hipótesis General</u></p> <p>El proceso de Mejora Continua influye significativamente en la Calidad de los Servicios Turísticos de los Emprendedores del programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa.</p>	V.I. Proceso de Mejora Continua	<p>Selección y Diagnóstico.</p> <p>Capacitación.</p> <p>Asistencia Técnica.</p> <p>Seguimiento.</p> <p>Evaluación.</p>
<p><u>Problemas Específicos</u></p> <p>¿Cuál es el nivel de eficacia del Proceso de Mejora Continua del programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa?</p>	<p><u>Objetivos Específicos</u></p> <p>-Analizar el nivel de eficacia del Proceso de Mejora Continua del programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa en el año 2014.</p>	<p><u>Hipótesis Específicos</u></p> <p>El nivel de eficacia del Proceso de Mejora Continua del programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa en el año 2014 es alto.</p>	V.D. Calidad de Servicios Turísticos	Rubro de Alimentación.
<p>¿Cuál es el nivel de Calidad en los Servicios Turísticos de los Emprendedores del Programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa?</p>	<p>-Analizar el nivel de Calidad en los Servicios Turísticos de los Emprendedores del Programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa en el año 2014.</p>	<p>El nivel de Calidad en los Servicios Turísticos de los Emprendedores del Programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa en el año 2014 es satisfactorio.</p>		Rubro de Alojamiento.
<b>MÉTODO Y DISEÑO</b>		<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>		
<p>Método: Correlacional.</p> <p>Técnica: Encuesta del Proceso de Mejora.</p> <p>Instrumento: Cuestionario de Encuesta CENFOTUR.</p>		Serie de Tiempo :Datos correspondientes al Periodo 2014		

## ANEXO N° 2

### BUENAS PRÁCTICAS DE MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS



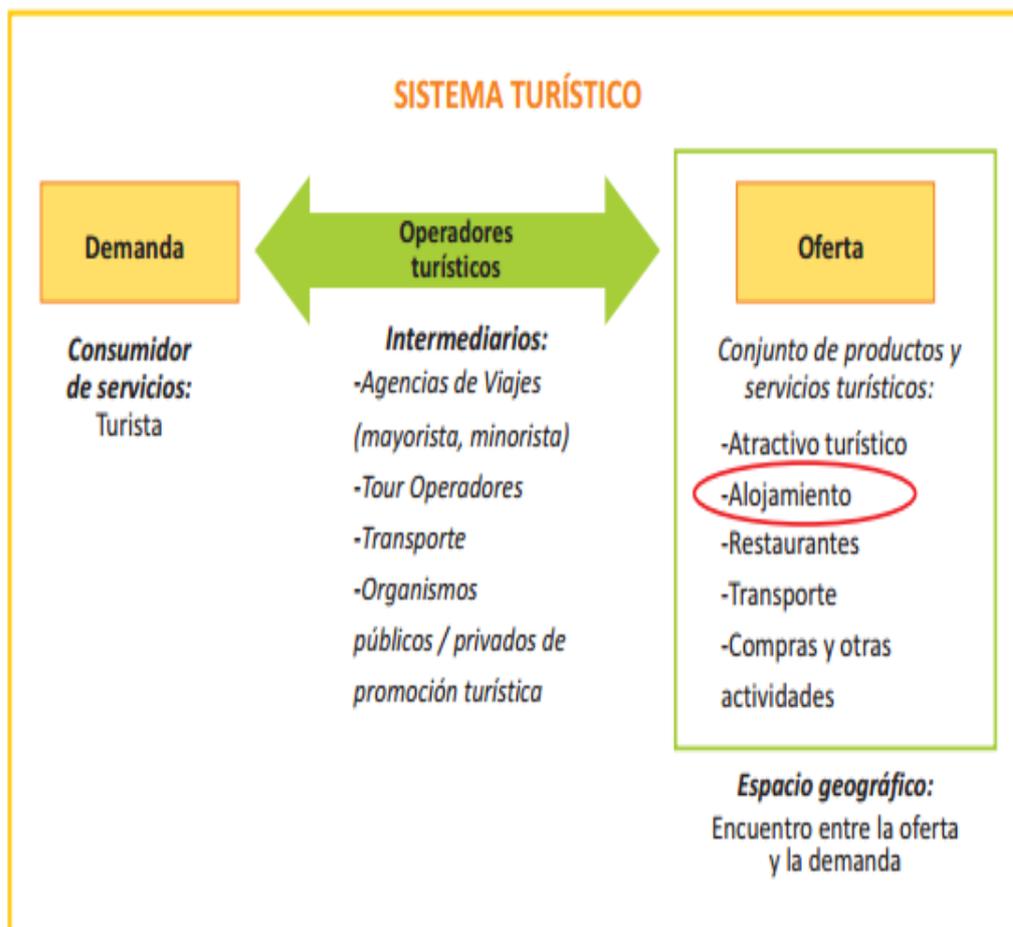
FUENTE: MANUAL DE BPM-PMCC, CENFOTUR



FUENTE: MANUAL DE BPM-PMCC, CENFOTUR

### ANEXO N° 3

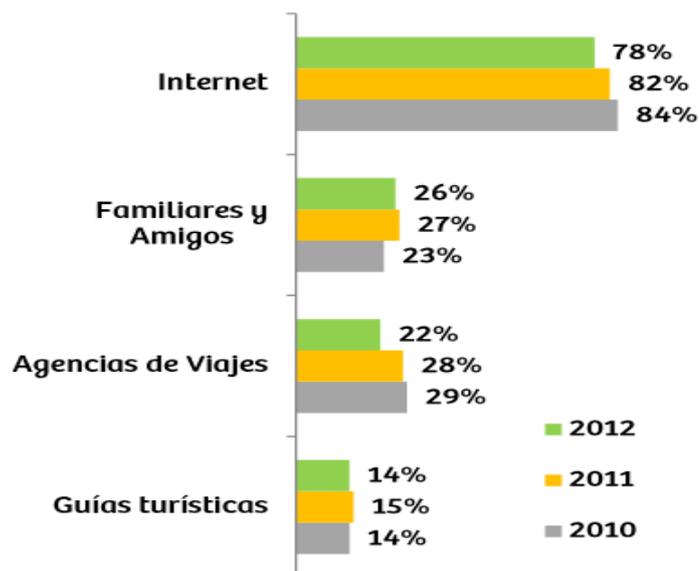
## SISTEMA TURÍSTICO



FUENTE: INTRODUCCIÓN AL TURISMO, ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO, 1998.

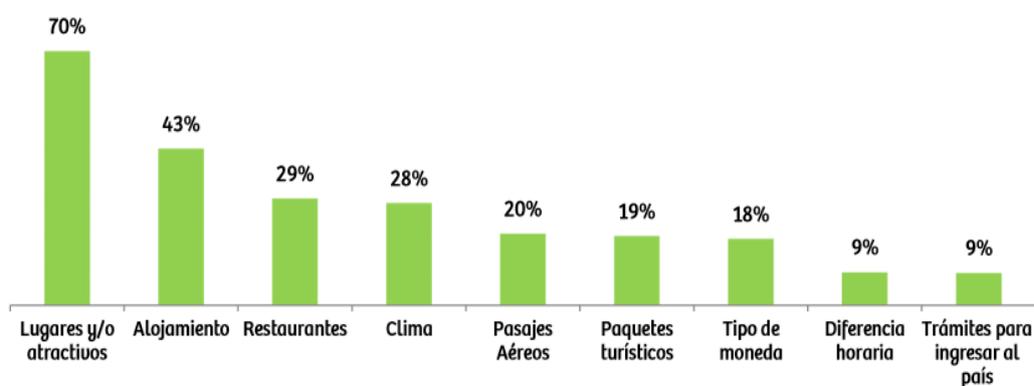
**ANEXO N°4**  
**DATOS DEL PERFIL DEL TURISTA EXTRANJERO QUE**  
**VISITA EL PERÚ:**

**MEDIOS DONDE BUSCA INFORMACIÓN**



Fuente: PROMPERÚ.

**TIPO DE INFORMACION QUE SE SUELE**  
**BUSCAR ANTES DEL VIAJE**



Fuente: PROMPERÚ.

## ANEXO N° 5

### ENCUESTA RUBRO DE ALOJAMIENTO.

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA Y LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE LOS EMPRENDEDORES DEL PROGRAMA DE TURISMO RURAL COMUNITARIO VALLE DEL COLCA, PROVINCIA DE CAYLLOMA, REGIÓN AREQUIPA EN EL AÑO 2014**

#### ESTIMADO EMPRENDEDOR, RUBRO DE ALOJAMIENTO:

Nos encontramos realizando un estudio, respecto al a la satisfacción del Proceso de Mejora para la Calidad de los Servicios Turísticos en el Valle del Colca y el grado de satisfacción que usted obtiene de ellos; es por ello que hemos elaborado estas preguntas para saber su opinión.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada pregunta.

Le pedimos que indique, principalmente en las cuestiones en las que su valorización sea igual o inferior a 3. Los motivos de la misma (\*).

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

#### INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción de las Preguntas DATOS GENERALES de la encuesta tiene un círculo, deberá colocar una x , a la RESPUESTA CORRECTA.

Cada opción del TEST DE SATISFACCIÓN tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

Muy mala / Muy insatisfactoria	Mala/ Insatisfactoria	Normal / Indiferente	Buena/ Satisfactoria	Muy buena/ Muy satisfactoria
1	2	3	4	5

Si se equivoca puede tachar el número rodeado con un círculo y colocar una //, para volver a rodear con un círculo la opción correcta.

#### Ejemplo:

Muy mala / Muy insatisfactoria	Mala/ Insatisfactoria	Normal / Indiferente	Buena/ Satisfactoria	Muy buena/ Muy satisfactoria
1	<del>2</del>	3	4	5

## SECCIÓN I: DATOS GENERALES DE LA PERSONA ENCUESTADA

1.1 LUGAR DE RESIDENCIA	1.2 GÉNERO
<input type="radio"/> Arequipa <input type="radio"/> Otro -----Especifique.	<input type="radio"/> M <input type="radio"/> F
1.3 GRADO DE INSTRUCCIÓN	1.4 ESTADO CIVIL
PRIMARIA Sin Instrucción <input type="radio"/> Incompleta <input type="radio"/> Completa <input type="radio"/> SECUNDARIA Incompleta <input type="radio"/> Completa <input type="radio"/> SUPERIOR Incompleta <input type="radio"/> Completa <input type="radio"/>	Soltero(a) <input type="radio"/> Conviviente <input type="radio"/> Casado(a) <input type="radio"/> Divorciado(a) <input type="radio"/> Viudo(a) <input type="radio"/>
1.5 EDAD	1.6 TIPO DE COMPROBANTE QUE EMITE:
Especificar <input style="width: 100px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	Factura <input type="radio"/> Boleta <input type="radio"/> Recibo por Honorario <input type="radio"/> Otros <input type="radio"/>
1.7 AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL NEGOCIO	1.8 CONDICIÓN EN LA FAMILIA
De 0-1 <input type="radio"/> De 1-3 <input type="radio"/> De 3-5 <input type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>	Esposo(a)/ Conviviente <input type="radio"/> Hijo(a) <input type="radio"/> Nieto(a) <input type="radio"/>
1.9 EL ESTABLECIMIENTO ES:	1.10 NÚMERO DE MIEMBROS EN LA FAMILIA
Propio <input type="radio"/> De la Asociación <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/>	1-4 <input type="radio"/> 5-8 <input type="radio"/> De 9 a Más. <input type="radio"/>
1.11 LENGUA MATERNA	1.12 COMPRENDE Y ESCRIBE EN

		ESPAÑOL:
Español <input type="radio"/> Quechua <input type="radio"/> Aymara <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/>		Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>
<b>1.13 ALGÚN MIEMBRO DE SU FAMILIA O UD ¿ES DISCAPACITADO?</b>		<b>1.14 ¿EL NEGOCIO ES SU ACTIVIDAD PRINCIPAL?</b>
Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>		Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>
<b>1.15 ¿FAMILIAR EN EL NEGOCIO CON FORMACIÓN SUPERIOR?</b>		<b>Sí se equivoca puede tachar el círculo y colocar una // para volver a colocar una x en la opción correcta.</b>
Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>		
		<b>Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SÓLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.</b>

## SECCIÓN II: TEST DE SATISFACCIÓN- RUBRO DE ALOJAMIENTO

Por favor, evalúe su grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada pregunta. **Le rogamos que indique, principalmente en las cuestiones en las que su valoración sea igual o inferior a 3, los motivos de la misma (\*).**

Muy mala/ Muy insatisfactoria	Mala/ Insatisfactoria	Normal / Indiferente	Buena/ Satisfactoria	Muy buena/ Muy satisfactoria
1	2	3	4	5

DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN	COMENTARIOS
1. ¿Cómo califica La primera visita realizada a su Unidad Productiva por el especialista en el Proceso de Mejora Continua?	1 2 3 4 5	
2. ¿La información brindada sobre el Proceso de Mejora le fue útil?	1 2 3 4 5	
3. ¿Cómo considera usted que su U.P. haya sido incorporado en el Proceso de Mejora Continua - TRC?	1 2 3 4 5	
4. ¿Cómo califica usted los temas desarrollados en la capacitación para la Aplicación de Buenas Prácticas en su Alojamiento?	1 2 3 4 5	
5. ¿Cómo califica usted al especialista en el manejo y dominio del curso de Alojamiento?	1 2 3 4 5	
6. ¿Cómo considera usted la pasantía realizada para mejorar el servicio de Alojamiento y la calidad en su Emprendimiento en Turismo Rural Comunitario?	1 2 3 4 5	
7. Según su opinión el tiempo establecido en la segunda visita realizada por el especialista a su Alojamiento - ¿fue?	1 2 3 4 5	
8. ¿Cómo califica usted las recomendaciones realizadas por el especialista?	1 2 3 4 5	
9. Según su opinión, las observaciones diagnosticadas por el especialista en su Unidad Productiva-¿fue?	1 2 3 4 5	
10. ¿Cómo considera la tercera visita realizada para la supervisión de Alojamiento en su Unidad Productiva?	1 2 3 4 5	
11. ¿Cómo califica el plazo de tiempo para el mejoramiento de Alojamiento en su Unidad Productiva?	1 2 3 4 5	
12. ¿Considera Ud que cumplió las recomendaciones realizadas por el Especialista en Alojamiento?	1 2 3 4 5	
13. ¿Cómo le pareció la última visita realizada por el Especialista en Alojamiento?	1 2 3 4 5	
14. ¿Considera Usted que mejoró los servicios turísticos en el rubro de Alojamiento en su Unidad Productiva?	1 2 3 4 5	
15. ¿Cómo considera la evaluación de Alojamiento del Proceso de Mejora en su Unidad Productiva?	1 2 3 4 5	

### SECCIÓN III: TEST DE CALIFICACIÓN PARA LOS BECARIOS DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA-ALOJAMIENTO.

Por favor, evalúe el grado de calificación de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada pregunta. **Le rogamos que indique, principalmente en las cuestiones en las que su valoración sea igual o inferior a 3, los motivos de la misma (\*).**

Muy mala/ Muy insatisfactoria	Mala/ Insatisfactoria	Normal / Indiferente	Buena/ Satisfactoria	Muy buena/ Muy satisfactoria
1	2	3	4	5

DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN	COMENTARIOS
1. El Nivel de Cumplimiento en el Área de Ingreso y el entorno del Establecimiento es:	1 2 3 4 5	
2. El Nivel de Cumplimiento en la Fachada, el Letrero Pintado Presentable y Legible del Establecimiento es:	1 2 3 4 5	
3. El Nivel de Cumplimiento para el Acceso de Personas Discapacitadas es:	1 2 3 4 5	
4. El Nivel de Cumplimiento para la Señalización , "Zona de Seguridad, Salida de Emergencia y Aforo" es:	1 2 3 4 5	
5. El Nivel de Cumplimiento de los Servicios de Agua Potable y Luz es:	1 2 3 4 5	
6. El Nivel de Cumplimiento en la Iluminación de la Habitación es:	1 2 3 4 5	
7.El Nivel de Cumplimiento en la Ventilación y Sistema de Calefacción en la Habitación es:	1 2 3 4 5	
8. El Nivel de Cumplimiento en la Limpieza de Pisos, Paredes y Techo en la Habitación es:	1 2 3 4 5	
9.El Nivel de Cumplimiento en el Área de Recepción, Atención e información al Visitante es:	1 2 3 4 5	
10.El Nivel de Cumplimiento en la Decoración Local de la Zona en las Habitaciones es:	1 2 3 4 5	
11.El Nivel de Cumplimiento del Buen Estado de las Instalaciones en la Habitación es :	1 2 3 4 5	
12.El Nivel de Cumplimiento en la Limpieza, Orden y Confortabilidad en la Habitación es:	1 2 3 4 5	
13. El Nivel de Cumplimiento del Equipamiento "TV, Calefacción, Armario, Velador" en la Habitación es:	1 2 3 4 5	
14. El Nivel del Cumplimiento del Reglamento en la Habitación para el Visitante es:	1 2 3 4 5	
15.El Nivel de Cumplimiento de Extinguidor para Emergencia en la Unidad Productiva es:	1 2 3 4 5	

16. El Nivel de Cumplimiento del Almacén, exclusivo para artículos de Limpieza de las Habitaciones es:	1	2	3	4	5	
17.El Nivel de Cumplimiento de la Limpieza en el Área del baño es:	1	2	3	4	5	
18. El Nivel de Cumplimiento en los Artículos de limpieza para baño," Papel Higiénico, Papel Toalla, Jabón" es:	1	2	3	4	5	
19.El Nivel de Cumplimiento de la Fumigación en el Establecimiento es:	1	2	3	4	5	
20.El Nivel de Cumplimiento en el Uniforme para la Bienvenida del Visitante es:	1	2	3	4	5	
21.Nivel de Cumplimiento en la Atención, Recepción y Comunicación con el Visitante es:	1	2	3	4	5	

### IDENTIFICACIÓN GENERAL

<b>Nombre del Encuestador</b>	
<b>Nombre del Supervisor</b>	

Arequipa, Julio del 2015

## ANEXO N°6

**ENCUESTA RUBRO DE ALIMENTACIÓN  
UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO**



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA Y LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE LOS EMPRENDEDORES DEL PROGRAMA DE TURISMO RURAL COMUNITARIO VALLE DEL COLCA, PROVINCIA DE CAYLLOMA, REGIÓN AREQUIPA EN EL AÑO 2014 .**

**ESTIMADO EMPRENDEDOR, RUBRO DE ALIMENTACIÓN:**

Nos encontramos realizando un estudio, respecto al a la satisfacción del Proceso de Mejora para la Calidad de los Servicios Turísticos en el Valle del Colca y el grado de satisfacción que usted obtiene de ellos; es por ello que hemos elaborado estas preguntas para saber su opinión.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada pregunta.

Le pedimos que indique, principalmente en las cuestiones en las que su valorización sea igual o inferior a 3. Los motivos de la misma (\*).

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario

**INSTRUCCIONES**

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir **SOLO UNA**, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción de las Preguntas **DATOS GENERALES** de la encuesta tiene un círculo, deberá colocar una **x**, a la **RESPUESTA CORRECTA**.

Cada opción del **TEST DE SATISFACCIÓN** tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

Muy mala / Muy insatisfactoria	Mala/ Insatisfactoria	Normal / Indiferente	Buena/ Satisfactoria	Muy buena/ Muy satisfactoria
1	2	○	4	5

Si se equivoca puede tachar el número rodeado con un círculo y colocar una //, para volver a rodear con un círculo la opción correcta.

**Ejemplo:**

Muy mala / Muy insatisfactoria	Mala/ Insatisfactoria	Normal / Indiferente	Buena/ Satisfactoria	Muy buena/ Muy satisfactoria
1	○//	3	○	5

## SECCIÓN I: DATOS GENERALES DE LA PERSONA ENCUESTADA

<b>1.1 LUGAR DE RESIDENCIA</b>	<b>1.2 GÉNERO</b>
<input type="radio"/> Arequipa <input type="radio"/> Otro -----Especifique.	<input type="radio"/> M <input type="radio"/> F
<b>1.3 GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>	<b>1.4 ESTADO CIVIL</b>
PRIMARIA Sin Instrucción <input type="radio"/> Incompleta <input type="radio"/> Completa <input type="radio"/> SECUNDARIA Incompleta <input type="radio"/> Completa <input type="radio"/> SUPERIOR Incompleta <input type="radio"/> Completa <input type="radio"/>	Soltero(a) <input type="radio"/> Conviviente <input type="radio"/> Casado(a) <input type="radio"/> Divorciado(a) <input type="radio"/> Viudo(a) <input type="radio"/>
<b>1.5 EDAD</b>	<b>1.6 TIPO DE COMPROBANTE QUE EMITE:</b>
Especificar <input style="width: 100px; height: 20px; border: 1px solid black;" type="text"/>	Factura <input type="radio"/> Boleta <input type="radio"/> Recibo por Honorario <input type="radio"/> Otros <input type="radio"/>
<b>1.7 AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL NEGOCIO</b>	<b>1.8 CONDICIÓN EN LA FAMILIA</b>
De 0-1 <input type="radio"/> De 1-3 <input type="radio"/> De 3-5 <input type="radio"/> > 5 <input type="radio"/>	Esposo(a)/ Conviviente <input type="radio"/> Hijo(a) <input type="radio"/> Nieto(a) <input type="radio"/>
<b>1.9 EL ESTABLECIMIENTO ES:</b>	<b>1.10 NÚMERO DE MIEMBROS EN LA FAMILIA</b>
Propio <input type="radio"/> De la Asociación <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/>	1-4 <input type="radio"/> 5-8 <input type="radio"/> De 9 a Más. <input type="radio"/>
<b>1.11 LENGUA MATERNA</b>	<b>1.12 COMPRENDE Y ESCRIBE EN ESPAÑOL:</b>
Español <input type="radio"/> Quechua <input type="radio"/> Aymara <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/>	Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>

1.13 ALGÚN MIEMBRO DE SU FAMILIA O UD ¿ES DISCAPACITADO?	1.14 ¿EL NEGOCIO ES SU ACTIVIDAD PRINCIPAL?
Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>	Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>
<b>1.15 ¿FAMILIAR EN EL NEGOCIO CON FORMACIÓN SUPERIOR?</b>	<b>Sí se equivoca puede tachar el círculo y colocar una // para volver a colocar una x en la opción correcta.</b>
Sí <input type="radio"/> No <input type="radio"/>	
	<p>Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir <b>SÓLO UNA</b>, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.</p>

## SECCIÓN II: TEST DE SATISFACCIÓN-RUBRO DE ALIMENTACIÓN

Por favor, evalúe su grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada pregunta. **Le rogamos que indique, principalmente en las cuestiones en las que su valoración sea igual o inferior a 3, los motivos de la misma.**

Muy mala/ Muy insatisfactoria	Mala/ Insatisfactoria	Normal / Indiferente	Buena/ Satisfactoria	Muy buena/ Muy satisfactoria
1	2	3	4	5

DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN	COMENTARIOS
1. ¿Cómo califica La primera visita realizada a su Unidad Productiva por el especialista en el Proceso de Mejora Continua?	1 2 3 4 5	
2. ¿La información brindada sobre el Proceso de Mejora le fue útil?	1 2 3 4 5	
3. ¿Cómo considera usted que su U.P. haya sido incorporado en el Proceso de Mejora Continua - TRC?	1 2 3 4 5	
4. ¿Cómo califica usted los temas desarrollados en la capacitación para la Aplicación de Buenas Prácticas en el Servicio de Alimentación?	1 2 3 4 5	
5. ¿Cómo califica usted al especialista en el manejo y dominio del curso de Alimentación?	1 2 3 4 5	
6. ¿Cómo considera usted la pasantía realizada para mejorar el Servicio de Alimentación y la calidad en su Emprendimiento en Turismo Rural Comunitario?	1 2 3 4 5	
7. Según su opinión el tiempo establecido en la segunda visita realizada por el especialista en el Servicio de Alimentación - ¿fue?	1 2 3 4 5	
8. ¿Cómo califica usted las recomendaciones realizadas por el especialista?	1 2 3 4 5	
9. Según su opinión, las observaciones diagnosticadas por el especialista en su Unidad Productiva-¿fue?	1 2 3 4 5	
10. ¿Cómo considera la tercera visita realizada para la supervisión en el Servicio de Alimentación en su Unidad Productiva?	1 2 3 4 5	
11. ¿Cómo califica el plazo de tiempo para el mejoramiento en el Servicio de Alimentación en su Unidad Productiva?	1 2 3 4 5	
12. ¿Considera Ud que cumplió las recomendaciones realizadas por el Especialista en Alimentación?	1 2 3 4 5	
13. ¿Cómo le pareció la última visita realizada por el Especialista en Alimentación?	1 2 3 4 5	
14. ¿Considera Usted que mejoró los servicios turísticos en el rubro de Alimentación en su Unidad Productiva?	1 2 3 4 5	
15. ¿Cómo considera la evaluación de Alimentación del Proceso de Mejora en su Unidad Productiva?	1 2 3 4 5	

**SECCIÓN III: TEST DE CALIFICACIÓN PARA LOS BECARIOS DEL PROCESO DE MEJORA CONTINUA-ALIMENTACIÓN.**

Por favor, evalúe el grado de calificación de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada pregunta. **Le rogamos que indique, principalmente en las cuestiones en las que su valoración sea igual o inferior a 3, los motivos de la misma (\*)**.

Muy mala/ Muy insatisfactoria	Mala/ Insatisfactoria	Normal / Indiferente	Buena/ Satisfactoria	Muy buena/ Muy satisfactoria
1	2	3	4	5

DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN	COMENTARIOS
1. El Nivel de Cumplimiento en el Área de Ingreso y el entorno del Establecimiento es:	1 2 3 4 5	
2. El Nivel de Cumplimiento en la Fachada, el Letrero Pintado Presentable y Legible del Establecimiento es:	1 2 3 4 5	
3. El Nivel de Cumplimiento para el Acceso de Personas Discapacitadas es:	1 2 3 4 5	
4. El Nivel de Cumplimiento para la Señalización ,"Zona de Seguridad, Salida de Emergencia y Aforo" es:	1 2 3 4 5	
5. El Nivel de Cumplimiento de los Servicios de Agua Potable y Luz es:	1 2 3 4 5	
6. El Nivel de Cumplimiento en la Iluminación de la Cocina es:	1 2 3 4 5	
7.El Nivel de Cumplimiento en la Ventilación y Sistema de Calefacción en la Cocina es:	1 2 3 4 5	
8. El Nivel de Cumplimiento en la Limpieza de Pisos, Paredes y Techo en la Cocina es:	1 2 3 4 5	
9. El Nivel de Cumplimiento en la Limpieza de Mesas y/o Mobiliario en la Cocina es:	1 2 3 4 5	
10. El Nivel de Cumplimiento de la Limpieza en el Área del baño es:	1 2 3 4 5	
11. El Nivel de Cumplimiento en los Artículos de limpieza para baño," Papel Higiénico, Papel Toalla, Jabón" es:	1 2 3 4 5	
12. El Nivel de Cumplimiento en Buen Estado de Sillas y Mesas en el Comedor es:	1 2 3 4 5	
13. El Nivel de Cumplimiento de Extinguidor para Emergencia en la Unidad Productiva es:	1 2 3 4 5	
14. El Nivel de Cumplimiento de la Fumigación en el Establecimiento es:	1 2 3 4 5	

15. El Nivel de Cumplimiento sobre la Información del Desayuno, Almuerzo y Cena en la Cocina es:	1	2	3	4	5	
16. El Nivel de Cumplimiento en el Uniforme de Cocina es:	1	2	3	4	5	
17. El Nivel de Cumplimiento de las Zonas de Trabajo para la preparación de Alimentos es:	1	2	3	4	5	
18. El Nivel de Cumplimiento en el Equipamiento dentro de la Cocina "Utensilios, Vajilla ,Estantes, Lavaplatos" es:	1	2	3	4	5	
19. El Nivel de Cumplimiento de la Seguridad, Limpieza y Orden en la Cocina es:	1	2	3	4	5	
20. El Nivel de Cumplimiento del Emprendedor con el Carnet de Sanidad es:	1	2	3	4	5	
21. El Nivel de Cumplimiento en la Atención, Recepción y Comunicación con el Visitante es:	1	2	3	4	5	

### IDENTIFICACIÓN GENERAL

<b>Nombre del Encuestador</b>	
<b>Nombre del Supervisor</b>	

Arequipa, Julio del 2015

**ANEXO N° 7**

**SISTEMATIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS  
EMPREDIMIENTOS, DISTRITOS EN EL VALLE DEL COLCA.**

- **Sibayo:** El distrito de Sibayo, nos permite mencionar que los emprendedores han recibido apoyo desde sus inicios en el ámbito turístico, encaminando a buscar su desarrollo mediante la gestión local basados en modalidades de organización del tipo asociativa, logrando grandes avances en la prestación del servicio turístico. Sibayo es considerado como un icono de organización colectiva en la región Arequipa, es hasta el momento el principal precedente de desarrollo en base a la asociatividad, el principal beneficio obtenido es la diversificación de servicios y la amplia oferta de servicios complementarios. Este proceso duro varios años, a esta época ha variado de un proceso de apoyo y asistencia técnica a uno de comercialización de su producto principal.
- **Callalli:** Nos permite mencionar que en los emprendedores aún no cuentan con un grado de organización sólida, puesto que los emprendedores recién tienen la iniciativa de organización de Turismo.

Los emprendedores, aun no muestran un nivel elevado de madurez y deficiente criterio de conciencia colectiva, a esto se suma que los emprendimientos tienen el deseo y compromiso para lograr mejoras en infraestructura de sus unidades productivas y llevar un compromiso en cuanto a capacitaciones sean necesarias para brindar un servicio satisfactorio diferenciado a las demás experiencias del destino Colca.

Cuentan con las fortalezas necesarias para lograr un posicionamiento en el tipo de experiencia vivencial, acompañado de actividades complementarias como caminatas, escalada en roca

y paseo a caballos, conjuntamente con la atención brindada a los visitantes.

- **Tuti:** Nos permite mencionar la existencia de un emprendedor con una iniciativa de brindar el servicio de alojamiento y alimentación en el distrito de Tuti, aún no cuentan con la calidad óptima de calidad de servicio, pero en lo posible trata de brindar lo acorde a sus posibilidades.
- **Coporaque:** En el distrito de Coporaque, existen dos asociaciones de servicios turísticos que no se complementan por formar parte del Patronato de Turismo, los miembros del Grupo Pumachiri tienen más experiencia en cuanto a la recepción de turistas pues llevan años en dicho trabajo, teniendo contactos con operadores de viajes para la promoción y comercialización de su producto. En la asociación se aprecia unificación y estandarización en la calidad del servicio de las unidades productivas miembros.
- **Yanque:** La realidad en el distrito de Yanque, con la asociación Los Ayllus de Yanque, nos permite mencionar que la asociatividad aún no obedece a resolver problemas frecuentes debido a que su gestión organizativa aun no es la adecuada, pues vienen trabajando bajo el régimen asociativo, pero el trabajo es individual, ya que no se percibe un criterio estándar en los costos, procedimientos, tan solo en la promoción y comercialización de su producto.

Considerando la existencia de un emprendimiento con mayor desarrollo por contar con estudios técnicos para la gestión de su iniciativa emprendedora, como es el caso de la unidad productiva Casa Bella Flor, mostrando un adecuado manejo en la gestión de su negocio con la puesta en marcha de las buenas prácticas en alimentación y alojamiento en zonas rurales. De igual manera un

emprendimiento modelo es la unidad productiva Urpicha del Colca, con un adecuado manejo de operaciones en el área de restaurante y calidad de servicio.

- **Lari:** El distrito de Lari, nos permite mencionar que en los emprendedores aún no cuentan con un grado de organización sólida, puesto que los emprendedores recién tienen iniciativas emprendedoras, no cuentan con visitas constantes.
- **Pinchollo:** El análisis de la realidad del distrito de Pinchollo, nos permite mencionar que en los emprendedores cuentan con un grado de organización básica, con motivación en brindar un servicio de calidad, dispuestos a capacitarse para mejorar sus unidades productivas.
- **Cabanaconde:** El análisis de la realidad del distrito de Cabanaconde nos permite mencionar que existe un contexto heterogéneo, notándose que es un lugar de pernocte, lugar de paso, sin ninguna actividad complementaria a la visita, predomina la existencia de inadecuados estándares de calidad e higiene en las instalaciones de restaurante y alojamiento, servicios higiénicos, tan solo teniendo en cuenta los beneficios económicos de la estadía de los turistas, excepto en la unidad productiva Tropical Lodge, muestra gran avance y mejoras en la calidad del servicio, siendo una unidad ejemplo en el anexo de Sangalle.

**FUENTE: GENFOTUR- SOPORTE REGIONAL AREQUIPA.**

## ANEXO N° 8

### REGISTRO FOTOGRÁFICO DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN.

**Nombres y Apellidos Completos del Soporte Técnico:** Mayra Patricia Delgado Calderón

**Región:** Arequipa

**Provincia:** Caylloma

**Distrito:** Sibayo, Yanque, Coporaque, Callalli, Cabanaconde, Lari y Tuti.

#### 1. UNIDAD PRODUCTIVA: KAYPI WASI-SIBAYO

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	04/08/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC01
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
	Área de Cocina, junto a la emprendedora Noemí Samayani Picha. Requiere mantenimiento y limpieza continua.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica-	

#### 2. UNIDAD PRODUCTIVA: LA ESPERANZA-SIBAYO

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	04/08/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC04
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
	Habitación de la U.P, requiere limpieza de pisos y paredes.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica-	

### 3. UNIDAD PRODUCTIVA: MUNAY RUMI WASI-SIBAYO

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	04/08/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC02
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
	La Cocina del establecimiento requiere mantenimiento y mejor organización de los utensilios de cocina.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.	

### 4. UNIDAD PRODUCTIVA: POSADA QORPACHANA WASI-SIBAYO

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	04/08/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC05
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
	Representante de la U.P, firmando su compromiso para PMCC.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.	

### 5. UNIDAD PRODUCTIVA: LLACTA WASI-SIBAYO

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	06/08/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC07
	<b>Descripción de Imagen</b>	
	La Cama de habitación doble de U.P. Requiere limpieza profunda, renovación de sábanas y fundas.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.	

## 6. UNIDAD PRODUCTIVA: ALLIN SAMANA WASI-SIBAYO



<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	06/08/2014
<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC08
<b>Descripción de Imagen:</b>	
Emprendedora mostrando su habitación.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.



<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	01/10/2014
<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC08
<b>Descripción de Imagen:</b>	
El Patio de la U.P, en buen estado y limpio.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.

## 7. UNIDAD PRODUCTIVA: LA KANTUTA-COPORAQUE



<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	13/10/2014
<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC12
<b>Descripción de Imagen:</b>	
La instalación de la Cocina se encontró en orden.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	13/10/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC12
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
	Área de recepción de pasajeros ubicado en el comedor.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica	

## 8. UNIDAD PRODUCTIVA: JARDIN EL EDEN-CABANA CONDE

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	26/10/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC15
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
	Estantes de piedra aún no terminado de implementar.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica	

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	08/08/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC15
	<b>Item al que corresponde:</b>	13
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
Piscina para visitantes de U.P.		
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.	

### 9. UNIDAD PRODUCTIVA: EL REFUGIO DEL GEYSER-CABANA CONDE

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	08/09/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC18
	<b>Ítem al que corresponde:</b>	02
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
	Representante del Refugio del Geiser en el comedor, junto a Docentes de Alimentación y Alojamiento.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Digital.	

### 10. UNIDAD PRODUCTIVA: QOYLLOR WASI-SIBAYO

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	01/10/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC20
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
	Innovación de la Cocina a gas de U.P.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.	

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	01/10/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC20
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
	Cocina mejorada de la U.P.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.	

### 11. UNIDAD PRODUCTIVA: MUNAY WASI-CALLALLI

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	08/10/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC21
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
	Cocina aún no tiene accesorios, ni lavaplatos.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.	

### 12. UNIDAD PRODUCTIVA: CAMINO AKWISA-LARI

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	20/10/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC23
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
	Los Emprendedores y su demostración de su cocina.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.	

### 13. UNIDAD PRODUCTIVA: SAMANA WASI-SIBAYO

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	22/10/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC06
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
	Ampliación del comedor con decoración y permanente limpieza.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.	

<p>U,</p> 	Fecha de la toma fotográfica:	22/10/2014
	Código de Fotografía:	MPDC06
	Descripción de Imagen:	División y limpieza de productos para su utilización.
	Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:	Cámara Fotográfica.

#### 14. UNIDAD PRODUCTIVA: PASTORITA DEL COLCA-LARI

<p>U,</p> 	Fecha de la toma fotográfica:	20/10/2014
	Código de Fotografía:	MPDC33
	Descripción de Imagen:	La Cocina requiere restauración, en mal estado.
	Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:	Cámara Fotográfica.

#### 15. UNIDAD PRODUCTIVA: QKISWARANI-CABANA CONDE

<p>U,</p> 	Fecha de la toma fotográfica:	22/10/2014
	Código de Fotografía:	MPDC16
	Descripción de Imagen:	Cocina a gas de U.P
	Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:	Cámara Fotográfica.

### 16. UNIDAD PRODUCTIVA: INTI TURKO SAMANA WASI-YANQUE

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	17/10/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC09
	<b>Descripción de Imagen:</b>	Comedor en general, decoración innovadora.
	<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.

### 17. UNIDAD PRODUCTIVA: WASI HUERTA-COPORAQUE

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	07/08/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC11
	<b>Item al que corresponde:</b>	3
	<b>Descripción de Imagen:</b>	El representante de la U.P y exponiendo su comedor.
	<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.

### 18. UNIDAD PRODUCTIVA: RUMI WASI-COPORAQUE

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	14/10/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC31
	<b>Descripción de Imagen:</b>	Estante de la cocina. Falta implementar en general todo los servicios de alimentación.
	<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.

## 19. UNIDAD PRODUCTIVA: QOYLLOR WASI-YANQUE

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	16/10/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	POGA G2-01
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
	La Cocina ordenada y recién pintada.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.	

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	16/10/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	POGA G2-01
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
	Chaquetas, cofias de los emprendedores para la preparación de platos.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.	

## 20. UNIDAD PRODUCTIVA: MISMI-TUTI

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	05/09/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	POGA G2-04
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
	Docente junto a representante de la U.P, realizando los apuntes respectivos para mejorar la calidad de servicio de Alimentación	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Smartphone.	

## 21. UNIDAD PRODUCTIVA: ASTANA WASI-SIBAYO

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	06/10/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	POGA G2-02
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
	El Comedor de la U.P con decoración armoniosa.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.	

## 22. UNIDAD PRODUCTIVA: PATAWASI-CALLALLI

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	09/10/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	POGA G2-11
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
	La Señalización de las zonas de preparación en la cocina.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.	

## 23. UNIDAD PRODUCTIVA: QAYNARINA RUMI WASI-SIBAYO

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	06/10/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	POGA G2-09
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
	La Cocina mejorada de U.P y ollas a barro típico.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.	

**24. UNIDAD PRODUCTIVA: QORNADA WASI-SIBAYO**

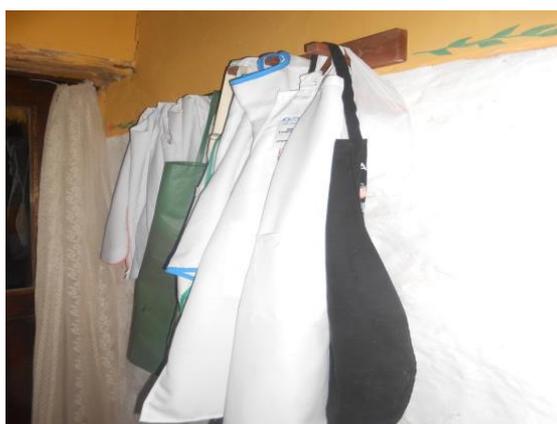
	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	04/10/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	POGA G2-14
	<b>Descripción de Imagen:</b>	Ollas de cocina en mal estado.
	<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.

**25. UNIDAD PRODUCTIVA: SUMAC KANTUTA WASI-YANQUE**

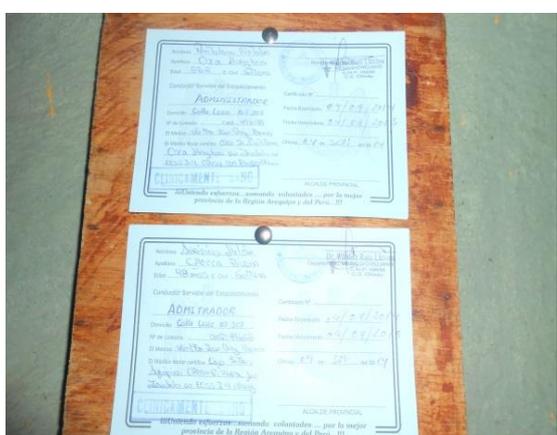
	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	16/10/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	POGA G2-05
	<b>Descripción de Imagen:</b>	La Cocina de U.P en buen estado, la campana requiere limpieza.
	<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.

**26. UNIDAD PRODUCTIVA: CASA BELLA FLOR-YANQUE**

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	17/10/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	POGA G2-08
	<b>Descripción de Imagen:</b>	Bar ordenado y con limpieza de la U.P
	<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.



<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	17/10/2014
<b>Código de Fotografía:</b>	POGA G2-08
<b>Descripción de Imagen:</b>	
Ropa de trabajo, chaquetas para cocina.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.



<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	17/10/2014
<b>Código de Fotografía:</b>	POGA G2-08
<b>Descripción de Imagen:</b>	
Los Carnet de sanidad vigentes de la U.P.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.



<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	17/10/2014
<b>Código de Fotografía:</b>	POGA G2-08
<b>Descripción de Imagen:</b>	
Rotulación de insumos, orden y limpieza de la cocina de la U.P.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.

## 27. UNIDAD PRODUCTIVA: CASA VIVENCIAL CHATAKERO-COPORAQUE

	Fecha de la toma fotográfica:	16/10/2014
	Código de Fotografía:	POGA G2-06
	Descripción de Imagen:	
	Señalización de la cocina en la U.P.	
Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:	Cámara Fotográfica.	

## 28. UNIDAD PRODUCTIVA: MAMA TANKARA WASI-COPORAQUE

	Fecha de la toma fotográfica:	14/10/2014
	Código de Fotografía:	POGA G2-13
	Descripción de Imagen:	
	El Comedor de la U.P amplio, aún requiere decoración.	
Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:	Cámara Fotográfica.	

## 29. UNIDAD PRODUCTIVA: CASA VIVENCIAL LAS TÍKAS-COPORAQUE

	Fecha de la toma fotográfica:	14/10/2014
	Código de Fotografía:	POGA G2-03
	Descripción de Imagen:	
	Fachada de la U. P. Requiere ser pintada y mantener la limpieza.	
Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:	Cámara Fotográfica.	

### 30. UNIDAD PRODUCTIVA: CASA DEL INKA-COPORAQUE

	Fecha de la toma fotográfica:	14/10/2014
	Código de Fotografía:	POGA G2-15
	Descripción de Imagen:	Estantes de la cocina en buen estado de la U.P.
	Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:	Cámara Fotográfica.

### 31. UNIDAD PRODUCTIVA: RESTAURANTE URPICHA DEL COLCA-YANQUE

	Fecha de la toma fotográfica:	07/09/2014
	Código de Fotografía:	POGA G2-07
	Descripción de Imagen:	Representantes del Restaurante "Urpicha", junto a Docente de Alimentación.
	Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:	Cámara Smartphone.

### 32. UNIDAD PRODUCTIVA: CHOQE SHISHE-CALLALLI

	Fecha de la toma fotográfica:	28/08/2014
	Código de Fotografía:	MPDC30
	Descripción de Imagen:	Comedor de U.P. Requiere limpieza y orden.
	Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:	Cámara Fotográfica.

El área de cocina aún no se termina de trasladar, utensilios, insumos. Motivo por el cual la representante pidió no se tome más fotos.

**FUENTE ELABORACIÓN PROPIA: CENFOTUR- SOPORTE REGIONAL AREQUIPA.**

## ANEXO N° 9

### REGISTRO FOTOGRÁFICO ETAPA CAPACITACIÓN Y RECONOCIMIENTO.

**Nombres y Apellidos:** Mayra Patricia Delgado Calderón

**Región:** Arequipa

**Provincia:** Caylloma

**Locación:** Sibayo ,Chivay y Yanque.

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	06/09/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC01
	<b>Descripción de Imagen:</b>	Realización de Trabajo en Grupo N°1, Docente de Alojamiento en plena clase.
	<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Smartphone.

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	04/09/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC07
	<b>Ítem al que corresponde:</b>	01
	<b>Descripción de Imagen:</b>	Trabajo presentado en papelote del Grupo N°3, Patio del emprendimiento con mesa con sombrillas, bancas y macetas con flores decorativas.
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.	



**Fecha de la toma fotográfica:** 07/09/2014

**Código de Fotografía:** MPDC011

**Descripción de Imagen:**

Almuerzo de despedida, fin del curso de Alojamiento.

**Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:** Cámara Fotográfica.



**Fecha de la toma fotográfica:** 07/09/2014

**Código de Fotografía:** MPDC013

**Descripción de Imagen:**

Presentación del Trabajo Grupal N°3 Explicación de Servicio de Alojamiento a cargo de la Docente.

**Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:** Cámara Fotográfica.



**Fecha de la toma fotográfica:** 07/09/2014

**Código de Fotografía:** MPDC018

**Descripción de Imagen:**

Foto de apoyo a los Docentes para comprensión de exámenes de entrada.

**Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:** Cámara Fotográfica.



<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	07/09/2014
<b>Código de Fotografía:</b>	PCHC016
<b>Ítem al que corresponde:</b>	03
<b>Descripción de Imagen:</b>	
Foto de despedida de Pasantía Casa Bella Flor de Yanque, Locación Sibayo.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Smartphone.



<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	05/09/2014
<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC022
<b>Descripción de Imagen:</b>	
Foto Grupal de Fin de Capacitación de Manipulación de Alimentos en la plaza de Sibayo.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica.



<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	0/09/2014
<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC023
<b>Ítem al que corresponde:</b>	04
<b>Descripción de Imagen:</b>	
Foto Grupal de Fin de Capacitación de Primeros Auxilios para los Emprendedores del Valle de Sangalle, Cabanaconde junto a representantes de Alta Montaña.	
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	05/09/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC024
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
Foto Grupal de Fin de Capacitación de Mejora Empresarial junto a Emprendedores del Valle del Colca y Representantes de MINCETUR y AECID, Chivay.		
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica	

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	28/11/2014
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC025
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
Foto Grupal de Fin de Capacitación de y Reconocimiento Nacional. VIII ENCUENTRO NACIONAL TURISMO RURAL COMUNITARIO. LIMA, PERÚ.		
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica	

	<b>Fecha de la toma fotográfica:</b>	25/11/2015
	<b>Código de Fotografía:</b>	MPDC026
	<b>Descripción de Imagen:</b>	
Foto Grupal de pasantía y recorrido de las delegaciones a nivel nacional, Emprendedoras del Valle del Colca. IX ENCUENTRO NACIONAL TURISMO RURAL COMUNITARIO. PATABAMBA, CUSCO- PERÚ.		
<b>Tipo de dispositivo para la captura de la imagen:</b>	Cámara Fotográfica	

**FUENTE ELABORACIÓN PROPIA: CENFOTUR- SOPORTE REGIONAL AREQUIPA.**

**ANEXO N° 10**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE**  
**EXPERTOS**



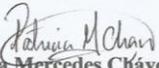
**“Proceso de Mejora Continua y la Calidad en los Servicios Turísticos de los Emprendedores del programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa en el año 2014 “.**



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Quien suscribe, **Patricia Mercedes Chávez Cornejo**, Documento Nacional de Identidad N° 41754432, Lic. Turismo y Hotelería, Directora de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería de la Universidad Nacional de San Agustín, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines de académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: “Proceso de Mejora Continua y la Calidad en los Servicios Turísticos de los Emprendedores del programa de Turismo Rural Comunitario Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa en el año 2014 “.

Constancia que se expide en Lima, en el mes de Julio del 2015.

  
**Patricia Mercedes Chávez Cornejo**  
Número de DNI: 41754432

Email: [patricia\\_mchavez@hotmail.com](mailto:patricia_mchavez@hotmail.com)



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO**



**REGISTRO DE EXPERTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS  
 EMPRENDEDORES DE LAS UNIDADES PRODUCTIVAS SITUADAS EN EL VALLE DEL COLCA, REGIÓN  
 AREQUIPA, EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

“PROCESO DE MEJORA CONTINUA Y LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE LOS  
 EMPRENDEDORES DEL PROGRAMA DE TURISMO RURAL COMUNITARIO VALLE DEL COLCA, PROVINCIA  
 DE CAYLLOMA, REGIÓN AREQUIPA EN EL AÑO 2014 “.

Número de Expertos   3  

Nº	APELLIDO Y NOMBRE	CARGO	EMPRESA/INSTITUCIÓN	EMAIL	FIRMA
1	Patricia Mercedes Chávez Cornejo	Directora de la Escuela Profesional de Turismo y Hotelería.	Universidad Nacional San Agustín	Patricia_mchavez@hotmail.com	



**“Proceso de Mejora Continua y la Calidad en los Servicios Turísticos de los Emprendedores del programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa en el año 2014 “.**



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **Magnolia Noemi Nina Gutierrez**, Documento Nacional de Identidad N° 46202882, **Licenciada en Turismo, Promotora del Destino Lago Titicaca, Iniciativa "Al turista, lo nuestro" - MINCE TUR**, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines de académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: “Proceso de Mejora Continua y la Calidad en los Servicios Turísticos de los Emprendedores del programa de Turismo Rural Comunitario Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa en el año 2014 “.

Constancia que se espide en Puno, en el mes de Julio del 2015.

**Magnolia Noemi Nina Gutierrez**  
Número de DNI: 46202882

Email: [magnoliasnecmi@gmail.com](mailto:magnoliasnecmi@gmail.com)



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO



REGISTRO DE EXPERTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS EMPRENDEDORES DE LAS UNIDADES PRODUCTIVAS SITUADAS EN EL VALLE DEL COLCA, REGIÓN AREQUIPA, EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

“PROCESO DE MEJORA CONTINUA Y LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE LOS EMPRENDEDORES DEL PROGRAMA DE TURISMO RURAL COMUNITARIO VALLE DEL COLCA, PROVINCIA DE CAYLLOMA, REGIÓN AREQUIPA EN EL AÑO 2014 “.

Número de Expertos \_\_\_\_\_

Nº	APELLIDO Y NOMBRE	CARGO	EMPRESA/INSTITUCIÓN	EMAIL	FIRMA
1	Nina Gutierrez, Magnolia Noemi	Promotora Iniciativa “Al turista, lo nuestro”	Ministerio de comercio exterior y turismo - MINCETUR	magnolianoemi@gmail.com	



**“Proceso de Mejora Continua y la Calidad en los Servicios Turísticos de los Emprendedores del programa de Turismo Rural Comunitario en el Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa en el año 2014”.**



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, **Mario Germán Sánchez Cuadros**, Documento Nacional de Identidad N° **08245561**, Administrador de Empresas, Asociado y Directivo del Grupo GEA y Consultor en TRC, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines de académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: “Proceso de Mejora Continua y la Calidad en los Servicios Turísticos de los Emprendedores del programa de Turismo Rural Comunitario Valle del Colca, Provincia de Caylloma, Región Arequipa en el año 2014”.

Constancia que se expide en Lima, en el mes de Julio del 2015.

**Mario Germán Sánchez Cuadros**  
Número de DNI: 08245561

|

Email: [msanchezcuadros@gmail.com](mailto:msanchezcuadros@gmail.com)



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO**



**REGISTRO DE EXPERTOS PARA LA EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS  
 EMPRENDEDORES DE LAS UNIDADES PRODUCTIVAS SITUADAS EN EL VALLE DEL COLCA, REGIÓN  
 AREQUIPA, EN LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

“PROCESO DE MEJORA CONTINUA Y LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS TURÍSTICOS DE LOS  
 EMPRENDEDORES DEL PROGRAMA DE TURISMO RURAL COMUNITARIO VALLE DEL COLCA, PROVINCIA  
 DE CAYLLOMA, REGIÓN AREQUIPA EN EL AÑO 2014”.

Número de Expertos \_\_\_\_\_

Nº	APELLIDO Y NOMBRE	CARGO	EMPRESA/INSTITUCION	EMAIL	FIRMA
1	Mario Germán Sánchez Cuadros	Asociado, miembro del Comité Directivo y Consultor	Grupo GEA	msanchezcuadros@gmail.com	