

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



**“CARACTERIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA  
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LOS HOSPEDAJES  
RURALES DE LA REGIÓN PUNO”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. GIULIANA MILAGROS CARRASCO CATACORA**

**Bach. ERISON CASTILLA RADO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN TURISMO**

**PUNO – PERÚ**

**2013**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**

---

---

**“CARACTERIZACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA  
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LOS HOSPEDAJES  
RURALES DE LA REGIÓN PUNO”**

**TESIS PRESENTADA POR:**  
**Bach. Giuliana Milagros Carrasco Catacora**  
**Bach. Erison Castilla Rado**



**Para optar el Título Profesional de:**  
**LICENCIADO EN TURISMO**

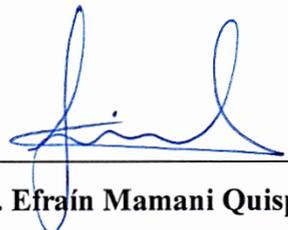
**APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:**

**PRESIDENTE:**

  
\_\_\_\_\_

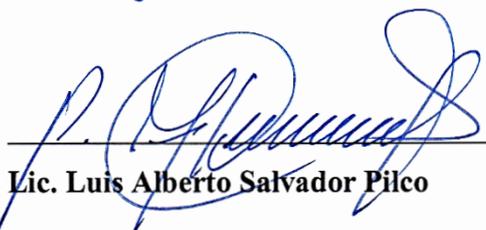
**Lic. Soledad Consuelo Yarahuan-Gonzales**

**PRIMER MIEMBRO:**

  
\_\_\_\_\_

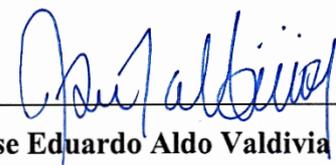
**M. Sc. Efraín Mamani Quispe**

**SEGUNDO MIEMBRO:**

  
\_\_\_\_\_

**Lic. Luis Alberto Salvador Pilco**

**DIRECTOR / ASESOR:**

  
\_\_\_\_\_

**Lic. Jose Eduardo Aldo Valdivia Velasquez**

**Área : Gestión de emprendimientos y negocios turísticos**  
**Tema : Hospedajes rurales**

**Fecha de sustentación: 31 de enero del 2013**

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios y a mi madre. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mi madre, quien a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ella que soy lo que soy ahora. Te amo con mi vida.

*Giuliana Milagros Carrasco Catacora*

La concepción de esta tesis está dedicada a mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general.

*Erison Castilla Rado*

## AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de tesis primeramente nos gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirnos para llegar hasta donde hemos llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO por darnos la oportunidad de estudiar y ser profesionales.

A nuestro Director de tesis, Lic. José Valdivia Velásquez por su esfuerzo y dedicación, quien con su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en nosotros que podamos terminar nuestros estudios con éxito. También nos gustaría agradecer a nuestros docentes durante toda la carrera profesional, porque todos han aportado con un granito de arena a nuestra formación, y en especial a nuestros Jurados de Tesis de Grado, Lic. Consuelo Yarahuan Gonzáles, Lic. Efraín Mamani Quispe y Lic. Luis Salvador Pilco por su visión crítica, por sus consejos, que ayudan a formarte como persona e investigador.

Son muchas las personas que han formado parte de nuestra vida profesional a las que nos encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía.

Nuestros sinceros agradecimientos están dirigidos hacia todos y cada uno de los pobladores de los Hospedajes Rurales, quienes con su ayuda desinteresada, nos brindaron información relevante, para llegar al culmen de esta tesis.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

## ÍNDICE GENERAL

### DEDICATORIA

### AGRADECIMIENTOS

### ÍNDICE DE FIGURAS

### ÍNDICE DE TABLAS

### ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN .....	17
ABSTRACT.....	18

## CAPITULO I

### INTRODUCCIÓN

1.1. EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	20
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	23
1.2.1. Problema general .....	23
1.2.2. Problema específico.....	23
1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
1.3.1. Hipótesis General.....	24
1.3.2. Hipótesis Específicas.....	24
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	24
1.4.1. Justificación teórica .....	25
1.4.2. Justificación práctica.....	26
1.4.3. Justificación metodológica .....	26

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	27
1.5.1. Objetivo General.....	27
1.5.2. Objetivos Específicos .....	27

## CAPITULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. MARCO TEÓRICO .....	28
2.1.1. Desarrollo y evolución del turismo rural.....	28
2.1.2. Características del turismo rural.....	32
2.1.3. Importancia del turismo rural.....	34
2.1.4. Impactos del turismo rural.....	35
2.1.5. El turismo rural comunitario en el Perú .....	37
2.1.6. Gestión de alojamientos turísticos rurales.....	40
2.1.6.1. La calidad en el alojamiento turístico rural.....	40
2.1.6.2. La calidad como objetivo estratégico en alojamiento turístico rural. .....	41
2.1.6.3. Finalidad de las normas de calidad para un alojamiento turístico rural. .....	43
2.1.6.4. Como obtener la calidad.....	43
2.1.6.5. Norma UNE 183001 para alojamientos rurales. ....	44
2.1.6.6. Infraestructuras y equipamientos para alojamientos rurales direccionabilidad Norma UNE.....	46
2.1.7. Análisis de la oferta rural .....	46

2.1.7.1. Aspectos ambientales que definen la oferta del turismo.....	46
2.2. MARCO CONCEPTUAL .....	50
2.2.1. Actividad turística .....	50
2.2.2. Alojamiento rural .....	50
2.2.3. Casa rural.....	51
2.2.4. Casa rural de alquiler.....	51
2.2.5. Albergue rural .....	51
2.2.6. Alojamiento turístico.....	52
2.2.7. Atractivos turísticos.....	53
2.2.8. Demanda turística.....	53
2.2.9. Desarrollo turístico sostenible o sustentable. ....	53
2.2.10. Destino turístico. ....	53
2.2.11. Equipamiento turístico. ....	54
2.2.12. Infraestructura turística. ....	54
2.2.13. Instalaciones turísticas.....	54
2.2.14. Oferta turística.....	54
2.2.15. Planta turística.....	55
2.2.16. Producto turístico. ....	55
2.2.17. Recursos turísticos.....	55
2.2.18. Servicios básicos. ....	55
2.2.19. Turismo .....	56
2.2.20. Turismo rural.....	56

2.2.21. Turismo rural comunitario. ....	56
2.2.22. Sistema de calidad para alojamientos rurales.....	57

### CAPITULO III

#### MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	58
3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO.....	60
3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO .....	60
3.3.1. Instrumentos .....	61
3.3.2. Plan de tratamiento de los datos.....	61
3.3.3. Procedimientos aplicados.....	61
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO.....	61
3.4.1. Población.....	61
3.4.2. Muestra.....	62
3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO .....	63
3.6. PROCEDIMIENTO.....	64
3.7. VARIABLES .....	64
3.7.1. Variable Independiente .....	64
3.7.2. Variable Dependiente.....	64
3.7.3. Operacionalización de variables .....	65
3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	66

**CAPITULO IV****RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. SERVICIOS BÁSICOS .....	69
4.2. UBICACIÓN Y ACCESIBILIDAD.....	74
4.3. RASGOS DE LUGAR .....	76
4.4. DISEÑO Y EDIFICACIÓN DEL HOSPEDAJE .....	78
4.5. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LAS HABITACIONES.....	81
4.6. EQUIPAMIENTO DE LAS HABITACIONES.....	86
4.7. INFRAESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS.....	97
4.8. INFRAESTRUCTURA COCINA.....	108
4.9. INFRAESTRUCTURA DE LOS COMEDORES.....	117
4.10. RESULTADOS .....	126
4.11. DISCUSIÓN .....	127
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>129</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>132</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>134</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>136</b>
ANEXO 1: Ficha de observación .....	137

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Mapa conceptual norma UNE.....	45
Figura N° 2 Direccionalidad norma UNE.....	45
Figura N° 3 Fluido eléctrico .....	69
Figura N° 4 Desagüe.....	70
Figura N° 5 Agua Potable.....	70
Figura N° 6 Limpieza pública.....	71
Figura N° 7 Teléfono .....	71
Figura N° 8 Internet .....	72
Figura N° 9 Servicio Postal .....	72
Figura N° 10 Servicios de salud .....	73
Figura N° 11 Accesos .....	74
Figura N° 12 Señalización .....	74
Figura N° 13 Letreros .....	75
Figura N° 14 Belleza natural .....	76
Figura N° 15 Entorno.....	76
Figura N° 16 Atractivos cercanos .....	77
Figura N° 17 Material arquitectónico .....	78
Figura N° 18 Estilo arquitectónico .....	78
Figura N° 19 Aprovechamiento paisajístico.....	79
Figura N° 20 Ambiente interno .....	79
Figura N° 21 Instalaciones complementarias .....	80
Figura N° 22 Números de habitaciones .....	81
Figura N° 23 Tipo de habitaciones .....	81
Figura N° 24 Área de las habitaciones.....	82

Figura N° 25 Paredes .....	82
Figura N° 26 Pisos .....	83
Figura N° 27 Puertas.....	83
Figura N° 28 Ventanas.....	84
Figura N° 29 Techo.....	85
Figura N° 30 Iluminación nocturna .....	85
Figura N° 31 Decoración .....	86
Figura N° 32 Tipo de camas .....	86
Figura N° 33 Tipo de colchón.....	87
Figura N° 34 Sabanas .....	88
Figura N° 35 Frazadas .....	88
Figura N° 36 Cubre camas – colchón .....	89
Figura N° 37 Almohadas .....	89
Figura N° 38 Fundas de almohadas .....	90
Figura N° 39 Veladores .....	91
Figura N° 40 Mesas .....	91
Figura N° 41 Sillas.....	92
Figura N° 42 Ropero o similar.....	92
Figura N° 43 Papelera.....	93
Figura N° 44 Cortinas y tapasoles .....	93
Figura N° 45 Alfombras y tapetes .....	94
Figura N° 46 Calefacción .....	94
Figura N° 47 Complementarios de habitación.....	95
Figura N° 48 Confortabilidad .....	96
Figura N° 49 Ubicación de los servicios higiénicos .....	97

Figura N° 50 Instalaciones de los baños .....	97
Figura N° 51 Área de los servicios higiénicos.....	98
Figura N° 52 Sistemas e evacuación de aguas servidas.....	98
Figura N° 53 Paredes .....	99
Figura N° 54 Pisos .....	99
Figura N° 55 Puertas.....	100
Figura N° 56 Ventilación.....	100
Figura N° 57 Techos .....	101
Figura N° 58 Sistema de abastecimientos de agua .....	101
Figura N° 59 Servicio de agua caliente .....	102
Figura N° 60 Duchas.....	103
Figura N° 61 Inodoros .....	103
Figura N° 62 Lavamanos .....	104
Figura N° 63 Espejos .....	104
Figura N° 64 Toallas.....	105
Figura N° 65 Jabón .....	105
Figura N° 66 Papel higiénico.....	106
Figura N° 67 Papeleras .....	106
Figura N° 68 Amenities de baño.....	107
Figura N° 69 Complementarios de baño.....	108
Figura N° 70 Ubicación de la cocina .....	108
Figura N° 71 Instalaciones de las cocinas .....	109
Figura N° 72 Área de cocinas .....	109
Figura N° 73 Paredes .....	110
Figura N° 74 Pisos .....	110

Figura N° 75 Puertas.....	111
Figura N° 76 Ventanas y/o ventilación.....	111
Figura N° 77 Techos .....	112
Figura N° 78 Mesadas.....	113
Figura N° 79 Cocinas.....	113
Figura N° 80 Otros equipos complementarios.....	114
Figura N° 81 Lavaplatos .....	114
Figura N° 82 Baterías (ollas) .....	115
Figura N° 83 Mobiliario alterno .....	116
Figura N° 84 Herramientas y utensilios de la cocina.....	116
Figura N° 85 Ubicación de los comedores .....	117
Figura N° 86 Instalaciones de los comedores .....	118
Figura N° 87 Área de los comedores .....	118
Figura N° 88 Paredes .....	119
Figura N° 89 Pisos .....	119
Figura N° 90 Puertas.....	120
Figura N° 91 Ventanas.....	120
Figura N° 92 Techos .....	121
Figura N° 93 Decoraciones.....	121
Figura N° 94 Mostradores.....	122
Figura N° 95 Mesas .....	122
Figura N° 96 Sillas.....	123
Figura N° 97 Vajilla.....	123
Figura N° 98 Cubertería.....	124
Figura N° 99 Cristalería.....	124



Figura N° 100 Mantelería .....	125
Figura N° 101 Utensilios complementarios.....	126

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Impactos del turismo rural .....	36
Tabla 2: Principales destinos de TRC en el Perú.....	40
Tabla 3: Alojamientos rurales por distrito .....	62

## ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

UNE	Una Norma Española
INDAP	Instituto de Desarrollo Agropecuario
ACHITUR	Asociación Chilena de Turismo Rural
REDTURS	Red de Turismo Sostenible Comunitario para América Latina
MINCETUR	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
TRC	Turismo Rural Comunitario
AENOR	Asociación Española de Normalización y Certificación
SERNATUR	Servicio Nacional de Turismo
ADETURS	Asociación Para el Desarrollo del Turismo Sostenible en Anapia
ASTURIS	Asociación de Servicios de Turismo Vivencial Los Qollas
PAC	Política Agropecuaria Común
ONG	Organización no Gubernamental
PROMPERU	Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo
TURURAL	Turismo Rural
ATR	Asociación de Turismo Rural

## RESUMEN

En la presente investigación se determinó las características en las instalaciones y equipamiento comunes en los emprendimientos de hospedajes rurales pertenecientes a la red de turismo rural comunitario de la región Puno, evaluando y determinando los emprendimientos que cuentan con las mejores condiciones de infraestructura y equipamiento. La principal limitación de la presente investigación se ciñe principalmente en la sistematización de la heterogeneidad de los alojamientos pertenecientes a los diferentes emprendimientos rurales y el acceso a muchos establecimientos, ya sea porque permanecieron cerrados debido a la estacionalidad turística o porque la mayoría de los emprendedores son escépticos con la información brindada. La presente investigación se constituye como un estudio que triangula los métodos: cuantitativo, cualitativo y analítico descriptivo con un procedimiento que permitió el acopio y análisis de información relevante, presenta resultados conclusivos acerca de las características, estado actual y las posibilidades de desarrollo de las unidades de análisis. Es decir, definida la muestra de estudio, de ella se obtuvo la información relevante y necesaria en cuanto a las variables de investigación, aplicando técnicas e instrumentos pertinentes como fichas de observación y cuestionarios, registrando y tabulando los datos obtenidos para su posterior análisis e interpretación de la información, contrastando las hipótesis con el análisis empírico, estableciendo finalmente las conclusiones y recomendaciones respectivas. Entre los resultados más importantes de la presente investigación se establecen las características de diseminación y heterogeneidad de los alojamientos rurales, que establecen condiciones para el aprovechamiento del entorno natural y cultural como su principal oferta, potenciado a la región Puno como la más importante para el segmento de turismo rural comunitario; la insuficiencia de servicios básicos primordiales que mejoren la calidad de vida del poblador rural; así como la carencia de infraestructura turística, lo que condiciona la práctica de una actividad turística de calidad.

**Palabras clave:** Turismo rural, hospedajes rurales, infraestructura, equipamiento.

## ABSTRACT

In the present investigation, the characteristics of the installations and equipment common to rural lodging enterprises belonging to the rural community tourism network of the Puno region were determined, evaluating and determining the enterprises that have the best infrastructure and equipment conditions. The main limitation of the present research is mainly in the systematization of the heterogeneity of the lodgings belonging to the different rural enterprises and the access to many establishments, either because they remained closed due to the seasonality of tourism or because most of the entrepreneurs are skeptics with the information provided. The present investigation is constituted as a study that triangulates the methods: quantitative, qualitative and descriptive analytical with a procedure that made possible the collection and analysis of relevant information, presents conclusive results about the characteristics, current state and the possibilities of development of the units of analysis. That is, defined the study sample, it was obtained the relevant information and necessary in terms of research variables, applying techniques and relevant instruments such as observation sheets and questionnaires, recording and tabulating the data obtained for further analysis and interpretation of the information, contrasting the hypothesis with the empirical analysis, finally establishing the respective conclusions and recommendations. Among the most important results of this research are the characteristics of dissemination and heterogeneity of rural accommodation, which establish conditions for the use of the natural and cultural environment as its main offer, boosted to the Puno region as the most important for the segment of rural community tourism; the insufficiency of primordial basic services that improve the quality of life of the rural population; as well as the lack of tourist infrastructure, which conditions the practice of a quality tourist activity.

**Keywords:** Rural tourism, rural lodgings, infrastructure, equipment

## CAPITULO I

### INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada "Caracterización y Evaluación de la Infraestructura y Equipamiento de los Hospedajes Rurales de la Región Puno", pretende lograr un mayor y mejor conocimiento de los mismos, ya que es necesario contar con elementos de juicio que establezcan las condiciones físicas mínimas con las que deben operar. Evaluando los alojamientos rurales se pretende establecer sus características comunes más generalizadas, y a partir de allí proponer su estandarización, como una estrategia para establecer también los niveles de calidad mínimos para su operatividad y posterior reglamentación y normatividad.

Existen pocos antecedentes al problema planteado, la modalidad de turismo rural en nuestro país, aunque no es reciente, no se implementado aún de estudios tendientes ni reglamentos integrales al respecto. La intervención del estado ha consistido en la determinación de lineamientos para el desarrollo del turismo rural comunitario y la intervención pública que contempla la implementación de infraestructura, fortalecimiento de capacidades y la promoción de emprendimientos rurales.

La estructura de la investigación puede recapitularse de la siguiente manera:

En el capítulo I se determinó el planteamiento del problema de investigación, se establecieron los antecedentes del estudio, así como los objetivos de la investigación, tanto general como los específicos.

En el capítulo II se presentan tanto el marco teórico, el marco conceptual y las hipótesis de la investigación, con la correspondiente operacionalización de variables

En el capítulo III se estipula el método de investigación empleado, estableciendo el tipo y nivel de la investigación, el enfoque, la dimensión de análisis, las unidades de análisis y observación, el universo o población, la muestra, las técnicas e instrumentos de investigación y el procesamiento de datos de la investigación a través del análisis de datos y método estadístico empleado para presente investigación.

En el capítulo V se realiza la exposición y análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación, usando gráficos circulares estadísticos (o torta) y la respectiva interpretación.

### **1.1. EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

En la actualidad, el turismo en el mundo se ha convertido en una actividad que reporta beneficios económicos que se constituye como una herramienta de desarrollo que muchos colectivos y gobiernos promueven. Esta inclusión del Turismo en la vida de los países y pueblos del mundo responde a la comprensión, cada vez mayor, que nuestra actividad es capaz de dinamizar la economía, crear conciencia, permitir experiencias que mejore ciudadanos, conservar los recursos de cada lugar, tanto en lo natural como en lo cultural, así como incluir poblaciones que por años han carecido de oportunidades vinculadas al desarrollo económico, social y ambiental basado en el buen uso del patrimonio más próximo a sus hogares y las especificidades que poseen como nación, cultura y/o grupo social.

El deterioro del medio natural y la pérdida de identidad cultural, causadas por la práctica del turismo ha llevado en los últimos años a una progresiva valoración del medio ambiente, que no sólo ha dado lugar a una corriente innovadora del turismo, con la necesidad de que instalaciones y equipamiento, productos y destinos turísticos, así

como las prácticas en su concepción y desarrollo tengan determinados componentes, que se identifican con la calidad turística.

El rasgo distintivo de los productos del turismo rural comunitario es ofrecer a los visitantes un contacto personalizado, de brindarles la oportunidad de disfrutar del entorno físico y humano de las zonas rurales y en la medida de lo posible, de participar en las actividades, tradiciones y estilos de la vida de la población local.

El Perú en su condición de país megadiverso reúne condiciones apropiadas para desarrollar el Turismo Rural como parte de la estrategia de diversificación de la oferta y la captación de nuevos segmentos de mercado. Las experiencias de su desarrollo surgieron por iniciativa de emprendedores, así como de proyectos desarrollados con el apoyo de organizaciones de cooperación al desarrollo y empresas privadas que identificaron oportunidades de negocio para atender una incipiente demanda. Estos emprendimientos surgieron y se desarrollaron con éxito relativo, ya que existen casos con resultados negativos principalmente porque se omitieron algunos principios básicos para el desarrollo de la actividad turística.

El Turismo Rural Comunitario en el Perú tiene peculiaridades que permiten pensar en una estrategia de diferenciación, cuyo elemento principal es el aspecto experiencial de la relación del visitante con el medio físico y con sus anfitriones como factor diferenciador, incluso con otros países latinoamericanos debido a su diversidad natural y cultural principalmente.

Puno es declarado como la capital del turismo rural comunitario en el II Encuentro Nacional de Turismo Rural Comunitario realizado en noviembre del 2008, debido a que la primera experiencia sobre esta tendencia turística nacional se ha dado en Taquile, y,

además, por el incrementado de emprendimientos, prácticamente, en toda la ribera del Titicaca, conformando una oferta más que interesante y dinámica.

Las comunidades de la región ven en el turismo una alternativa para mejorar sus condiciones y niveles de vida, que, en un contexto de vacío político que regule la actividad, han proliferado emprendimientos sin la correspondiente guía o planificación, como en Taquile y Amantaní, abandonados a la suerte del mercado durante muchos años, con características tan diversas, como la inspiración inexperta de sus emprendedores.

Temas como la gestión, marketing, procesos o calidad, prácticamente son limitados en los emprendedores, que dependen ciegamente de las agencias de viaje, ONGs, de la Red de Turismo Rural y otros organismos que, a su libre albedrío canaliza sus operaciones, y al no haber regulaciones, establecen sus propias condiciones, que pueden entenderse como estándares individuales, diferentes en cada comunidad emprendedora, y que, no en todos los casos están bien direccionados, beneficiando principalmente al operador.

Los hospedajes rurales son la base del desarrollo del turismo rural comunitario, su ausencia haría imposible el desarrollo turístico de cualquier destino rural, ya que en ese ámbito se carecen de servicios y facilidades, convirtiéndose los emprendedores en los operadores naturales del turismo receptivo, pero la infraestructura, equipamiento y servicios básicos de los alojamientos, en muchos casos, son tan disímiles como opuestos, existen casas rurales que se ajustan a las necesidades y expectativas del turista y otras que no cuentan ni con los componentes básicos para darle seguridad, comodidad y descanso, como parte fundamental del servicio.

Todos estos antecedentes nos llevan a pensar que unos de los puntos más sensibles de la actividad turística rural son, sin duda, los relacionados con el descanso y la

alimentación. Una habitación segura, cómoda y limpia, así como una comida saludable y salubre es fundamental para la valorización sensorial del servicio, pero, en nuestro caso, no existen lineamientos u ordenamiento claros.

Todos estos vacíos, están causando no solamente la sobre oferta de plazas extra o para-hoteleras rurales, sino también la confusión y la consiguiente insatisfacción de la demanda por falta de una estandarización o regulación de las condiciones de sus instalaciones y servicios, lo que es un problema sin resolución, especialmente en aquellos emprendimientos donde la rotación de casas para el alojamiento turístico es una forma de gestión y derecho comunal, por lo que planteamos una evaluación de las características físicas comunes a todos los hospedajes de la red de turismo rural de Puno como un estudio básico para su aplicación conducente a su estandarización y establecimiento de lineamientos y para su posterior regulación normativa.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué peculiaridades físicas generales tienen los hospedajes pertenecientes a la red de turismo rural comunitario de la región Puno que pueden caracterizarse y evaluarse para optimizar su actividad turística?

### **1.2.2. Problema específico**

- ¿Cuáles son las características de infraestructura en los hospedajes de la red de turismo rural comunitario de la región Puno?
- ¿Cuáles son las características de equipamiento en los hospedajes de la red de turismo rural comunitario de la región Puno?

- ¿Cuáles son los emprendimientos que cuentan con mejores características de infraestructura y equipamiento en la Red de Turismo Rural Comunitario de la región Puno?

### **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Hipótesis General.**

Las peculiaridades físicas generales de los hospedajes de la red de turismo rural comunitario de la región Puno optimizan su actividad turística.

#### **1.3.2. Hipótesis Específicas.**

- Las características de infraestructura en los hospedajes de la red de turismo rural comunitario de la región Puno optimizan la actividad turística.
- Las características de equipamiento en los hospedajes rurales de la red de turismo rural comunitario de la región Puno optimizan la actividad turística.
- Los emprendimientos con mejores características de infraestructura y equipamiento en la Red de Turismo Rural Comunitario de la región Puno optimizan su actividad turística.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

Esta investigación se realizó en los hospedajes pertenecientes a la red de turismo rural comunitario de la región Puno, ya que esta actividad reporta beneficios económicos que dinamizan la economía de los pueblos involucrados en estos emprendimientos que apuestan por un turismo que incorpora dimensiones sociales, culturales y ambientales.

El objetivo del presente estudio fue conocer y entender la importancia de mejorar la calidad de los servicios en los emprendimientos y su influencia en esta actividad,

considerando a nuestro país en su condición de país megadiverso, que reúne condiciones apropiadas para desarrollar, de manera sostenible, el Turismo Rural Comunitario como parte de la estrategia de diversificación de la oferta y la captación de nuevos segmentos y nichos de mercado conforme a los objetivos del Plan Estratégico Nacional de Turismo PENTUR.

Las experiencias de desarrollo de Turismo Rural Comunitario surgidas a la fecha en el Perú, se han dado por iniciativa, en su mayoría por parte de emprendedores que identificaron oportunidades de negocio para atender una incipiente demanda.

La presente investigación permitió forjar un producto turístico diferenciado y alternativo a otros productos convencionales, al promover la mejora en sus servicios prestando con participación de las comunidades, preservando y difundiendo su identidad, evitando de esta forma la migración de las zonas rurales mediante el desarrollo económico, a través del manejo responsable de sus recursos naturales, culturales y humanos, mejorando las condiciones de vida de las comunidades implicadas y lo más importante preservando el medio ambiente.

#### **1.4.1. Justificación teórica**

Para la ejecución de la presente investigación se revisó y analizó diversas teorías y conceptos básicos relacionados al Turismo rural comunitario y los emprendimientos establecidos en el ámbito de la jurisdicción de la provincia de Puno, como capital de la región, esta investigación servirá de aporte para futuras investigaciones porque brinda datos reales que fueron obtenidos durante la investigación.

La información de esta investigación proporcionará aportes teóricos respecto a las variables, dado que esta investigación se constituye como una herramienta de gestión, y podrá ser empleada en futuras investigaciones.

#### **1.4.2. Justificación práctica**

La presente investigación ha permitido conocer el aporte desarrollo, sostenibilidad e incremento de la calidad del servicio en los emprendimientos estudiados, que en su conjunto estar permitiendo consolidar un posicionamiento líder del país como un destino reconocido por la calidad total de su oferta turística, que se traduce en la mejora de la calidad de vida de sus poblaciones anfitrionas, en el aumento sostenido y controlado de sus flujos turísticos, en el aprovechamiento sostenible del patrimonio natural y cultural de la Nación, en el incremento significativo del ingreso de divisas por turismo y en la rentabilidad de las empresas turísticas.

#### **1.4.3. Justificación metodológica**

La investigación permitió conocer la pertinencia de la estrategia metodológica del Programa del Turismo rural comunitario. En ese sentido se buscó a partir de la percepción en los emprendimientos, la pertinencia de la aplicación del Proceso de Mejora Continua hacia la Calidad en Turismo Rural Comunitario en la región Puno, constatándose que la metodología y la forma de ejecución es la adecuada la cual permitió alcanzar los objetivos propuestos, por tal razón se espera que el método utilizado y la técnica empleada con los instrumentos respectivos, sean válidos y confiables al ser tomados por otros investigadores en otros trabajos posteriores. Entonces puedo afirmar que la presente investigación cuenta con justificación metodológica.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo General**

Caracterizar y evaluar las peculiaridades físicas generales de los hospedajes de la red de turismo rural comunitario de la región Puno que permitan optimizar su actividad turística.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Determinar las características de infraestructura en los hospedajes de la red de turismo rural comunitario de la región Puno.
- Establecer las características de equipamiento en los hospedajes rurales de la red de turismo rural comunitario de la región Puno.
- Determinar los emprendimientos que cuentan con mejores características de infraestructura y equipamiento en la Red de Turismo Rural Comunitario de la región Puno.

## CAPITULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. Desarrollo y evolución del turismo rural

Según Barrera (2006) el Turismo Rural se origina en Europa por la crisis en la agricultura iniciada en los años 60, que genera la emigración masiva de los agricultores a las ciudades. Los que se quedan en los espacios rurales despoblados, necesitan un complemento en su renta. En los 80', la concertación de políticas agrícolas comunes de la Unión Europea, a través de los Programas Leader - básicamente de desarrollo rural -, pretenden dar una alternativa productiva a familias campesinas. El 90% de los recursos de la política de subsidios, se ha aplicado a proyectos de Turismo Rural: se realizan importantes aportes a la recuperación de la calidad de vida rural europea, y su revalorización. (Barrera, 2006)

El deterioro de las actividades económicas rurales de los países andinos, muchas veces de subsistencia, ha motivado la búsqueda de nuevas fuentes de ingreso y empleo que complementen las actividades agrícolas tradicionales o le agreguen valor. En los últimos años, la respuesta se ha expresado tanto en apoyo a políticas públicas, como en iniciativas locales desde las propias comunidades, donde el turismo ha demostrado una alta capacidad catalizadora con respecto a otras actividades productivas, articulándose con diferentes cadenas locales: agroindustria, artesanías, servicios ambientales, etc.

El turismo rural surge de manera espontánea en los años cincuenta como una alternativa para recuperar las zonas rurales afectadas por la segunda guerra mundial. En esa misma década se origina en Francia la organización Gites du France, se trata de una red que

agrupa establecimientos rurales que ofrecen alojamiento. Más adelante esta organización se extiende hacia otros países del continente europeo.

No obstante, a fines de la década del 80, a partir del fuerte impulso que se dio desde la Política Agropecuaria Común (PAC) de la Unión Europea, el turismo rural adquiere gran relevancia como actividad extra predial y fuente de ingresos. En esa época los programas de desarrollo vigentes incorporan la noción de multifuncionalidad de los espacios rurales y comienzan a valorizar los recursos naturales, el patrimonio cultural, los paisajes y las identidades locales. Esto provocó un cambio en el enfoque de las políticas aplicadas (reformas de la PAC) y una reorientación de los recursos hacia el desarrollo de actividades no agrarias en el ámbito rural, como el turismo.

A estos cambios en las políticas se agrega una mayor valoración social de la vida rural, del modo de apreciar las actividades de los actores sociales rurales, de sus productos típicos y de los paisajes naturales, y una creciente preocupación por el cuidado del medio ambiente, a la par que deja de considerarse al campo solo como sostén de la producción agropecuaria y de bienes agrícolas. Esto se refleja en las formas de recreación y ocio de los habitantes urbanos y en la identificación de nuevos perfiles de turistas. En este sentido, los habitantes de las ciudades comienzan a apreciar al mundo rural no solo como proveedor de alimentos sino también como un lugar donde encontrar tranquilidad y naturaleza, otras culturas y tradiciones.

La ausencia de desarrollo en el ámbito rural de los países de América Latina y las condiciones de pobreza y exclusión de gran parte de las comunidades rurales llevaron a replantearse la visión en torno al desarrollo rural que se aplicó durante más de dos décadas. A partir del año 2,000, los gobiernos adecuaron sus políticas hacia una estrategia de desarrollo rural integrado basado en el enfoque territorial. En este sentido,

se comienzan a promocionar el desarrollo y la diversificación de actividades secundarias en el sector agropecuario.

Una de las actividades extra prediales de mayor difusión ha sido el turismo rural. Para los productores agropecuarios, esta actividad se erige como una nueva alternativa económica, complemento de su producción, que permite el uso de la capacidad instalada ociosa de los establecimientos, así como también la inclusión de la mano de obra familiar no ocupada en la producción tradicional, principalmente mujeres y jóvenes. El turismo rural tiene un mercado en expansión, los expertos del tema indican que quienes desarrollan esta actividad deben aprovechar la “tendencia contra urbana” de los últimos años, la cual evidencia una revalorización por parte de los habitantes de las grandes ciudades de los espacios rurales como destino turístico.

Así, el incremento del turismo rural surge por dos factores: la crisis sectorial que motiva a agricultores y ganaderos a buscar otras alternativas, y la visualización de una demanda creciente a partir de un sector dinámico como es el turismo. La Argentina es pionera en el desarrollo de emprendimientos de turismo rural y es tomada como ejemplo en el resto de los países latinoamericanos. En este sentido, algunos países realizan inversiones públicas o llevan a cabo programas de incentivos tributarios financieros para dar impulso a esta actividad. Los desarrollos turísticos en el Pacífico Central y sur de México y los programas de ecoturismo de Costa Rica son algunos ejemplos (Barrera, 2006). A su vez, desde las ONG y universidades comienzan a promocionar al turismo rural como alternativa de desarrollo rural, con apoyo de la cooperación internacional.

Desde la perspectiva del fomento de este tipo de turismo, Chile también es uno de los países que mayor impulso dio a este sector, promocionando, desde el Instituto de

Desarrollo Agropecuario (INDAP), los establecimientos rurales, sus servicios y sus productos artesanales.

Asimismo, creó la Red de Productores de Chiloé, compuesta por un grupo de pequeños productores campesinos y la Asociación Chilena de Turismo Rural (ACHITUR), que promueven la capacitación en actividades, servicios turísticos y producciones artesanales, intentando rescatar las viejas tradiciones campesinas e indígenas de elaboración de alimentos. En cambio, en otros países como México y Brasil, con territorios rurales extensos y donde la población rural es numerosa, la oferta de establecimientos de turismo rural es relativamente baja. Esto se debe, principalmente, a que la oferta turística se encuentra, en su mayoría, en manos de cadenas hoteleras multinacionales y de grandes empresarios de diversos sectores.

En América Latina el turismo rural se vincula a lagos, ríos, reservas y parques, al conocimiento de diversas culturas y a la existencia de restos arqueológicos. Los especialistas coinciden en que se trata de una actividad que puede generar externalidades positivas, tales como la protección de los recursos naturales, la generación de empleos, y la creación de mercados para los productores de la agricultura familiar. Señalan, a su vez, que en este tipo de oferta turística la singularidad cultural de cada uno de los pueblos es uno de los principales atractivos. No obstante, debe considerarse que las iniciativas de Turismo Rural en los sectores más perjudicados por la globalización mundial surgen como una alternativa de subsistencia, de generación de ingresos suplementarios e, incluso en algunos casos, con el objeto de evitar la desaparición de pueblos.

Asimismo, se considera que el desarrollo del turismo rural, si no se realiza exclusivamente bajo preceptos de sostenibilidad, respeto a las culturas y cuidado de los

recursos naturales, puede perjudicar e incluso incrementar las condiciones de pobreza y deterioro de las comunidades rurales. Desde esta perspectiva, se sostiene que muchas comunidades de diversos territorios latinoamericanos, a pesar de estar ubicadas cerca o dentro de rutas turísticas, aun no se encuentran suficientemente integradas a las mismas. Entre las razones se destaca que sufren de una carencia en términos de ciudadanía social y civil y que han sido históricamente silenciadas.

Se suma a esto una serie de problemas económicos, sociales y políticos entre los que se inscriben, por ejemplo, el derecho al acceso a la tierra, la falta de fuentes de empleos en las zonas rurales o la precariedad de los mismos, y la imposibilidad de acceder al mercado.

La organización vía Campesina sostiene que, para que sea verdaderamente sostenible, el turismo rural debe integrarse dentro de una estrategia a favor de la soberanía alimentaria e incluso, supeditarse a ella.

A pesar de las distintas visiones acerca del turismo rural, la realidad actual nos muestra que es un fenómeno en expansión en América Latina. Ya existen en la región numerosos “paquetes turísticos” que ofrecen al visitante la posibilidad de permanecer, por uno o varios días, en fincas donde no solo descansan y disfrutan del paisaje rural, sino que se involucran con la forma de vida del productor y de su familia (Rivero y Blanco, 2003). Asimismo, existen diversas asociaciones en toda latinoamericana que abordan el turismo rural bajo distintas modalidades, entre ellas el agroturismo y el turismo de base comunitaria, por ejemplo, REDTURS (Román, 2009).

### **2.1.2. Características del turismo rural**

**Es innovador**, en la gran mayoría de los casos, el turismo es una actividad no tradicional que aporta nuevas posibilidades a los medios rurales y que requiere de

ciertas condiciones para operar: organización, capacitación, mejoramiento de las estructuras receptoras y otras.

**Es difuso.** No se busca crear grandes concentraciones ni estructuras receptoras que pudieran perturbar los equilibrios a menudo frágiles de las comunidades que los acogen. Es un turismo que se integra en su entorno sin dañarlo.

**Es participativo.** Los habitantes son actores de su propio desarrollo y no sólo espectadores de actividades turísticas organizadas externamente y cuyos beneficios no son percibidos localmente. En este nuevo rol la mujer campesina tiene un papel preponderante.

**Es asociativo.** El turismo rural, cuando opera en forma agrupada, obtiene mejores resultados que cuando lo hace en forma aislada. Las organizaciones que se crean y en las cuales participan agricultores y/o municipios permiten una mejor llegada hacia los mercados y una mejor receptividad por parte de niveles institucionales.

**Es formador.** Para la mayoría de los agricultores el agroturismo es una actividad nueva para la cual deben capacitarse. La adquisición de nuevos conocimientos no sólo realza el nivel de los servicios propuestos a la clientela sino que aporta además un beneficio general al desarrollo rural.

**Es cultural.** La cultura, el folklore, las tradiciones regionales, la artesanía, la gastronomía, son elementos que forman parte de la vida cotidiana de los agricultores y que debidamente valorizados representan un interés para el visitante.

**Es ecológico.** Al visitante le interesan los paisajes preservados, las especies animales y vegetales protegidas en sus hábitats naturales, la información precisa y a su alcance.

Este interés motiva acciones de valorización de los medios naturales por parte de los agricultores.

**Es recreativo y deportivo.** Según las características geográficas de cada lugar, pueden proponerse actividades complementarias: turismo ecuestre, senderismo, montañismo, pesca, caza, ecoturismo, deportes náuticos y otros.

**Es pedagógico.** En convenio con establecimientos educacionales, ciertas estructuras de turismo rural desarrollan programas de educación ambiental, agricultura y otros (las Granjas Pedagógicas, por ejemplo).

Es social. Por sus características y por sus costos, numerosas estructuras trabajan en colaboración con organismos públicos y privados que ayudan a grupos socios económicos desfavorecidos.

### **2.1.3. Importancia del turismo rural**

Toda actividad económica surge en razón a las necesidades del mercado. En consecuencia, los principales gustos y preferencias de los turistas cansados de un turismo tradicional han determinado el desarrollo de este tipo de turismo.

Por otro lado, los pobladores y productores rurales junto a las entidades públicas, han descubierto también en este desarrollo la existencia de una nueva oportunidad de actividad productiva, que contribuye a paliar, al menos en parte, la migración rural, la falta de oportunidades de trabajo, la crisis del sector agrario, etc.

Por todas estas razones, el desarrollo del Turismo Rural ha sido importante como actividad económica, ya que esta aporta al país como también a la comunidad que lo desarrolla.

Sin embargo, el desarrollo de éste no está exento de debilidades como las altas inversiones iniciales que se requieren y que pueden llegar a ser un freno para los pequeños agricultores, la falta de experiencia y capacitación para administrar estas actividades empresariales por parte de los mismos, la insuficiente estructura local relacionada con la actividad turística (falta de vías de acceso adecuadas para los sectores turísticos rurales, carencia de servicios básicos en las zonas rurales, etc.), la limitada capacidad financiera de los productores, la carencia de paquetes turísticos que incluyan al sector y de sistemas de comercialización.

#### **2.1.4. Impactos del turismo rural**

Según Mediano (2004), la actividad turística, como cualquier otra actividad humana ocasiona impactos positivos o negativos, que pueden traer consecuencias para los recursos naturales, socioculturales y económicos, debiendo ser éstos tomados en cuenta al momento de incursionar en el área de Turismo Rural. (Mediano, 2004).

Tabla 1: Impactos del turismo rural

<b>Impactos</b>	<b>Positivos</b>	<b>Negativos</b>
Ambientales	Estímulo para la conservación y mejora del entorno Escenarios naturales poco intervenidos y de gran potencial Introducción y preservación de medidas de planificación y gestión.	Degradación del entorno o del medio natural. Deterioro del suelo, hábitat, fauna y flora. Problemas incontrolados con aguas residuales y recogida de basura. Incremento del riesgo de polución.
Socio - culturales	Estimula en los residentes locales la revalorización de su patrimonio cultural, artesanía, gastronomía, etc. Favorece el intercambio cultural y social de la población local, producto del contacto cultural. Contribuye a frenar el éxodo de la población rural.	Dependencia de los ingresos, producto del turismo. Conflicto y competencia entre los residentes por el uso de los recursos locales. Transculturización y pérdida de identidad local
Económicos	Contribuye a la creación de empleos, incorporando a la mujer. Reduce la dependencia de dedicarse a una sola actividad productiva. Nuevo mercado para comercializar productos agrícolas y artesanales.	Incompatibilidad con otras actividades productivas Concentración de población en lugares específicos. Abandono de las actividades tradicionales por parte de la población local.

Fuente: **Fuente especificada no válida.**

### 2.1.5. El turismo rural comunitario en el Perú

Para el MINCETUR (2006) el objetivo general del turismo rural comunitario (TRC) en el Perú es “Contribuir, desde las zonas rurales, a un turismo sostenible como herramienta de desarrollo económico-social del Perú. (MINCETUR, 2006)

El Programa Nacional de Turismo Rural Comunitario es la estrategia transversal de la política del sector turismo para generar inclusión económica y social de las poblaciones rurales que se encuentran asentadas en territorios con vocación turística y genera diversas oportunidades para el desarrollo del TRC en el Perú.

El TRC es un conjunto de modelos de gestión basados en la participación local como elemento fundamental que permita la sostenibilidad de la actividad turística (como actividad económica complementaria) y la inclusión social y económica de las poblaciones rurales a través del desarrollo de productos y servicios diversos, usando adecuadamente sus activos naturales, culturales, financieros, humanos, sociales y físicos.

El Turismo Rural Comunitario en el Perú es toda actividad turística que se desarrolla en el medio rural, de manera planificada y sostenible, basada en la participación de las poblaciones locales organizadas para beneficio de la comunidad, siendo la cultura rural un componente clave del producto.

El referente histórico del Turismo Rural en el Perú es el de la isla de Taquile que inicia actividades con el plan Taquile al mundo a finales de la década de los ‘70 en el siglo pasado, trayendo ilusión, dinámica económica, etc. miradas vecinas. Hoy existe una reflexión sobre los beneficios y perjuicios de estos 30 años y se plantean nuevos retos, sostenibles.

A finales de la década de los '90 se establece el PROYECTO ALTUR entre PROMPERU la Unión Europea que es la primera iniciativa estatal en alianza con la cooperación que puso en valor muchas iniciativas que hasta hoy persisten y avanzan en un proceso continuo de mejora, los proyectos específicos se intervinieron con la perspectiva del turismo rural vivencial entre los que se cuenta Llachón, Porcón, Maras y Moray, Llamatrek y Olleros, entre otros.

En el año 2007 se establece el PROYECTO TURURAL que tiene entre sus principales fines el fortalecimiento de las políticas para el desarrollo del Turismo Rural Comunitario a nivel de gobierno nacional, regional y local, la emisión de los lineamientos para el desarrollo del TRC resolución ministerial N° 054-2007-MINCETUR/DM. Marzo 2007, primer alcance de políticas que se actualizaron el 2008, conforme avanzó el proceso de diagnóstico y planteamientos del programa nacional de TRC.

En noviembre del 2007 se realiza en el Cusco el I Encuentro Nacional de TRC, con 400 participantes entre público y privados, como miembros de comunidades y asociaciones locales, municipalidades, ongs, agencia de cooperación, operadores turísticos y agencias de viaje y turismo, gremios, universidades y centros de formación, gobiernos regionales y el gobierno central nacional; y en donde se realizaron el diagnóstico del TRC en el Perú, análisis de variables favorables para el desarrollo sostenible del TRC, la construcción de indicadores de desarrollo, aporte a las políticas, enfoque, conceptos y metodología de trabajo.

En noviembre del 2008 se realiza el II Encuentro Nacional de TRC en la ciudad de Puno, donde se tratan temas como la calidad en la cadena de valor del TRC, calidad a

nivel de personas, empresas, sitios y destinos y calidad de vida, con 500 participantes de 21 regiones del país.

Así, sucesivamente, se llevan a cabo los Encuentros Nacional de Turismo Rural Comunitario de III encuentro 2009 en Ancash con el tema de nuevos paradigmas de gestión y tecnología de la información, IV encuentro 2010 en Arequipa con el tema innovación - diversificación, V encuentro 2011 en Lambayeque con el tema de comercialización.

Con la finalidad de promover y realizar reuniones comerciales entre los emprendedores de Turismo Rural Comunitario (TRC) y los agentes de intermediación (tour operadores y agencias de viajes y de turismo), el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) realizó en julio del 2012 el I Workshop Nacional de TRC, presentando los principales productos de TRC del país con la etiqueta de Experiencias Únicas en los principales destinos turísticos del Perú, reuniendo a 25 expositores de comunidades de Puno, Cusco, Arequipa, Huaraz, Madre de Dios, Cajamarca, Chiclayo, Amazonas, San Martín y Loreto.

Del 21 al 23 de noviembre del 2012 se realizó el VI Encuentro Nacional de Turismo Rural Comunitario en Chachapoyas, Amazonas con la temática de TRC Experiencias Únicas.

El TRC involucra actualmente a 3 mil familias prestadoras de servicios lo que implica 30 mil empleos, permitiendo ingresos mensuales adicionales hasta de mil 500 soles por familia, alcanzando los 6 millones de soles generados por TRC en el Perú.

Tabla 2: Principales destinos de TRC en el Perú

<b>Sur Andino</b>	
Lago Titicaca,	Taquile, Capachica (Llachón), Anapia, Amantani,
Puno:	Uros Khantati, Atuncolla
Cusco:	Raqchi, Pacha - Paqareq, Chinchero, Chahuaytire - Parque de la papa, Willoc – Patacancha
Costa	Manglares de Tumbes Túcume, Chaparrí: Lambayeque
Nor Oriente	María - Kuélap, Amazonas Granja Porcón, Vivencial Tours: Cajamarca
Andes centrales	Konchukos Tambo Trek, Inka Naani: Áncash
Amazonía	Casa Matsigenka, Manu Rainforest Expeditions, Tambopata Rumbo al Dorado, Loreto

Fuente: Elaboración propia.

### 2.1.6. Gestión de alojamientos turísticos rurales.

#### 2.1.6.1. La calidad en el alojamiento turístico rural.

La calidad se considera en la actualidad uno de los aspectos clave de la gestión. Los clientes cada día son más exigentes, en el mercado la competencia cada vez es mayor. Existe gran número de empresas que ofrecen servicios de alojamiento de turismo rural, servicios de similar atractivo y precios también semejantes. Sin embargo, algunas empresas tienen mucha más aceptación que otras, y el elemento diferenciador entre unas y otras lo constituye, frecuentemente, la calidad del

servicio que ofrecen. En efecto, la calidad de los servicios atrae a los clientes, pero, sobre todo, ayuda a mantenerlos. Si las expectativas del cliente se realizan, estará satisfecho, y eso querrá decir que el negocio está siendo gestionado correctamente.

La calidad, debe permitir la consecución de importantes ventajas competitivas para el establecimiento de ATR:

- La calidad predispone al cliente a pagar más por el servicio prestado puesto que se da respuesta a sus expectativas. De este modo, una mayor calidad en el servicio en los alojamientos de turismo rural permite tener una menor dependencia de los precios, ya que pueden fijarse precios superiores lo que repercute directamente en la rentabilidad del negocio. (Solsoma, 2008).
- También proporciona una mayor fidelidad de los clientes, es decir, que estos vuelvan repetidamente al establecimiento, y que hablen bien del mismo. Por tanto, se incrementará la cuota de mercado, o lo que es lo mismo, se elevará el índice de ocupación del establecimiento. Así pues, y como consecuencia de lo anterior, el negocio será más rentable.

#### **2.1.6.2. La calidad como objetivo estratégico en alojamiento turístico rural.**

Diseñar la política turística, es decir, definir los objetivos finales que debe marcar el destino turístico es uno de los elementos básicos para la cualificación del producto, ya que la medida en los procesos de evaluación se basará en dichas estrategias. Por ejemplo, los ejes prioritarios en un destino turístico ubicado en espacio rural en una fase incipiente de su desarrollo pueden ser: transmitir la imagen del destino, incrementar la cuota de mercado, diferenciarse de los destinos competidores, alcanzar un alto grado de cohesión en el producto, dinamizar la economía y el empleo local.

- En el sector turístico se define la calidad como el conjunto de propiedades o características que se han introducido en un producto o servicio para que tenga capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes. Es decir, es la satisfacción del cliente.
- En un mercado fuertemente competitivo, una estrategia para diferenciarse de los demás es la de mejorar la satisfacción del cliente por medio de la calidad. La calidad fideliza a los clientes con nuestro negocio.
- En el sector turístico se aplican las normas ISO 9000:2000 para la gestión del negocio. También se suele aplicar, cuando el volumen de turismo es grande la ISO 14001 para la gestión medioambiental.

La norma ISO 9000:2000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de la calidad. Por otra parte, según la norma ISO 9000:2000, la calidad se entiende como: “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. Donde las características es todo rasgo diferenciador del producto y requisito, hace referencia a una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. La calidad orientada hacia el cliente es un concepto que responde a las exigencias cambiantes de los clientes, y como tal, no está contemplado en términos absolutos. Habrá tantos niveles de calidad como clientes. Esta acepción del término está estrechamente vinculada a atributos intangibles y su objetivación es ciertamente difícil, aunque sin duda, es un enfoque vital hacia la excelencia de un producto o servicio.

### **2.1.6.3.Finalidad de las normas de calidad para un alojamiento turístico rural.**

Una norma de calidad es un documento, establecido por consenso y probado por un organismo reconocido (nacional o internacional), que proporciona, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para las actividades de calidad o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en el contexto de la calidad.

Las empresas utilizan las normas de calidad como herramientas para conseguir una mejora continua en sus procesos, que consiste en establecer un sistema de trabajo para el desarrollo de pequeños cambios positivos en el personal de toda la empresa, que comprometen su esfuerzo de manera continuada con la finalidad de comprender, cumplir y, en el mejor de los casos, exceder las expectativas de los clientes.

### **2.1.6.4.Como obtener la calidad.**

La calidad en el sector turístico abarca muchos temas y no depende de una fórmula matemática, pero sí de una enorme cantidad de sentido común para dejar satisfechos a nuestros clientes siempre. Se debe estudiar qué nivel de calidad hay que ofrecer según el tipo de establecimiento y clientela que se recibe. Para obtener la excelencia (máxima calidad factible), en turismo rural hay que ser particularmente sensible a las cuestiones que el cliente valora: el entorno natural, la quietud, los alimentos naturales, una correcta eliminación de los residuos, atención esmerada, trato afable, etc. La implantación de la calidad cuesta tiempo y dinero. Es una estrategia a medio y largo plazo, particularmente importante para el sector rural. Pero la calidad es una inversión y no un costo. (Crosby, 2009) dice “la calidad sale gratis”. Todo lo que se invierta en calidad nos dará unos retornos

fantásticos y asegurará nuestro negocio en el mercado pues nos hace más competitivos. El aspecto más importante, y tal vez el más oneroso, de la calidad es la formación de los recursos humanos (RRHH), para dar una excelente atención y satisfacción a los clientes.

#### **2.1.6.5. Norma UNE 183001 para alojamientos rurales.**

Como marco teórico referencial presentamos a continuación la norma Une de aplicación en España. Una norma UNE es una especificación técnica de aplicación repetitiva o continuada cuya observancia no es obligatoria, establecida con participación de todas las partes interesadas, que aprueba AENOR, organismo reconocido a nivel nacional e internacional por su actividad normativa (Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria).

La Norma de Calidad Turística UNE 183001 es una herramienta para gestión creada específicamente para el sector (deben estar inscritas como alojamientos turísticos rural según la legislación autonómica correspondiente).

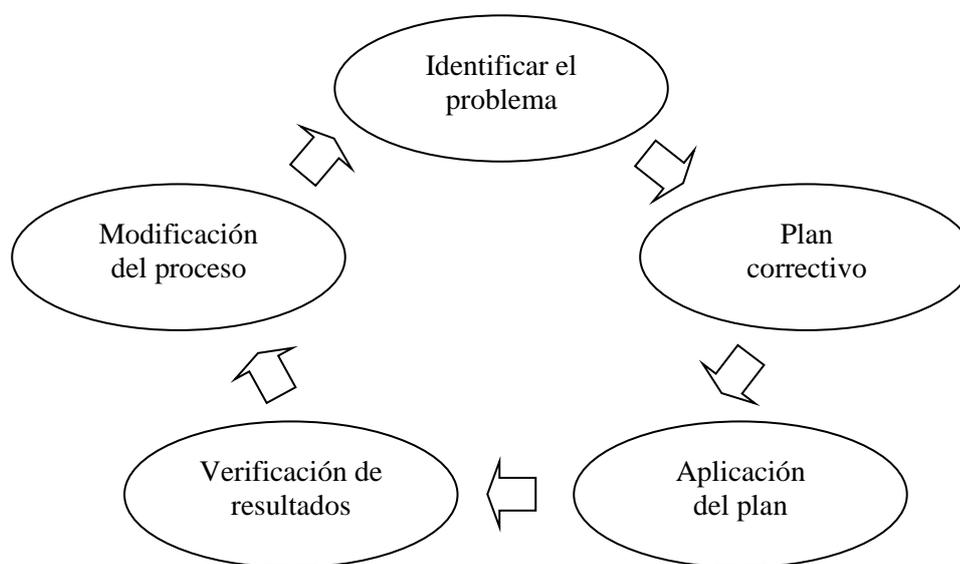
Dicha norma constituye un elemento diferenciador que va más allá del servicio propio del establecimiento, aportando un valor añadido a todos los departamentos y áreas de establecimiento, mejorando su imagen y competitividad.

Para alcanzar la calidad requerida se establecen unos requisitos o requerimientos de todos los procesos y actividades de la empresa que influyen en la calidad de servicio como pueden ser la atención al cliente, recursos materiales, formación.



**Figura N° 1** Mapa conceptual norma UNE

**Fuente:** Norma de Calidad Turística UNE 183001



**Figura N° 2** Direccionalidad norma UNE

**Fuente:** Norma de Calidad Turística UNE 183001

#### **2.1.6.6. Infraestructuras y equipamientos para alojamientos rurales direccionales Norma UNE.**

Los alojamientos rurales pueden presentar diferentes fórmulas como consecuencia de la modalidad de la estancia turística a que se destina y por la relación del alojamiento rural con el edificio en el que se ubica. Las posibles fórmulas admitidas para los alojamientos rurales son: Casa por habitación, casa completa, en ambos casos pueden darse: Edificio independiente, de viviendas y capacidad de alojamiento.

El número máximo de plazas que un alojamiento rural puede tener para cumplir con esta norma se establece en 16 plazas nominales; el máximo de plazas permitidas por habitación es de cuatro. Dimensiones: El área del alojamiento rural destinada a uso de los clientes debe tener una superficie mínima de 30 m<sup>2</sup> por cada dos personas. La superficie se incrementa en 15 m<sup>2</sup> por cada plaza adicional. La mitad de la superficie de cada estancia habitable del establecimiento debe tener una altura de más de 2 metros. La superficie mínima de las habitaciones es 9 m<sup>2</sup> en el caso de habitaciones individuales y 12 m<sup>2</sup> en el caso de habitaciones dobles. Servicios Sanitarios: Los establecimientos deben contar con un número mínimo de cuartos de baño en relación con las plazas que ofertan.

#### **2.1.7. Análisis de la oferta rural**

##### **2.1.7.1. Aspectos ambientales que definen la oferta del turismo.**

El ambiente integra todo, las características físicas del entorno, así como las condiciones sociales y culturales del sitio. Por la naturaleza misma del turismo en el medio rural, este tema tiene gran importancia, pues es la base fundamental de información que posteriormente formará parte integrante de los productos que se

desarrollen y de su propia identidad, se deberá tener presente que una buena parte del enriquecimiento de la vivencia del visitante depende de la información que le proporcionemos. Aquí tendríamos que hablar de la ubicación geográfica, describir el entorno físico, el ambiente social y cultural, y las condiciones económicas de la zona.

Entonces es importante antes de tratar de hacer Turismo verificar que el sitio es adecuado y que se cumplen ciertos requisitos fundamentales. Así no perdemos tiempo tratando de hacer turismo y creando expectativas en circunstancias en que existen altas probabilidades de fracasar. Por lo tanto, debemos evaluar y tener en consideración alguna de las condiciones siguientes, estipuladas en las Directrices para el desarrollo del Turismo Comunitario de la World Wildlife Found, que en algunos casos tienen que ver con la situación nacional, y otras con las condiciones en la zona específica, que son:

- Un marco económico y político que no impida el comercio efectivo y asegure la inversión.
- Una legislación nacional que no obstruya la obtención y retención de ganancias por parte de las comunidades locales.
- Un grado suficiente de derechos de propiedad en la comunidad local
- Un alto grado de seguridad y certidumbre para los visitantes (tanto en términos de imagen del país/región como en la realidad).
- Bajos riesgos para la salud y acceso a servicios médicos para el turista.
- Medios utilizables de acceso físico y de telecomunicación en la zona.

La oferta de Turismo Rural no sólo está basada en las actividades que se puedan hacer en un sitio determinado, de igual forma las comunidades campesinas y nativas juegan un rol muy importante como parte de esta oferta potencial del Turismo Rural. Las Comunidades Campesinas son organizaciones de interés público, con existencia legal y personería jurídica, integradas por familias que habitan y controlan determinados territorios, ligadas por vínculos ancestrales, sociales, económicos y culturales, expresados en la propiedad comunal de la tierra, el trabajo comunal, la ayuda mutua, el gobierno democrático y el desarrollo de actividades multisectoriales, cuyos fines se orientan a la realización plena de sus miembros y del país.

En el Perú tenemos aproximadamente 65 grupos étnicos, de los cuales 59 pertenecen a la Amazonía. Por otro lado nuestro país cuenta con 17 Familias Lingüísticas, que a su vez se subdividen en 39 lenguas diferentes con sus propios dialectos; y las Lenguas Andinas Mayores como el Aymara, con 3 variantes y el Quechua con 5 variantes: Norteño, Central, Sureño y de la Selva, más una rama independiente denominada Pacaraos. Esto hace un total de más de 60 lenguas, la mayoría de las cuales se remonta al pasado andino prehispánico. Además, hay que considerar las lenguas desaparecidas entre fines del siglo XIX y las primeras décadas del XX. En la costa norcentral: la tallana (Tumbes y Piura); la sechurana (Piura), la olmana (Lambayeque), la mochica (Lambayeque y La Libertad) y la quingnam (La Libertad, Ancash y parte de Lima); en la sierra norcentral y ceja de montaña, las lenguas chachapuyas (Amazonas), culle (Cajamarca, La Libertad y Ancash), jibito y cholona (entre el Marañón y el Huallaga); en la costa y sierra sur, la puquina y la uruquilla. El Aymara se habla mayormente en el sur del Perú, en los departamentos de Puno, Moquegua y Tacna, además de la provincia de Yauyos, en

la sierra del departamento de Lima. El quechua está más difundido porque se habla desde los departamentos de Ancash y Huánuco hasta la región sur andina, en algunas áreas del norte del país e inclusive en determinadas zonas de la región amazónica.

Como parte de nuestra oferta para el Turismo Rural se encuentran también las Áreas Naturales Protegidas. A la fecha, el Perú cuenta con un total de 60 áreas naturales o unidades de conservación, las que abarcan aproximadamente 14.86% del territorio nacional. Estas áreas se encuentran a su vez divididas en diversas categorías de uso: parques, reservas y santuarios nacionales, santuarios históricos, zonas reservadas, cotos de caza, bosques de protección y reservas comunales. Según la Ley Forestal y de Fauna Silvestre, le corresponde al INRENA aprobar el plan de manejo en el caso de que las comunidades realicen actividades ecoturísticas en sus predios titulados.

Por su asombrosa diversidad de climas y ecosistemas, el Perú pertenece al selecto grupo de ocho países megadiversos, donde es posible encontrar 84 de las 104 zonas de vida existentes en el planeta. Su geografía, por ejemplo, es el hábitat de más de 400 especies de mamíferos, 300 de reptiles, 1.700 de aves y más de 50 mil de plantas registradas en el mundo.

Existen, sin duda, grandes oportunidades de crecimiento en este sentido pues Perú posee un rico patrimonio natural y una gran diversidad de escenarios que permiten diseñar productos turísticos con actividades especializadas.

Por lo tanto, siendo las poblaciones de nuestro país y la naturaleza el principal componente de una oferta potencial de Turismo en el medio rural, resulta importante valorar el aporte que este tipo de turismo tienen sobre el mejoramiento

en las condiciones de vida de las comunidades locales, la preservación del medio ambiente, y la mayor calidad en las experiencias de los turistas.

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

A continuación, detallamos los principales conceptos y definiciones utilizadas en el presente estudio

### **2.2.1. Actividad turística**

Son aquellos actos que realiza el consumidor para que acontezca el turismo. Son el objetivo de su viaje y la razón por la cual requiere que le sean proporcionados los servicios. La actividad, en conjunto con los atractivos de un lugar, constituye la motivación básica del viaje. Se podría decir que no es posible un desarrollo turístico si el visitante no puede realizar actividades, aunque en muchos casos se trate sólo de contemplar el paisaje (Jafar, 2002). El Instituto Americano de Turismo (1998) define la Actividad Turística como "una actividad empresarial y sus resultados dependen exclusivamente del éxito de las empresas que la conforman. (Jafar, 2002)

### **2.2.2. Alojamiento rural**

Bote (1988) define cuatro tipos de alojamiento específicamente rurales: hoteles rurales de calidad, casas de alquiler rehabilitadas, alquiler de habitaciones y camping rurales. Desde entonces, la situación ha variado sustancialmente, se han desarrollado los alojamientos rurales de un modo vertiginoso, proliferando los tipos, subtipos, variedades, etc., de una forma que podríamos calificar como exagerada. En España, cada comunidad autónoma ha intentado crear un tipo de alojamiento diferenciado del resto, que sirve como insignia del turismo rural de la región, como símbolo de diferenciación. En cierto modo, en lugar de conseguirse este efecto, se ha

confundido un tanto a la demanda, aunque por otra parte, se ha logrado, en ocasiones, ligar el concepto cultural de la región al tipo de alojamiento, lo cual tiene gran aceptación entre los "consumidores" de ocio en espacio rural. (Bote, 1988)

### **2.2.3. Casa rural**

Alojamiento en habitaciones en vivienda habitada por los propietarios. En la mayor parte de los casos incluye servicios de alojamiento y desayuno. Es frecuente que existan servicios o espacios comunes (sala de estar, comedor, baños). Normalmente estos establecimientos sirven como complemento de la economía doméstica. Pueden ser viviendas en núcleos urbano-rurales o en explotaciones agrarias o ganaderas (Cebrián, 2008). Es la vivienda independiente y autónoma de arquitectura tradicional, ubicada en el campo o en las localidades que conforme a su población se determinen reglamentariamente junto con las demás circunstancias para su autorización en las que se faciliten la prestación de alojamiento, con o sin manutención. La declaración de Casa Rural se otorgará por el procedimiento y en atención a las características de ubicación, antigüedad, tipología, habitabilidad y demás condiciones que se establezcan en la reglamentación reguladora de esta modalidad de alojamiento. (García, 2006)

### **2.2.4. Casa rural de alquiler**

Se caracterizan por la inexistencia de servicios complementarios, sólo alojamiento. La casa queda a entera disposición del usuario. Es similar a un alquiler convencional. Pueden ser viviendas en núcleos urbano-rurales o en el campo. (Cebrián, 2008)

### **2.2.5. Albergue rural**

Alojamientos en los que se dan ciertas peculiaridades: habitaciones compartidas por grupos, normalmente hay una orientación hacia una filosofía ecológica. Se suelen

ofrecer cierta variedad de servicios y actividades complementarias. Se intenta implicar al cliente en la vida diaria del establecimiento. Como en casos anteriores, se pueden dar en los propios núcleos urbano-rurales o en el campo. Orientado principalmente a grupos. (Cebrián, 2008).

#### **2.2.6. Alojamiento turístico**

El que se preste comercialmente por un período no inferior a una pernoctación en establecimientos que:

- Permitan el libre acceso y circulación de los huéspedes a los lugares de uso común.
- Estén habilitados para recibir huéspedes en forma individual o colectiva, con fines de recreo, deportivos, de salud, de estudios, de gestiones de negocios, familiares, religiosos, u otros similares.
- Tengan todas las habitaciones, unidades habitacionales, departamentos o sitios identificados externamente.
- Tengan un reglamento interno sobre ingreso y permanencia de los huéspedes y uso de las instalaciones del establecimiento en lugar visible.
- Tengan en todas las habitaciones, unidades habitacionales, departamentos o sitios y en los pasillos, carteles con las instrucciones necesarias para proceder en caso de emergencia, con indicación de las salidas más expeditas.

### **2.2.7. Atractivos turísticos**

Son los elementos determinantes para motivar, por sí solos o en combinación con otros, el viaje turístico hacia una localidad. Es todo lugar, objeto o acontecimiento de interés turístico. (Mediano, 2004).

### **2.2.8. Demanda turística**

Comprende el total de personas que viaja o desea viajar para usar las instalaciones y servicios turísticos ubicados en lugares distintos al de residencia y trabajo de los usuarios. (SERNATUR, 1987).

### **2.2.9. Desarrollo turístico sostenible o sustentable.**

Se define como un modelo para: a) mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora, b) facilitar al visitante una experiencia de alta calidad y, c) mantener la calidad del medio ambiente del que tanto la comunidad anfitriona como los visitantes dependen. (Turismo, 2006)

### **2.2.10. Destino turístico.**

Lugar que tiene características conocidas por un número suficiente de visitantes potenciales para justificar su consideración como entidad, incitando al viaje por sí misma, independiente de las atracciones de otras localidades. (Crosby, 2009). Este lugar ofrece una serie de atracciones y de instalaciones y servicios turísticos afines, que un turista o grupo de turistas escoge para visitar o que los proveedores deciden promocionar. (Turismo, 2006)

Jafar (2002) lo define como el lugar en el cual los turistas tienen la intención de pasar un tiempo fuera del lugar de su domicilio habitual. (Jafar, Enciclopedia Del Turismo, 2002)

Anzola (2006) define destino turístico como “Área, lugar o zona donde el viajero espera encontrar una serie de actividades, atractivos y servicios que le permitan obtener una experiencia única e inolvidable que espera de su viaje”. (Anzola, 2006),

#### **2.2.11. Equipamiento turístico.**

Incluye todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que prestan los servicios básicos al turista, tales como hoteles, restaurantes, transporte turístico, agencias de viajes, etc. (Boullón, 1985)

#### **2.2.12. Infraestructura turística.**

Comprende las obras básicas, generalmente de acción estatal, en materia de accesos, comunicaciones, abastecimientos de agua, eliminación de desechos, puertos, aeropuertos, etc. (Novo, 1983)

#### **2.2.13. Instalaciones turísticas.**

Todas las construcciones especiales (distintas a las del equipamiento) cuya función es facilitar la práctica de actividades netamente turísticas. (Boullón, 1985)

#### **2.2.14. Oferta turística.**

Corresponde al conjunto integrado por tres componentes básicos, a saber: atractivos turísticos, planta turística e infraestructura, los cuales pueden ser puestos en el mercado mediante procesos de gestión, desarrollados por los empresarios turísticos, por las propias municipalidades y por otros actores. (Ceballos, 1998)

#### **2.2.15. Planta turística.**

Corresponde al subsistema integrado por el equipamiento (alojamiento, alimentación, esparcimiento y servicios turísticos) y las instalaciones turísticas. (ACHM, 1995)

#### **2.2.16. Producto turístico.**

Se define como el conjunto de atributos físicos y psicológicos (tangibles e intangibles) que el consumidor considera que tiene un determinado bien o servicio para satisfacer sus deseos o necesidades. (Iglesias Tovar, 1995). Es la suma de componentes tangibles e intangibles, que incluye los bienes, recursos, infraestructuras, equipamientos, servicios, ingeniería de gestión, imagen de marca y precio que el turista percibe. (Crosby, 2009)

Se puede sintetizar como la combinación de tres elementos básicos: los atractivos (naturales, culturales y eventos), las facilidades (alojamiento, alimentación, recreación y otros servicios) y accesibilidad (infraestructura de transporte). (Acereza, 1982)

#### **2.2.17. Recursos turísticos.**

Corresponde a todos los bienes y servicios, que por intermedio de la actividad humana y de los medios con que cuenta, hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda. (Turismo, 2006)

#### **2.2.18. Servicios básicos.**

Concepto del clasificador por objeto de consumo que agrupa las asignaciones destinadas a servicios necesarios que determinan los niveles de vida de la población. Comprende servicios tales como: postal, telegráfico, telefónico, internet, energía eléctrica y agua, desagüe, entre otros. (Definicion.org, 2017)

### **2.2.19. Turismo**

El turismo comprende las 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 negocios y otros motivos. (Turismo, 2006).

### **2.2.20. Turismo rural.**

El turismo rural suele estar dirigido y atendido por los mismos propietarios de los campos y estancias. Estos propietarios por lo general muestran al visitante las actividades agrícolas que son típicas de la vida rural. Es habitual que el turismo rural propicie un acercamiento entre los visitantes y las comunidades campesinas. Mientras los turistas disfrutan del ambiente natural y aprenden sobre las labores del campo, las comunidades receptoras se benefician al recibir los ingresos generados por esta actividad (Pérez Porto & Merino. (Definicion.org, 2017)

### **2.2.21. Turismo rural comunitario.**

En el Perú es toda actividad turística que se desarrolla en el medio rural, de manera planificada y sostenible, basada en la participación de las poblaciones locales organizadas para beneficio de la comunidad, siendo la cultura rural un componente clave del producto. Los elementos característicos para reconocer un emprendimiento de TRC Sostenible son:

- Se desarrolla en el medio rural.
- Se basa en la participación y gestión local.
- Es responsable con el medio ambiente.

- Privilegia el valor de la experiencia.
- Su oferta de productos se basa en la cultura rural.
- Permite la interacción entre visitante y anfitrión.

Es aquel tipo de turismo que “comprende toda actividad turística, recreativa y complementaria, que se desarrolla en el medio rural de manera sostenible y con participación de las comunidades campesinas y/o nativas”. Esta definición revela que el rasgo distintivo del turismo rural comunitario en nuestro país es el deseo de ofrecer a los turistas un contacto personalizado, brindarles la oportunidad de disfrutar de un entorno físico y humano de las zonas rurales, así como de participar en actividades tradicionales y estilos de vida heredados de nuestros ancestros.

El Turismo Rural Comunitario en el Perú es toda actividad turística que se desarrolla en el medio rural, de manera planificada y sostenible, basada en la participación de las poblaciones locales organizadas para beneficio de la comunidad, siendo la cultura rural un componente clave del producto. (Turismoruralperu, 2017).

#### **2.2.22. Sistema de calidad para alojamientos rurales.**

Es un mecanismo de autorregulación del sector de hospedajes rurales que refuerza la estructura empresarial y establece criterios de calidad orientados al mercado y que se plasma a través de normas de calidad. (Turismoruralperu, 2017).

## CAPITULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La red de turismo rural comunitario de la región Puno, inicialmente estaba conformado por 10 emprendimientos de Turismo Rural Comunitario de los cuales 8 eran considerados negocios en marcha, estuvo priorizada por la isla Amantani que a su vez está formada por 9 comunidades, donde la mayoría de casas habían destinado habitaciones para uso turístico. Cada hospedaje era independiente y tenía entre una a tres habitaciones con una capacidad máxima de 8 a 12 turistas; la isla Taquile cuenta con 6 comunidades. En esta isla donde se usa paneles solares para resolver el problema de la energía eléctrica, aún tienen problemas con el agua, sobre todo en épocas de sequía. Para contar con agua caliente, donde el alojamiento es familiar, en varias decenas de casas con una capacidad de 700 camas, existen 22 pequeños restaurantes con una capacidad de 500 comensales, asimismo forma parte de la red el Tesoro de Wiñaymarka – Isla Anapia (provincia de Yunguyo, distrito de Anapia). Allí funcionaba la Asociación para el Desarrollo del Turismo Sostenible en Anapia (ADETURS), que contaba con comités: De casas hospedaje (13 casas con 26 camas), de lancheros (el único que funcionaba como empresa, 12 lanchas), de botes veleros (26 botes veleros), de botes veleros a motor (6 botes veleros a motor), de comida típica (19 señoras), de guías locales (2 personas), también es parte de esta red la comunidad Atuncolla del mismo distrito (próxima al complejo arqueológico de Sillustani). El servicio de hospedaje era manejado por la Asociación de Servicios de Turismo Vivencial Los Qollas (ASTURIS), con 12 socios activos y 10 con casas para recibir a visitantes (2 visitantes por casa en promedio). En este emprendimiento los turistas no se quedaban a

pernoctar. Los socios se beneficiaban con la venta de artesanías. La península de Capachica (distrito de Capachica), desarrolla algunas de las más importantes experiencias del TRC. Cuenta con varios emprendimientos en marcha. Los más destacados son los siguientes: En el centro poblado de Ccotos había una asociación de turismo comunitario, con una docena de socios activos. Proveían de 20 camas en total.

La isla Tikonata (pertenece a la comunidad de Ccotos) brindaba el pernocte en viviendas de tipo alojamiento vivencial con un acondicionamiento básico.

El centro poblado San Juan de Hilata – Chifrón donde llegaban grupos de turistas gracias a las agencias de Puno y de Arequipa. El principal atractivo era el tejido a punto. Había 8 casas de hospedaje con una habitación en promedio, pero menos del 50% de estas estaba en operación.

El centro poblado de Llachón era uno de los emprendimientos mejor organizados. Allí se constituyó la Federación de Turismo Rural, con un concejo que integraba a los representantes de las asociaciones de hospedaje, restaurantes, transporte lacustre, botes veleros, artesanos y bodegas. Para el hospedaje había 10 asociaciones que trabajaban de manera independiente y estaban compuestas en promedio por 10 familias (con uno o dos ambientes para alojar a visitantes). La comunidad ofrecía en total 160 camas.

Solo 2 emprendimientos en Puno fueron considerados como potenciales. Uno de ellos ubicado en el centro poblado de Escallani (distrito de Capachica), y otro en la comunidad de Siale Paramis.

Como el objetivo de la presente investigación era determinar las características en las instalaciones y equipamiento comunes en los emprendimientos de hospedajes rurales pertenecientes a esta red, se ha evaluado y se determinó realizar el estudio en

determinados emprendimientos que cuentan con las mejores condiciones de infraestructura y equipamiento.

### **3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO**

La elección de los hospedajes rurales a encuestar era de forma aleatoria simple estratificada y su disposición a responder la encuesta, lo que determine su aplicación, ya que el turismo es una actividad secundaria y temporal y la afluencia de turistas a algunos emprendimientos es apenas incipiente, este hecho determina que muchos hospedajes se mantengan cerrados y/o no disponibles en temporadas. Se dio inicio en el mes de marzo del 2017 y tuvo una duración de 5 semanas.

### **3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO**

El material utilizado en la presente investigación procede de consulta bibliográfica, revisión documental física y virtual, a través de fichas bibliográficas virtuales.

Observación: Se empleará la técnica de la observación directa y el uso de fichas de observación y toma de vistas fotográficas, lo que nos permitirá conocer:

- Identificar el tipo de instalaciones y equipamiento de los establecimientos de hospedaje rurales.
- Identificar el tipo de servicio que se presta en los establecimientos de hospedaje rurales.
- Evaluar las características comunes que caracteriza a los establecimientos de hospedaje rurales de la región.

### 3.3.1. Instrumentos

Se complementará la observación obtenida a través de la observación mediante la realización de:

**Encuesta:** Se encuestará también a los establecimientos de hospedaje rurales para establecer sus características de infraestructura y equipamiento, serán seleccionados sobre la base de sus características individuales y su operatividad, de acuerdo al modelo planteado en la primera parte de la investigación.

### 3.3.2. Plan de tratamiento de los datos

Se utilizaron técnicas de estadística descriptiva con el programa EXCEL Microsoft, para la recolección de la información, el análisis de datos e interpretación de resultados, mediante frecuencias, medias, porcentajes, tablas, cuadros estadísticos, correlaciones, etc.

### 3.3.3. Procedimientos aplicados

- Población y muestra del estudio
- Diseño de la investigación, y
- Diseño de procesamiento y análisis de datos.

El nivel de los procedimientos fue descriptivo transversal.

## 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

### 3.4.1. Población

La población está constituida por los hospedajes pertenecientes a la Red de Turismo Rural Comunitario de Puno, que tienen como actividad principal la facilitación de los

viajes y el turismo receptivo en sus comunidades, siendo la cultura rural un componente clave del producto turístico.

Tabla 3: Alojamiento rurales por distrito

Distrito	Nº Casas	%	Muestra
Distrito de Capachica	440	39.36	99
Distrito de Chucuito	42	3.76	9
Distrito de Amantani	590	52.77	132
Distrito de Anapia	30	2.68	7
Distrito de Atuncolla	15	1.34	3
Isla de los Uros	1	0.09	1
TOTAL	1118	100	251

**Fuente:** DIRCETUR (2012)

### 3.4.2. Muestra

Tipo de muestreo: La elección de los hospedajes rurales a encuestar es de forma aleatoria simple estratificada y su disposición a responder la encuesta, lo que determine su aplicación, ya que el turismo es una actividad secundaria y temporal y la afluencia de turistas a algunos emprendimientos es apenas incipiente, lo que determina que muchos hospedajes se mantengan cerrados y/o no disponibles en temporadas.

Siendo la población finita, la muestra se obtendrá con la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 N p q}{[e^2(N-1) + z^2 p q]}$$

Dónde:

- n = Tamaño de la muestra → Lo que se determinará  
z = Nivel de confianza (normal) → 1.96 (Según tabla de distribución normal)  
p = Probabilidad a favor (éxito) → 0.3

- q = Probabilidad en contra (no éxito) → 0.7
- e = Error de estimación → 0.05
- N = Universo o población → 1118

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 * 1118 * 0.3 * 0.7}{[(0.05)^2 * (1118 - 1) + 1.96^2 * 0.3 * 0.7]}$$

$$n = \frac{901,930848}{3,599236}$$

N = 251 hospedajes rurales comunitarios (la ponderación en porcentaje se muestra en el cuadro de distribución de alojamientos anterior)

### 3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO

La presente investigación se basa en el tipo descriptivo no experimental diseño explicativo, por el motivo que existe relación entre variables o fenómenos de causalidad, se ha relacionado dos variables: Características físicas de los hospedajes como variable independiente y Características físicas particulares de los hospedajes, como variable dependiente.

Lo cual se constituye un estudio que triangula los métodos cuantitativo, cualitativo y analítico descriptivo que contienen procedimientos que permitirán el acopio y análisis de información relevante de hechos reales y actuales que nos permitirá obtener resultados conclusivos acerca de las características, estado actual, el potencial turístico y las posibilidades de desarrollo de la unidad de análisis.

### **3.6. PROCEDIMIENTO**

Definida la muestra de estudio, de ella se obtendrá la información relevante y necesaria en cuanto a las variables de investigación, haciendo uso de las técnicas y los instrumentos pertinentes, llegar a conclusiones y proponer estrategias para el desarrollo del Turismo Rural Comunitario en la región Puno como alternativa para la generación de ingresos económicos y revaloración de nuestra cultura.

### **3.7. VARIABLES**

#### **3.7.1. Variable Independiente**

Características físicas de los hospedajes de la red de turismo rural comunitario de la región Puno.

#### **3.7.2. Variable Dependiente**

Características físicas particulares de los hospedajes de la red de turismo rural comunitario de la región Puno

3.7.3. Operacionalización de variables

VARIABLES	INDICADOR	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<b>Independiente</b> Características físicas de los hospedajes de la red de turismo rural comunitario de la región Puno	Instalaciones básicas <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Agua</li> <li>○ Desagüe</li> <li>○ Fluido eléctrico</li> <li>○ Teléfono</li> <li>○ Limpieza pública</li> </ul> Infraestructura <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Diseño</li> <li>○ Material</li> <li>○ Medidas</li> <li>○ Servicios</li> </ul> Equipamiento <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Materiales</li> <li>○ Mobiliario</li> <li>○ Decoración</li> </ul>	Revisión bibliográfica Registro de imágenes Observación Directa Entrevista Encuesta	Fichas bibliográficas Fotografías Ficha de Observación Cuestionario abierto
	<b>Dependiente</b> Características físicas particulares de los hospedajes de la red de turismo rural comunitario de la región Puno	Particularidades de las instalaciones, Infraestructura y equipamiento de: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Habitaciones</li> <li>○ Servicios higiénicos</li> <li>○ Comedor</li> <li>○ Cocina</li> <li>○ Áreas públicas</li> <li>○ Accesos</li> </ul>	Observación Directa Encuesta

Fuente: Elaboración propia

### 3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En el análisis sobre Caracterización y Evaluación de la Infraestructura y Equipamiento de los Hospedajes Rurales de la Región Puno, se ha podido establecer que últimamente ha proliferado emprendimientos sin la correspondiente guía o planificación, las que dependen del factor suerte del mercado turístico, con características tan diversas, como la inspiración inexperta de sus emprendedores, porque los temas como la gestión, marketing, procesos o calidad, prácticamente son limitados en los emprendedores, dependiendo de las agencias de viaje, quienes canaliza sus operaciones ya que al no existir regulaciones, establecen sus propias condiciones,

Los emprendimiento de Turismo rural son de creación reciente, esta idea nace a mediados del año 2007, a iniciativa de las organizaciones no gubernamentales y de las Municipalidades Distritales, quienes empezaron a gestar esta idea con la realización de charlas sobre la importancia del turismo rural y su influencia en el mejoramiento de la calidad de vida del comunero.

En este contexto se forma la Red de Turismo Rural Comunitario de Puno, cuyo propósito es planificar el desarrollo turístico en la región Puno, para evitar en lo posterior impactos negativos en los aspectos social, cultural y medio ambiental, por lo que determinan que el desarrollo de esta actividad se realice dentro de los parámetros de la calidad y de la sostenibilidad.

Pues su importancia económica que tiene la actividad turística para las poblaciones receptoras por los beneficios que el hecho social puede producir a la vez que advierte los peligros que una actividad descontrolada presenta, por los aspectos negativos que pueden afectar a las comunidades, no solo por el fenómeno de la aculturación sino particularmente por los daños al entorno, puesto que su efecto puede resultar negativo si

la cantidad de personas, vehículos o desechos exceden a los que las zonas visitadas es capaz de contener. Por lo tanto las políticas de planificación y de creación de empleos deben procurar promover inversiones y emprendimientos en las zonas periféricas enfocándoles como actividades sostenibles que balanceen las tensiones entre el desarrollo y la conservación del medio ambiente. Si se analiza la sostenibilidad, el turismo rural es uno de los mejores ejemplos de referencia a nivel ambiental y social pero no tanto en lo que respecta a economía.

Para alcanzar la sostenibilidad en el aspecto social en el medio turístico rural, se deben promover otras variantes turísticas de acuerdo a las potencialidades naturales y culturales que presenta la zona. Por ejemplo el recurso lago es el que más predomina y se puede promover el kayak, remo en botes artesanales, navegación a vela, ciclismo de montaña, para visitar otras comunidades rurales que son fuente prodigiosos en fauna acuática

Lo ideal es que en base a una buena organización de la Red se distribuyan los servicios a brindar de modo que perciban el beneficio económico en forma equitativa y mejorar el nivel de la calidad de vida que llevan los propietarios de las casas rurales quienes deben ser conscientes de la importancia de conseguir lo que se denomina “autenticidad” del turismo rural por un lado, y el empleo de la tecnología moderna integrada, por otro: Por “autenticidad” entendemos aquello que hace que una casa de turismo rural parezca realmente eso, es decir, que no haya perdido su identidad rural. El visitante encuentra lo que busca, tanto en el servicio como en los recursos. Por ejemplo, la casa guarda armonía con el entorno que lo rodea, conserva sus paredes sencillas, antiguos enseres decorando el interior, etc. y en la gastronomía también se busca lo natural, valiendo como ejemplo los productos tradicionales que se cultivan o producen en la zona. A la autenticidad mencionada, se le puede añadir la nueva tecnología moderna integrada,

valiendo como ejemplo el uso de paneles de energía fotovoltaica o térmica para la obtención de calefacción y agua caliente, la utilización de dispositivos de ahorro de luz y agua, la colocación de dispensadores automáticos de champú y gel, etc.

Como es de amplio conocimiento que la actividad agropecuaria en el área andina últimamente constituye una actividad de alto riesgo a consecuencia del recalentamiento global o efecto invernadero. Es decir que la campaña agrícola cada año está sujeta a riesgos climatológicos como heladas, granizadas y sequías. En este contexto el turismo rural se presenta como un paliativo para compensar la pérdida de su actividad agrícola y ganadera. En este aspecto es necesario recalcar, que se debe tener bastante cuidado en concienciar a la población dónde se desarrolla el proyecto en el sentido de que el turismo es una actividad estacional y complementaria y que por lo tanto no deberían dejar de realizar sus actividades agropecuarias.

## CAPITULO IV

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 4.1. SERVICIOS BÁSICOS.

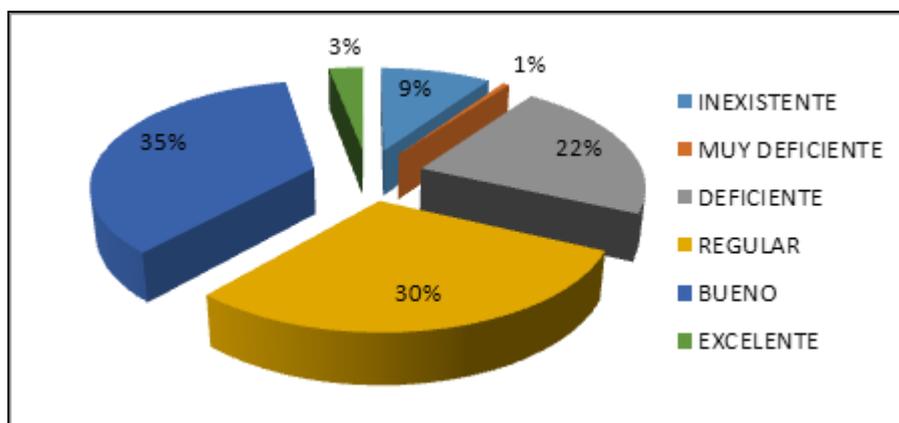
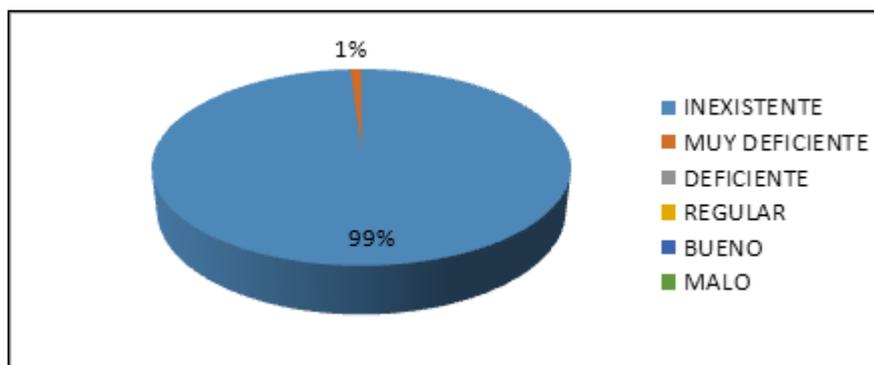


Figura N° 3 Fluido eléctrico

Fuente: Elaboración propia

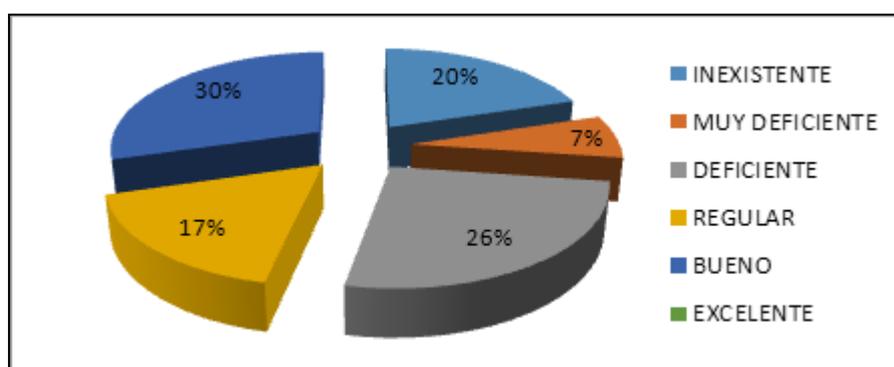
**Análisis e interpretación:** Podemos establecer que el fluido eléctrico en algunas casas (9%) es inexistente o muy deficiente (1%). En otras, existen paneles solares que sin embargo su potencia hace que solo abastezcan a algunas habitaciones deficientemente (22%), en otras, el fluido eléctrico se da solo en las casas y las calles no cuentan con alumbrado público lo que dificulta el traslado de los pobladores y turistas por las noches (30%), algunos lugares cuentan con fluido eléctrico en las casas y en las calles, pero las conexiones son insuficientes (35%). En muchos lugares el fluido eléctrico es abastecido por ELECTRO PUNO en Luquina, Escallani, Ccotos, Amantaní, Atuncolla, etc., es decir, la mayoría de los hospedajes rurales cuentan con un buen servicio de fluido eléctrico abastecido por Electro Puno, pero las instalaciones eléctricas internas son deficientes.



**Figura N° 4** Desagüe

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** El 98% de hospedajes rurales no cuentan con un sistema de desagüe o no es apropiado, la mayoría cuenta con letrinas o pozos sépticos que están colapsando y que ocasionan mal olor y que filtran a terrenos agrícolas o al lago, aunque encontramos algunos sistemas domésticos y pozos de percolación y baños químicos (2%).

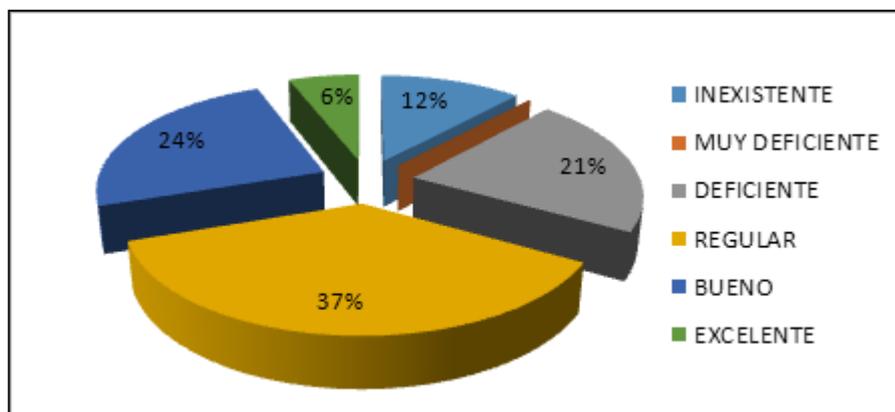


**Figura N° 5** Agua Potable

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** La mayoría de casas hospedaje rurales no cuentan con un sistema público de agua potable, pero existen instalaciones particulares para ese fin, tomando aguas del lago que se trasladada en latas y acopiada en barriles (20%), o con motores y tubos o mangueras para depositarse en tanques (7%), de manantiales u ojos

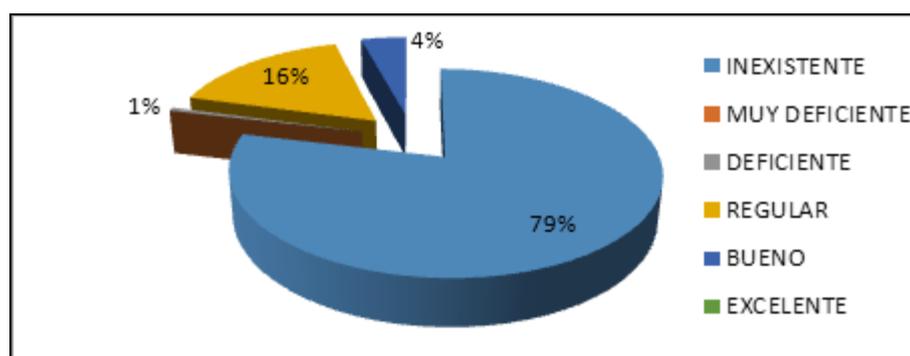
de agua (26%), de acequias canalizadas como agua de consumo (17%), también se observó que algunas casas tienen agua potable o en el caso de los Uros el agua es trasladada desde tierra firme hacia las islas (30%).



**Figura N° 6** Limpieza pública

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** La limpieza de vías públicas es deficiente, es insuficiente, inexistente (12%), cada 15 días (21%), cada semana (37%), cada 2 días (24%) y un sistema de recojo de basura diario con basureros (6%). La basura de los poblados del lago Titicaca, se llevan en botes hacia Puno.

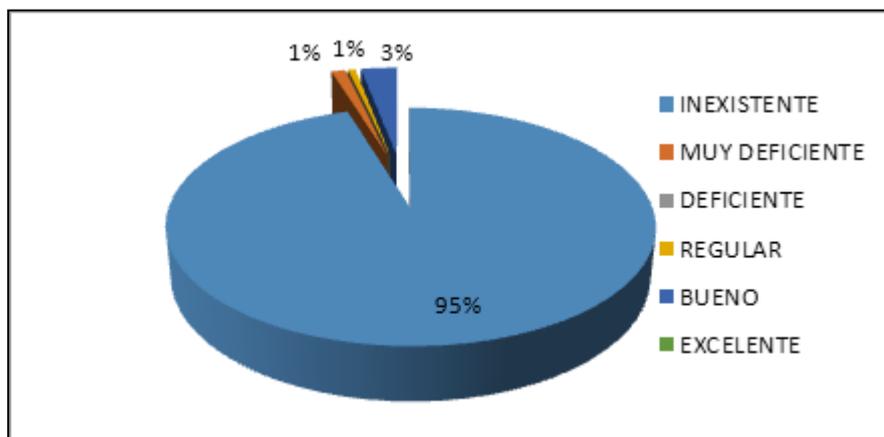


**Figura N° 7** Teléfono

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Son muy pocos los lugares que cuentan con telefonía fija ya que en los lugares donde se encuentran las casas rurales no es posible realizar el

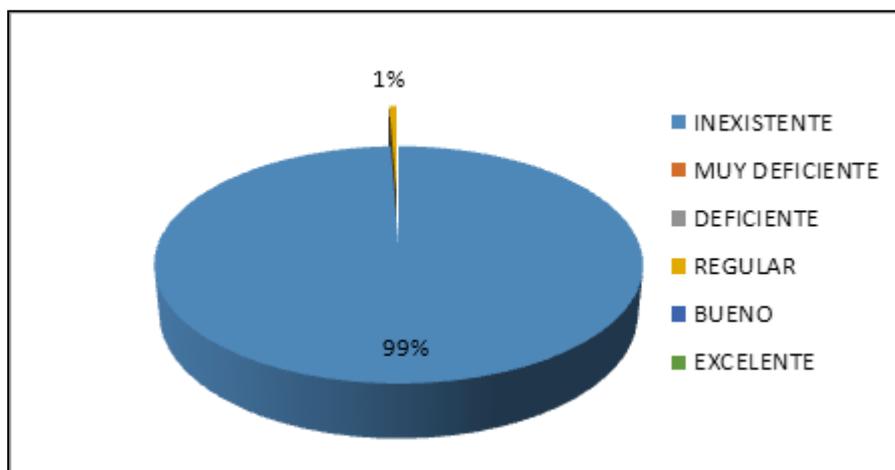
cableado debido a su alto costo (79%). La telefonía móvil, sin embargo, es la forma de satisfacer esta necesidad ya que, dependiendo de la empresa, se tiene servicio en todos los lugares.



**Figura N° 8 Internet**

**Fuente:** Elaboración propia

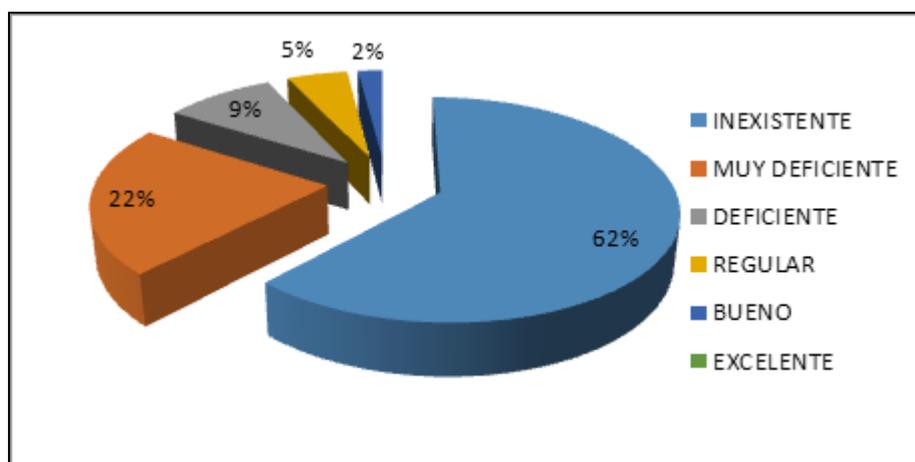
**Análisis e interpretación:** Ninguna de las casas rurales cuenta con el servicio de internet cableado, las que cuentan con este servicio (3%) es a través de módems inalámbricos y de diferentes operadores como el de la empresa Claro, principalmente.



**Figura N° 9 Servicio Postal**

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Las casas rurales prácticamente no cuentan con el servicio postal o nunca lo usaron. Aunque encontramos que la isla de los Uros cuenta con el servicio de Serpost, más bien para el uso de los turistas. Su manejo es de acuerdo a la cantidad de postales depositadas.



**Figura N° 10** Servicios de salud

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Uno de los problemas más apremiantes para el turismo rural es el de la salud, no solamente para los pobladores locales, sino también para los visitantes. Según los resultados de la encuesta aplicada 62% de los alojamientos no cuentan más que con medicina tradicional para tratar sus propias dolencias y las de los turistas. 22% cuenta con un botiquín de primeros auxilios, pero no tiene capacitación ni entrenamiento para los mismos. 9% además de contar con un botiquín de primeros auxilios conocen de técnicas necesarias para su aplicación. 5% cuentan con un servicio de salud (Posta médica) a más de 20 minutos de camino y sólo 2% cuentan con un servicio de salud a menos de 20 minutos. El hecho de contar con un puesto de salud cerca, no garantiza la calidad de éste servicio, ya que los mismos no están muy bien implementados, no cuentan con medicinas, y muchas veces, son atendidos por enfermeras o médicos principiantes (Uros, Taquile y Amantaní).

4.2. UBICACIÓN Y ACCESIBILIDAD

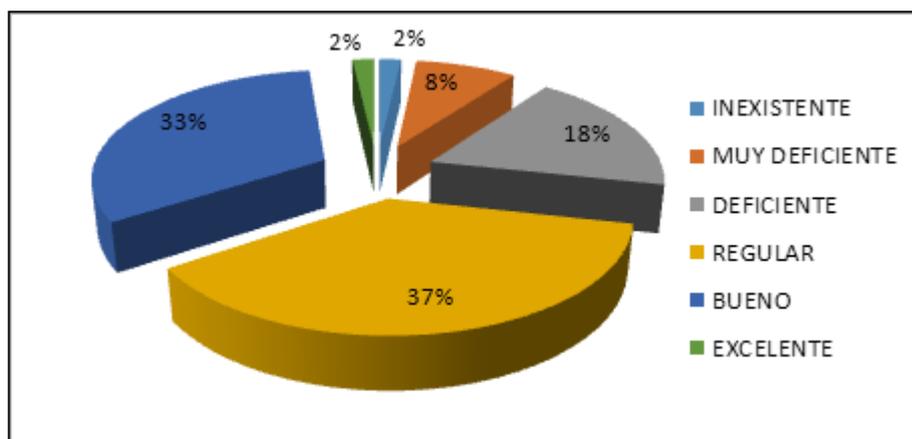


Figura N° 11 Accesos

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** El acceso es totalmente heterogéneo, existen alojamientos que no tienen camino de acceso (2%), algunos que tienen sólo trazos en la tierra por el uso que se le da (8%), algunos tienen senderos en malas condiciones (18%), senderos en buenas condiciones (37%), trochas carrozables (33%), senderos peatonales hechos en piedra (2%), carreteras afirmadas (2%); en el caso de la isla flotante de los uros el acceso es lacustre. Debemos acotar que los accesos encontraremos basura y excremento.

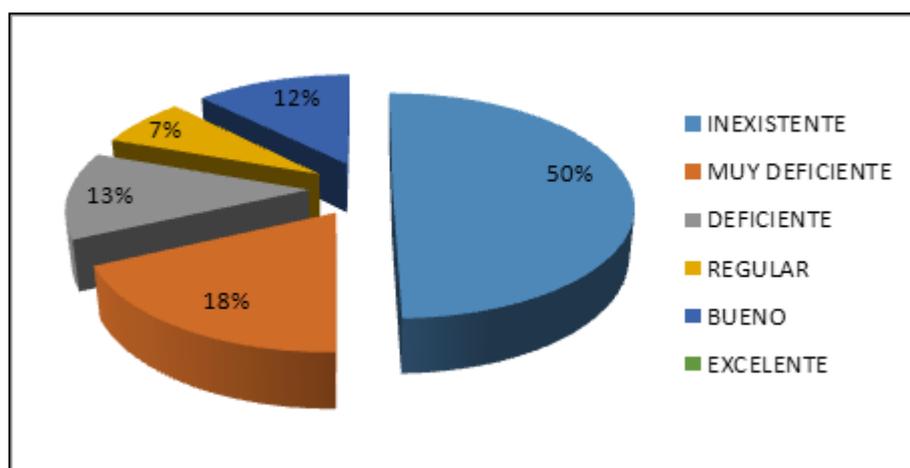
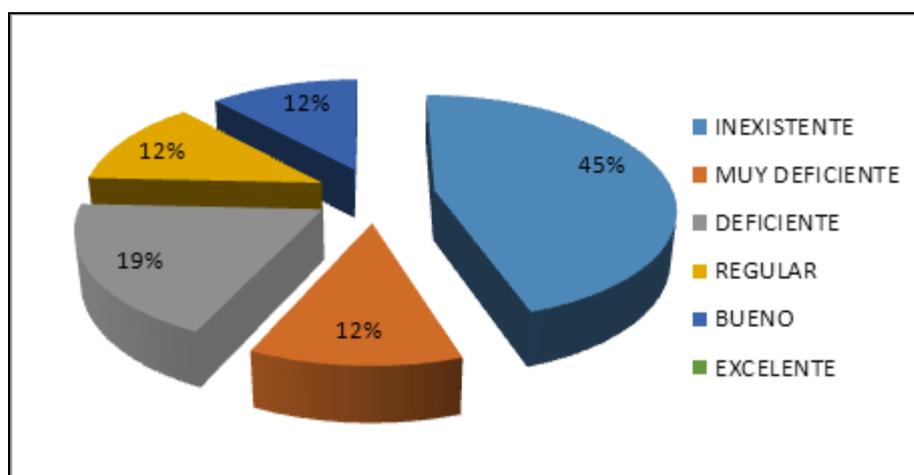


Figura N° 12 Señalización

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** La mayoría de emprendimientos carecen de señalización, aunque algunos tienen en los principales accesos. Es inexistente (50%) muy deficiente (18%) otras están borradas o en mal estado (13%), en muchos de los lugares fue coordinada con CARITAS y la OGD Puno, algunas están sin mantenimiento (7%) y otras están en perfectas condiciones (12%). La inexistencia de señalización se debe a que los mismos pobladores no tienen intención de establecerlas.



**Figura N° 13** Letreros

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Podemos observar que, como la señalización, la mayoría de la población no tiene interés en identificar sus hospedajes (45%), aunque también encontramos gigantografías que se utilizan como medio publicitario o promocional (letrero) lo cual impacta en el paisaje (12%), indicaciones imperceptibles escritas con pintura sobre piedras (19%), letreros en madera o lata en mal estado de conservación (12%) y letreros en madera en buen estado (12%).

4.3. RASGOS DE LUGAR

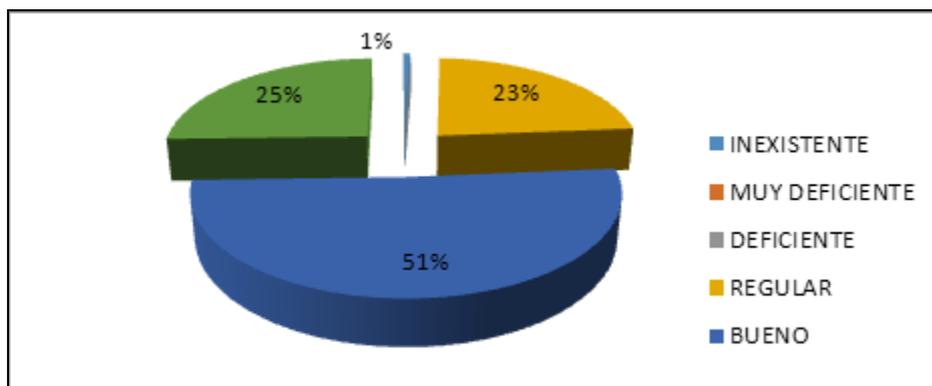


Figura N° 14 Belleza natural

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** La belleza natural es el atributo más resaltante en las casas rurales están ubicadas en un entorno paisajístico (51%), y además rodeadas de flora y fauna de la región (25%). En la mayoría de los casos con vista panorámica envidiable al lago Titicaca. Pero también encontramos emprendimientos rodeados de edificaciones suburbanas que la misma población está construyendo en la actualidad (1%) o el mismo entorno natural, que está deteriorado (23%).

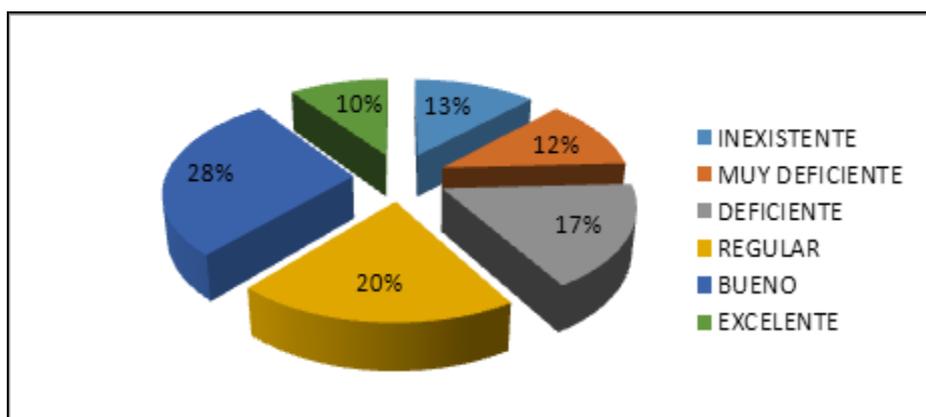
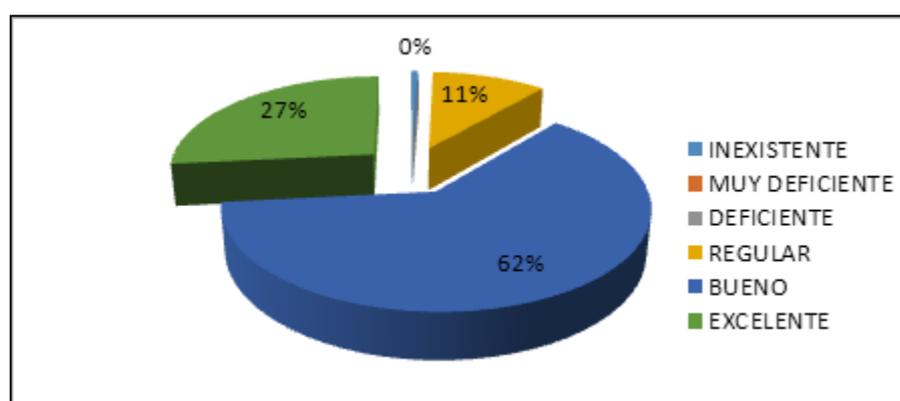


Figura N° 15 Entorno

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Algunas casas no cuentan con las condiciones mínimas para operar como alojamientos (13%), otros no están bien adecuados y además están ubicados en poblados que han desarrollado algunas características ciudadinas (12%), algunos otros no aprovechan su atractivo rural incluyendo elementos extraños a su ambiente y el mismo tránsito de la gente hace que la tranquilidad sea irregular (17%), el ambiente rural tranquilo y apacible es una de las características más requeridas por el turista rural, opuesta a la vida agitada de las ciudades (28%), y en algunas casas, además del goce del ambiente natural, se ha sabido combinar e incrementar con un ambiente cultural propio (10%).



**Figura N° 16** Atractivos cercanos

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** La mayor parte de los emprendimientos rurales se encuentran en inmediaciones del lago Titicaca siendo su principal atractivo (62%), algunos además con excelentes playas para su uso u otros atractivos cercanos (restos arqueológicos, etc.) 27%. Algunos, no han sabido valorar, conservar, mostrar y aprovechar el espacio cultural o natural donde se encuentran (11%).

4.4. DISEÑO Y EDIFICACIÓN DEL HOSPEDAJE

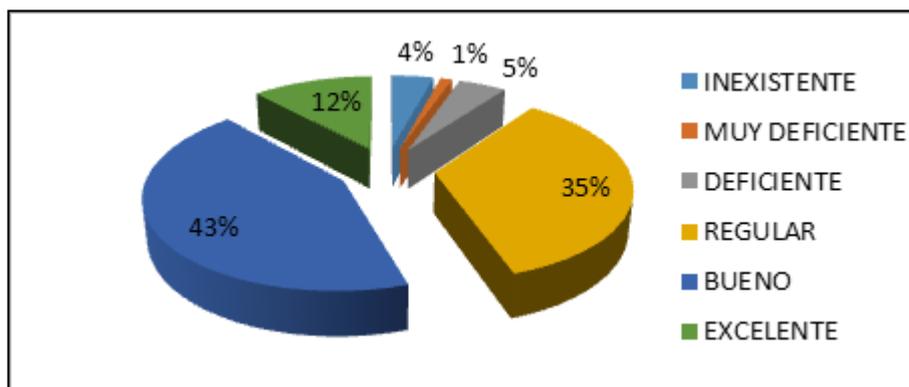


Figura N° 17 Material arquitectónico

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Algunas casas hospedaje se han construido con material arquitectónico extraño a la zona (fierro, cemento, ladrillo, calamina) (4%). Otras han adecuado ambientes con estos materiales (1%), otras si han respetado el material de construcción local (adobe) integrando elementos ajenos como calamina en techos (5%), otras, presentan elementos foráneos disimulados (paja encima de calamina, barro encima de cemento) (35%), la mayoría, presentan elementos locales en su arquitectura (adobe, madera, paja, etc.) (43%). Pocas cuentan con piedra tallada con elementos de la zona (12%).

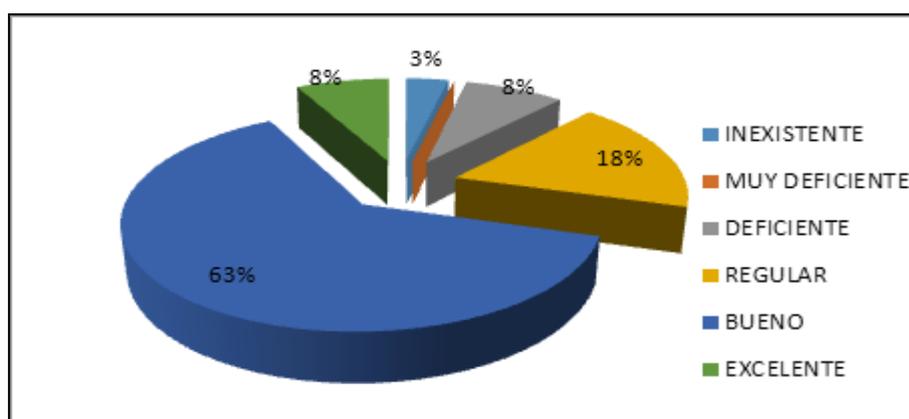
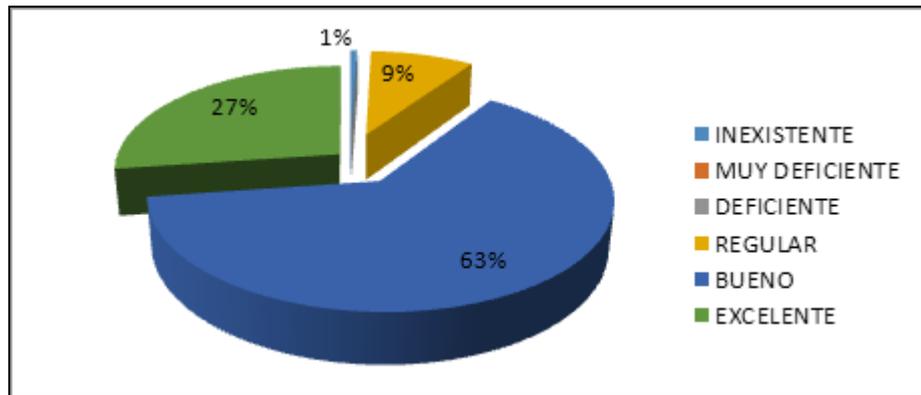


Figura N° 18 Estilo arquitectónico

Fuente: Elaboración propia

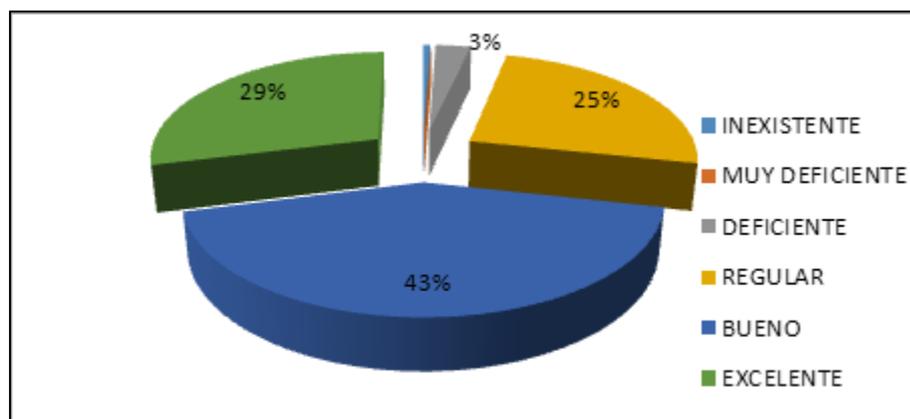
**Análisis e interpretación:** La mayoría de las casas hospedaje respetaron el estilo arquitectónico de la región (63%), además con detalles muy bien logrados (8%), existen casas construidas de ladrillo pero con una decoración externa con el estilo de la región (18%), también existen casas modernas (8%), también existen hospedajes con materiales extraños de la zona (3%).



**Figura N° 19** Aprovechamiento paisajístico

**Fuente:** Elaboración propia

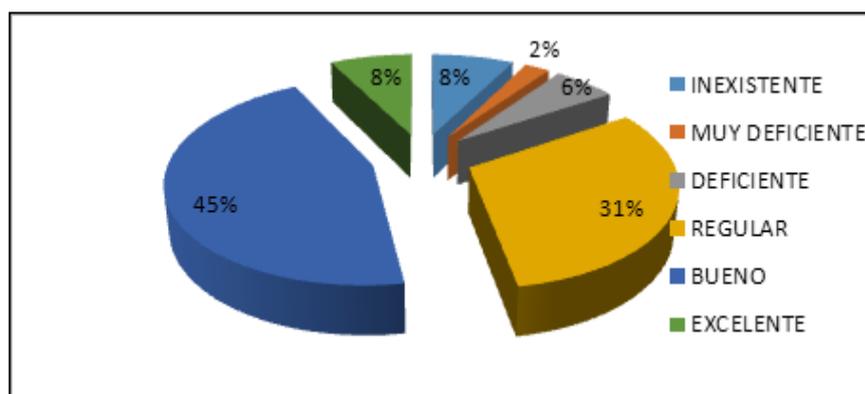
**Análisis e interpretación:** La belleza natural se puede apreciar desde las casas con vista al lago Titicaca, principalmente desde las habitaciones y el comedor (63%) también se aprecia la salida o la puesta del sol, algunos alojamientos no aprovechan su ubicación (1%) o simplemente las ventanas no son adecuadas (9%). Algunos tienen ventanales que permite apreciar (27%).



**Figura N° 20** Ambiente interno

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** La mayor parte de los alojamientos rurales tienen un ambiente interno con condiciones de seguridad, salubridad, comodidad y tranquilidad por el mismo hecho que se encuentran alejados de las ciudades, los que cumplen todos estos atributos en excelentes condiciones son un 29%, los que los cumplen en buenas condiciones 43%, en regulares condiciones 25% y una condición deficiente 3%.



**Figura N° 21** Instalaciones complementarias

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Son pocas las casas hospedajes que no comparten sus propios ambientes familiares o han destinado instalaciones exclusivamente para los turistas (8%), o que éstas se encuentran en muy mal estado (2%). Los patios, corredores, terrazas, talleres, a los que tienen acceso los visitantes se encuentran sucios o de difícil acceso (6%), desordenados y con defectuoso mantenimiento (31%), las instalaciones se encuentran limpias y en buen estado (45%), en algunos casos se encuentran decoradas con plantas y adornos de la zona, y además los turistas cumplen actividades vivenciales programadas en ellas (8%).

4.5. INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO DE LAS HABITACIONES

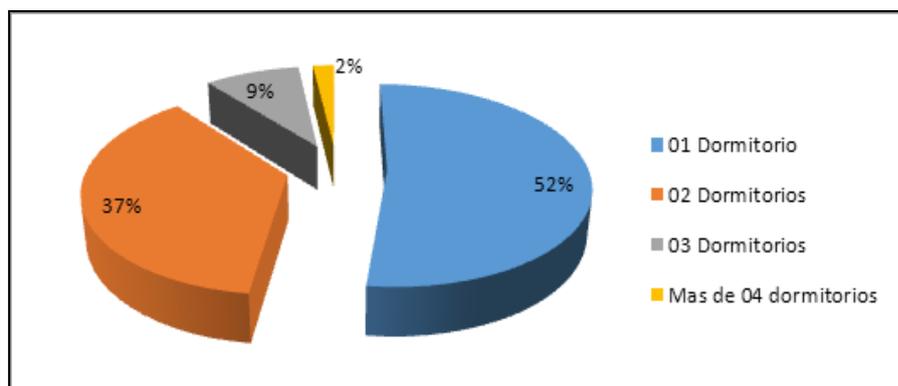


Figura N° 22 Números de habitaciones

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** La mayor parte de las casas de alojamiento rural han adecuado o construido en forma contigua una habitación para destinarla al uso turístico (52%). En muchas casas se han adecuado hasta dos habitaciones (37%). Existen alojamientos con tres habitaciones para el uso de turistas, donde algunos miembros de la familia se dedican casi exclusivamente a atenderlos (9%). Algunos alojamientos con 4 o más habitaciones dependen exclusivamente del turismo rural.

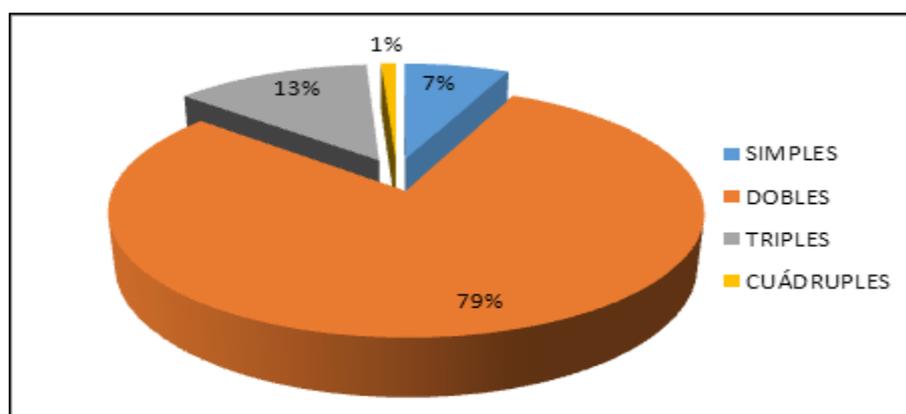
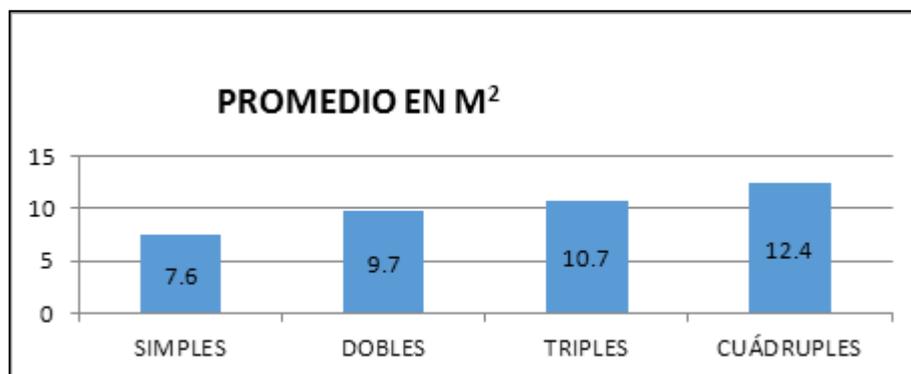


Figura N° 23 Tipo de habitaciones

Fuente: Elaboración propia

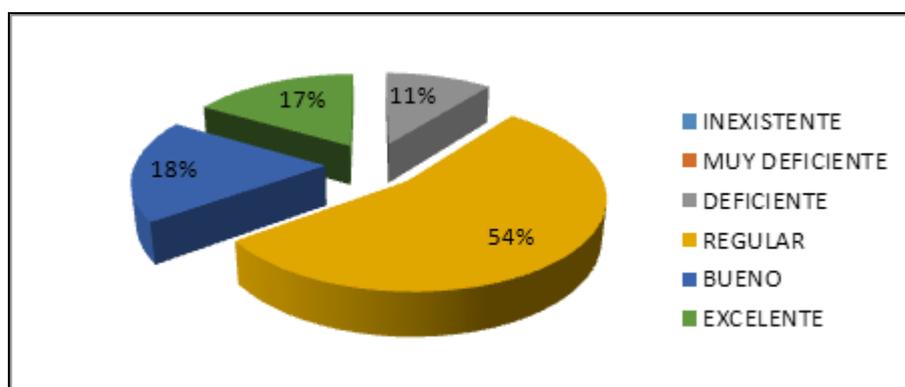
**Análisis e interpretación:** La generalidad de alojamientos rurales tiene habitaciones dobles o dos camas por habitación (79%), habitaciones simples (7%), triples (13%) y cuádruples o con más de 4 camas (1%).



**Figura N° 24** Área de las habitaciones

**Fuente:** Elaboración propia

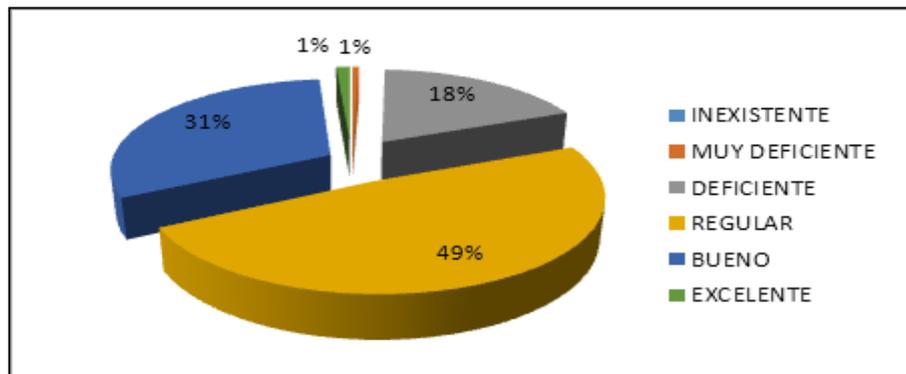
**Análisis e interpretación:** El área promedio de las habitaciones simples observadas es de 7.6 m<sup>2</sup>, el de las habitaciones dobles es de 9.7 m<sup>2</sup>, el promedio de las habitaciones triples es de 10.7 m<sup>2</sup> y de las habitaciones cuádruples observadas es de 12.4m<sup>2</sup>, lo que establece que muchas habitaciones no son cómodas para el visitante y que éstos promedios están muy por debajo de los promedios de los establecimientos de hospedaje convencionales reglamentados.



**Figura N° 25** Paredes

**Fuente:** Elaboración propia

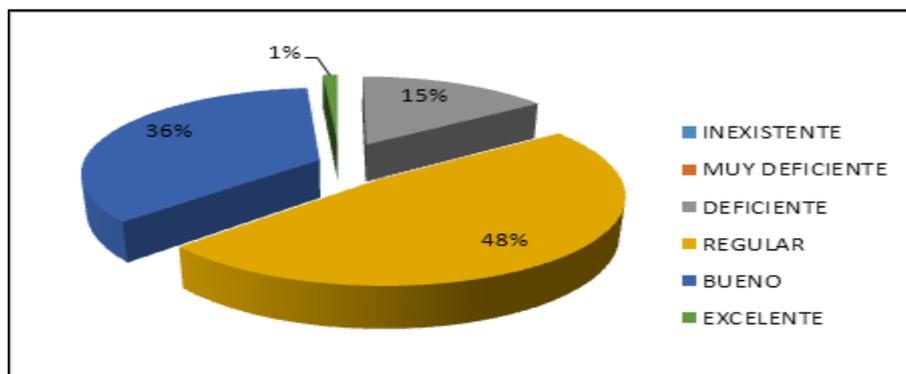
**Análisis e interpretación:** Las paredes de las habitaciones tienen una altura promedio de 2.20 m., son mayoritariamente de adobe, existiendo algunas de ladrillo o cemento o de adobe en muy mal estado (11%), más de la mitad no están pintadas y mantienen el color natural del adobe (54%), también encontramos paredes pintadas con “chocorosi” de colores muy fuertes (18%). Se observaron paredes con yeso y pintura natural en muy buen estado de conservación (17%).



**Figura N° 26 Pisos**

**Fuente:** Elaboración propia

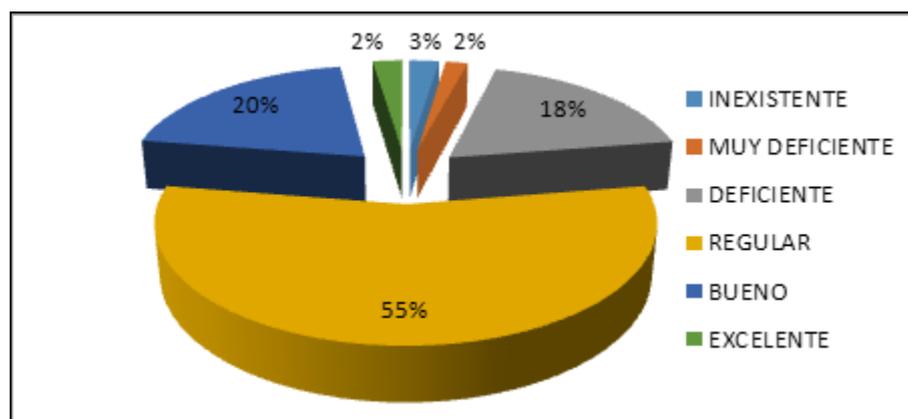
**Análisis e interpretación:** Los pisos observados en las casas rurales son, de tierra en muy mal estado (1%), de cemento (18%), de tierra en estado regular (49%), de madera amachimbrado (31%), y algunas además en buen estado de conservación o con alfombra (1%) Cabe indicar que la mayoría de pisos no tienen buena limpieza y conservación.



**Figura N° 27 Puertas**

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Existen puertas de metal que no son recomendables o de madera que no calzan bien, dejando pasar frío (15%), pero en su mayoría son de madera, que no tienen el tamaño adecuado para uso de turistas que tienen que agacharse para transitar (48%), otras si tienen tamaño adecuado y mantenimiento (36%) y algunas que tienen un excelente acabado (1%).



**Figura N° 28** Ventanas

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Existen algunas habitaciones sin ventanas (3%), habitaciones con ventanas metálicas oxidadas por el paso de los años (2%), ventanas de madera que no se ajustan a la pared y dejan entrar frío (18%), otras ventanas de madera muy pequeñas y en mal estado de conservación (55%). Ventanas de madera en buen estado de conservación y hasta con cortinas (20%), y ventanales que permite apreciar el panorama del paisaje natural.

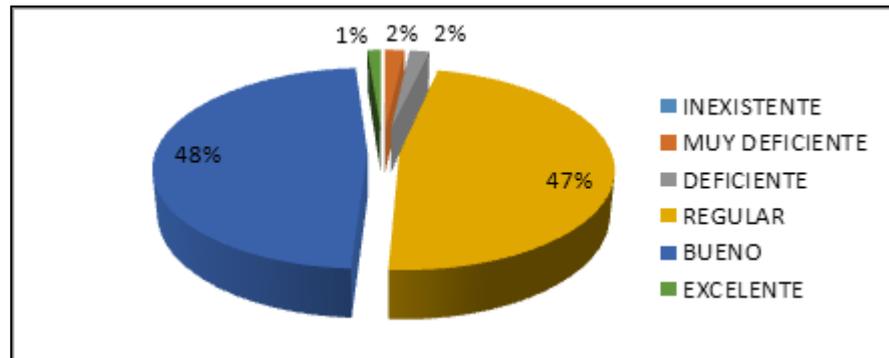


Figura N° 29 Techo

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Los techos que observamos en las casas rurales son de calamina en mal estado (2%), calamina en buen estado (2%), techos de paja y teja en mal estado de conservación (47%), techos de calamina revestidos de paja en buen estado (48%), techos de teja en excelente estado de conservación.

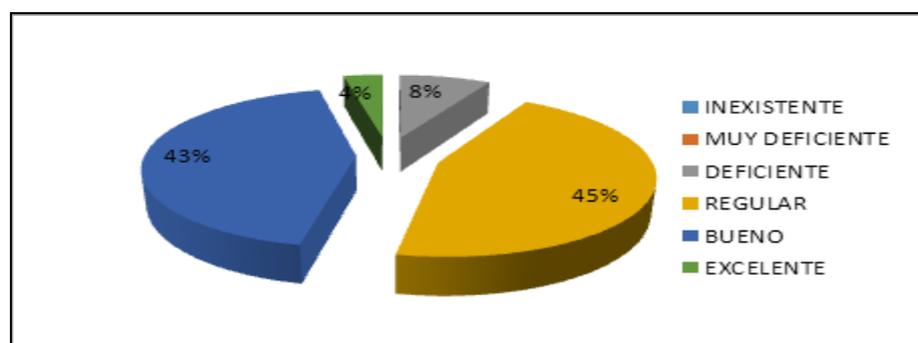
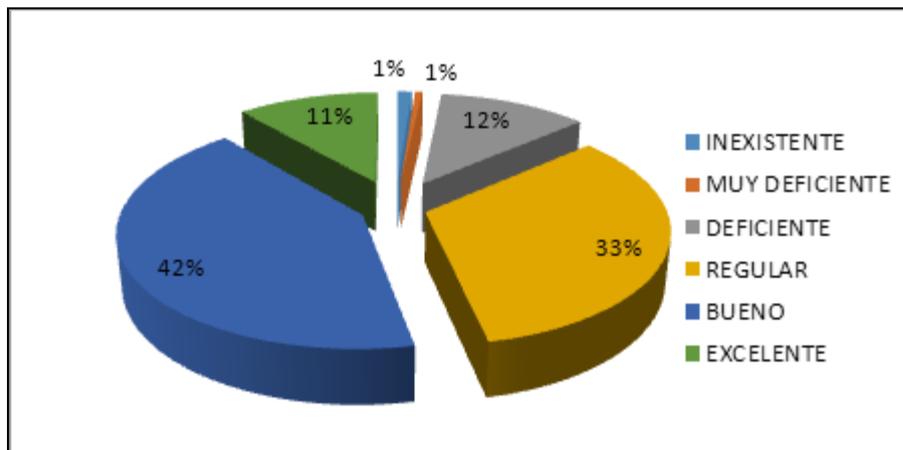


Figura N° 30 Iluminación nocturna

Fuente: Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** En cuanto a la iluminación nocturna es: deficiente (8%) con velas de cera, regular (45%) con bombillas incandescentes eléctricas instaladas en el cielo raso de las habitaciones, buena (43%) con focos ahorradores abastecidos por paneles solares, y excelente (4%) adicionalmente con lámparas instaladas al costado de las camas en veladores.

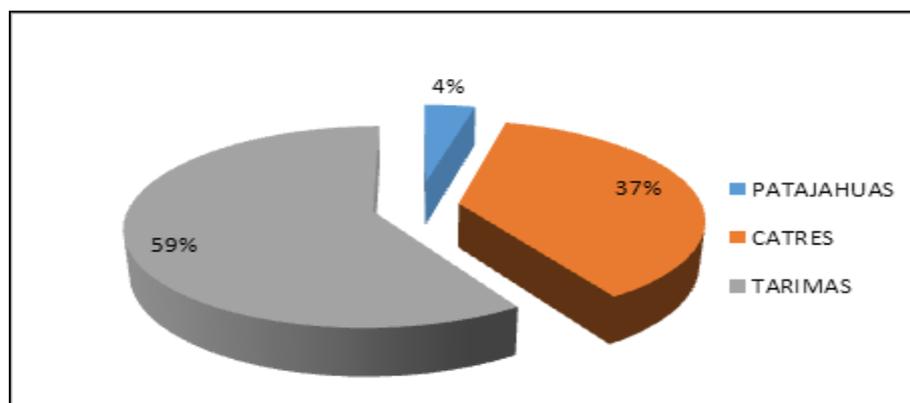


**Figura N° 31** Decoración

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** La decoración observada es escasa, inexistente (1%) solo tienen las paredes pintadas; muy deficiente (1%) con adornos viejos y/o rotos; deficiente (12%) con cuadros o fotos no alusivos al lugar; regular (33%) habitaciones con una decoración propia pero desatendida, indiferente; buena (42%) con artesanías y cuadros distribuidos armónicamente, lo que mejora la experiencia del turista y establece la oportunidad de su venta.

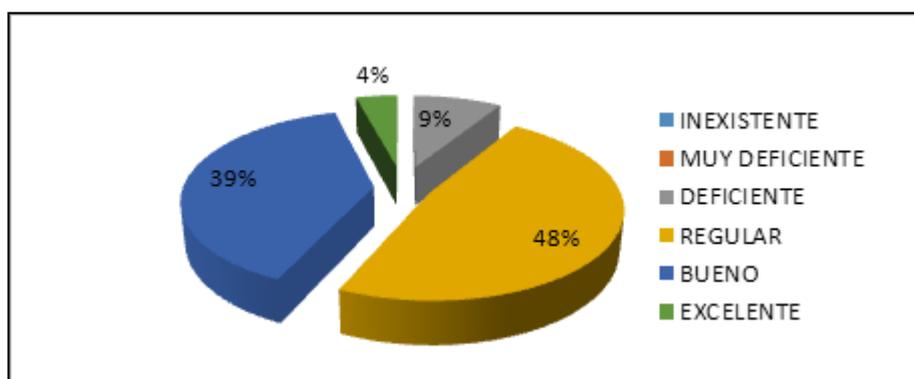
**4.6. EQUIPAMIENTO DE LAS HABITACIONES.**



**Figura N° 32** Tipo de camas

**Fuente:** Elaboración propia

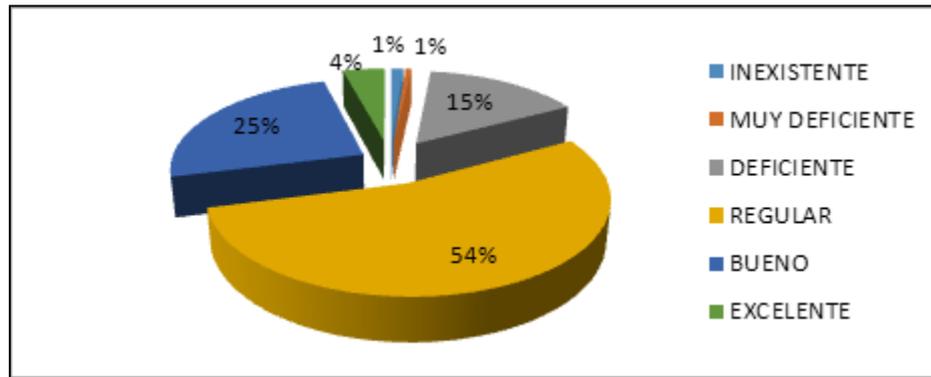
**Análisis e interpretación:** En las habitaciones de los alojamientos rurales encontramos tres tipos de camas: Patajahuas (4%) con una base armada de adobe encima de la cual se tiende un colchón de quesana y/o piel de oveja; también encontramos catres (37%) encima de la cual se tiende colchones de lana; Tarimas (59%) camas de armazón de madera usualmente con colchones de espuma. Las camas son pequeñas para la talla de los turistas.



**Figura N° 33** Tipo de colchón

**Fuente:** Elaboración propia

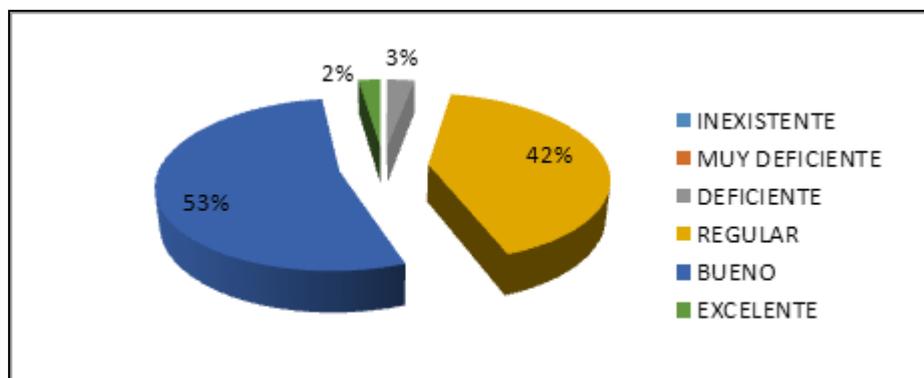
**Análisis e interpretación:** Podemos afirmar que los colchones de las casas rurales, generalmente, están en mal estado, deteriorados y hasta sucios (9%), los colchones de lana generalmente son delgados y tamaño inadecuado (48%), lo que dificulta el pleno descanso de los turistas, pero también encontramos colchones en buen estado, usualmente de espuma (39%). Se pudo observar también la existencia de colchones de resorte de buena calidad (4%).



**Figura N° 34** Sabanas

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** En cuanto a las sábanas encontramos que son de lino, de segundo uso y de colores adecuados, algunos alojamientos no las usan (1%) o ponen telas inadecuada (1%). En algunos alojamientos usan sábanas rotas y sucias (15%), en la mayoría usan sábanas desgastadas (54%), en muchos las sábanas son cambiadas (25%). Incluso algunos emprendedores manifestaron que cambiaban sábanas diariamente (4%).

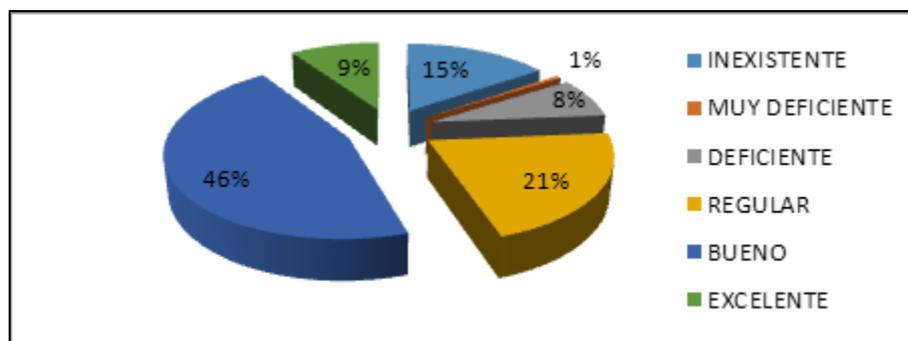


**Figura N° 35** Frazadas

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** En los alojamientos rurales de Puno, debido al frío característico de la región, cada cama tiene de 2 a 3 frazadas generalmente en un buen estado. Un (3%) presento frazadas de lana de oveja tejida en mal estado. Un (42%) con frazadas de lana de buena calidad, pero sucias y con olor desagradable. Se registraron

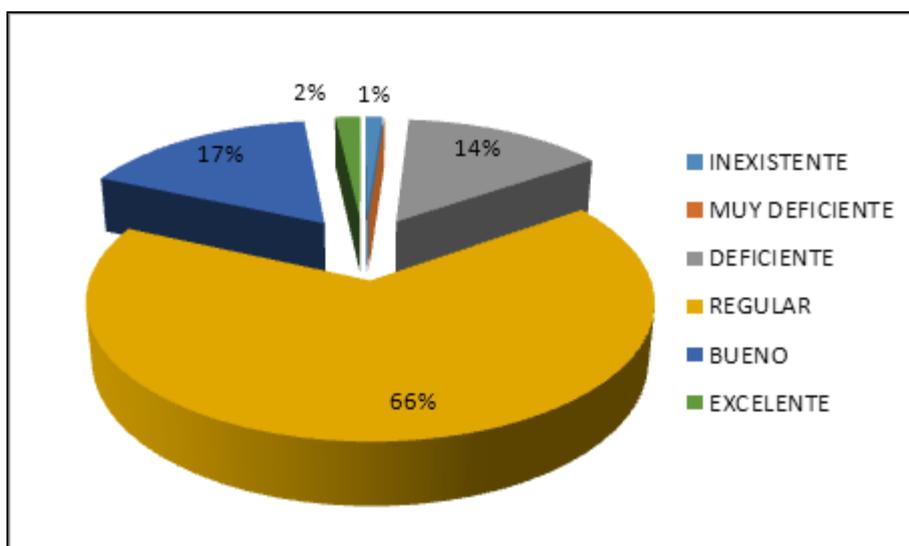
también frazadas de lana en muy buen estado (53%), y (2%) de duvets de plumas limpias y en buen estado.



**Figura N° 36** Cubre camas – colchón

**Fuente:** Elaboración propia

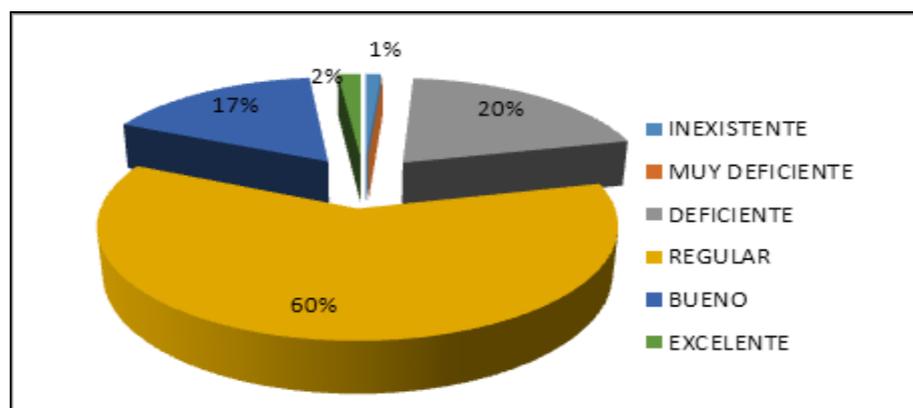
**Análisis e interpretación:** Las colchas son de lanilla tejidas a mano y realiza el ambiente típico (46%), algunas, en muy buen estado o duvets de plumas (9%), también encontramos cubrecamas (frazadas polares) que ponen encima de las frazadas (21%), algunas camas no cuentan con colchas (15%), en otros usan telas desgastadas (8%) o colchas con telas viejas (1%).



**Figura N° 37** Almohadas

**Fuente:** Elaboración propia

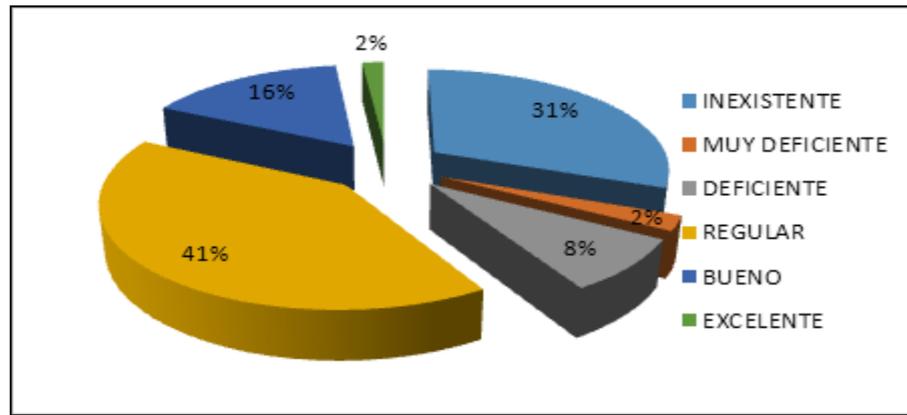
**Análisis e interpretación:** En cuanto a las almohadas se encontró que: (1%) de los alojamientos no usan almohadas; (14%) son deficientes debido al mal estado por el uso intensivo, usualmente de lana; (66%) no son muy adecuadas ya que son muy duras, usualmente de espuma; (17%) son adecuadas y ayudan al descanso del turista, usualmente de napa (material sintético); en algunos casos se encontraron almohadas de pluma en muy buen estado (2%).



**Figura N° 38** Fundas de almohadas

**Fuente:** Elaboración propia

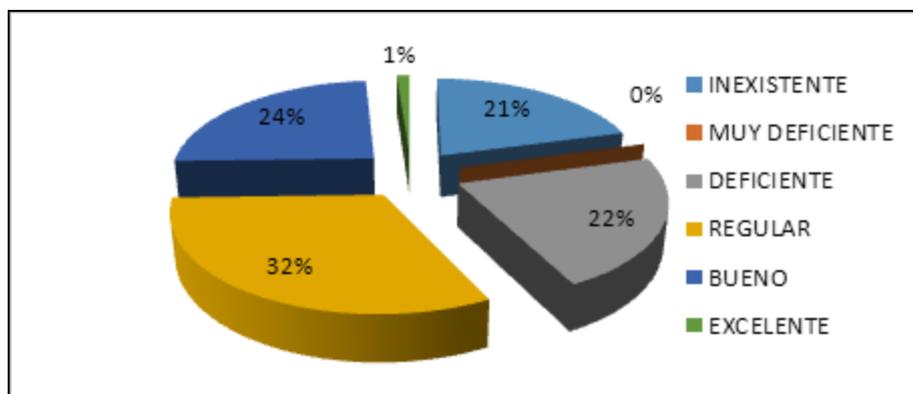
**Análisis e interpretación:** Como en el caso anterior, 1% de los alojamientos no tienen almohadas ni fundas para éstas. 20% están en muy mal estado por el desgaste. En su mayoría (66%) de alojamientos las tiene en regular estado ya que no las renuevan y algunas están percutidas. 17% están en muy buen estado, y 2% las cambia a diario.



**Figura N° 39** Veladores

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Hay un número importante de hospedajes que no cuenta con velador en la habitación (31%), otras casas tienen ladrillos o adobes (2%), otros muebles de fierro (8%), la mayoría cuentan con veladores de madera no muy bien cuidados (41%), en algunos casos están decorados con una lliclla sobre el mismo (16%), y algunos alojamientos tienen 1 refinado velador de madera por cama (2%).

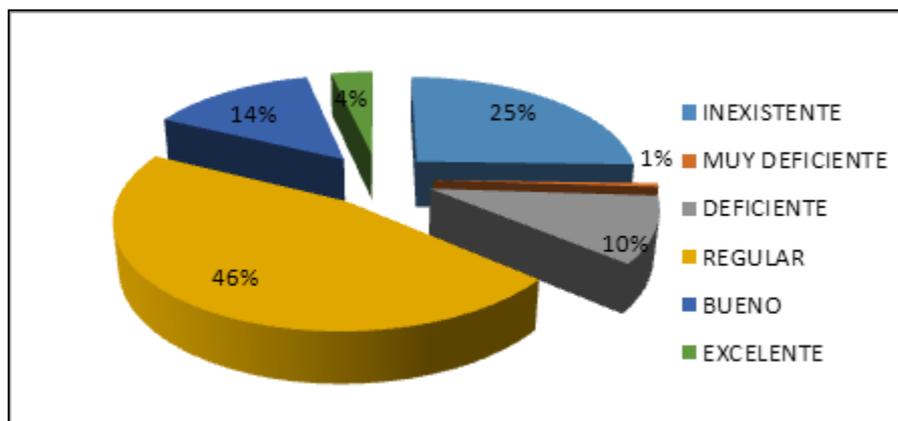


**Figura N° 40** Mesas

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** 21 % de los alojamientos no tiene mesas en sus habitaciones. 22% utilizan tablas u otros muebles como mesas. 32% usa mesas metálicas con melamine que no son adecuadas. 32% tiene mesas de madera no muy bien cuidadas,

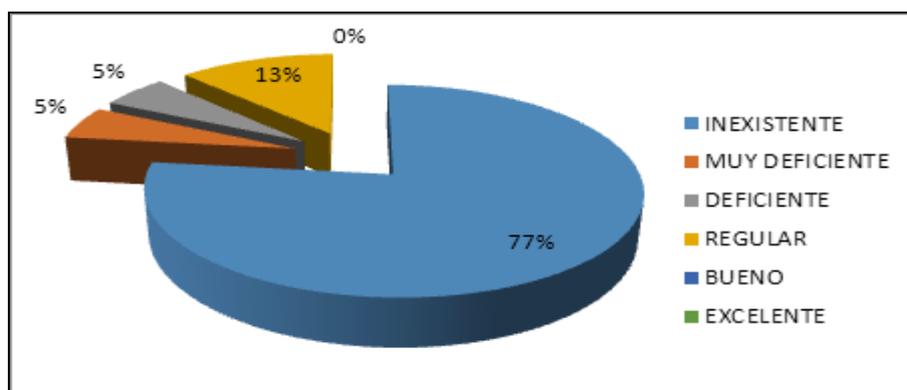
24% tiene mesas de madera en buen estado. 1% tiene finas mesas de madera parte de un juego con las sillas.



**Figura N° 41 Sillas**

**Fuente:** Elaboración propia

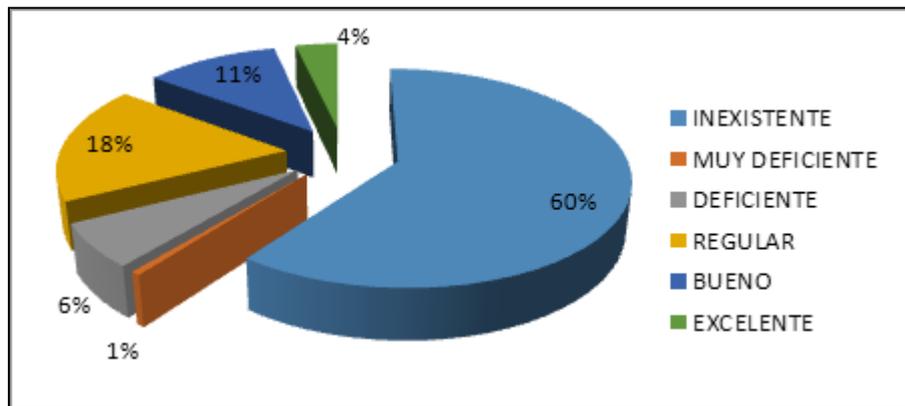
**Análisis e interpretación:** Se pudo apreciar que muchos alojamientos no cuentan con sillas en las habitaciones (25%), algunos tienen entre bancas viejas (1%) y sillas de fierro y plástico (10%) dentro la habitación. La mayoría tiene 1 silla de madera por habitación (46%), otros cuentan con 1 silla por cada plaza (cama) (14%) y, finalmente encontramos sillas suficientes, en juego con los demás muebles de la habitación.



**Figura N° 42 Ropero o similar**

**Fuente:** Elaboración propia

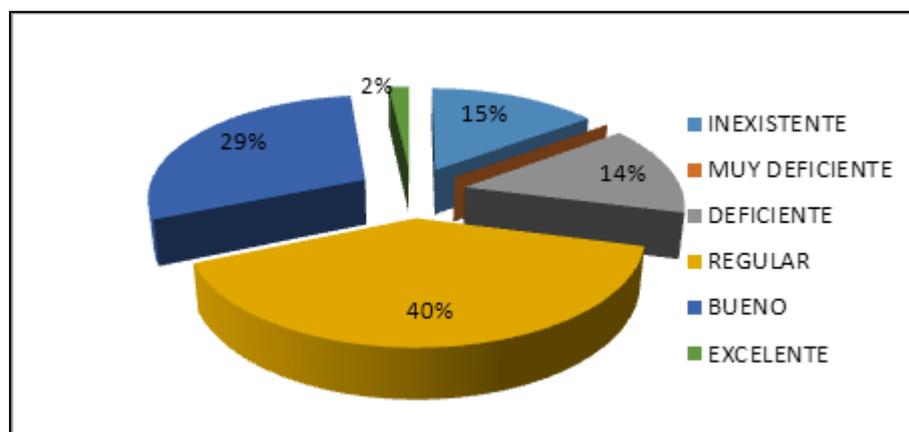
**Análisis e interpretación:** La mayor parte de casas hospedaje encuestadas (77%) no cuentan con un ropero o armario, algunas cuentan con clavos en las paredes o detrás de las puertas (5%), otras con percheros en alguna pared (5%), y otros roperos armables de plástico o de madera triplay (13%).



**Figura N° 43** Papelera

**Fuente:** Elaboración propia

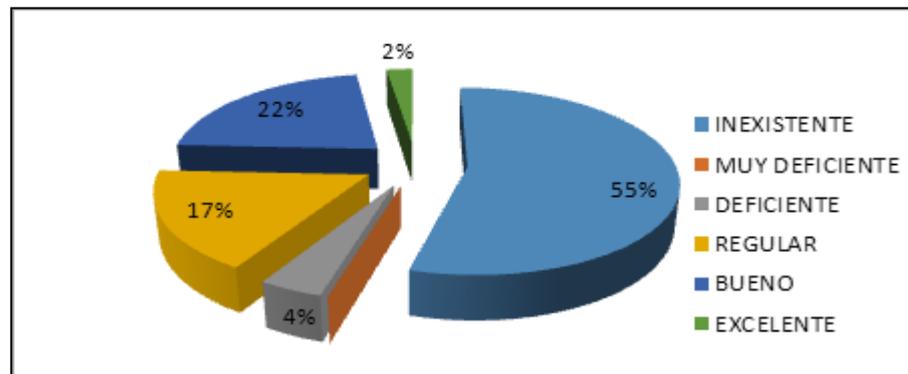
**Análisis e interpretación:** 60% de las habitaciones observadas no cuentan con papelera. 1% ponen una bolsa de plástico como basurero. 6% usan baldes de pintura viejos, además 18% le pone una bolsa de plástico dentro del recipiente. 11% usa papeleras con una bolsa dentro y, finalmente 4% usa papeleras con tapa y bolsas para mayor higiene.



**Figura N° 44** Cortinas y tapasoles

**Fuente:** Elaboración propia

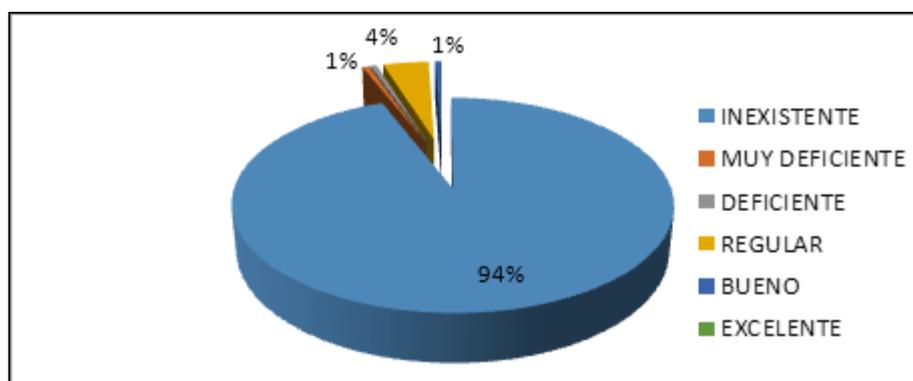
**Análisis e interpretación:** Se observa que en su mayoría las cortinas están en regular estado de conservación (40%), en buen estado debido al material de las cortinas (29%), no presentan cortinas (15%), deficientes, debido al material o no las lavan, lo que le da un muy mal aspecto (14%). Finalmente, existen pocos alojamientos que cuentan con cortinas, tapasol.



**Figura N° 45** Alfombras y tapetes

**Fuente:** Elaboración propia

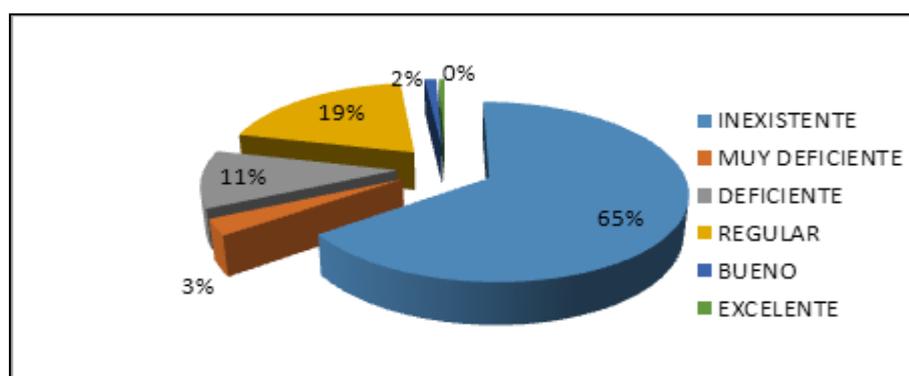
**Análisis e interpretación:** La existencia de alfombras en las habitaciones de las casas rurales, en su mayoría son inexistentes (55%), en su mayoría tienen tapetes sucios y viejos (4%), tapizones sucios (17%), alfombras compradas de segundo uso (persas, etc.) (17%), alfombras típicas (22%), y sólo (2%) de alfombras hechas a mano con temática local.



**Figura N° 46** Calefacción

**Fuente:** Elaboración propia

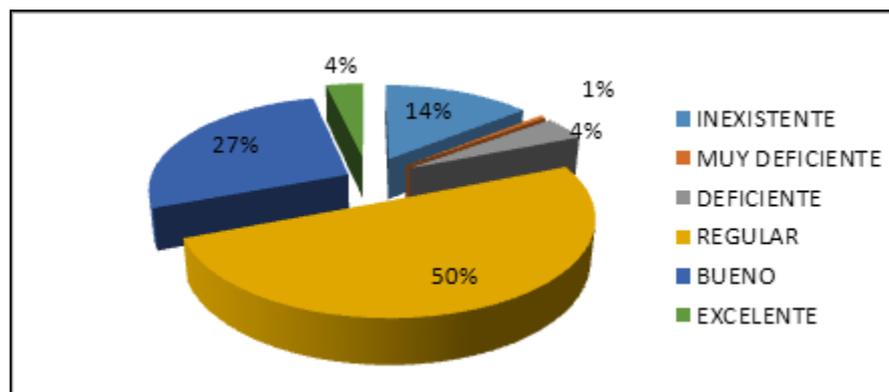
**Análisis e interpretación:** Se observa que (94%) de las habitaciones de las casas rurales no cuentan con calefacción. Un (1%) usa quemadores o chuas con leña encendida para calentar las habitaciones, con el problema que humea, (4%) ofrece bolsas o botellas con agua caliente y (1%) tiene calefactores de aceite.



**Figura N° 47** Complementarios de habitación

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Existen habitaciones muy bien implementadas con termos con agua caliente y tazas, mates filtrantes, botellas con agua, revistas, folletos y/o guías informativas, algunos amenities de habitación y hasta linternas, pero son muy pocas (2%); algunas sin estos complementos (19%), otras con alguno de estos implementos (11%), existen habitaciones con implementos inservibles (3%), pero la gran mayoría de alojamientos carecen de implementos adicionales (65%) y esto se debe a que los dueños de las casa desconocen su existencia.

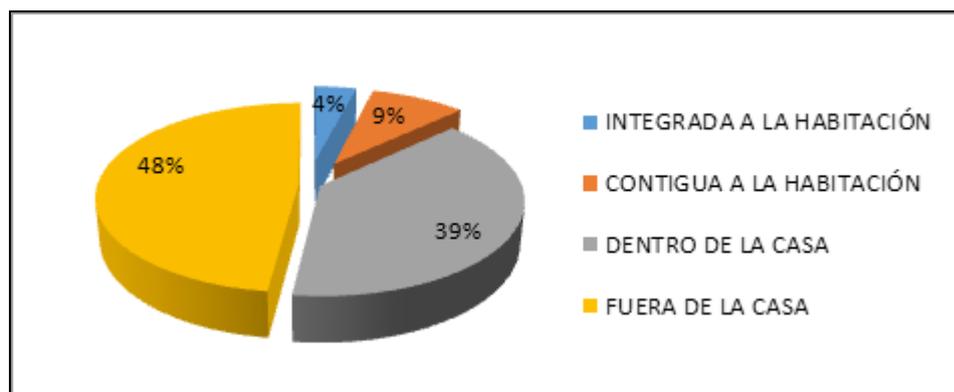


**Figura N° 48** Confortabilidad

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** La confortabilidad de las habitaciones es estandarizada en muchos emprendimientos comunitarios, lamentablemente la mayor parte de los que no lo son (14%) o son muy deficientes (1%) o deficientes (4%) en este aspecto, se encuentran en Taquile y Amantani. La mitad (50%) de las habitaciones observadas son medianamente confortables, con un diseño y equipamiento parecido. Se observó también que 27% de las habitaciones tienen buen nivel de confortabilidad debido principalmente a su diseño y equipamiento. Algunos alojamientos (4%) tienen un nivel superlativo de confortabilidad debido a la calidad de su infraestructura, equipamiento y servicio.

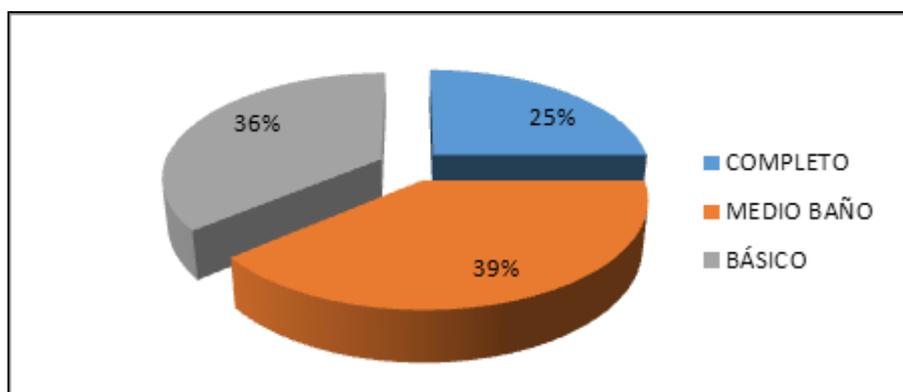
#### 4.7. INFRAESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS HIGIÉNICOS



**Figura N° 49** Ubicación de los servicios higiénicos

**Fuente:** Elaboración propia

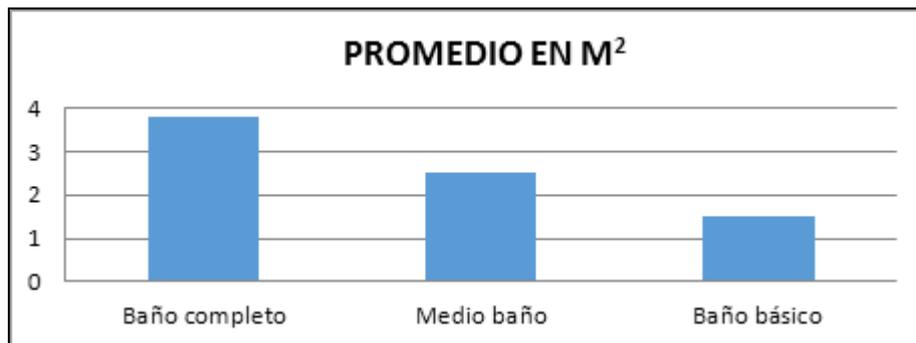
**Análisis e interpretación:** En los hospedajes con habitaciones (4%) con baño privado. Algunas habitaciones (9%) cuentan con baños compartidos. Muchos hospedajes (39%) tienen baños comunes. La mayor parte de las casas encuestadas (48%) tiene los servicios higiénicos fuera de la casa, a un promedio de 12 metros de las habitaciones, para uso común de los visitantes y los anfitriones. Se observó que no cuentan con iluminación, que son muy pequeños y que la mayoría solo hay inodoro y en otros inodoro y lavamanos.



**Figura N° 50** Instalaciones de los baños

**Fuente:** Elaboración propia

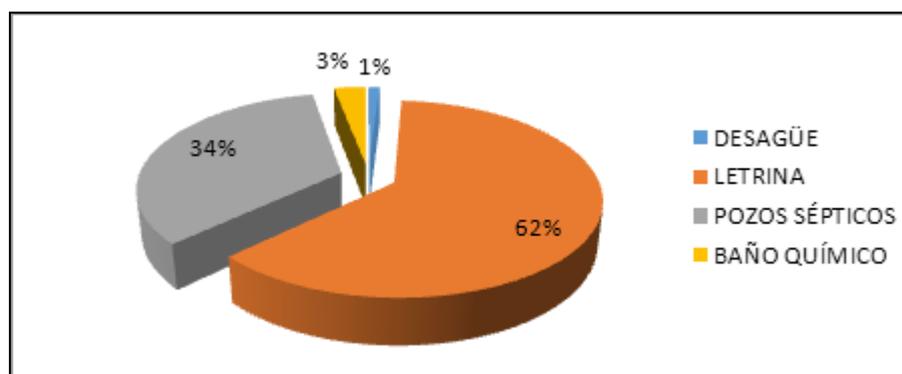
**Análisis e interpretación:** Como se muestra en el gráfico, sólo el 25% cuentan con baño completo compuesto por inodoro, lavamanos y ducha. 49% cuenta con instalaciones de medio baño, inodoro y lavamanos. 36% sólo ha instalado inodoro o retrete. Esto puede explicarse a la ausencia servicio de agua potable, algunos han instalado redes con tanques elevados, otros tienen depósitos de agua dentro.



**Figura N° 51** Área de los servicios higiénicos

**Fuente:** Elaboración propia

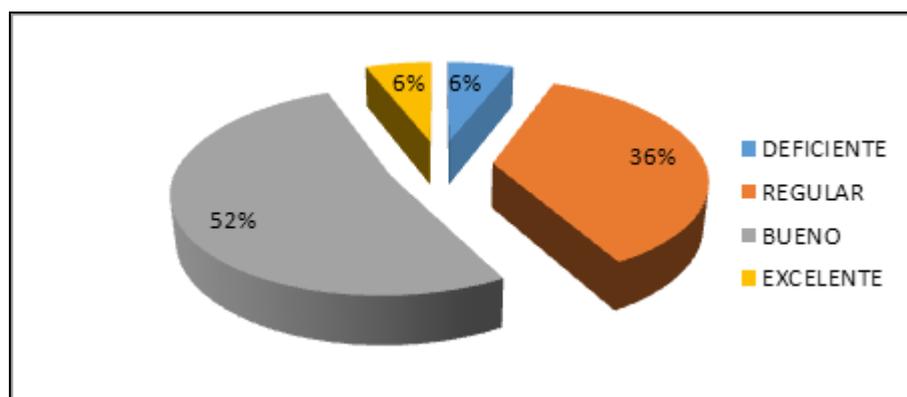
**Análisis e interpretación:** Se observa que en promedio, el área destinada o construida de los servicios higiénicos es generalmente reducida, por lo que se podría asentar que son poco confortables. En el gráfico se muestra que los baños completos (ducha, inodoro y lavamanos) no llegan a los 3.8 m<sup>2</sup>, los medio baños (inodoro y lavamanos) tienen 2.2m<sup>2</sup> en promedio, y el baño básico (sólo inodoro) 1.5m<sup>2</sup>.



**Figura N° 52** Sistemas e evacuación de aguas servidas

**Fuente:** Elaboración propia

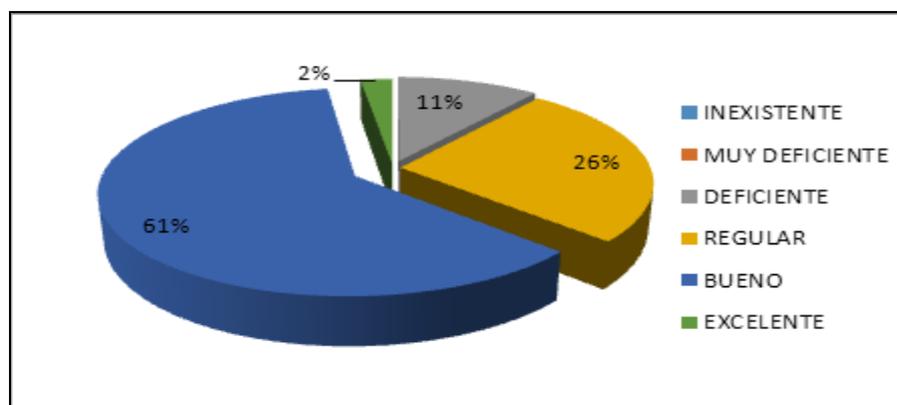
**Análisis e interpretación:** De acuerdo a la información obtenida, el sistema de evacuación de aguas servidas de los ss.hh. es a través de letrinas 62%, los emprendimientos más recientes prefieren pozos sépticos debido a que contamina menos que las letrinas 34%, en los Uros, se han equipado baños químicos para mitigar la contaminación del lago.



**Figura N° 53** Paredes

**Fuente:** Elaboración propia

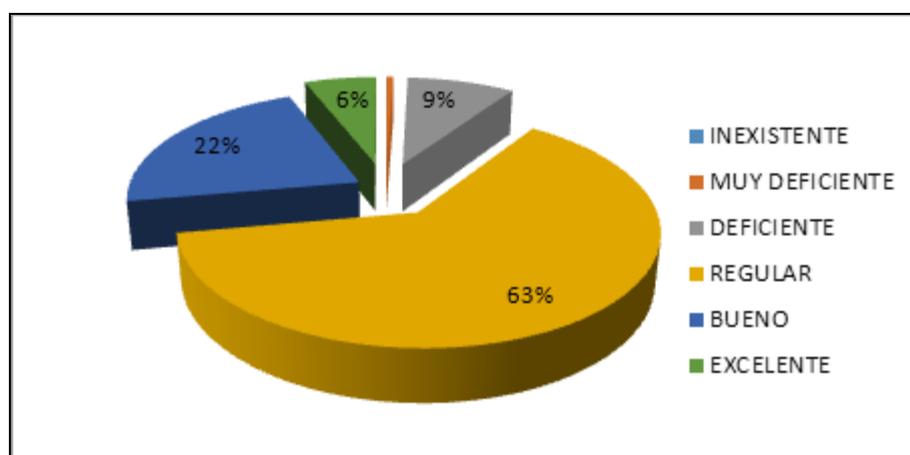
**Análisis e interpretación:** Encontramos paredes de adobe totalmente permeables (6%), revestidas de cemento y pintadas con esmalte (36%), con mayólica blanca y de color en buen estado (52%), también paredes con ladrillo vidriado, lo cual le da un ambiente rústico al baño (6%). Se observó que muchas paredes de los baños estaban sucias.



**Figura N° 54** Pisos

**Fuente:** Elaboración propia

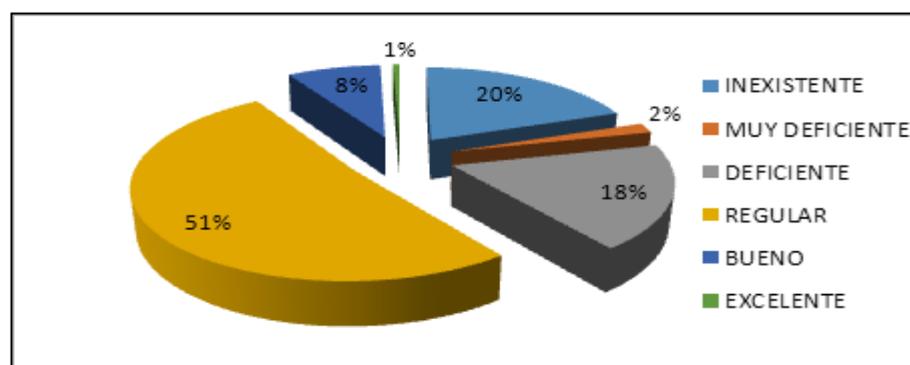
**Análisis e interpretación:** En el caso de los pisos de los servicios higiénicos se encontraron algunos de madera revestida con cemento (11%), de cemento vaciado (26%), con mayólica en buen estado (61%), o cerámico artesanal.



**Figura N° 55 Puertas**

**Fuente:** Elaboración propia

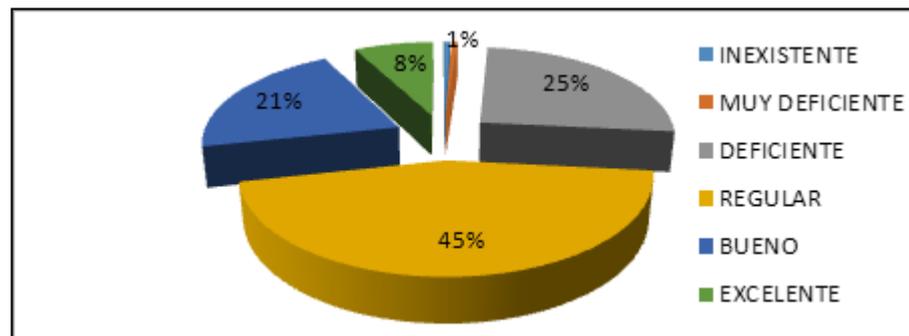
**Análisis e interpretación:** Existen alojamientos que no se preocupan por las puertas, algunas son de metal (9%). La mayoría, son de madera, algunas en buen estado, pero que no tienen la altura suficiente y otras puertas no cierran bien, no hay privacidad (63%). Las que están en los interiores son las mejor conservadas y tienen mejor acabado (6%).



**Figura N° 56 Ventilación**

**Fuente:** Elaboración propia

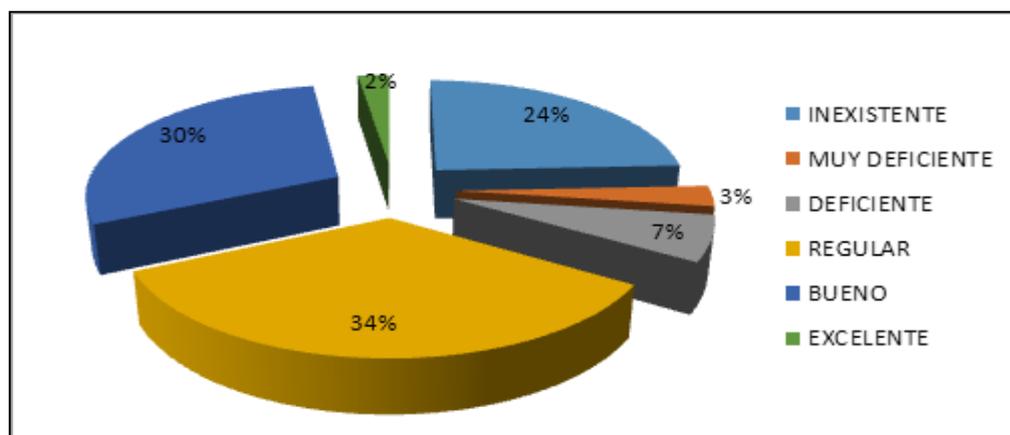
**Análisis e interpretación:** En muchas casas no cuentan con ventanas en el baño (20%). Otras tienen ventanas pequeñas (2%), en ambos se dificulta la extracción de olores. La mayoría cuenta con ventanas fijas que impide circular aire en su interior (18%). Algunas cuentan con ventanas que permiten la circulación de aire (51%), existen casas con ductos de ventilación (8%) y con buenas ventanas (1%).



**Figura N° 57** Techos

**Fuente:** Elaboración propia

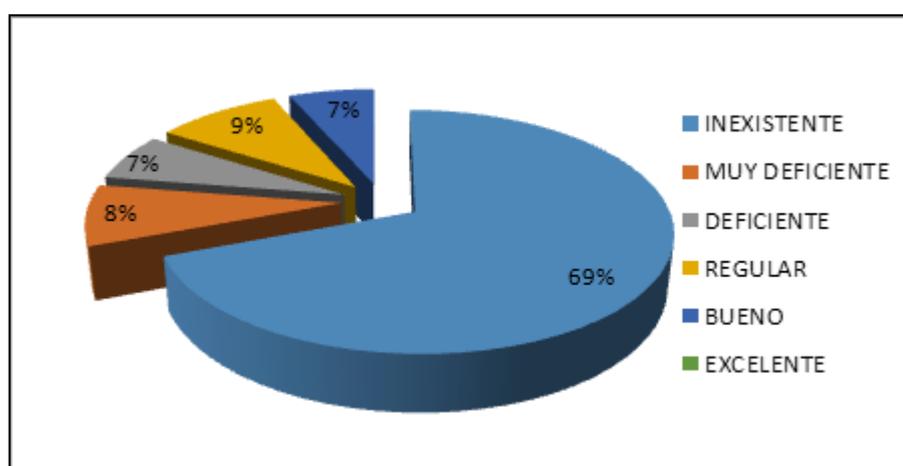
**Análisis e interpretación:** Algunas casas no cuentan con baño techado (1%), otras tienen techo de calamina (25%), también encontramos techos con cielo raso de madera o revestidos de cemento y/o yeso (45%), algunas casas tienen el techo vaciado de cemento (21%), algunas han usado con pintura esmalte (8%).



**Figura N° 58** Sistema de abastecimientos de agua

**Fuente:** Elaboración propia

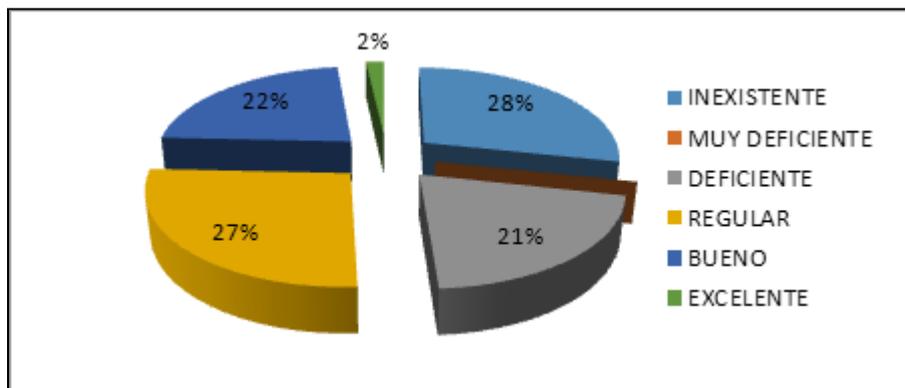
**Análisis e interpretación:** Muchas casas no cuentan con agua potable en los servicios higiénicos (24%), algunas almacenan agua en recipientes en muy mal estado de conservación (3%), otras cuentan con lugares un poco alejados con recipientes donde almacenan agua, para su uso (7%), otras cuentan con adecuados recipientes con tapa y dentro o contiguo al baño (34%), también encontramos casas con un sistema artesanal de agua con tanques elevados (30%), pocas casas cuentan con un sistema de agua, almacenando el agua en tanques elevados (2%).



**Figura N° 59** Servicio de agua caliente

**Fuente:** Elaboración propia

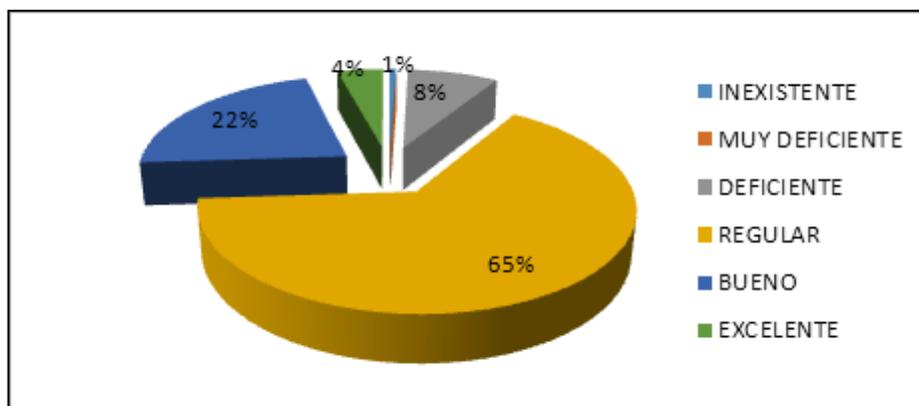
**Análisis e interpretación:** Para nuestra sorpresa encontramos termas solares en las instalaciones, pero son pocas (7%), otras cuentan con duchas eléctricas (9%), otras han adaptado un sistema de tubos y botellas pintadas en negro donde hacen calentar el agua con los rayos solares (7%), algunas ofrecen agua calentada al fuego en ollas (8%), pero, en su mayoría no cuentan con agua caliente (69%).



**Figura N° 60** Duchas

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Existe un 28% de casas hospedaje que no cuenta con duchas dentro de los servicios higiénicos, 21% cuenta con duchas de agua fría. 27% cuentan con duchas eléctricas y 22% tienen duchas abastecidas con termas solares, y además 2% cuentan con cortinas en las duchas y otras comodidades e implementos.

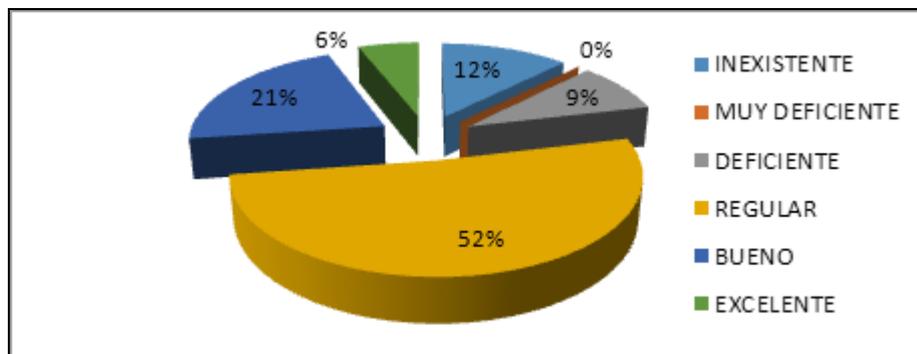


**Figura N° 61** Inodoros

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** La mayoría de alojamientos rurales cuenta con inodoros de cerámico, en muchos casos, no funcionaba el sistema de bombeo (65%), otro grupo importante (22%) cuenta con inodoros con instalaciones convenientes. En algunos casos (4%) los inodoros son modernos. En otros casos se encontraron inodoros de cemento

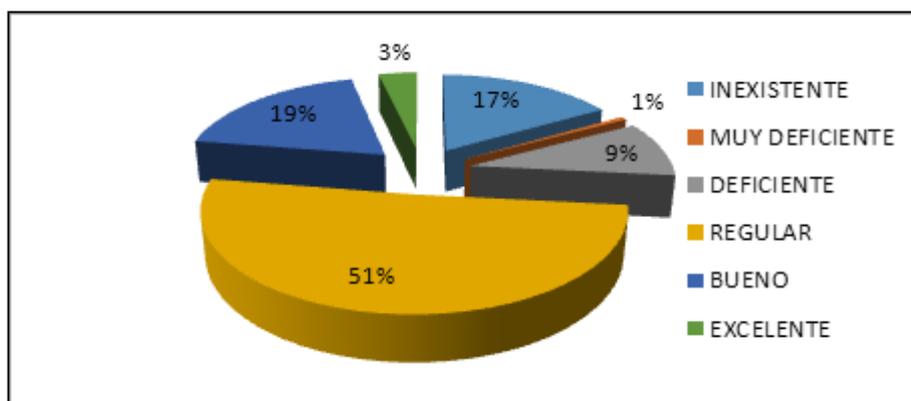
vaciado (8%). Pocas veces se encontraron retretes los baños, usualmente fuera de las viviendas, en pobres condiciones higiénicas.



**Figura N° 62** Lavamanos

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Algunos alojamientos no cuentan con lavabos fijos, utilizando lavadores de plástico para el fin (12%), algunos servicios cuentan con lavamanos de cemento vaciado (9%), la mayoría cuenta con lavamanos de cerámico (52%), en otros casos (19%) los lavatorios son de cerámico y con adecuado sistema de agua. En pocos casos (3%) tiene lavamanos en buen estado.

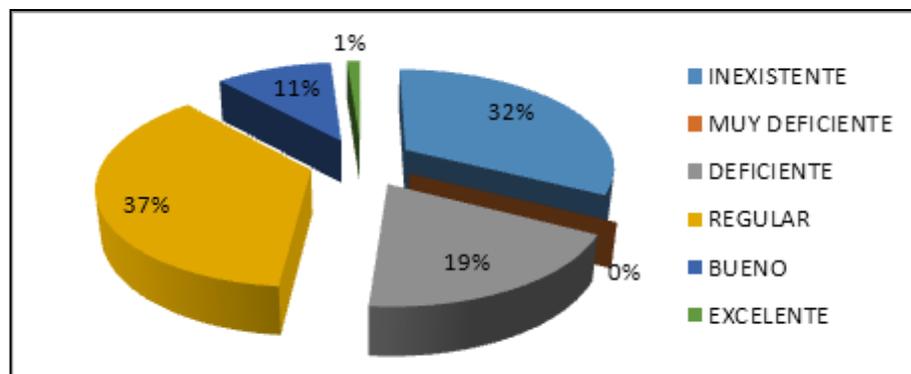


**Figura N° 63** Espejos

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Algunos establecimientos cuentan con espejos (17%), otros los tienen rotos (1%) o tienen espejos demasiados pequeños (9%). La mayoría de

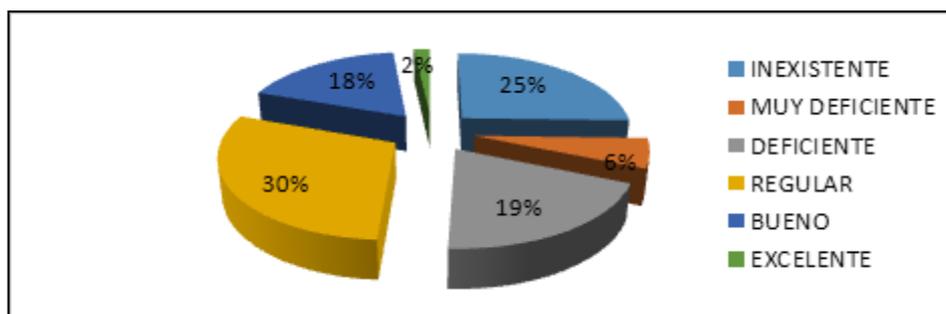
hospedajes cuentan con espejos normales en el baño (51%), otros cuentan con amplios espejos (19%) y pocos, con luz en los espejos (3%).



**Figura N° 64** Toallas

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Un número importante de alojamientos no cuentan con toallas en la habitación (32%), en otros las toallas denotan mucho deterioro (19%). La mayoría pone 1 toalla de regular calidad por habitación, (37%). En algunos alojamientos ponen las mismas toallas (con logotipo de la red) teniendo en cuenta el número de usuarios (11%). Otros usan 1 juego de toallas por cada huésped (1%).

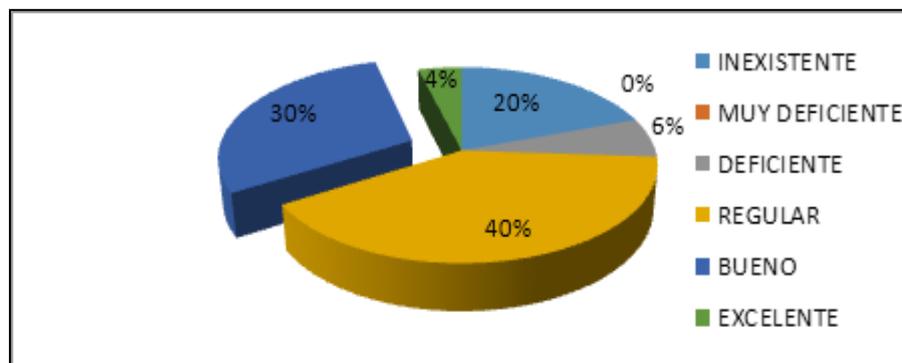


**Figura N° 65** Jabón

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** El jabón como complemento del baño es inexistente en 25%, algunos han puesto detergente en lugar de jabón (6%), o existen baños con restos de jabones sobrantes de servicios anteriores (19%), muchas casas cambian cuando está

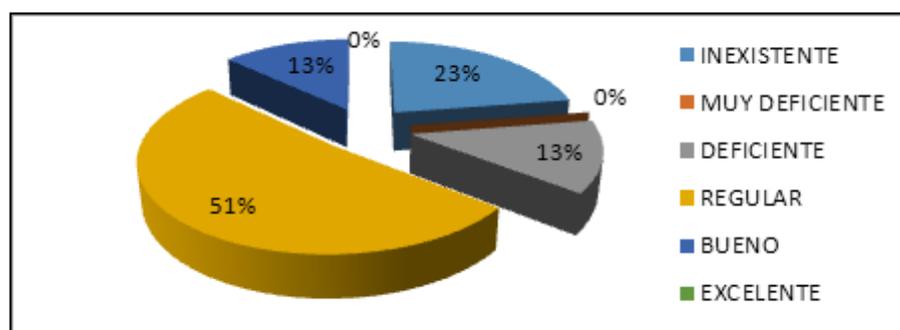
un poco desgastado (30%), algunos si cuentan con jaboncillos personales y cambian cada vez que cambian de huésped (18%), existen alojamientos que abastecen de jabón de acuerdo al número de pasajeros.



**Figura N° 66** Papel higiénico

**Fuente:** Elaboración propia

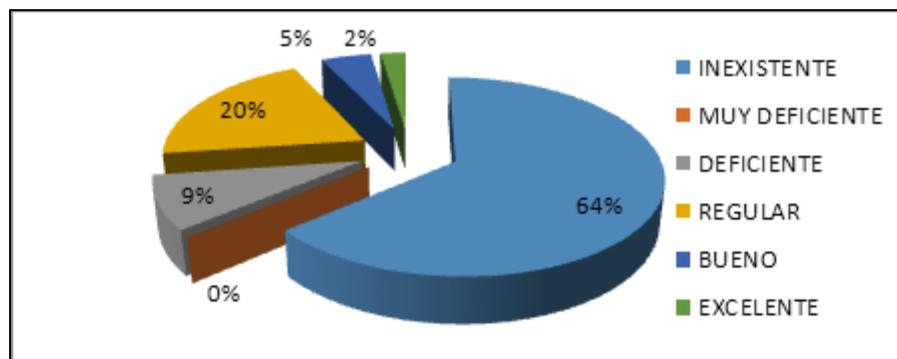
**Análisis e interpretación:** El papel higiénico en 20% de los alojamientos es inexistente, algunos colocan periódicos sujetos con clavos (6%), otros colocan papel higiénico de poca calidad o sobrante de servicios anteriores (40%), algunos cuentan con papel higiénico en porta papel higiénico adecuado (30%), y existen algunos alojamientos que cuentan en sus baños con papel higiénico blanco y de calidad que lo cambian cada vez que entran nuevos pasajeros (4%).



**Figura N° 67** Papeleras

**Fuente:** Elaboración propia

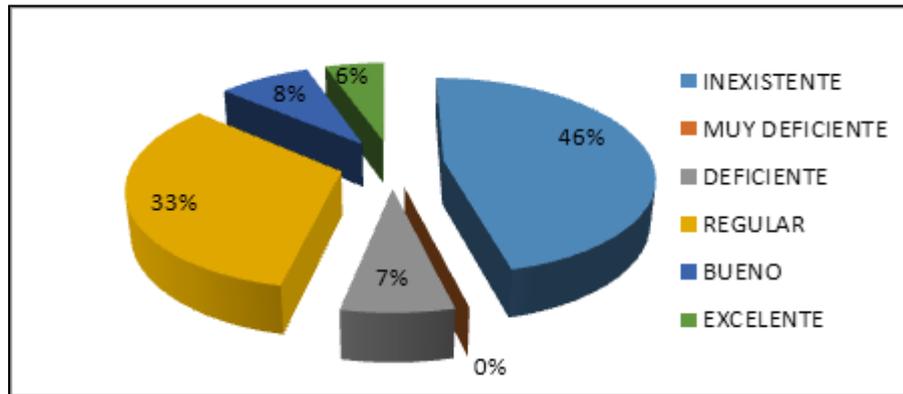
**Análisis e interpretación:** Se encontró baños que no contaban con papeleras para los desechos porque los emprendedores piensan que no son necesarios y en algunos casos ponen bolsas de plástico (23%), en algunos casos se observó baldes deteriorados que cumplían la labor de papeleras (13%), La gran mayoría cuenta con una papelera común, usualmente de plástico (51%), pero también pudimos observar cesta tejidas de paja muy acordes al turismo rural (13%).



**Figura N° 68** Amenities de baño

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** En la mayor parte de casas hospedaje se pudo observar que no existen complementos de baño, ni conocen los amenities ya que estipulan que la mayor parte de turistas traen sus propios implementos (64%), en algunas casas son usados frascos de shampoo (9%), otras usan sachets individuales de shampoo (20%), algunas pocas ponen sachets de shampoo (5%) y pocas usan botellas pequeñas de shampoo (2%).

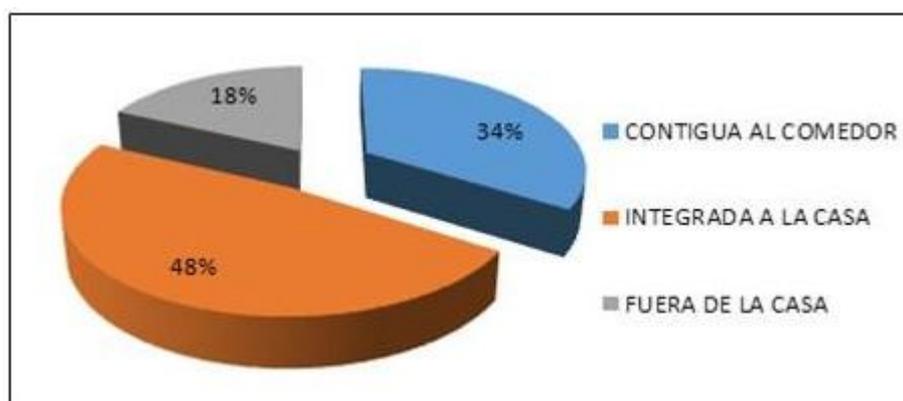


**Figura N° 69** Complementarios de baño

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** La mayor parte de alojamientos no poseen complementarios para baño (46%), otros adaptaron tablas como repisas y clavos como colgadores de toallas (7%), muchos alojamientos han instalado repisas, colgadores para toallas y soportes para papel higiénico de madera en mala calidad, pero que cumplen su cometido (33%). Un 8% de los alojamientos se preocuparon por servicios buena calidad, instalando repisas, colgadores de toallas y papel higiénico metal cromado o vidrio. En algunos alojamientos todos los elementos complementarios son de muy buena calidad y además en juego completo (6%).

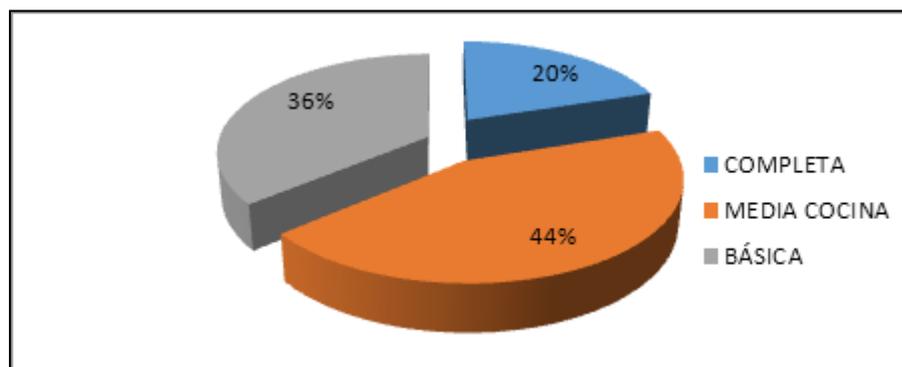
#### 4.8. INFRAESTRUCTURA COCINA



**Figura N° 70** Ubicación de la cocina

**Fuente:** Elaboración propia

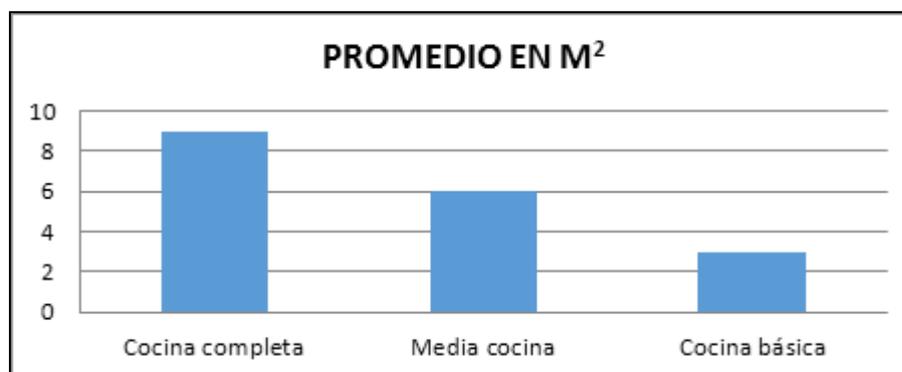
**Análisis e interpretación:** En los hospedajes son muy pocas las cocinas que se observaron fuera de las instalaciones de la casa (18%) la mayoría está dentro de la casa, en algunos casos contigua al comedor (34%) y otros casos se cruza un patio para llegar al comedor (48%).



**Figura N° 71** Instalaciones de las cocinas

**Fuente:** Elaboración propia

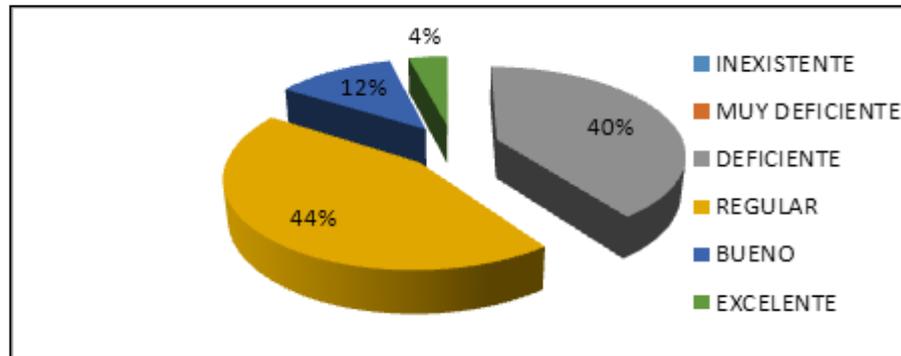
**Análisis e interpretación:** Sólo el 20% de cocinas cuentan con instalaciones completas, es decir, cocina (hornillas, horno), lavaplatos y mobiliario; 44% tiene instalada cocina y mobiliario de cocina, lavando los trastes y platos en otro ambiente. 36% de las cocinas observadas solamente tienen una cocina instalada en el ambiente destinado, haciendo la preparación y el lavado en otro ambiente.



**Figura N° 72** Área de cocinas

**Fuente:** Elaboración propia

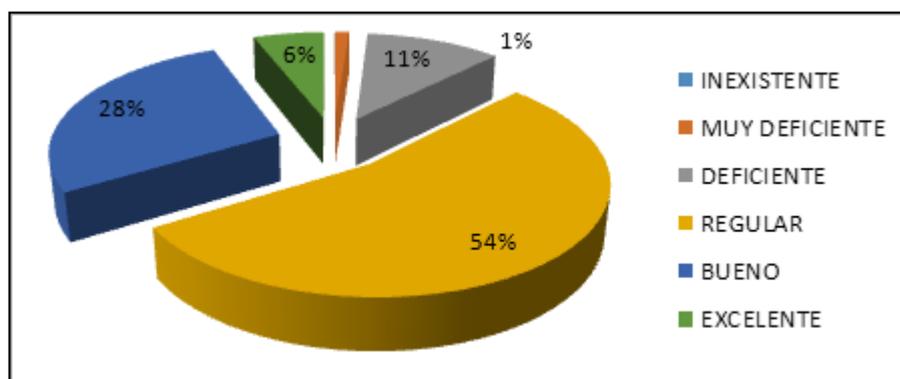
**Análisis e interpretación:** En el gráfico se muestra que las cocinas completas (cocina, lavaplatos, mobiliario) tiene un promedio de 9.6 m<sup>2</sup>, las medias cocinas (cocina y lavaplatos o mobiliario) tienen 6m<sup>2</sup> en promedio, y las cocinas básicas (sólo cocina) no pasan de los 3m<sup>2</sup>.



**Figura N° 73 Paredes**

**Fuente:** Elaboración propia

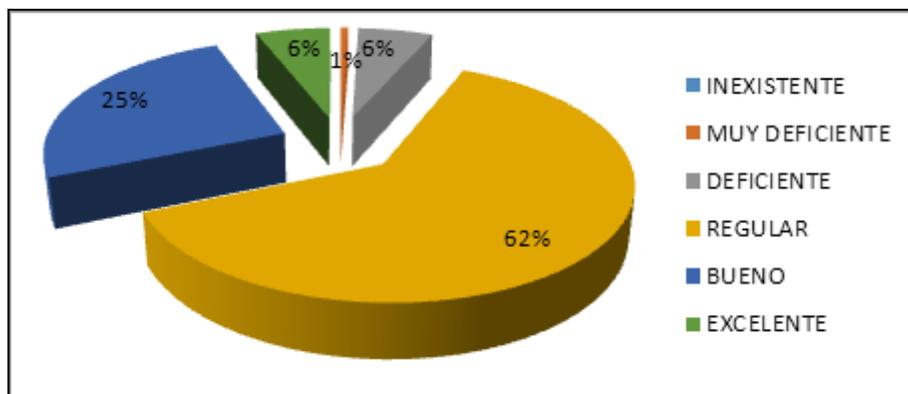
**Análisis e interpretación:** Las paredes que observamos en las cocinas de los alojamientos rurales en muchos casos no están protegidas o lo están con latas clavadas (40%), otras, grupo muy significativo están pintadas con esmalte blanco para su protección (40%), algunas tienen mayólica detrás y en las cercanías del fogón (12%) y algunas otras que tienen mayólica en todo el contorno donde se preparan alimentos.



**Figura N° 74 Pisos**

**Fuente:** Elaboración propia

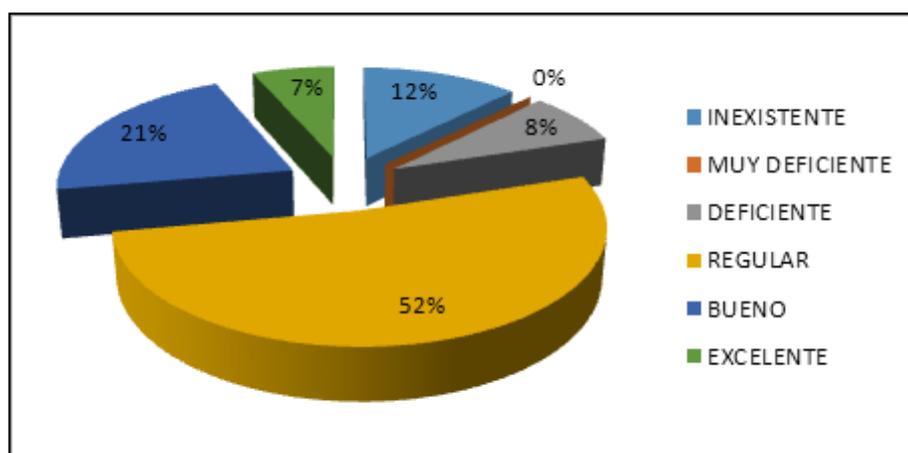
**Análisis e interpretación:** Se pudo observar algunas cocinas con piso de tierra (1%) o sobre el cual han colocado planchas de madera (11%). La mayoría de las cocinas de los alojamientos rurales tienen pisos de cemento vaciado (54%), algunas con mayólicas (6%) con pisos más apropiados.



**Figura N° 75 Puertas**

**Fuente:** Elaboración propia

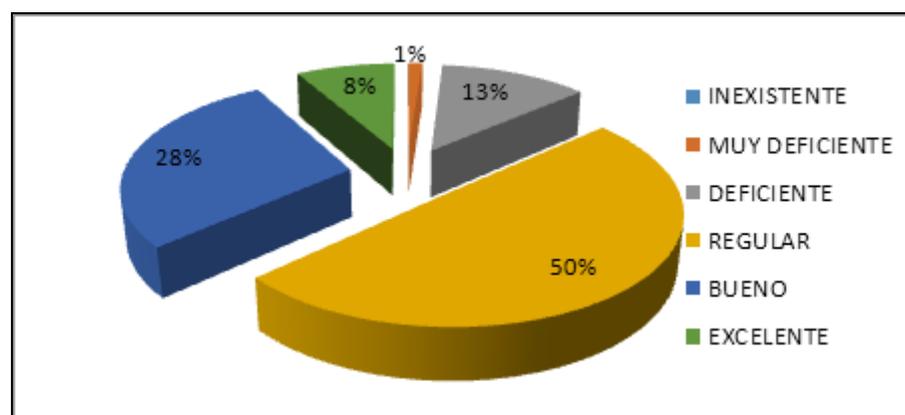
**Análisis e interpretación:** Se observó un número de puertas muy deficientes de triplay y lata (1%), otras puertas de metal en regular estado de conservación (6%), la mayor parte de puertas son de madera aunque no son de buena calidad (62%), 25 % tienen buena calidad en el material y el acabado; algunas tienen ventanas encajadas en la puerta y hasta sistemas de vaivén (6%).



**Figura N° 76 Ventanas y/o ventilación**

**Fuente:** Elaboración propia

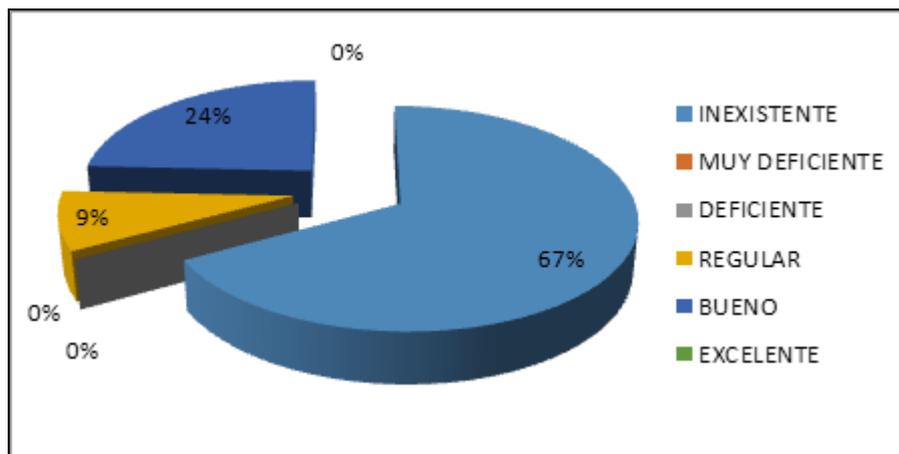
**Análisis e interpretación:** Los hospedajes rurales tienen cocinas que no cuentan con ventanas (12%). Otras cocinas tienen ventanas pequeñas (8%), en ambos casos se dificulta la extracción de olores y humos. La mayoría de cocinas cuenta con ventanas fijas, pero impide circular aire en su interior (52%). Algunas cocinas cuentan con ventanas que permiten la circulación de aire (21%), y finalmente, existen casas que cuentan con ductos de ventilación además con buenas ventanas (7%).



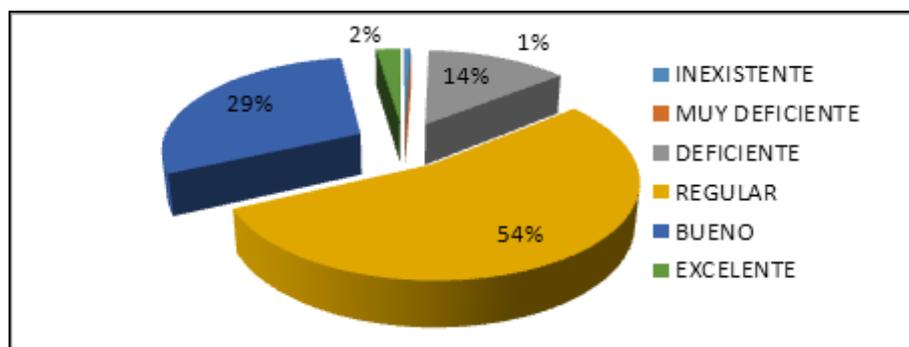
**Figura N° 77** Techos

**Fuente:** Elaboración propia

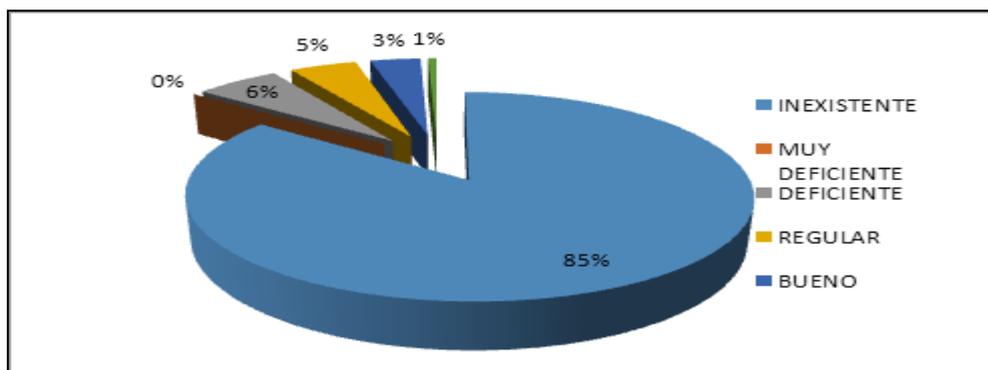
**Análisis e interpretación:** Algunas cocinas de los hospedajes rurales no cuentan con techo fijos (1%), otras tienen techo de calamina sobre tijerales de tronco de árbol (13%), también encontramos techos con cielo raso de madera revestidos de cemento y/o yeso (50%), algunos tienen el techo vaciado de cemento (28%), y algunas además les han implementado protección como chimeneas (8%).

**Figura N° 78 Mesadas****Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** En la mayoría de cocinas de las casas rurales no existen mesas donde preparen los alimentos (67%), en algunas cocinas cuentan con mesas comunes (9%) y en algunas otras tienen mesas cubiertas por mayólica, encima la que colocan tablas de picar de plástico o madera, donde preparan los alimentos, pero no tiene la superficie de acero inoxidable (24%).

**Figura N° 79 Cocinas****Fuente:** Elaboración propia

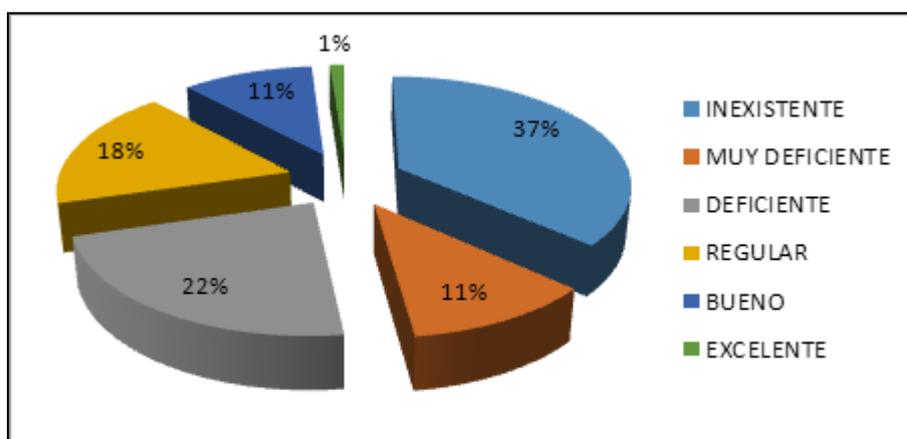
**Análisis e interpretación:** Mayormente se encontraron cocinas abastecidas a gas propano (54%), también fogones a leña o bosta que son muy atractivas para el turista (29%), cocinas eléctricas (14%), cocinas ecológicas o mejoradas (2%), y hasta primus a kerosene (1%).



**Figura N° 80** Otros equipos complementarios

**Fuente:** Elaboración propia

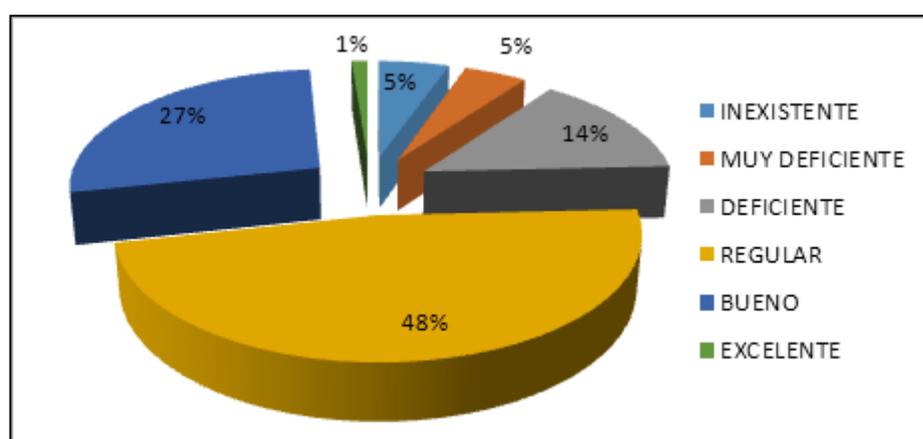
**Análisis e interpretación:** Sólo algunos alojamientos cuentan con cocinas más equipos como hornos, refrigeradores, licuadoras. Pocos son modernos y eficientes (1%), otros equipos están medianamente usados (3%), en su mayoría cuentan con horno integrado, pero no los usan (6%), los equipos complementarios escasean debido a que son de poca utilidad en sus costumbres debido principalmente a la falta de electricidad y al clima (refrigeradores).



**Figura N° 81** Lavaplatos

**Fuente:** Elaboración propia

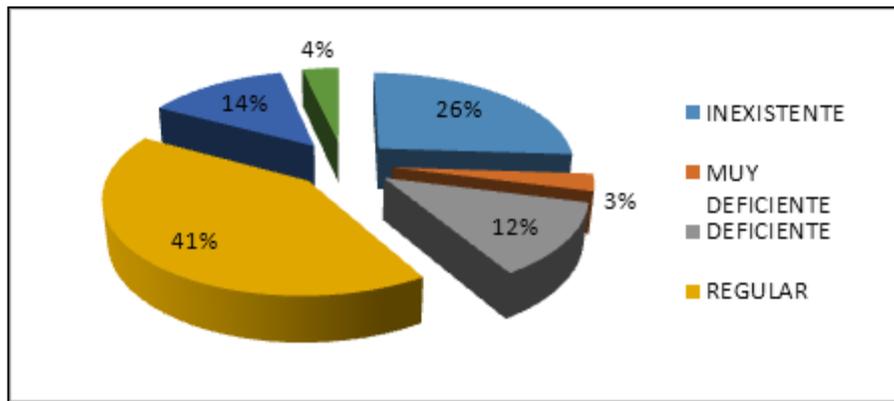
**Análisis e interpretación:** Pocos establecimientos cuentan en la cocina con un sistema de agua, de ellos sólo un 1% tiene instalado un lavaplatos metálico, otros tienen que abastecerlo de agua con baldes (11%), Se encontraron lavaplatos hechos de cemento (18%), muchas de las casas hospedajes lavan sus enseres en lavadores (22%), otras lavan los trastes en lavadores o baldes afuera de la cocina (11%). Se observó también que, debido a la falta de agua, en muchas casas cuentan con lavadores de llanta poco higiénicos, reusan el agua de lavado o limpian los utensilios para su nuevo uso (37%).



**Figura N° 82** Baterías (ollas)

**Fuente:** Elaboración propia

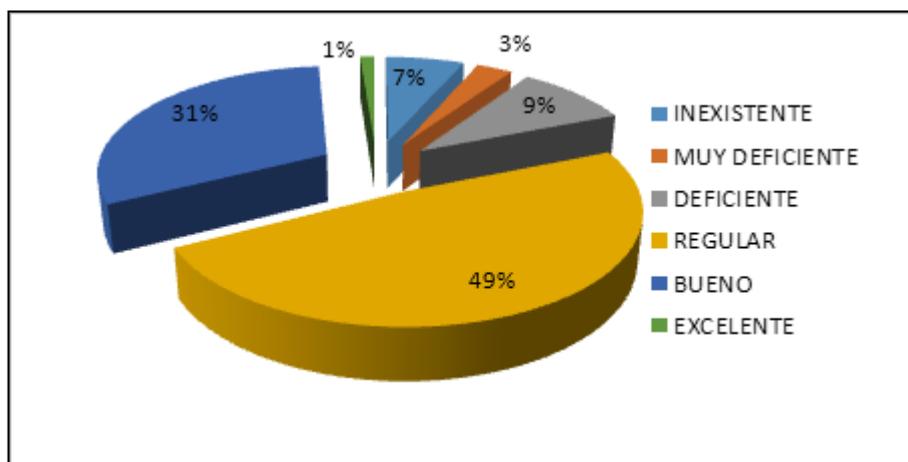
**Análisis e interpretación:** Algunos alojamientos nos sorprendieron con las ollas de muy buena calidad, en juego, hechas de barro, que sólo las usan para preparar comida para los visitantes (1%), otros tienen ollas de acero en muy buenas condiciones (27%), en la mayoría de establecimientos se observaron ollas de aluminio y de barro las que no se encontraban en muy buen estado (48%). 14% mantiene ollas en muy mal estado de conservación debido a su uso intensivo (5%) y otros no quisieron contestar las preguntas ni permitieron que se entre a observar a la cocina.



**Figura N° 83 Mobiliario alterno**

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Se observó que pocas casas carecen de muebles para almacenar o guardar alimentos (26%), algunas usan canastillas de plástico (3%), otras han implementado repisas de madera (12%), también se observó pequeñas estanterías de madera que ayuda al orden y limpieza (41%), además otras tienen muy buenos muebles empotrados en la pared con repisas amplias (14%), y pocas tienen una alacena exclusiva para la cocina (4%).



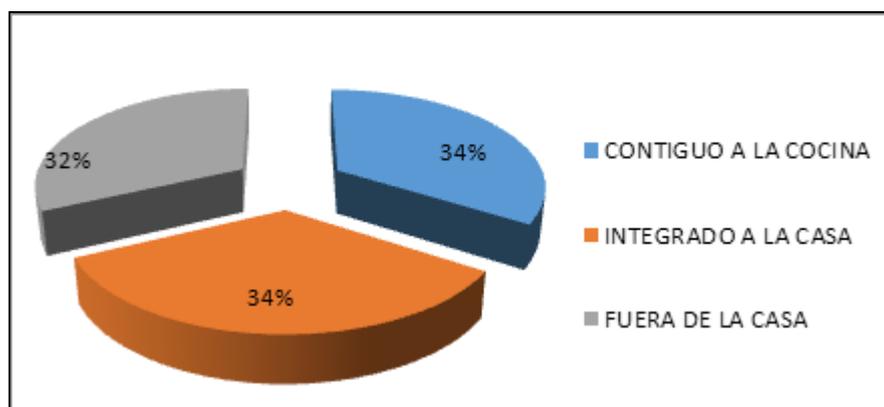
**Figura N° 84 Herramientas y utensilios de la cocina**

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Las herramientas y los utensilios en los hospedajes rurales son 7% inexistentes, ya que usan cubiertos y otros materiales no convencionales, 3% de

cocinas usan herramientas rotas u oxidadas no aptas para cocinar, 9% tienen utensilios de madera y de metal en muy mal, 49% de las cocinas observadas tienen utensilios básicos de madera y metal en buen estado, 31% han dotado a sus cocinas de juegos de teflón. Solo 1% tiene juegos completos de utensilios de buena calidad en teflón, madera, metal y plástico.

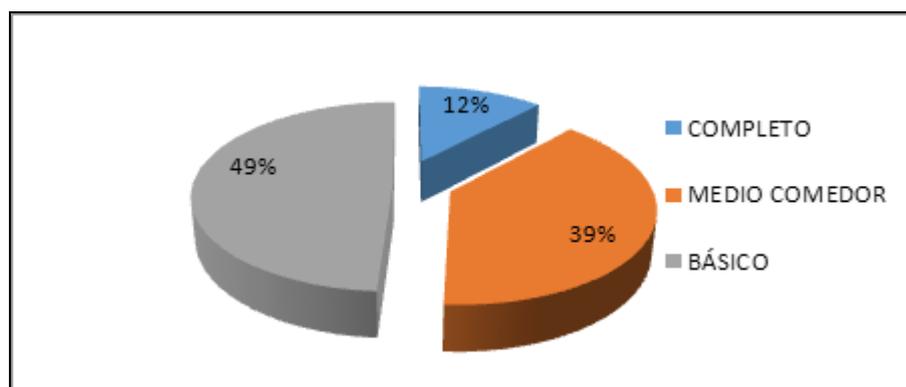
#### 4.9. INFRAESTRUCTURA DE LOS COMEDORES



**Figura N° 85** Ubicación de los comedores

**Fuente:** Elaboración propia

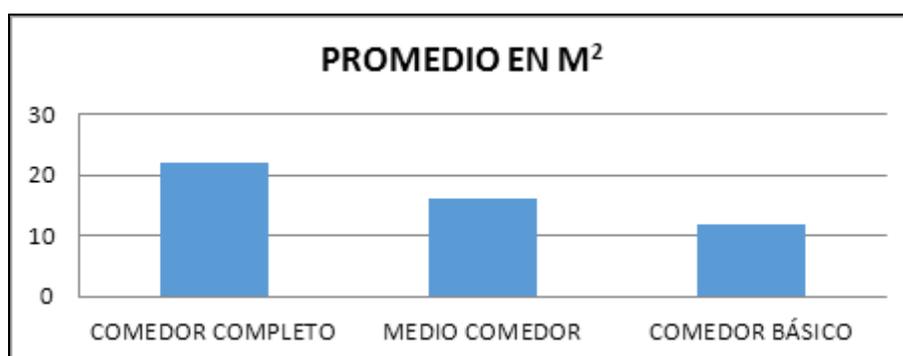
**Análisis e interpretación:** En los hospedajes rurales son muy pocos los comedores que se observaron fuera de las otras instalaciones de la casa, los que existen están ubicados en lugares estratégicos aprovechando la vista del lugar (32%), aunque la mayoría está dentro o integrada a la casa, y además contiguo a la cocina (34%) y en otros casos se debe cruzar un patio comunicante (34%).



**Figura N° 86** Instalaciones de los comedores

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Como se muestra en el gráfico, sólo el 12% de los comedores cuentan con instalaciones completas, es decir, barra, servicios higiénicos y mobiliario de comedor; 36% tiene instalado un medio comedor pero sin servicios higiénicos. 49% de los comedores observados solamente tienen el mobiliario básico en el ambiente destinado para el servicio de desayunos, almuerzos y cenas.

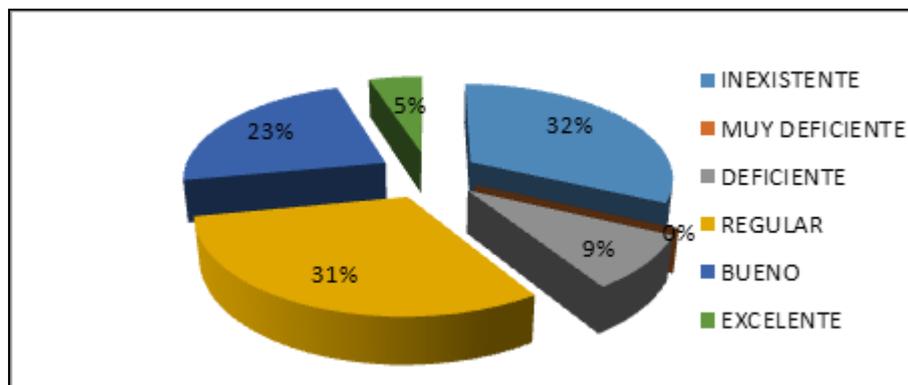


**Figura N° 87** Área de los comedores

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Los comedores que se encuentran bajo techo, es una parte integrante para las familias, ya que, a falta de sala, es aquí donde hacen sus reuniones.

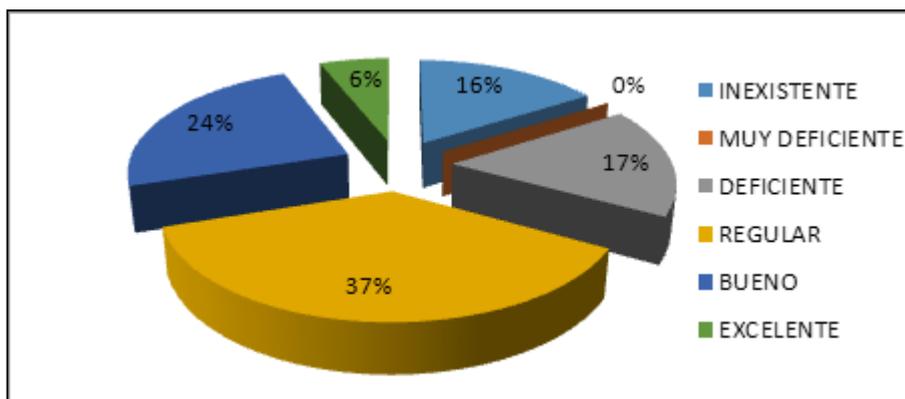
En el gráfico se muestra que los comedores completos tienen un promedio de 20m<sup>2</sup>, los medios comedores tienen 16m<sup>2</sup> en promedio, y los comedores básicos no pasan de los 13m<sup>2</sup>.



**Figura N° 88** Paredes

**Fuente:** Elaboración propia

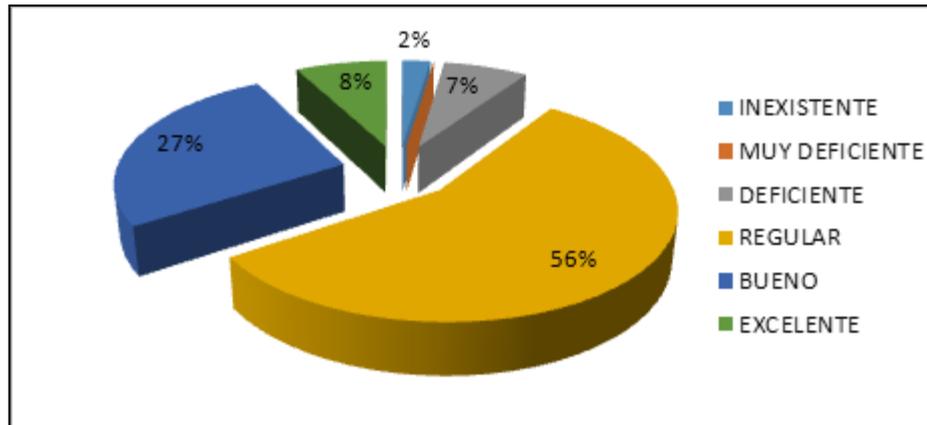
**Análisis e interpretación:** Las paredes de los comedores están en los patios (32%), las paredes de los comedores internos tienen una altura promedio de 2.40 m., revestidas de cemento (9%), mayoritariamente son de adobe (31%), también encontramos paredes pintadas con “chocorosi” en buen estado (23%). Se observaron paredes con yeso y pintura natural (5%).



**Figura N° 89** Pisos

**Fuente:** Elaboración propia

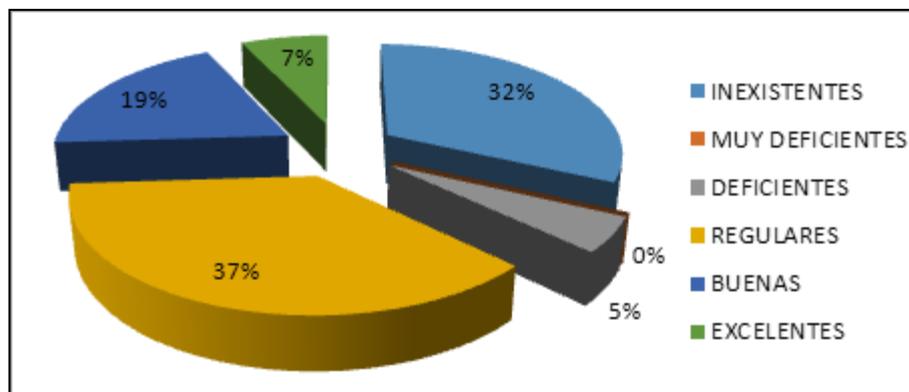
**Análisis e interpretación:** En los pisos de los comedores, los externos son de tierra o pasto natural (16%) también los hay de piedra, vaciados de cemento (17%), de piedra (usualmente externos) o madera (en los internos) (49%), de madera machihembrado (24%), y algunas en muy buen estado de conservación (6%) Cabe indicar que la mayoría de pisos no tienen buena limpieza.



**Figura N° 90 Puertas**

**Fuente:** Elaboración propia

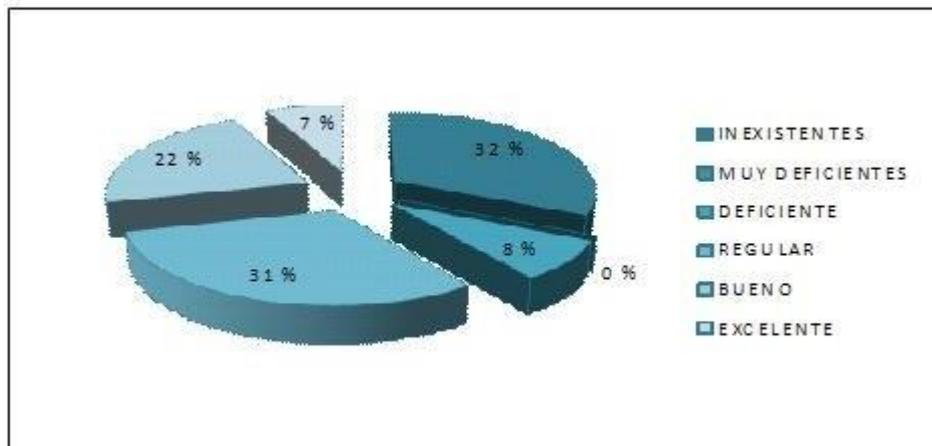
**Análisis e interpretación:** El algún comedor de las casas, no existen puertas (2%). Existen puertas que no tienen un tamaño adecuado, dejando pasar el frío (7%), en su mayoría son de madera y no tienen el tamaño adecuado, los turistas que tienen que agacharse (56%), otras si tienen tamaño adecuado (27%) y algunas que tienen un excelente acabado y mantenimiento (8%).



**Figura N° 91 Ventanas**

**Fuente:** Elaboración propia

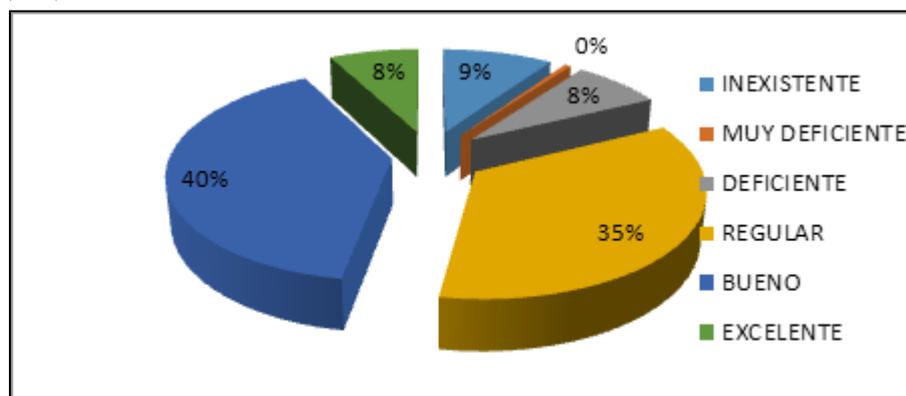
**Análisis e interpretación:** En los comedores externos no existen ventanas (32%), comedores con ventanas metálicas (5%), pequeñas ventanas de madera que dificultan pasar la luz ni observar el panorama (37%), ventanas de madera en buen estado de conservación y hasta con cortinas (19%), y ventanales desde donde se puede apreciar el panorama del paisaje natural (7%).



**Figura N° 92** Techos

**Fuente:** Elaboración propia

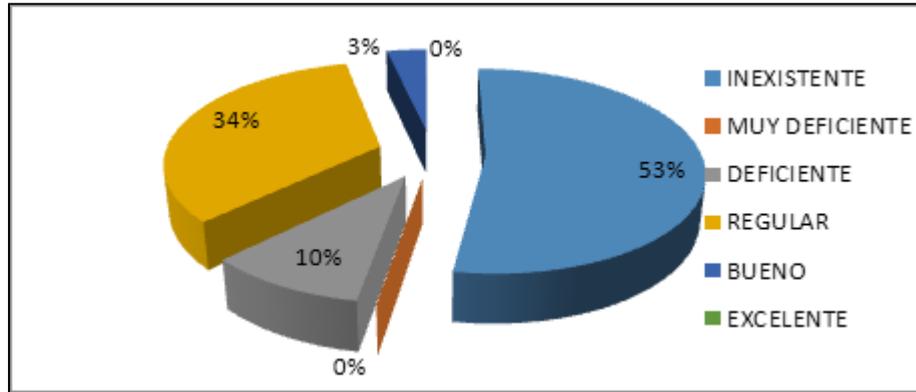
**Análisis e interpretación:** Como se estableció los techos en los comedores externos no existen (32%) implementándose toldos o sombrillas. Algunos techos observados en las casas rurales son de calamina sin cielo raso (8%), techos de calamina revestidos de paja en buen estado con cielo raso de tela (31%), techos de paja o teja en buen estado de conservación sin cielo raso, pero de buen acabado (22%), techos de teja con cielo raso de yeso (7%).



**Figura N° 93** Decoraciones

**Fuente:** Elaboración propia

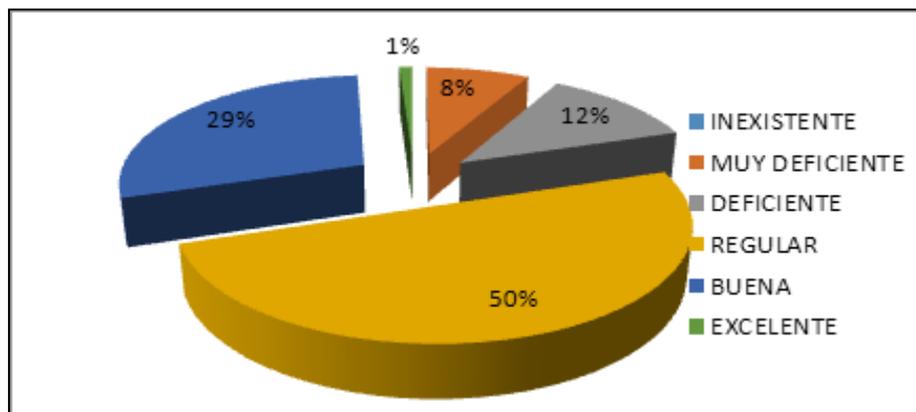
**Análisis e interpretación:** La decoración es sencilla. 9% de los comedores no presentan decoración. 8% tiene una decoración con elementos como cuadros, almanaques, etc. 35% tiene llicllas en las mesas y artesanías colocadas en la pared. 40% ostenta artesanía propia del lugar, 8% de la decoración observada es artesanía propia de la zona.



**Figura N° 94** Mostradores

**Fuente:** Elaboración propia

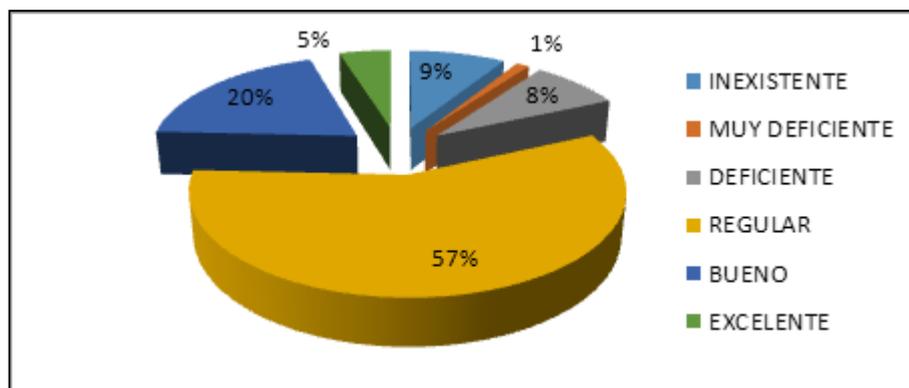
**Análisis e interpretación:** Los mostradores son inexistentes en la mayoría de los comedores de las cosas rurales (53%), existen mostradores de metal con vidrio (10%). Otros comedores tienen mostradores de madera de regular tamaño (34%), y existen mostradores que se han implementado como parte de un bar y cumple las funciones de atención y caja (3%).



**Figura N° 95** Mesas

**Fuente:** Elaboración propia

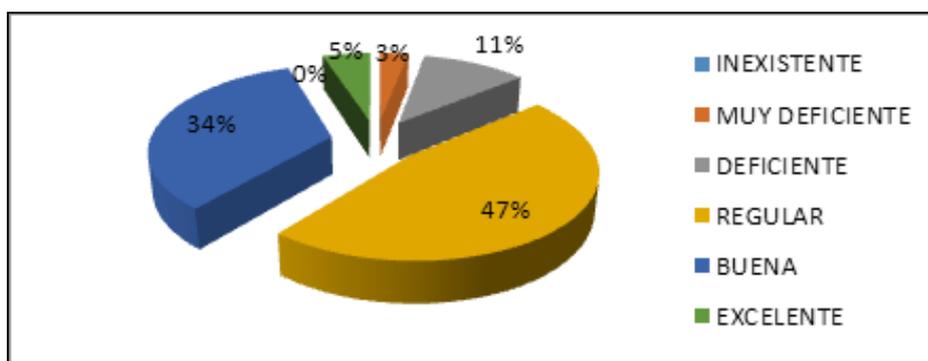
**Análisis e interpretación:** 8% de las mesas de plástico. 12% son mesas de metal, alguna en mal estado. 50% son mesas de madera, largas y grandes, las que están a la intemperie necesitan mantenimiento. 29% son mesas para 4 comensales en buen estado de conservación. Existen mesas de piedra que son muy apreciadas por los turistas (1%).



**Figura N° 96 Sillas**

**Fuente:** Elaboración propia

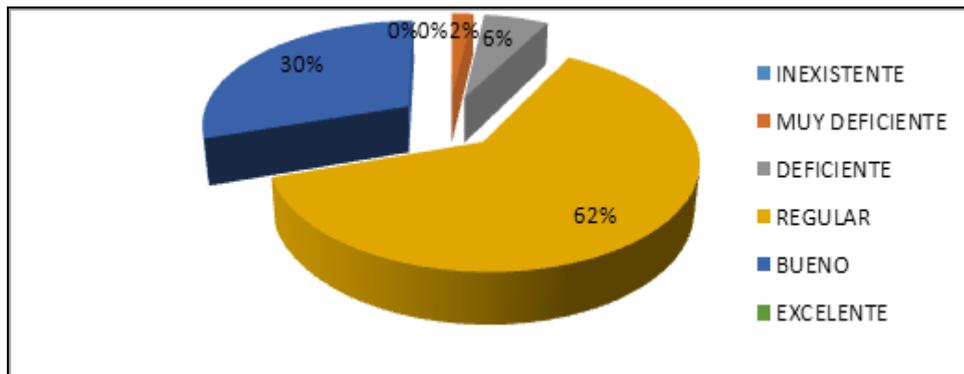
**Análisis e interpretación:** Existen comedores que tienen tablas e incluso troncos largos para sus comensales (9%). Algunas sillas son de plástico (1%). Otras son de metal en mal estado (8%). La mayor parte son de madera (57%). Algunos cuentan con sillas de madera de buena calidad, algunas con tapetes de lliclla (20%). En algunos casos las sillas y mesas son de buena calidad, las sillas están con cueros de oveja o almohadones.



**Figura N° 97 Vajilla**

**Fuente:** Elaboración propia

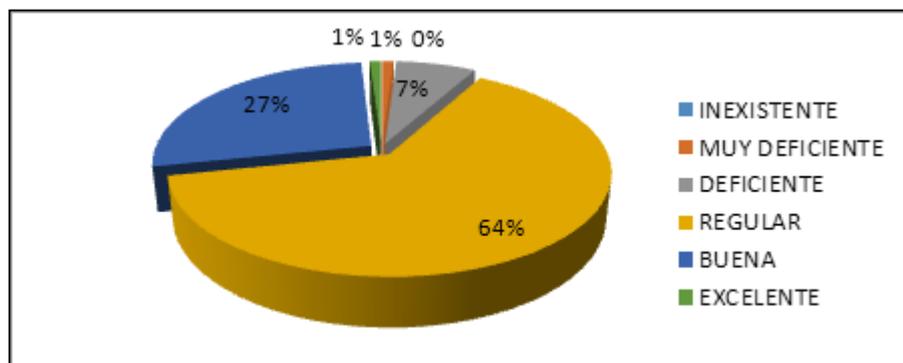
**Análisis e interpretación:** La vajilla observada en los comedores es 3% de metal aporcelanado, muchos desportillados, 11% de vidrio o porcelana, rajada, parcialmente rotos, por lo que son inadecuados. 47% usa vajilla de porcelana en buen estado, 34% expende sus potajes en vajilla barro vidriado. Se observó algunas vajillas de cerámica vidriada con el nombre del emprendimiento e incluso del alojamiento 5%.



**Figura N° 98** Cubertería

**Fuente:** Elaboración propia

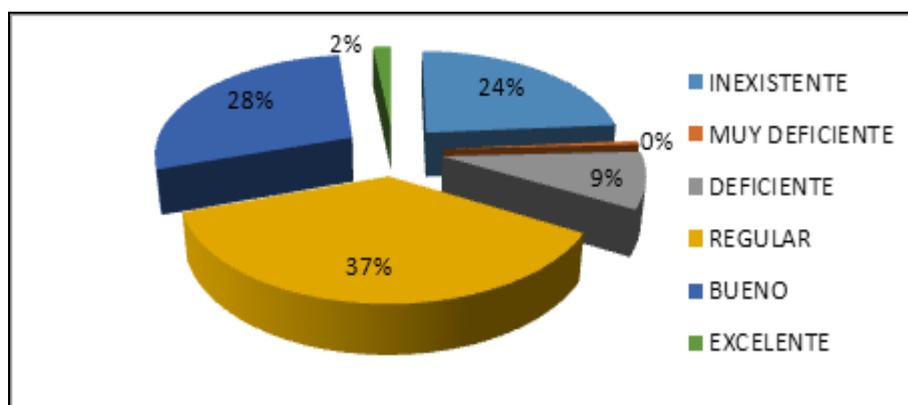
**Análisis e interpretación:** Los comedores cuentan con cubiertos de metal, en algunos de los casos, están deteriorados, doblados u oxidados (2%). Algunos otros son de metal muy delgado (6%). La mayor parte de cubertería encontrada es de acero inoxidable, se nota desgaste (62%). Se observó también algunos cubiertos en juego de buena calidad (2%).



**Figura N° 99** Cristalería

**Fuente:** Elaboración propia

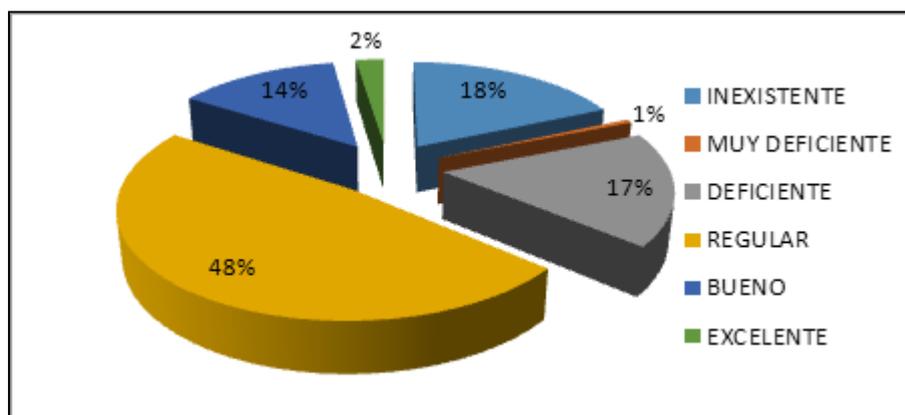
**Análisis e interpretación:** Algunos vasos son de plástico o metal (7%). La mayoría de los vasos son de vidrio de mala calidad (64%). Existen establecimientos que tienen vasos de buena calidad y como parte de un juego (27%). Aunque no se encontraron vasos de cristal, si se encontraron de cerámica vidriada muy acordes con el ambiente (1%).



**Figura N° 100** Mantelería

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación:** Se observó que en muchas casas no se usan servilletas en el comedor (24%), en algunas se encontraron servilletas de papel cortado y puesto en un servilletero (9%), 37% de los comedores rurales observados usan servilletas de papel, lamentablemente en cantidad insuficiente (1 ó 2 por comensal). 28% usan servilletas de papel de buena calidad y en cantidad suficiente. 2% observado utilizan servilletas de tela en regular estado.



**Figura N° 101** Utensilios complementarios

**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis e interpretación.** En muchos establecimientos no existen equipo ni utensilios complementarios (18%), en algunos usan objetos que cumplen esa función, como platillos con sal, etc. (1%), en otros se utilizan saleros, jarras, paneras de plástico que no son recomendables (17%), en la mayoría de los alojamientos se observó el uso de utensilios de vidrio, pero de manera limitada (48%), pocos utilizan cerámico vidriado (14%), y en algunos se encontró cerámico con nombre del emprendimiento o algunos pintados con dibujos de la zona.

#### 4.10. RESULTADOS

El turismo rural en la región Puno, se desarrolla principalmente en escenarios naturales y la degradación de estos espacios puede resultar en un fracaso total si los destinos turísticos permiten que ocurra tal degradación. Por ejemplo: los hoteles, restaurantes y los propios turistas arrojan a los lagos y vertientes sus desechos, por carencia de infraestructuras de recojo adecuadas. Esto lleva a una seria reflexión sobre el control que se debe ejercer en ciertas zonas sobre la capacidad que tiene el lugar sobre el número de turistas que se pueden atender o sea, los límites de tolerancia natural.

El Turismo Rural debe ser sostenible como una oportunidad de desarrollo de las pequeñas familias para tener en cuenta como manejar los factores sociales y ambientales como lo indica la OMT (1992), que se debe considerar dos tipos de factores para determinar la capacidad de acogida para la efectividad de la sostenibilidad de los atractivos turísticos.

Si bien es cierto que el turismo está considerado, como un motor de la actividad empresarial, debido a sus múltiples conexiones con los demás sectores de la economía, por estar compuesta por un grupo heterogéneo de emprendimientos, dependiendo las unas de las otras para proveerse, por lo que un crecimiento de la actividad turística rural estimulará el crecimiento de la demanda de bienes locales y del nivel económico del destino en general (por ejemplo, un aumento de la demanda turística, traerá consigo un aumento de la demanda en el sector de la construcción, debido a la necesidad de un mayor número de alojamientos).

Por otra parte, el turismo rural necesita del establecimiento de infraestructuras de las que se benefician el resto de los sectores de la economía y la población residente. Así por ejemplo, la construcción del acceso carretero circunlacustre facilitaría el transporte hacia los emprendimientos y también facilita los intercambios comerciales de la propia comunidad residente.

#### **4.11. DISCUSIÓN**

Luego de realizar la presente investigación se pudo conocer los impactos socioeconómicos que genera el turismo rural, se pudo establecer que los pobladores de la comunidades involucradas, ya tienen conocimientos básicos respecto al desarrollo del turismo rural, gracias a las charlas o cursos de capacitación emprendidas por la municipalidades y otras organizaciones no gubernamentales. Ya tienen experiencia

básica respecto a la atención de turistas y además conocen las variantes o actividades de turismo rural que se pueden potenciar en su comunidad y tienen identificados dónde se puede promover cada actividad para practicar deportes y recreaciones como, el montañismo, trekking, remo, pesca, navegación a vela y otros.

Cuando se analizó el impacto social con la participación en el turismo rural comunitario de las comunidades involucradas, estos poseen recursos turísticos, propicios para el desarrollo del turismo rural comunitario con base sostenible, predominantemente en el aspecto natural y ecológico porque en sus áreas aledañas posee un potencial de fauna acuática para el avistamiento de aves; sumado a la cultura mística de sus habitantes donde aún predominan las prácticas ancestrales basados en la solidaridad y reciprocidad entre ellos, así como la práctica de rituales a la madre naturaleza o pachamama, para vivir en armonía con la naturaleza. Todos estos aspectos se constituyen como pilares fundamentales para la práctica del turismo rural en comunidades andinas.

En lo referente al impacto económico por el turismo rural comunitario en la población involucrada, consideran estar de acuerdo y manifiestan que gracias al turismo la situación económica se ha tornado estable, estando totalmente de acuerdo, ya que gracias al turismo las familias perciben un ingreso económico adicional de lo acostumbrado y valoran por la acomodación de sus viviendas, debidamente equipadas para el servicio de alojamiento y alimentación para los turistas. Resultado de ello les genera empleo debido a la gestión de sus propios emprendimientos rurales para el trabajo familiar.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Los hospedajes de la red de turismo rural comunitario se caracterizan principalmente por: el aprovechamiento del entorno natural y cultural como principal oferta para el turismo, lo que ha potenciado a la región Puno como la más importante para el segmento rural comunitario; la carencia o insuficiencia local de servicios básicos, principalmente con respecto a agua potable (53%) y desagüe (99%), y electricidad (22%), que son necesidades básicas para mejorar no solamente la calidad de sus servicios, sino también, la calidad de vida del poblador rural; la incertidumbre en todos los destinos es implícita por la falta de accesos y transporte regular (28%), y servicios de salud (93%) adecuados; notándose mayores privaciones en los poblados de Taquile, Amantaní y Anapia. Factores que determinan en su evaluación, condiciones poco favorables para la práctica de una actividad turística de calidad, por lo que es necesario establecer lineamientos para su optimización en la región Puno.

**Segunda:** Los alojamientos de la red de turismo rural comunitario de la región Puno tienen características de infraestructura heterogéneas, debido principalmente a que muchos emprendedores solo adaptaron habitaciones de su uso para destinarlas a hospedaje sin una guía o reglamento específico, basando en su poca experiencia, su precariedad económica o la inspiración e improvisación del momento, otros en cambio invirtieron en nuevas habitaciones estableciendo patrones en base a su propia arquitectura local con diseños (71%) y material de la zona (53%), y bajo la orientación de algunas ONGs, estas diferencias sustanciales en la infraestructura determina diferentes niveles de calidad de servicio a sus usuarios, pudiendo diferenciar claramente alojamientos, dentro del mismo destino, como es el caso de Taquile y Amantaní o comparativamente con otros destinos que tienen una infraestructura más estandarizada y competitiva.

**Tercera:** Los alojamientos de la red de turismo rural comunitario de la región Puno tienen características heterogéneas, en cuanto a su equipamiento, mientras que muchos alojamientos son precarios, otros tienen los servicios de alojamiento de ciudad, estas diferencias tan notorias se deben principalmente a que el fluido eléctrico es determinante en ese aspecto, otro factor muy incidente es la importancia de la actividad turística para las familias, pues la inversión es mayor mientras ésta es más importante para su economía, además, el factor de conocimiento y manejo a través de la capacitación es decisivo en el equipamiento del hospedaje, lo que repercute en los servicios ofertados a los turistas.

**Cuarta:** La casa hospedaje rural promedio cuenta con: fluido eléctrico, limpieza pública semanal, aprovecha el entorno natural y cultural, se ubican cerca de atractivos turísticos, con una arquitectura y material de construcción de la zona, con buena vista del paisaje circundante y con mediano grado de comodidad, con instalaciones complementarias y 01 habitación doble con un área de 9.7 m<sup>2</sup> destinada para uso turístico, con paredes de adobe, pisos de madera amachimbrada, puertas y ventanas de madera pequeñas en dimensión, techos de teja o calamina cubierta con paja, con elementos de decoración local. La habitación está equipada con tarimas de madera de 1 ½ plazas, colchones, y ropa de regular condición y calidad, con mesa y silla como mobiliario complementario, sin calefacción. Los servicios higiénicos (medio baños) con un área de 2.2 m<sup>2</sup> están fuera de la habitación, con toallas y papel higiénico y jaboncillo corrientes, sin mayor equipo complementario. Con una cocina básica pequeña y un cómodo salón comedor. Entre las carencias más notoria se puede mencionar: buena accesibilidad, agua potable, desagüe, teléfono fijo, servicio adecuado de salud, señalización, letreros para identificación y ubicación, y equipamiento complementario adecuado de sus diferentes ambientes.

**Quinta:** Podemos aseverar que los alojamientos del emprendimiento rural comunitario que mejores condiciones de acuerdo a las características evaluadas en forma general y colectiva para uso turístico que destacan, son los siguientes:

- Servicios Básicos: Luquina Chico y Llachón.
- Ubicación y accesibilidad: Vía terrestre Atuncolla y Llachón.
- Rasgos del lugar: Ccotos y Tikonata
- Atractivos cercanos: Atuncolla, Amantaní, Taquile y Tikonata
- Diseño arquitectónico: Tikonata (Putucos) y Atuncolla (uso de piedra)
- Instalaciones, equipamiento y confortabilidad de las habitaciones: Luquina
- Servicios higiénicos: Luquina y Llachón
- Agua caliente: Amantaní (Pueblo y Villa Orinojón –termas solares-)
- Instalaciones de Cocina: Luquina y Tikonata (programa cocinas mejoradas)
- Equipamiento de cocinas: Llachón y Tikonata (Cáritas y otras ONGs)
- Instalaciones y equipamiento de comedores: Llachón

**Sexta:** Se puede concluir también que los alojamientos rurales evaluados más deficientes, debido al tiempo de uso y que no se han mantenido ni renovado, se encuentran en la isla de Taquile. Así mismo, los mejores alojamientos en cuanto a instalaciones, equipamiento y servicio, en forma individual y particular, son alojamientos localizados en la isla de Taquile, lo que demuestra que la complejidad y heterogeneidad es amplia y diversa, que van desde alojamientos de buen nivel que pueden ser comparados con los ciudadanos y alojamientos que no cuentan con las condiciones mínimas para su operatividad turística

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Debe implementarse un plan estratégico de desarrollo para el turismo rural comunitario, que en coordinación con los organismos centralizados, oriente, promueva y promueva la actividad turística en forma eficiente, dinámica, sostenible, inclusiva e integralmente.

**Segunda:** Debe priorizarse proyectos para la implementación de la inversión pública tanto en servicios básicos como en accesos, que mejoren no solamente la experiencia turística, sino la calidad de vida de la población.

**Tercera:** La inversión pública en infraestructura turística, debe orientarse a diversificar la oferta turística del ámbito rural, para lo cual es necesario mejorar el inventario del patrimonio turístico regional, así como determinar actividades potenciales como alternativa para dinamizar el mercado.

**Cuarta:** Es necesario reglamentar los alojamientos rurales, estableciendo clases y categorías con estándares bien establecidos, ya que la diversidad en la calidad de servicios y por ende, la satisfacción del turista es bastante y muy diferenciado, implementando también supervisiones que garanticen su cumplimiento; concertando y con responsabilidades compartidas con los gobiernos locales.

**Quinta:** Es necesario también el fortalecimiento de capacidades, en diferentes rubros, tanto de gestores como de emprendedores, para facilitar la gestión y comercialización de destinos y emprendimientos con servicios de calidad.

**Sexta:** Es imprescindible el fortalecimiento institucional de las redes de turismo rural comunitario, para establecer prioridades en cuanto a inversión, promoción, capacitación y coordinación, ya que lo logrado a la fecha parece difuso y muchas veces mediático y poco aplicable a una realidad de necesidades diarias; y sobre todo para hacer frente y

tener poder de negociación ante las agencias de viaje y guías de turismo, quienes imponen sus condiciones a los emprendedores.

**Séptima:** Es adecuado también establecer sistemas de monitoreo para evaluar los niveles de calidad logrados en los diferentes servicios, ya que los diferentes programas han incurrido en el abandono de los involucrados, después de la implementación de los programas, dejando una secuela de descontento y desamparo de los emprendedores.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Acereza, M. A. (1982). *Promoción turística: Un enfoque metodológico*. México: Trillas.
- ACHM. (1995). *Planificación Física del Turismo, Boletín Turístico*. Santiago de Chile.
- Anzola, R. (2006). *El Instituto Interamericano de Turismo*. España: Destino.
- Barrera, E. (2006). *Turismo rural*. Buenos Aires, Argentina.
- Bote, V. (1988). *Turismo en Espacio Rural: Rehabilitación del Patrimonio Cultural y de la Economía Local*. Madrid España: Popular.
- Boullón, R. (1985). *Planificación del Espacio Turístico*. México: Trillas.
- Catari, L. (2010). *Evaluación de la calidad en la oferta de los hospedajes rurales de Taquile. Puno Perú*. Puno.
- Ceballos, H. (1998). *Ecoturismo: Naturaleza y Desarrollo Sostenible*. México: Diana.
- Cebrián, F. (2008). *Turismo Rural y Desarrollo Local: Relaciones, Desafíos y Propuestas*. España: Universidad de Castilla - La Mancha.
- Crosby, A. (2009). *Re-Inventando el Turismo Rural: Gestión y Desarrollo*. Barcelona España: Laertes S.A.
- Definicion.org. (25 de Agosto de 2017). [www.definicion.org](http://www.definicion.org). Obtenido de <http://www.definicion.org/buscar.php?termino=servicios%20basicos%2001>
- García, B. (2006). *Marketing del Turismo Rura*. España: Pirámide.
- Jafar, J. (2002). *Enciclopedia Del Turismo*. México: Síntesis.
- Jafar, J. (2002). *Enciclopedia Del Turismo*. México: Síntesis.
- Mediano, L. (2004). *La Gestión del Marketing en el Turismo Rural*. España: Pearson Educación.
- MINCETUR. (2006). *Lineamientos para el Desarrollo del Turismo Rural en el Perú*. Lima.

Novo, G. (1983). *Diccionario General del Turismo*. México: Diana.

SERNATUR. (1987). *Turismo Análisis y Estadísticas*. Santiago de Chile.

Turismo, O. M. (2006). *Reducción de la pobreza por medio del turismo. Una compilación de buenas prácticas*. España: PNUD.

Turismoruralperu. (05 de Enero de 2017). [www.turismoruralperu.facipub.com](http://www.turismoruralperu.facipub.com).

Obtenido de

<http://www.turismoruralperu.facipub.com/facipub/upload/publicaciones/1/80/plannacionalcultur.pdf>

Vilca, J. (2012). *Proyecto corredor turistico Cusco - Puno*. (ASTURIS, Entrevistador). Puno.

Vilca, V. (2009). *La oferta de alojamientos rurales y calidad del servicio en alojamientos rurales de Atuncolla. Puno Perú*. Puno.

# ANEXOS

**ANEXO 1:** Ficha de observación

**Universidad Nacional del Altiplano**

**Escuela Profesional de Turismo**

**Evaluación y caracterización de los establecimientos turísticos rurales que prestan el servicio de alojamiento en la región Puno.**

**FICHA DE OBSERVACIÓN**

Fecha:	Nombre del Encuestado:	Cargo:

**I. INFORMACION DEL ESTABLECIMIENTO.**

1.- <b>NOMBRE DEL EMPRENDIMIENTO DE TURISMO RURAL:</b> .....						
<b>Ubicación:</b> .....	<b>Provincia:</b> .....	<b>Distrito:</b> .....				
<b>Época de visita:</b> .....						
2.- <b>Datos de la empresa y/o asociación:</b> .....						
3.- <b>SERVICIOS BASICOS</b>						
El hospedaje cuenta con los siguientes servicios básicos	0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> Fluido eléctrico						
<input type="radio"/> Desagüe						
<input type="radio"/> Agua potable						
<input type="radio"/> Recojo de Basura						
<input type="radio"/> Teléfono						
<input type="radio"/> Internet						
<input type="radio"/> Fax						
<input type="radio"/> Postal						
<input type="radio"/> Otros						

**II. UBICACIÓN Y ACCESIBILIDAD.**

1.- Ubicación	
.....	
Dirección:	Sector
.....	.....

**III. DISEÑO Y EDIFICACION DEL HOSPEDAJE.**

1.- La construcción es de:						
Ladrillo (...) Bloque de cemento (..) Adobe (..) Madera (..) Quincha ( .. ) Piedra con barro (..) Piedra con cemento (.. ) Otros Especificar).....						
2.- El techo es de:						
Tejarril ( ) Cemento ( ) Calamina ( ) Madera ( ) Piedra ( ) Paja ( ) Totora ( ) Otros (Especifique).....						
3.- Evalúe y mencione las características de:						
El hospedaje cuenta con servicios básicos	0	1	2	3	4	5
o La decoración externa (fachada, jardines, etc.) es atractiva y se ajusta al entorno rural.						
o El alojamiento se encuadra arquitectónicamente en el estilo de la región o integrado en el paisaje.						
o Las paredes en el interior y/o exterior, están pintadas con pintura de tierra natural (choccorosi), de color plomo, blanco, amarillo o rojo.						
o El lugar donde se sitúa el alojamiento posee una gran belleza natural (paisaje).						
o El entorno del alojamiento es saludable y libre de ruidos, malos, olores, escombreras, suciedades, vertidos y fuentes de insalubridad.						
o Las dependencias individuales, comunes y los equipamientos están bien conservados.						

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Los lugares anexos a las instalaciones (instalaciones auxiliares como los patios, corredores, terraza, etc.) se encuentran en buen estado y limpias.</li> </ul>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Otros (especificar)</li> </ul>						

**IV. INFRAESTRUCTURA DE LAS HABITACIONES DEL HOSPEDAJE.**

1.- Número y tipo de habitaciones.					
○ Con baño privado					
	Simples	Dobles	Matrimoniales	Triples	Cuádruples
	Simples	Dobles	Matrimoniales	Triples	Cuádruples
○ Con baño compartido					
	Simples	Dobles	Matrimoniales	Triples	Cuádruples
○ N° de habitaciones (total del establecimiento):					
○ N° de habitaciones de uso exclusivo de huéspedes c/baño privado:					
○ N° de habitaciones de uso exclusivo de huéspedes s/baño privado:					
○ N° de Servicios higiénicos comunes por habitación:					
2.- indique el tipo de habitaciones, área, tipo de cama y el área del baño si cuenta con este:					
	Nro de habitaciones	Tipo de habitaciones	Área	Tipo de cama	Área de SS.HH. (Sólo si es privado)
	1° Hab				
	2° Hab				
	3° Hab				
	4° Hab				
	5° Hab				
	6° Hab				

	7° Hab				
	8° Hab				
	9° Hab				
	10° Hab				

3.- Evalúe y mencione:							
Las características de:		0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	Las paredes						
<input type="radio"/>	El piso						
<input type="radio"/>	La puerta						
<input type="radio"/>	Las ventanas						
<input type="radio"/>	El techo						
<input type="radio"/>	La iluminación ( natural)						
<input type="radio"/>	Decoración						
<input type="radio"/>	Otros (especificar)						
4.- Equipamientos de las habitaciones:							
Evalúe y mencione las características de:		0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	Las camas						
<input type="radio"/>	Los colchones						
<input type="radio"/>	Las sabanas						
<input type="radio"/>	Las frazadas						
<input type="radio"/>	Cubre camas – colchas						
<input type="radio"/>	Toallas						
<input type="radio"/>	Almohadas						
<input type="radio"/>	Fundas de almohadas						
<input type="radio"/>	Velador						
<input type="radio"/>	Mesa						
<input type="radio"/>	Sillas						
<input type="radio"/>	Papelera						
<input type="radio"/>	Bacín						
<input type="radio"/>	Cortinas						

<input type="checkbox"/>	Alfombra						
<input type="checkbox"/>	Iluminación artificial (focos, velas, etc.)						
<input type="checkbox"/>	Calefacción						
<input type="checkbox"/>	Botellas con agua						
<input type="checkbox"/>	Termo con agua caliente con sus respectivas tazas						
<input type="checkbox"/>	Amenities de habitación						
<input type="checkbox"/>	Confortabilidad						
<input type="checkbox"/>	Otros (especificar)						

**INFRAESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS HIGIENICOS.**

1.- Mencione el tipo de servicio higiénico:							
Baño - Letrina de hoyo seco ( ) Baño - Letrina de arrastre hidráulico ( )							
Baño - Letrina con cámara seca ( ) Baño - Letrina seco con separación de orín ( )							
oros (Especifique):.....							
2.- Indique las dimensiones de los baños comunes del establecimiento							
1° baño:				4° baño:			
2° baño:				5° baño:			
3° baño:				6° baño:			
3.- Indique la ubicación de los servicios higiénicos comunes del uso exclusivo de los huéspedes							
Integrado ( )							
Contiguo ( ) Indique la distancia:.....							
Otros(Especificar).....							
4.- Evalúe y							
mencione las características de:		0	1	2	3	4	5
<input type="checkbox"/> Paredes							
<input type="checkbox"/> Piso							
<input type="checkbox"/> Puerta							
<input type="checkbox"/> Ventanas							
<input type="checkbox"/> Techo							

<input type="radio"/> Iluminación						
<input type="radio"/> Ventilación						
<input type="radio"/> Sistema de agua potable						
<input type="radio"/> Sistema de agua caliente						
<input type="radio"/> Otros (especificar)						

5.- Equipamiento de los servicios higiénicos						
○ Evalúe y mencione características de:	0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> Ducha						
<input type="radio"/> Tina						
<input type="radio"/> Inodoro						
<input type="radio"/> Lavamanos						
<input type="radio"/> Espejo						
<input type="radio"/> Toallas						
<input type="radio"/> Jabón						
<input type="radio"/> Papel higiénico						
<input type="radio"/> Repisa para artículos de tocador						
<input type="radio"/> Papelera						
<input type="radio"/> Colgador para toallas						
<input type="radio"/> Amenities de baño						
<input type="radio"/> Deposito –(tanque) para agua						
<input type="radio"/> Otros (especificar)						

**V. SERVICIO DE ALIMENTACION.**

1.- El ambiente para la alimentación es:	
<input type="radio"/> Solo cocina	(...)
<input type="radio"/> Cocina comedor en un mismo ambiente	(...)
<input type="radio"/> Cocina y comedor en ambientes separados	(...)
2.- Indique la ubicación del comedor de uso exclusivo de los huéspedes	
<input type="radio"/> Integrado	(...)
<input type="radio"/> Contiguo, de ser así indique la distancia.....	(...)

○ Otros (Especificar).....							(...)
<b>3.- Infraestructura de la cocina</b>							
Evalúe y mencione las características de:	0	1	2	3	4	5	
○ Paredes							
○ Piso							
○ Puerta							
○ Ventanas							
○ Techo							
○ Iluminación							
○ Ventilación							
○ Chimenea							
○ Mesadas							
<b>4.- Equipamiento de la cocina</b>							
Evalúe y mencione las características de:	0	1	2	3	4	5	
○ Cocina							
○ Refrigeración de alimentos							
○ Horno							
○ Lavaplatos							
○ Baterías ( ollas)							
○ Estanterías para almacenar alimentos							
○ Estantería para almacenar utensilios							
○ Utensilios de cocina							
○ Almacén de cocina							
○ Extracción de olores							
○ Otros (especificar)							

**VI. INFRAESTRUCTURA DEL COMEDOR.**

<b>1- Indique la ubicación del comedor de uso exclusivo de los huéspedes</b>	
○ Integrado	(...)
○ Contiguo, de ser así indique la distancia.....	(...)
○ Otros (Especificar).....	(...)

2.- Evalúe y						
Mencione las características de:	0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> El piso						
<input type="radio"/> La puerta						
<input type="radio"/> Las ventanas						
<input type="radio"/> El techo						
<input type="radio"/> La iluminación artificial						
<input type="radio"/> Decoración						
<input type="radio"/> Otros (especificar)						

**VII. EQUIPAMIENTO DEL COMEDOR.**

1.- Evalúe y						
Mencione las características de:	0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> Mostrador						
<input type="radio"/> Mesas						
<input type="radio"/> Sillas						
<input type="radio"/> Vajillas						
<input type="radio"/> Cubiertos						
<input type="radio"/> Vasos						
<input type="radio"/> Jarras o similares						
<input type="radio"/> Manteles						
<input type="radio"/> Servilletas						
<input type="radio"/> Aparadores						
<input type="radio"/> Utensilios (saleros, aceiteras)						
<input type="radio"/> Cortinas o similares						
<input type="radio"/> Belleza paisajista (natural)						
<input type="radio"/> Otros (especificar)						

**2 MENU PLATOS Y SERVICIOS.**

Evalúe y						
Mencione las características de:	0	1	2	3	4	5
<input type="radio"/> Mostrador						
<input type="radio"/> Carta (menú, pizarra)						

○ Variedad de platos						
○ Variedad de bebidas						
○ Calidad de los insumos						
○ Platos en base a productos de la zona						
○ Higiene, aseo y limpieza						
○ Otros (especificar)						

**Considerar los siguientes valores al realizar la encuesta:**

<b>0.-</b> INEXISTENTE	<b>3.-</b> REGULAR
<b>1.-</b> MUY DEFICIENTE	<b>4.-</b> BUENO
<b>2.-</b> DEFICIENTE	<b>5.-</b> EXCELENTE