

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES ECONOMICAS Y**

**TURISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**



---

**CALIDAD DE SERVICIO TURISTICO PARA LA SATISFACCION DEL TURISTA  
EN LA FERIA GASTRONOMICA DEL CUY AL PALO DEL DISTRITO DE  
LAMAY 2017**

---

**TESIS PRESENTADA POR:**

BACH. HUAMANI HUAMAN LEISE

BACH. TILLCA BERONICA NOEMY

**Para optar al título profesional de:**

LICENCIADO EN TURISMO

**Asesor:**

DR: FRANCISCO ASTETE SAAVEDRA

CUSCO- PERU

2020

## **DEDICATORIA**

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis padres Edgar y Vilma. Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien y llegar a cumplir mi meta.

A mi hermana, por brindarme su apoyo constante.

A ti Alejandro por ser una persona muy especial en mi vida, por apoyarme a lograr mi meta.

Leise Huamani Huaman

## DEDICATORIA

A Dios, por su amor y bondad, por permitirme sonreír ante todo mis logros que son el resultado de su ayuda y concluir mi carrera.

A mis padres, por su lucha constante y su amor latente, por cada palabra y por cada gesto de cariño que han guiado mis pasos a lo largo de mi vida, y por impulsarme con valor y amor para tomar mis decisiones, por los sacrificios que hicieron para que sea una mejor persona y por ser los mejores padres del mundo.

A mis hermanos y demás familia

Por brindarme su apoyo día a día y por estar siempre presentes acompañándome.

A mi esposo por sus palabras, confianza, su apoyo incondicional y sobre todo por su amor y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente

A mi hija quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ella.

Noemy Tillca Beronica

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestra casa de estudios Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y a la Escuela Profesional de Turismo por formarnos profesionales de bien y a todos los docentes por brindarnos conocimientos y valores en el transcurso de nuestra vida universitaria.

Agradecemos de igual manera a nuestro asesor de tesis Dr. Francisco Astete Saavedra por orientarnos, compartiendo sus conocimientos y por su paciencia. También a nuestros padres por apoyarnos en todo el transcurso de nuestra vida.

Agradecemos sinceramente a todos nuestros docentes de la Escuela profesional de Turismo, por habernos brindado sus conocimientos para el buen desarrollo del presente trabajo de investigación, conocimientos que tendremos siempre presentes por ser de un legado intelectual de valor incalculable.

Un especial agradecimiento a los expendedores de venta del cuy al palo del Distrito de Lamay por acogernos y brindarnos las facilidades para realizar nuestro trabajo de investigación.

Así mismo nos excusamos por posibles errores que puedan encontrar en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

**LAS TESIS**

## CONTENIDO

DEDICATORIA .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
AREA PROBLEMÁTICA Y MARCO TEORICO .....	xv
Generalidades .....	xv
1.1. Área problemática .....	xv
1.1.1. Planteamiento del problema .....	xv
1.2. Formulación del problema.....	xvii
1.2.1. Problema general.....	xvii
1.2.2. Problemas específicos.....	xvii
1.3. Objetivos de la investigación .....	xviii
1.3.1. Objetivo general.....	xviii
1.3.2. Objetivos específicos.....	xviii
1.4. Justificación del problema .....	xix
1.5. Limitaciones de la investigación .....	xx
MARCO TEORICO .....	xxi
2.1. Antecedentes del estudio .....	xxi
2.1.1. Antecedente histórico.....	xxi
2.2. Marco legal .....	xxv
2.2.1. Ley general de turismo 29408.....	xxv
2.2.2. Reglamento de Restaurantes DECRETO SUPREMO N° 025-2004-MINCETUR.....	xxvii
2.2.3. Ley orgánica de municipalidades .....	xxxí
2.2.4. Teoría de la calidad .....	xxxiv
2.2.5. El modelo SERVQUAL .....	xxxiv
2.2.6. Satisfacción del cliente.....	xxxvi
2.2.7. Teoría de la demanda .....	xl
2.2.8. Teoría de la oferta.....	xl
2.2.9. Teoría del turismo .....	xli
2.2.10. Teoría de la motivación.....	xli
2.2.11. Teoría de la calidad de servicios turísticos.....	xlii
2.2.12. Teoría del marketing turístico.....	xlii
2.2.13. Teoría de la motivación turística.....	xliii
2.2.14. Teoría de las necesidades .....	xliii

2.2.15.	Teoría de la jerarquización de las necesidades humanas.....	xliii
2.2.16.	Turismo .....	xliv
2.2.17.	Turista .....	xliv
2.2.18.	Actividad turística .....	xliv
2.2.19.	Calidad.....	xlvi
2.2.20.	Servicios turísticos.....	xlvi
2.2.21.	Feria .....	xlvi
2.2.22.	Gastronomía.....	xlvi
2.2.23.	Turismo gastronómico .....	xlvi
2.2.24.	Marketing turístico:.....	xlvii
2.2.25.	La OMT y el turismo sostenible.....	xlvii
2.3.	Formulación de la hipótesis .....	xlviii
2.4.	Hipótesis.....	xlviii
2.4.1.	Hipótesis general.....	xlviii
2.4.2.	Hipótesis específicas .....	xlviii
2.5.	Variables.....	xlix
2.5.1.	Variable independiente:.....	xlix
2.5.2.	Variable dependiente.....	xlix
2.6.	Operacionalización de variables .....	l
CAPITULO I .....		1
Diagnostico situacional del ámbito de estudio.....		1
3.1.	Aspectos generales .....	1
3.1.1.	Ubicación.....	1
3.1.2.	Límites del distrito.....	2
3.2.	Etimología .....	2
3.2.1.	Creación y división política.....	3
3.2.2.	Antecedentes históricos.....	3
3.2.3.	Climatología .....	4
3.3.	Aspecto demográfico .....	5
3.3.1.	Población.....	5
3.3.2.	Vivienda.....	8
3.3.3.	Densidad poblacional.....	9
3.3.4.	Educación .....	10
3.3.5.	Salud.....	11
3.4.	Aspecto geográfico .....	12
3.4.1.	Hidrografía .....	12

3.4.2.	Topografía .....	13
3.4.3.	Recursos naturales .....	14
3.4.4.	Forestal .....	16
3.4.5.	Fauna.....	18
3.5.	Aspecto económico.....	19
3.6.	Aspecto turístico .....	23
3.7.	Feria gastronómica del cuy al palo .....	29
CAPITULO II .....		34
Diseño metodológico de la investigación .....		34
4.1.	Tipo de la investigación.....	34
4.1.1.	Investigación cualitativa.....	34
4.1.2.	Investigación mixta .....	34
4.1.3.	Investigación histórica .....	34
4.1.4.	Investigación descriptiva.....	35
4.1.5.	Investigación experimental.....	35
4.1.6.	Investigación exploratoria.....	35
4.1.7.	Investigación correlacional .....	36
4.1.8.	Investigación explicativa .....	36
4.1.9.	Nivel de investigación .....	36
4.2.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	37
4.3.	Población y muestra.....	39
CAPITULO III .....		55
PROPUESTAS .....		55
5.1.	Propuesta de capacitación al personal prestador del servicio .....	55
5.2.	Propuesta de mejoramiento de instalaciones en la feria gastronómica del cuy al palo en el distrito de Lamay .....	58
5.2.1.	Fundamentación .....	58
5.2.2.	Objetivos: .....	59
5.2.3.	Responsables: .....	59
5.3.	Propuesta de promoción turística de la feria gastronómica .....	61
5.3.1.	Fundamentación: .....	61
5.3.2.	Objetivos: .....	61
5.3.3.	Descripción de la propuesta .....	62
5.3.4.	Responsables.....	62
CONCLUSIONES.....		64
RECOMENDACIONES.....		65

BIBLIOGRAFÍA.....	66
ANEXOS .....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i> .....	1
Tabla 2 <i>Comunidades campesinas del distrito de Lamay.</i> .....	1
Tabla 3 <i>Aspecto climatología (2010)</i> .....	5
Tabla 4 <i>Población del distrito de Lamay por área y género de incidencia.</i> .....	6
Tabla 5 <i>Población del distrito de Lamay por el idioma en el que aprendió hablar</i> .....	7
Tabla 6 <i>Población del distrito de Lamay si sabe leer</i> .....	7
Tabla 7 <i>Población por área de residencia distrito de Lamay.</i> .....	9
Tabla 8 .....	41
Tabla 9 <i>Servicio que recibe en la feria gastronómica del cuy en Lamay.</i> .....	42
Tabla 10 <i>Instalaciones de los establecimientos.</i> .....	43
Tabla 11 <i>Recomendación de visita a la feria gastronómica del cuy al palo.</i> .....	44
Tabla 12 <i>Principal motivo de viaje.</i> .....	45
Tabla 13 <i>Servicio de calidad.</i> .....	46
Tabla 14 <i>Trato al cliente.</i> .....	47
Tabla 15 <i>Conocimiento de la actividad turística.</i> .....	48
Tabla 16 <i>Promedio de su ingreso mensual.</i> .....	49
Tabla 17 <i>Tipo de turistas que recibe la feria gastronómica.</i> .....	50
Tabla 18 <i>Conocimiento de calidad de servicio.</i> .....	51
Tabla 19 <i>Apoyo a la feria gastronómica de Lamay.</i> .....	52
Tabla 20 <i>Requisitos para el expendio de la comida.</i> .....	53
Tabla 21 <i>Capacitación al personal</i> .....	54
Tabla 22 <i>Propuesta de capacitación al personal prestador del servicio.</i> .....	58
Tabla 23 <i>Mejoramiento de las instalaciones en la feria gastronómica del cuy al palo en el distrito de Lamay.</i> .....	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Modelo SERVQUAL.....	xxxvi
<i>Figura 2.</i> Satisfacción del cliente .....	xxxvii
<i>Figura 3.</i> Mapa del distrito de Lamay .....	2
<i>Figura 4.</i> Tipo de visitante de la Feria Gastronómica del cuy al palo. ....	41
<i>Figura 5.</i> ¿Qué le pareció el servicio que recibió en la feria gastronómica del cuy al palo del distrito de Lamay?.....	42
<i>Figura 6.</i> ¿Cómo le pareció las instalaciones que tiene los establecimientos de venta del cuy al palo? .....	43
<i>Figura 7.</i> ¿Recomendaría visitar a esta feria gastronómica del cuy al palo?.....	44
<i>Figura 8.</i> ¿Cuál es su principal motivo de viaje?.....	45
<i>Figura 9.</i> ¿Considera usted que se le brindo un servicio de calidad?.....	46
<i>Figura 10.</i> ¿Cómo le pareció el trato al cliente?.....	47
<i>Figura 11.</i> ¿Tiene conocimiento de la actividad turística?.....	48
<i>Figura 12.</i> ¿Cuánto es el promedio de su ingreso mensual?.....	49
<i>Figura 13.</i> ¿Qué tipo de turistas recibe la feria gastronómica? .....	50
<i>Figura 14.</i> ¿Tiene conocimiento de la calidad de servicio turístico?.....	51
<i>Figura 15.</i> ¿El Municipio brinda algún tipo de apoyo a la feria gastronómica de Lamay? .....	52
<i>Figura 16.</i> ¿Cuenta con los requisitos necesarios para la apertura de su establecimiento de expendio de comidas?.....	53
<i>Figura 17.</i> ¿Su personal está capacitado para brindar atención al cliente?.....	54

## **PRESENTACIÓN**

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables, Económicas y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio abad del Cusco

### **SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO**

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela profesional de Turismo de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, ponemos a disposición vuestra el presente trabajo de investigación titulada: CALIDAD DE SERVICIO TURISTICO PARA LA SATISFACCION DEL TURISTA EN LA FERIA GASTRONOMICA DEL CUY AL PALO DEL DISTRITO DE LAMAY 2017, Con el que pretendemos optar al Título profesional de Licenciado en Turismo. El trabajo de investigación tiene como objetivo principal proponer la mejora de la calidad de los servicios que brinda la feria gastronómica del cuy palo para la satisfacción del visitante en el Distrito de Lamay. De esta manera proponemos que el turismo gastronómico en el Distrito de Lamay diversifique nuestra oferta turística en la región del Cusco generando el desarrollo de la actividad turística, motivando a la población a realizar la actividad turística, para contribuir al desarrollo de la calidad de vida de la población del Distrito de Lamay de la región de Cusco.

**LAS TESISISTAS**

## INTRODUCCIÓN

Perú es un país que cuenta con variados atractivos turísticos, debido a su cultura, regiones geográficas, rica historia y gastronomía, los cuales son capaces de generar grandes demandas turísticas a nivel local, nacional e internacional.

En los últimos años, la cocina peruana ha ido ganando prestigio y reconocimiento a nivel mundial a través de festivales gastronómicos en Europa, América del Norte y América del Sur. Siendo uno de los más importantes el de la IV Cumbre Internacional de Gastronomía Madrid Fusión 2006, donde el Perú fue representado por reconocidos chefs peruanos que expusieron y deleitaron con la comida peruana y el pisco, bebida nacional, logrando consolidar su fama culinaria pues la ciudad de Lima fue declarada capital gastronómica de América Latina.

La gastronomía peruana es una de las más variadas del mundo, cuenta con 491 platos típicos que la llevó a tener el Récord Guinness de mayor variedad y cantidad de platos típicos en el mundo. Toda esta variedad gastronómica se originó debido a la adaptación de productos en tiempos remotos, al manejo de la diversidad de ingredientes peruanos y a su apertura a influencias externas de otros continentes.

En el Perú la gastronomía es una mistura de sabores que enamora a peruanos y extranjeros. Ha llegado a ser tan espectacular, su trascendencia que hoy la comida peruana ha logrado su máximo nivel de popularidad a través de la feria “MISTURA”, que muestra la variedad de sabores y fusiones de nuestra comida tradicional. Es innegable el gran aporte de nuestro país a la gastronomía mundial con una significativa variedad de productos, ya que existían desde antes de la llegada de los conquistadores. El Perú debido al gran auge gastronómico que se vive desde hace algunos años, todos los meses del año se realiza diferentes

ferias gastronómicas a nivel nacional. Cada ciudad realiza importantes festivales o ferias gastronómicas donde se muestran lo mejor de la comida de cada región.

Cusco es un destino turístico muy importante a nivel nacional por lo que hay constante necesidad de diversificar e incrementar la oferta turística, más aun considerando que en la región Cusco se encuentra lugares turísticos donde se desarrolla diferentes actividades turísticas como son Machupicchu, Valle Sagrado, Valle Sur y otros.

La riqueza del patrimonio cultural cusqueño no se concentra exclusivamente en Machupicchu y en la ciudad del Cusco si no que existen muchas expresiones culturales como: el folklore, tradiciones culturales, actividades de aventura, ferias gastronómicas y los diferentes eventos que deben incorporarse como productos turísticos dirigidos al turismo local y nacional, diversificando la oferta turística del Cusco.

Cusco es una ciudad con grandes posibilidades de crecimiento y desarrollo en el sector alimentario y de recreación, por el efecto multiplicador del turismo en esta zona, que promueve el traslado de familias en búsqueda de la distracción y la satisfacción de una necesidad fisiológica que es el alimento.

En la región de Cusco, provincia de Calca, distrito de Lamay comunidad de Lamay Qosqo. Encontramos una importante demanda de la gastronomía del cuy al palo, lo cual es atendido todos los días de la semana en especial los fines de semana que tiene más concurrencia de visitantes.

Las instalaciones de esta feria gastronómica se encuentran ubicadas a los extremos de la vía principal que conduce la ruta Calca- Cusco. Además, dando la oportunidad a toda la población de incorporarse a esta actividad para así beneficiarse económicamente y mejorar su calidad de vida, satisfacer las expectativas de la demanda internacional, nacional y local que viene en busca de nuevas experiencias y diversificar la actual oferta turística.

Esta feria gastronómica del cuy al palo de Lamay tuvo su participación especial en la Feria MISTURA 2016 llevado a cabo en la ciudad de Lima. Lo cual fue un éxito total con la venta de este exquisito plato del cuy al palo. Esta feria gastronómica mistura se lleva a cabo todo los años y concurren visitantes de diferentes partes del mundo.

El presente trabajo de investigación se divide en tres capítulos, los cuales son:

*El primer capítulo:* Comprende el diagnóstico situacional del Distrito de Lamay, la cual se demostrará la gastronomía como una diversificación para la oferta turística del Distrito de Lamay.

*El segundo capítulo:* Comprende el diseño de la metodología de investigación científica donde se mostrará los resultados de las encuestas+ a los turistas y a los expendedores de venta del cuy al palo.

*El tercer capítulo:* Comprende las propuestas, que coadyuvaran a mejorar la calidad del servicio turístico en la feria gastronómica del cuy al palo, se presentará las conclusiones del trabajo, las recomendaciones, la bibliografía y los anexos correspondientes.

## AREA PROBLEMÁTICA Y MARCO TEORICO

### Generalidades

#### 1.1. Área problemática

##### 1.1.1. Planteamiento del problema

"Plantear un problema de investigación, significa orientar previamente la correcta formulación de los objetivos la hipótesis, diseñar los instrumentos para recolectar la información, establecer las técnicas y los procesos metodológicos a utilizarse. Si el problema no está bien planteado, se formularán objetivos e hipótesis incorrectas e incoherentes, se seleccionarán instrumentos (material de laboratorio, cuestionarios, cedulas de entrevista. etc.) poco útiles para captar y procesar la información requerida. En consecuencia, se obtendrán conclusiones inconsistentes e impregnadas de los errores indicados anteriormente" (Torres Bardales, 1996, pág. 95)

La actividad turística en la región del Cusco es muy importante, ya que cuenta con atractivos naturales, culturales y gastronómicos, en especial con una de las maravillas del mundo. Por esa razón es la región más visitada a nivel nacional. Estos últimos años la gastronomía peruana ha ido ganando prestigio y reconocimiento por la gran variedad de platos que presenta, en especial la región Cusco, generando ingresos económicos para las poblaciones que realizan esta actividad.

La región Cusco es un destino turístico de mucha importancia a nivel mundial, por lo que existe permanentemente preocupación por el incremento de flujo turísticos y por la calidad de servicios que se brinda en los diferentes establecimientos turísticos en el Cusco, como se sabe la zona turística de Cusco atiende un alto porcentaje de demanda turística internacional y nacional y por esta razón que se debería brindar un servicio de calidad.

El presente tema de investigación se basa en la observación que se realizó en la Feria Gastronómica del cuy al palo del distrito de Lamay. Los establecimientos de expendio del cuy al palo presentan una deficiente calidad en la infraestructura, instalaciones, personal de servicio y no cuenta con todos los requisitos indispensables que debe tener un establecimiento de venta de comida, además carece de políticas de control de calidad por parte de las instituciones encargadas de fiscalizar los establecimientos de venta del cuy al palo en el distrito de Lamay. Por lo que los servicios que se brinda en dichos establecimientos de expendio del cuy al palo son de baja calidad, lo cual influye en la insatisfacción del visitante.

En este sentido evaluaremos la relación que existe entre la calidad de servicios que brinda la feria gastronómica con respecto a la satisfacción que tienen los visitantes. La calidad de servicios que brinda un establecimiento es parte fundamental para alcanzar la satisfacción del cliente, sin embargo, los establecimientos de venta del cuy al palo del distrito de Lamay no brindan un servicio de calidad.

Para que un establecimiento de expendio de comida logre la calidad en sus servicios este debe cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes, ya que los clientes son los más importantes y son quienes determinan que tan bueno fue el servicio ofrecido por un establecimiento en particular. Para poder conocer cuáles son las necesidades y expectativas de los clientes en la feria gastronómica del cuy al palo del distrito de Lamay es necesario medir las percepciones de los clientes con respecto a los conceptos específicos que constituye el servicio en general.

Esta investigación nos permitirá conocer y evaluar el nivel de calidad de servicio de la feria gastronómica del cuy al palo del distrito de Lamay, tomando en cuenta la problemática existente debido a la baja calidad de servicios, el mismo que desconoce la falta de estándares de calidad mediante esta investigación obtendremos una serie de indicadores que permiten

conocer la influencia que existe entre nivel de calidad del servicio sobre la satisfacción del turista.

El presente tema de investigación se realiza con el objetivo de mejorar la calidad de servicios para buscar la satisfacción del cliente y de esta manera mejorar la imagen de la región Cusco en cuanto a gastronomía, implementando estrategias para mejorar la calidad de servicios y se logre una satisfacción del cliente.

## **1.2. Formulación del problema.**

“Los problemas de investigación se formulan preferentemente en forma interrogativa pudiendo enunciarse una o más preguntas. En lo posible hay que incurrir el porqué del fenómeno, a fin de que la investigación sea explicativa buscando la relación de causa y efecto” (Orna Orbezo, p. 25)

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo la calidad del servicio que brinda la feria gastronómica del cuy al palo en el Distrito de Lamay influye en la satisfacción del cliente?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿Cuáles son las características del servicio que presenta la feria gastronómica del cuy al palo en el Distrito de Lamay?
2. ¿Cómo es la calidad del servicio que brinda la feria gastronómica del cuy al palo en el distrito de Lamay?
3. ¿Cómo mejorar la calidad del servicio para la satisfacción del turista en la feria gastronómica del cuy al palo del Distrito de Lamay.

### **1.3. Objetivos de la investigación**

“Los objetivos deben expresar con claridad para evitar posibles desviaciones en el proceso de la investigación, y deben ser susceptibles de alcanzarse. Son las guías de estudio y durante todo el desarrollo del mismo deben tenerse presentes. Evidentemente, los objetivos que se especifiquen han de ser congruentes ente si” (Zavala, 1999, p. 44)

#### **1.3.1. Objetivo general**

“Son los que persiguen propósitos últimos, el logro de estos objetivos es paulatino, en algunos casos no son detectados con facilidad. Su formulación responde a la selección general del problema.” (Torres Bardales C., 1994, p. 99)

Determinar que la calidad de servicio influye en la satisfacción del cliente en la feria gastronómica del cuy al palo en el Distrito de Lamay.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

“Son enunciados que resultan de desagregar el propósito general de la investigación, y que precisan en términos conductuales las actividades que el investigador deberá ejecutar para concretar los logros específicos a obtener logros que sumados permitirán alcanzar el propósito integral entrañado en el objetivo general” (Caballero Romero & Alejandro, p. 90)

1. Describir las características del servicio que presenta la feria gastronómica del cuy al palo en el Distrito de Lamay.
2. Analizar la calidad del servicio que brinda la feria gastronómica del cuy al palo en el Distrito de Lamay.
3. Proponer acciones para el mejoramiento de la calidad del servicio para la satisfacción del turista en la feria gastronómica del cuy al palo en el Distrito de Lamay.

#### 1.4. Justificación del problema

“Todo estudio de investigación necesariamente debe justificarse y precisar que es muy importante para su realización. Se considera una justificación bien hecha aquella que es clara en precisar para quienes es necesario o conveniente la investigación o estudio, y el porqué de esa necesidad o conveniencia” (Caballero Romero A., 1990, p. 78)

El presente trabajo de investigación se plantea en consecuencia a una escasa generación de escenarios alternativos, que diversifiquen el producto turístico, en este entender la feria gastronómica del cuy al palo del distrito de Lamay será una opción real y potencial para los turistas.

*¿Por qué?*

Lamay es un distrito que se encuentra en la provincia de Calca, en la región de Cusco, y forma parte del valle sagrado de los incas. Este distrito es atractivo, debido a los diferentes tipos de turismo que se pueden practicar en su territorio. Lamay cuenta con escenarios tanto para el turismo ecológico, arqueológico, histórico-arquitectónico, termo medicinal, vivencial y en especial el turismo gastronómico, no solo para el turismo interno, sino también para el turismo receptivo.

*¿Para qué?*

Para diversificar el producto turístico, ofrecer el turismo gastronómico como una nueva experiencia para el visitante. Como una herramienta que dinamice la economía de la población local y promover el turismo local, nacional e internacional.

### *¿Para quién?*

Para el cliente, de esa manera satisfacer las expectativas de los turistas y a la vez generando ingresos que beneficiaran a la población del distrito de Lamay, mejorando su calidad de vida y el desarrollo del turismo sosteniblemente.

### *¿Cómo?*

Proponiendo estrategias para mejorar la calidad del servicio que se brinda en la feria gastronómica del cuy al palo, para incrementar la demanda turística satisfaciendo las expectativas del cliente.

## **1.5. Limitaciones de la investigación**

“Se establecen en función de los objetivos del investigador, también se toma en consideración la naturaleza del objetivo de estudio, la disponibilidad de tiempo, los recursos humanos y financieros. (Torres Bardales C. p. 99)

- Falta de tiempo por motivos de trabajo.
- Falta de dominio de la metodología de investigación científica.
- Otra limitación es la falta de apoyo por parte de las instituciones públicas y privadas referido a la disponibilidad de información, lo que ocasiona demora a las acciones programadas.

## MARCO TEORICO

### 2.1. Antecedentes del estudio

#### 2.1.1. Antecedente histórico

“Consiste en analizar la información empírica secundaria o indirecta proveniente de distintas fuentes, por ejemplo investigaciones o informes publicados en revistas, periódicos, así como estadísticas u otros datos significativos que puedan localizarse en archivos público o privados” (Gonzales Reyna, 1995, p. 145)

#### *Mistura 2016*

Mistura una de las ferias internacionales que se lleva a cabo en la ciudad de Lima Mistura, como su propio nombre lo dice, es una mezcla ancestral y vanguardista que continúa experimentando la cocina peruana. En la cual participan las diferentes regiones, provincias y distritos del Perú, donde muestran su variada oferta gastronómica en esta feria. Platos banderas como el cebiche, cuy chactado, rocoto relleno, anticucho, carapulcra con sopa seca y postres como arroz con leche y mazamorra morada, serán una de las muestras que podrán degustar los visitantes. En el año 2016 llega a mistura desde la provincia de Calca, distrito de Lamay el plato del cuy al palo, conocido como CUYASSIC PARK .

Este plato representativo de la región Cusco llega a Mistura gracias a los esposos Ana Meza y Moisés, quienes fueron los pioneros de este plato típico. El plato fue uno de los más engreídos de los visitantes que concurren a dicha feria.

*Tesis: “Feria gastronómica turística en el valle sur del Cusco”*

Autor: Bach. Alfredo Rojas Avendaño

Bach .Jonatan Huayllapuma Holgado

Para optar el título de Licenciado en Turismo cuyos objetivos son:

*Objetivo general*

Demostrar que la implementación de la Feria Gastronómica del valle del sur del Cusco sirve para promover el turismo interno y receptivo.

*Objetivos específicos*

- Determinar la situación actual de los recursos turísticos del valle sur del Cusco y su fuerza motivacional que posibilite la implementación de una feria gastronómica
- Determinar las perspectivas de la actual demanda turística para la implementación de una feria gastronómica para un atractivo turístico ,
- Elaborar las acciones de implementación de la feria gastronómica del valle sur de la ciudad del cusco.

Siendo las CONCLUSIONES del presente trabajo de investigación las siguientes:

1. El estudio inicial del diagnóstico situacional determina que existen recursos turísticos para desarrollar. La feria gastronómica en el valle Sur del Cusco ,en donde solo se encuentran pequeños establecimientos que brindan la gastronomía del valle sur a su manera ,de acuerdo a las encuestas el 72 % de la población indica que la principal motivación es la gastronomía ,en donde se ve la necesidad de organizarlos y potenciarlos para que sean una fuerza motivacional de visita turística
2. El desarrollo de la encuestas determino que en el valle sur de la ciudad del Cusco el 55 % de la población encuestada se dedica al negocio de restaurantes y gastronomía además de

ser un espacio geográfico que cuenta con las condiciones adecuadas para poder implementar la Feria Gastronómica, la cual sería una nueva oferta válida para potenciar la visita del destino turístico de la región Cusco, aprovechando el impacto positivo que hoy en día viene creando nuestra gastronomía a nivel mundial y siendo Cusco uno de los principales destinos.

3. Mediante la implementación de la Feria gastronómica propuesta, eje de este trabajo de investigación, se promoverá el turismo local, turismo interno y turismo receptivo, de esta manera coadyuvará al desarrollo de los pobladores, ya que el 92% de los pobladores encuestados desea cambiar su actual actividad por la actividad gastronómica y principalmente impulsará el segmento gastronómico no solo en la región Cusco sino a nivel nacional

Tesis: Atractivos Gastronómicos de la provincia de Anta para el incremento del turismo interno

Autor: Bach: Arturo Javier Gonzales Cuellar

Bach: Jhader Samuel Apumayta Calsina

Para optar el título de licenciado en turismo

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco 2012

*Objetivo general*

Demostrar el grado de importancia de los atractivos gastronómicos de la provincia de Anta, se puede incrementar la demanda del turismo interno.

### *Objetivos específicos*

1. Determinar de la potencialidad de los atractivos gastronómico en la provincia de anta que garantice la demanda de turismo interno (local y nacional).
2. Evaluar como los atractivos gastronómicos vienen generando nuevos corrientes turísticas, alternativas para el desarrollo turístico.
3. Implementar la oferta turística gastronómica en la provincia de Anta para complementar los atractivos culturales o naturales y así generar una nueva fuente de ingresos para los pobladores de la provincia de anta. Mediante la instalación e implementación de una feria turística dominical gastronómico en la provincia de Anta

Siendo las conclusiones del presente trabajo de investigación las siguientes:

1. La provincia de Anta cuenta con los atractivos gastronómicos de categoría III (folklore) y de jerarquía II, capaces de generar una nueva corriente turística de tipo gastronómico y de esta forma el turismo interno (local y nacional)
2. Los atractivos de tipo gastronómico son una fuente de afluencia de nuevas corrientes turísticas que a su vez son una buena alternativa de desarrollo turístico .La implementación de una “feria turística dominical gastronómica en la provincia de Anta “ es una estrategia capaz de motivar el flujo de turismo interno (local y nacional )
3. La implementación de ofertas adicionales a la gastronomía como suvenires, juegos para niños y otros atractivos que generan atracción en los consumidores y/o turistas internos.

## **2.2. Marco legal**

### **2.2.1. Ley general de turismo 29408**

#### Artículo 2º.- Objeto de la Ley

La presente Ley tiene el objeto de promover, incentivar y regular el desarrollo sostenible de la actividad turística. Su aplicación es obligatoria en los tres (3) niveles de gobierno: Nacional, regional y local, en coordinación con los distintos actores vinculados al sector.

La actividad artesanal, como parte del turismo, se rige por los principios contenidos en la presente Ley y por las disposiciones legales especiales pertinentes a esta actividad.

Artículo 3º.- Principios de la actividad turística Son principios de la actividad turística los siguientes:

3.1 Desarrollo sostenible: El desarrollo del turismo debe procurar la recuperación, conservación e integración del patrimonio cultural, natural y social; y el uso responsable de los recursos turísticos, mejorando la calidad de vida de las poblaciones locales y fortaleciendo su desarrollo social, cultural, ambiental y económico.

3.2 Inclusión: El turismo promueve la incorporación económica, social, política y cultural de los grupos sociales excluidos y vulnerables, y de las personas con discapacidad de cualquier tipo que limite su desempeño y participación activa en la sociedad.

3.3 No discriminación: La práctica del turismo debe constituir un medio de desarrollo individual y colectivo, respetando la igualdad de género, diversidad cultural y grupos vulnerables de la población.

3.4 Fomento de la inversión privada: El Estado fomenta y promueve la inversión privada en turismo que contribuya a la generación de empleo, mejora de la calidad de vida de

la población anfitriona y transformación de recursos turísticos en productos turísticos sostenibles.

3.5 Descentralización: El desarrollo del turismo es responsabilidad e involucra la participación e integración de los gobiernos regionales, municipalidades y poblaciones locales, para el beneficio directo de la población.

3.6 Calidad: El Estado, en coordinación con los distintos actores de la actividad turística, debe promover e incentivar la calidad de los destinos turísticos para la satisfacción de los turistas, así como acciones y mecanismos que permitan la protección de sus derechos.

3.7 Competitividad: El desarrollo del turismo debe realizarse promoviendo condiciones favorables para la iniciativa privada, incluyendo la inversión nacional y extranjera, de manera que posibilite la existencia de una oferta turística competitiva.

3.8 Comercio justo en el turismo: La actividad turística busca promover una distribución equitativa de los beneficios económicos obtenidos en favor de la población del destino turístico donde se generan.

3.9 Cultura turística: El Estado promueve la participación y compromiso de la población en general y de los actores involucrados en la actividad turística en la generación de condiciones que permitan el desarrollo del turismo, fomentando su conocimiento, fortalecimiento y desarrollo sostenible.

3.10 Identidad: El desarrollo del turismo contribuye a fortalecer el proceso de identidad e integración nacional, promoviendo en especial la identificación, rescate y promoción del patrimonio inmaterial con participación y beneficio de las poblaciones locales.

3.11 Conservación: El desarrollo de la actividad turística no debe afectar ni destruir las culturas vivas ni los recursos naturales, debiendo promover la conservación de estos. La actividad turística está sustentada en el rescate y revaloración de la cultura ancestral.

#### Artículo 35°.- Calidad turística

La promoción de la implementación de buenas prácticas, estandarización y normalización de los servicios turísticos a cargo del MINCETUR, gobiernos regionales, MML y gobiernos locales debe efectuarse teniendo en consideración los objetivos y estrategias del Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR, que será aprobado por resolución ministerial del MINCETUR.

#### Artículo 36°.- Cultura turística

El MINCETUR establece los lineamientos para el desarrollo de programas y campañas destinadas a promover la implementación y mantenimiento de una cultura turística en el país. Dichos lineamientos deben ser considerados para el desarrollo de los programas y campañas de los gobiernos regionales, gobiernos locales y las asociaciones representativas del sector privado dedicadas al fin antes señalado.

### **2.2.2. Reglamento de Restaurantes DECRETO SUPREMO N° 025-2004-MINCETUR**

#### CAPÍTULO I DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN Y COMPETENCIA

Artículo 1°.- Objeto El presente Reglamento establece las disposiciones para la categorización, calificación y supervisión del funcionamiento de los restaurantes; asimismo, establece los órganos competentes en dicha materia.

Artículo 3°.- Definiciones Para los efectos del presente Reglamento y sus Anexos, se entiende por:

a) Restaurante: Establecimiento que expende comidas y bebidas al público, preparadas en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones que señala el presente Reglamento y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes.

b) Categoría: Rango definido por este Reglamento a fin de diferenciar las condiciones de infraestructura, equipamiento y servicios que deben ofrecer los restaurantes, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos. Puede ser de cinco (5), cuatro (4), tres (3), dos (2) o un (1) Tenedor.

5°.- Funciones del Órgano Regional Competente Corresponden al Órgano Regional Competente las siguientes funciones:

- a) Otorgar la categoría a los restaurantes;
- b) Otorgar la calificación de “Restaurante Turístico”;
- c) Modificar la categoría y/o la calificación otorgada;
- d) Resolver los recursos de carácter administrativo que formulen los titulares de los restaurantes en relación con la categoría y/o calificación otorgada;
- e) Supervisar el estado de conservación de los restaurantes, así como las condiciones y la calidad de los servicios, de acuerdo con el programa establecido en el Plan Anual de Inspección y Supervisión y en coordinación con los Sectores involucrados en los casos que resulte pertinente;
- f) Ejecutar las operaciones de estadística sectorial necesarias de alcance regional, autorizadas por el ente rector del sistema estadístico nacional; g) Elaborar y difundir las estadísticas regionales oficiales sobre restaurantes, observando las disposiciones del ente rector del sistema estadístico nacional;

h) Facilitar a la Oficina de Estadística del MINCETUR, los resultados estadísticos sobre restaurantes;

i) Llevar y mantener actualizado el Directorio de restaurantes categorizados y/o calificados;

j) Llevar una base de datos de los restaurantes que operen en el ámbito de su competencia que no hubieren solicitado la categorización y/o calificación;

### . CAPÍTULO III DE LA AUTORIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Artículo 6°.- Requisitos para el inicio de actividades Los Restaurantes para el inicio de sus actividades deberán encontrarse inscritos en el Registro Único de Contribuyentes (RUC) a que se refiere la Ley N° 26935, Ley sobre Simplificación de Procedimientos para Obtener los Registros Administrativos y las Autorizaciones Sectoriales para el Inicio de las Actividades de las Empresas, normas complementarias y modificatorias. Asimismo, deberán contar con la Licencia Municipal de Funcionamiento y cumplir con las demás disposiciones municipales correspondientes.

Artículo 7°.- Condiciones mínimas exigidas a los restaurantes Los titulares de los restaurantes deberán informar al Órgano Regional Competente, dentro de un plazo de treinta (30) días de iniciada su actividad y con carácter de Declaración Jurada, que cuentan con la Licencia Municipal de Funcionamiento respectiva y cumplen con las normas relativas a las condiciones del servicio que prestan y a la calidad en la preparación de comidas y bebidas, establecidas en los artículos 25° y 26° del presente Reglamento.

## CAPÍTULO IV DE LOS RESTAURANTES CATEGORIZADOS Y/O CALIFICADOS

Artículo 8°.- Categorización y/o calificación de los restaurantes El titular de un restaurante que requiere ostentar categoría y/o calificación, podrá solicitar al Órgano Regional Competente un Certificado de categorización y/o calificación cumpliendo con los requisitos que correspondan, conforme a lo señalado en los Anexos que integran el presente Reglamento.

Artículo 9°.- Requisitos de la solicitud de calificación y/o categorización El titular del restaurante que solicite el Certificado de categorización y/o calificación, deberá presentar al Órgano Regional Competente una solicitud consignando la información señalada en el artículo 113° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, a la que se adjuntará los siguientes documentos:

- a) Fotocopia simple del RUC.
- b) Fotocopia simple de la constancia o certificado vigente otorgado por el Sistema Nacional de Defensa Civil, en el que se señale que el establecimiento reúne los requisitos de seguridad para prestar el servicio.
- c) Si el Restaurante se ubica en zonas que correspondan al Patrimonio Monumental, Histórico, y Arqueológico, Área Natural Protegida, o en cualquier otra zona de características similares, se adjuntará a la solicitud los informes favorables de las entidades competentes.
- d) Copia del Recibo de pago por derecho de trámite establecido en el TUPA correspondiente.

### **2.2.3. Ley orgánica de municipalidades**

#### *Artículo 82.- Educación, cultura, deportes y recreación*

Las municipalidades, en materia de educación, cultura, deportes y recreación, tienen como competencias y funciones específicas compartidas con el gobierno nacional y el regional las siguientes:

1. Promover el desarrollo humano sostenible en el nivel local, propiciando el desarrollo de comunidades educadoras.
2. Diseñar, ejecutar y evaluar el proyecto educativo de su jurisdicción, en coordinación con la Dirección Regional de Educación y las Unidades de Gestión Educativas, según corresponda, contribuyendo en la política educativa regional y nacional con un enfoque y acción intersectorial.
3. Promover la diversificación curricular, incorporando contenidos significativos de su realidad sociocultural, económica, productiva y ecológica.
4. Monitorear la gestión pedagógica y administrativa de las instituciones educativas bajo su jurisdicción, en coordinación con la Dirección Regional de Educación y las Unidades de Gestión Educativas, según corresponda, fortaleciendo su autonomía institucional.
5. Construir, equipar y mantener la infraestructura de los locales educativos de su jurisdicción de acuerdo al Plan de Desarrollo Regional concertado y al presupuesto que se le asigne.
6. Apoyar la creación de redes educativas como expresión de participación y cooperación entre los centros y los programas educativos de su jurisdicción. Para ello se harán alianzas estratégicas con instituciones especializadas de la comunidad.
7. Impulsar y organizar el Consejo Participativo Local de Educación, a fin de generar acuerdos concertados y promover la vigilancia y el control ciudadanos.

8. Apoyar la incorporación y el desarrollo de nuevas tecnologías para el mejoramiento del sistema educativo. Este proceso se realiza para optimizar la relación con otros sectores.
9. Promover, coordinar, ejecutar y evaluar, con los gobiernos regionales, los programas de alfabetización en el marco de las políticas y programas nacionales, de acuerdo con las características socioculturales y lingüísticas de cada localidad.
10. Fortalecer el espíritu solidario y el trabajo colectivo, orientado hacia el desarrollo de la convivencia social, armoniosa y productiva, a la prevención de desastres naturales y a la seguridad ciudadana.
11. Organizar y sostener centros culturales, bibliotecas, teatros y talleres de arte en provincias, distritos y centros poblados.
12. Promover la protección y difusión del patrimonio cultural de la nación, dentro de su jurisdicción, y la defensa y conservación de los monumentos arqueológicos, históricos y artísticos, colaborando con los organismos regionales y nacionales competentes para su identificación, registro, control, conservación y restauración.
13. Promover la cultura de la prevención mediante la educación para la preservación del ambiente.
14. Promover y administrar parques zoológicos, jardines botánicos, bosques naturales ya sea directamente o mediante contrato o concesión, de conformidad con la normatividad en la materia.
15. Fomentar el turismo sostenible y regular los servicios destinados a ese fin, en cooperación con las entidades competentes.
16. Impulsar una cultura cívica de respeto a los bienes comunales, de mantenimiento y limpieza y de conservación y mejora del ornato local.
17. Promover espacios de participación, educativos y de recreación destinados a adultos mayores de la localidad.

18. Normar, coordinar y fomentar el deporte y la recreación de la niñez y del vecindario en general, mediante la construcción de campos deportivos y recreacionales o el empleo temporal de zonas urbanas apropiadas, para los fines antes indicados.
19. Promover actividades culturales diversas.
20. Promover la consolidación de una cultura de ciudadanía democrática y fortalecer la identidad cultural de la población campesina, nativa y afroperuana.

#### **2.2.4. Teoría de la calidad**

La calidad no es un proceso estático, es un proceso continuo puesto que las impresiones de los clientes o huéspedes cambian constantemente. El papel de la calidad está clara en la mente del operario. Si la fábrica o produce calidad puede estar orgulloso de su trabajo. Así como también, para El la mala calidad supone perdida del negocio y quizás su trabajo, mientras la buena calidad hará que la compañía siga en el negocio. Calidad también es cumplir con los objetivos cuantitativos y las especificaciones de estándares mejorando continuamente los procesos y el liderazgo. (Deming, 1982, p. 131)

#### **2.2.5. El modelo SERVQUAL**

El modelo de Calidad de Servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización, para ello utiliza un cuestionario estandarizado, si bien puede ajustarse según las necesidades de cada organización. Está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora. Y de comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas. De esta forma, contrasta esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones.

Por consiguiente, determinando el gap o brecha entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad. El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio está basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio en el que:

1. Define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones; de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio. Ello implicaría una alta satisfacción con el mismo.
2. Señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:
  - Comunicación “boca a boca”, es decir, opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.
  - Necesidades personales.
  - Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.
  - Comunicaciones externas. Que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas.
3. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.
  - *Fiabilidad*: Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
  - *Capacidad de Respuesta*: Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
  - *Seguridad*: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
  - *Empatía*: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
  - *Elementos Tangibles*: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

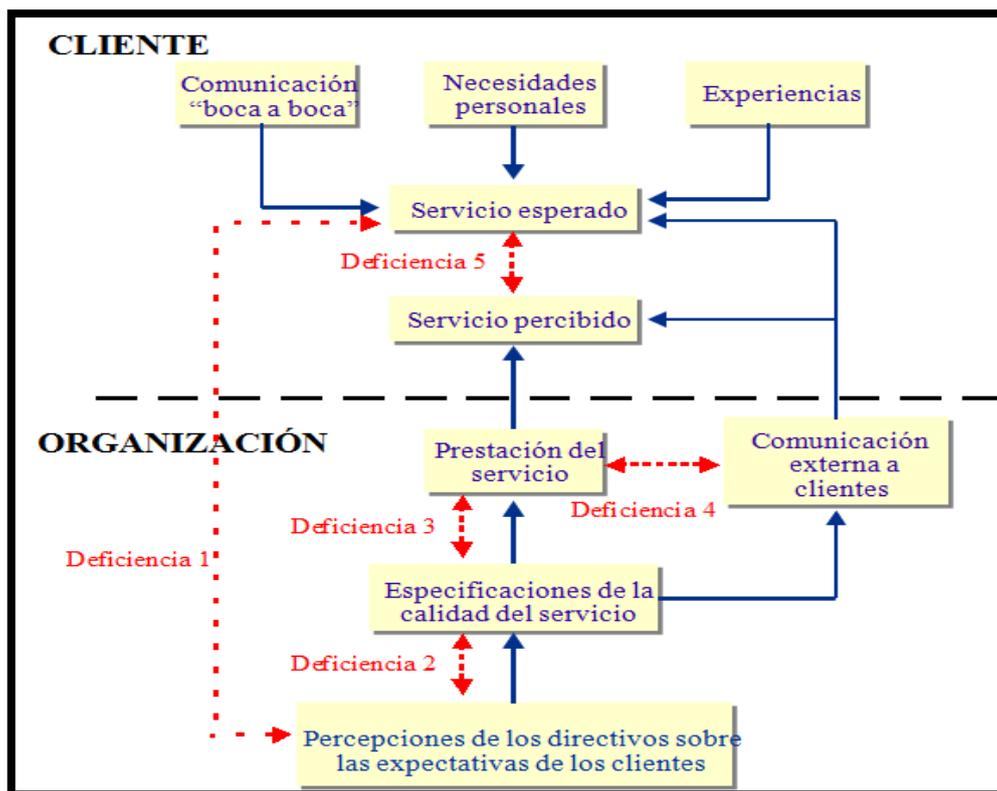
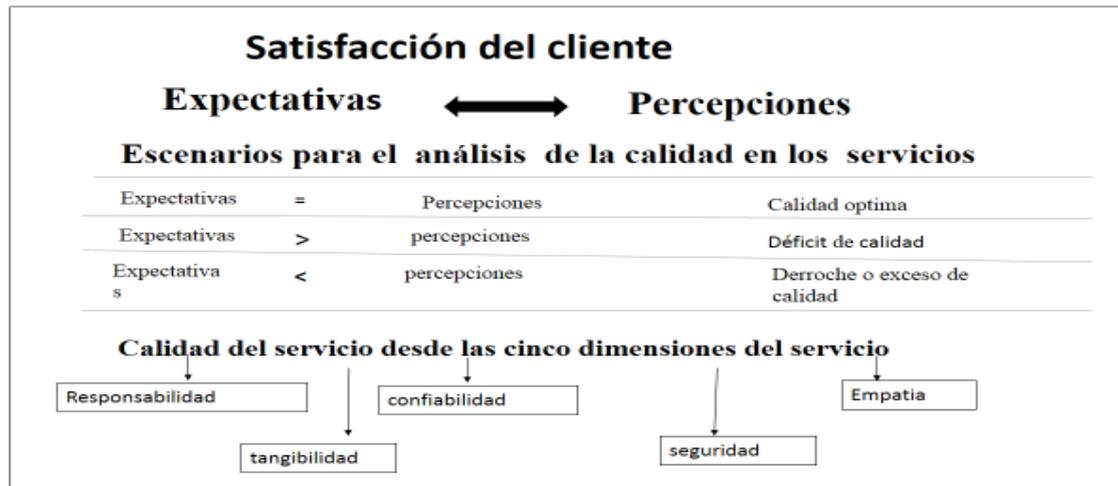


Figura 1. Modelo SERVQUAL

### 2.2.6. Satisfacción del cliente

Es aquella en que se comparan las expectativas del cliente con sus percepciones respecto del contacto real del servicio, en pocas palabras, si las percepciones de un cliente satisfacen sus expectativas, se dice que el cliente está satisfecho y si es todo lo contrario el cliente está insatisfecho. No se puede exagerar la importancia de la satisfacción del cliente, sin clientes, la empresa de servicios no tiene motivos para existir. Toda empresa de servicios debe definir y medir la satisfacción del cliente, es ingenuo esperar a que los clientes se quejen para detectar problemas en el servicio de entrega del servicio o determinar el avance de la empresa en satisfacción del cliente, basándose en el número de quejas recibidas. (Hoffman & Bateson, 2012, pág. 301)



*Figura 2.* Satisfacción del cliente

Fuente: (Bitner & Zeithaml, 2002), Marketing de servicios.

## Dimensiones de la satisfacción del cliente

### a) las expectativas

Son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. "La creencia de parte del consumidor acerca de los atributos de un producto o desempeño de este en un tiempo en el futuro" Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el bien o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.

- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar. Para el presente estudio, se desarrollaron dos ítems para la dimensión. (Olson, J. y Dover, P., 1979, págs. 179-200)

#### **b) las percepciones**

Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un bien o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el bien o servicio que adquirió. Tiene las siguientes características:

- Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el bien o servicio.
- Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Para la presente investigación, se consideran tres ítems (confianza, necesidades satisfechas y promesas cumplidas) según el cuadro mostrado a continuación.

#### **e) lealtad**

La lealtad en el contexto empresarial, es la disposición de los clientes a preferir una empresa y comprar o utilizar sus servicios en forma exclusiva y Conseguir que un consumidor se mantenga fiel a pesar de todo es algo muy complicado. La competencia, el estado del mercado, las crisis económicas, las emociones y los impuestos provocan que la gente cambie de marcas; sin embargo, existen niveles de lealtad. Algunos productos son sustituidos fácilmente porque no generaron ningún vínculo con sus consumidores, por otro lado, existen firmas como Apple, que han construido fuertes lazos con sus clientes para que éstos sigan

comprando sus productos. A continuación, los cinco niveles de lealtad del más débil al más sólido:

1) **Presencia:** los consumidores conocen la marca y sus beneficios, la compran, pero podría ser sustituida fácilmente.

2) **Importancia:** la marca se ha vuelto relevante para cumplir ciertas necesidades, su rango de precio es considerado como justo por los consumidores, pero si sale al mercado un producto con los mismos beneficios podría desbancarla.

3) **Performance:** pertenece a las marcas más selectas del comprador. El consumidor valora el rendimiento del producto y sabe que está sobre la mayoría de las opciones.

4) **Ventaja:** existe un vínculo emocional o racional para elegir este producto sobre otros de la misma categoría:

5) **Vinculación:** el consumidor posee argumentos racionales y emocionales para decir que el producto es el mejor del mercado.

En esta fase los consumidores se vuelven embajadores de marca.

Estos niveles pueden ser representados en forma de pirámide. La mayoría de las marcas se ubican en la fase de presencia y sólo algunas (en la cúspide) han logrado formar vínculos emocionales y racionales con los consumidores. (Brown Millward., 2014)

### **2.2.7. Teoría de la demanda**

“Cuando un grupo pertinente de consumidores tiene la libertad de consumir una determinada cantidad o cualquier otra cosa a un precio. La demanda está en función de: El precio que tenga que pagar el consumidor. Los precios que tengan los bienes, íntimamente relacionados y que le sean sustitutos. Ingreso total del grupo de consumidores para los cuales se desea especificar su demanda. Los economistas definen a la demanda como un inventario de la cantidad de cualquier producto y/o servicio, que la gente desea y es capaz de comprar, a cada costo específico en un conjunto de posibles precios, durante un periodo determinado” (MCINTOSH & SHASHIKANT, TURISMO, PLANEACION, ADMINISTRACION Y PERSPECTIVAS, 1990, pág. 117)

### **2.2.8. Teoría de la oferta**

“Es la cantidad de bienes y servicios que un productor o comerciante puede ofrecer y desea hacerlo en un tiempo y a precios diferentes

Por la oferta se entiende la cantidad de un bien que las empresas producen y venden por su propia voluntad más concretamente relacionamos con la cantidad ofrecida de un bien con su precio de mercado, manteniendo todo lo demás constante, como los costos de producción, los precios de bienes afines y la organización de mercado.

Una de los elementos clave para las decisiones de la empresa con los costos de producción, pues cuando los costos de producción son bajos en relación con el precio de mercado, resulta rentable para los productores ofrecer una gran cantidad. (Samuelson & Nordhaus, 1991, p. 58).

### **2.2.9. Teoría del turismo**

“El turismo comprende las actividades que realizan las persona durante sus viajes y estancias en lugares distintos de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivos inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros.es un fenómeno multifactorial que implica movimientos y estancias en destinos que fuera del lugar normal de residencia que tiene como componentes o elementos varios:

Un elemento dinámico que implica viajar a un destino determinado, un destino estático que implica permanecer en un destino.

Un elemento es secuencial resultante de los elementos anteriores relacionados con los efectos de las subsistencias económicas, físicas y sociales, con los cuales el turista está en contacto directo o indirecto, de esta forma es un fenómeno compuesto que incorpora la diversidad de variables relacionadas que se encuentran en el proceso del viaje turístico. (OMT (Organización Mundial Del Turismo)

### **2.2.10. Teoría de la motivación**

“La motivación y las emociones proporcionan una clave para comprender por qué un individuo responde a ciertos estímulos de su ambiente social y no a otros, porque gusta de ciertos objetos de su experiencia y otros le disgustan y cómo interpreta su ambiente” (MASLOW A. , 1991)

### **2.2.11. Teoría de la calidad de servicios turísticos**

“Podemos definir el término de la calidad de varias formas, pero para nosotros, el más acertado es aquel que nos habla de la prestación de un servicio, evaluando a través de cuestionarios que nos permitan conocer la satisfacción del cliente. Esta medición, es en ciertos casos muy compleja, entre otras cosas, porque el producto turístico conlleva una serie de cualidades que dificultan esta medición. Es intangible, subjetivo, instantáneo y heterogéneo.

Es intangible por su dificultad en ser mostrado antes de su uso subjetivo, porque va estar totalmente motivado por el estado de ánimo del cliente, es heterogéneo porque está compuesto de muy diversos factores y servicios, y es instantáneo, porque se produce y se consume en el acto. Para que lo atiendan un poco mejor, cuando un agente de viajes nos vende paquete turístico a las islas canarias, nos está vendiendo un boleto de avión, una habitación en un hotel y una serie de servicios adicionales que no podemos conocer más que por fotografías y una vez que se está prestando el servicio, de ahí se produce su instantaneidad. Si nos gusta difícilmente podemos devolverlo. (Figuroa, 2004, p. 89)

### **2.2.12. Teoría del marketing turístico**

“Es la adaptación sistemática coordinada de la política de las empresas turísticas, así como de la política de las empresas turísticas, así como de la política privada y del estado sobre el plan local, regional, nacional e internacional, para satisfacción óptima de las necesidades de los grupos determinados de consumidores, con lo que obtiene un beneficio apropiado...” (Figuroa M., 1985, p. 149)

### **2.2.13. Teoría de la motivación turística**

“la teoría de la motivación para considerar a la psicología y la motivación al turismo siendo el hecho de que una persona suele viajar por varias razones, dedicándose a los viajes de placer, en si una conducta ya conocida, por lo tanto, los promotores y los agentes de viajes deben promover los viajes que produzcan satisfacción que solo se obtiene mediante las experiencias.

La motivación de los viajes con relación al género, edad, educación, las diferencias sexuales parecen deberse a dos factores distintos: el conflicto en si a las diferencias a la capacitación que muchos hombres tienen un conflicto entre su vida familiar y de negocio y tienen problemas para disfrutar su tiempo y sus energías” (Mcintosh & Gupta, 2005, p. 87)

### **2.2.14. Teoría de las necesidades**

“Las necesidades de una persona, son una condición interna que resulta de la carencia de algo, lo cual si se presenta tendería a mejorar el bienestar de ese individuo. Las necesidades pueden ser emocionales, espirituales o físicas. En forma colectiva es determinante de la motivación del turista la necesidad de cambio, nuevas experiencias, aventura y apreciación estética lo cual se pueden satisfacer con el viaje y la actividad turística” (Mcintosh & Gupta, 2005, p. 16)

### **2.2.15. Teoría de la jerarquización de las necesidades humanas**

Necesidades fisiológicas. Son de origen biológico y refieren a la supervivencia del hombre. Los seres humanos necesitan satisfacer unos mínimos vitales para poder funcionar. Una persona que careciera de alimento, seguridad, amor y estima, probablemente, sentiría con más fuerza el hambre física antes que cualquier otra necesidad.

Necesidades de seguridad. Cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades que se orienta a la seguridad personal. En general, todos tenemos tendencia a la estabilidad, a organizar y estructurar nuestro entorno. No es fácil vivir permanentemente a “la intemperie” y de ahí que busquemos mínimos que nos den seguridad.

Necesidades de amor, afecto y pertenencia. Una vez cubiertas las necesidades anteriores, surgirán las de afecto, sentido de pertenencia, etc. Somos “animales sociales” y necesitamos relacionarnos con los demás para poder desarrollarnos como personas. Por ejemplo, cualquiera que participa en una organización, junto al cumplimiento de una serie de objetivos, también pretenderá relacionarse con otros que comparten esos mismos ideales. El formar parte de una determinada organización sirve como elemento de referencia y comparación social.

Necesidades de estima. Todas las personas tienen necesidad de una buena valoración de sí mismos, de respeto o de autoestima, que implica también la estima de otros. Sólo se activará esta necesidad si lo más básico está relativamente cubierto. Por ejemplo, ¿por qué existe en el Primer Mundo una preocupación, a veces distorsionada, sobre la autoestima? Si millones de personas tienen como único objetivo conseguir algún alimento, ¿se plantearán problemas de autoimagen o realización personal?

Necesidades de autorrealización. Son las más elevadas encontrándose en la cima de la jerarquía. El proceso de maduración humana se enriquece durante toda la vida. Siempre podemos desarrollar nuevas posibilidades. Es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica. La forma específica que tomarán estas necesidades diferirá de un sujeto a otro. Unos pueden realizarse plenamente siendo un buen padre o madre, otros colaborando en proyectos solidarios o en su faceta profesional. (Maslow A., 1943)

## MARCO CONCEPTUAL

### 2.2.16. Turismo

Según la Organización Mundial del Turismo, el turismo consiste en los viajes y estancias que realizan personas en lugares distintos a su entorno habitual, por un período superior a un día e inferior a un año, por ocio, negocios u otros motivos. (OMT (Organización Mundial Del Turismo))

"El turismo es el conjunto de relaciones y fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no están motivados por una actividad lucrativa" (Walter Hunziker & Kurt Krapf, 1942)

### 2.2.17. Turista

Visitante que viaje a un país distinto de su residencia habitual y cuyo principal motivo de visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el país visitado. (Astete Saavedra, p. 115)

### 2.2.18. Actividad turística

“Conjunto de operaciones directa o indirecta se relacionan con el turismo o pueden influir sobre él, siempre que conlleven la prestación de servicios a un turista, ya sean realizadas en el lugar de origen del turista o en el de acogida.

Por extensión, por actividad turística se entiende no solamente cualquier acción desarrollada por los agentes turísticos sino también por el propio turista, con el objetivo de satisfacer unas motivaciones o necesidades y realizar las acciones programadas con el tiempo libre vacacional (turismo de aventura, turismo cultural, turismo fluvial, etc.)” (Montaner, 1998)

### **2.2.19. Calidad**

“Satisfacer las necesidades de los clientes es la definición de la calidad y a nivel de unidades encontramos que cada unidad básica de la empresa define las necesidades principales de sus clientes, mide su propio desempeño en relación con aquellas necesidades expresadas y actúa para mejorar su desempeño tanto a través de una acción rápida y decisiva mediante técnicas de equipo de manejo de calidad más sofisticadas” (Berry T. H., 1995, p. 97)

### **2.2.20. Servicios turísticos**

“Son todos aquellos establecimientos, instalaciones, unidades, etc., que satisfacen las necesidades de los turistas durante su permanencia en un determinado destino, sitio o lugar turístico.” (Dirección Regional De Industria Y Turismo, 2001, p. 211)

### **2.2.21. Feria**

Una feria es un evento económico, social o cultural que puede estar establecido o ser temporal, y que puede tener lugar en sede fija o desarrollarse de forma ambulante.

### **2.2.22. Gastronomía**

Es el arte de preparar una buena comida. Se considera como uno de los atractivos turísticos de un lugar. Es el estudio de la relación del hombre entre su alimentación y su medio ambiente (Astete Saavedra, pág. 49)

### **2.2.23. Turismo gastronómico**

El turismo gastronómico es el desplazamiento de visitantes, tanto turistas como excursionistas, cuyo motivo principal es la gastronomía, y que involucra prácticas que van desde el desplazamiento del lugar de residencia hacia un restaurante donde degustar un plato; el desplazamiento hacia un determinado destino para aprender a preparar determinados

alimentos; y hasta la realización de rutas gastronómicas con la intención de aprender algo más sobre cierta gastronomía; entre otros. (Oliveira, 2008, pág. 44).

#### **2.2.24. Marketing turístico:**

El marketing estratégico supone el análisis, planificación, la puesta en marcha y el control de los esfuerzos realizados por una organización con un horizonte temporal más amplio para satisfacer las necesidades y preocuparse por las creencias de los clientes en los contextos de un micro entorno competitivo y un conjunto de condiciones y tendencias propias de un macro entorno. El marketing estratégico es un elemento fundamental en la búsqueda de una orientación por parte de la organización o una corporación. Junto con otros planes funcionales relativos a las finanzas, la producción y las operaciones y la gestión de los recursos humanos. (Figuerola M., 1985)

#### **2.2.25. La OMT y el turismo sostenible**

La Organización Mundial del Turismo – OMT, es un organismo internacional creado en 1975 que tiene como propósito promover el turismo. Formalmente vinculado a las Naciones Unidas desde 1976 al transformarse en una agencia ejecutiva del PNUD. En 1977 se firmó un convenio que formalizó la colaboración con las Naciones Unidas, siendo un organismo especializado del sistema de las Naciones Unidas desde 2003. Tiene su sede en Madrid (España) y cuenta con 156 estados miembros (al 1 de enero de 2015).

La Organización Mundial del Turismo (OMT), define turismo sostenible como:

“El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”. (OMT, 2012).

### **2.3. Formulación de la hipótesis**

“La hipótesis es un planteamiento que establece una relación entre dos o más variables para explicar si es posible y si es posible predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos y las causas y consecuencias de un determinado problema.

Es una proposición enunciada para responder tentativamente a un problema, es el camino indispensable para el descubrimiento de las leyes para la creación de las teorías científicas, para estudiar un determinado problema a base de sus supuestos lógicos.” (Torres Bardales C., 1997, p. 130)

### **2.4. Hipótesis**

#### **2.4.1. Hipótesis general**

La calidad de los servicios que brinda la feria gastronómica del cuy al palo influye en la satisfacción del turista.

#### **2.4.2. Hipótesis específicas**

1. Las características de los servicios que presenta la feria gastronómica del cuy al palo no son óptimas para el desarrollo de la actividad gastronómica.
2. A una mejor calidad de los servicios en la Feria Gastronómica del cuy al palo le corresponde una mayor demanda.
3. Las propuestas de capacitación, mejoramiento de instalaciones y promoción de la feria gastronómica del cuy al palo en el distrito de Lamay mejoran la calidad del servicio.

## **2.5. Variables**

“Una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse.”

(Hernández Sampieri .R 2006, pg 73)

Variable Independiente:

### **2.5.1. Variable independiente:**

Calidad del servicio

### **2.5.2. Variable dependiente**

Satisfacción del cliente

## 2.6. Operacionalización de variables

Tabla 1

*Operacionalización de variables*

<i>Variables</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>
Calidad de servicio	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Instalaciones físicas</li> <li>❖ Accesibilidad</li> <li>❖ Apariencia del personal.</li> <li>❖ Calidad de comida</li> </ul>
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Profesionalidad</li> <li>❖ Puntualidad.</li> <li>❖ Honestidad.</li> <li>❖ seguridad</li> </ul>
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ grado de comunicación.</li> <li>❖ Empresa-cliente.</li> <li>❖ Cortesía y amabilidad</li> </ul>
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Tiempo de espera</li> <li>❖ Disposición para resolver problemas del cliente.</li> <li>❖ Apariencia</li> <li>❖ Compromiso</li> </ul>
Satisfacción del cliente	Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Experiencia de servicio</li> <li>❖ Experiencia de tiempo de espera.</li> </ul>
	Percepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ confianza</li> <li>❖ Servicio que recibe</li> <li>❖ Instalaciones</li> <li>❖ Necesidades satisfechas</li> <li>❖ Promesas cumplidas</li> </ul>
	Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Preferencia del cliente.</li> <li>❖ Posibilidad de recomendación</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia

## CAPITULO I

### Diagnostico situacional del ámbito de estudio

#### 3.1. Aspectos generales

##### 3.1.1. Ubicación

El Distrito de Lamay se encuentra en la provincia de Calca. Al norte de la ciudad del Cusco a 45 km.

Se encuentra en el corazón del Valle Sagrado de los incas aproximadamente a una altitud de 2,946 m.s.n.m. Latitud Sur de 13° 2' 36", oscila entre 2,920 m.s.n.m. y 4,500 m.s.n.m. y está compuesta actualmente por las siguientes comunidades campesinas:

Tabla 2

*Comunidades campesinas del distrito de Lamay.*

N°	Comunidades campesinas
01	C.C. de Sayllafaya
02	C.C. de Huarqui
03	C.C. de Sayhua
04	C.C. de Poques
05	C.C. de Chumpe
06	C.C. de Huama
07	C.C. de Janac Chuquibamba
08	C.C. de Huancco Pillpinto
09	C.C. de Huancco Mullmuncus.
10	C.C. de Huanca Ayllu
11	C.C. de Chuquibamba
12	C.C. de Lamay Qosqo
13	C.C. de Huchuy Qosqo
14	Lamay Pueblo
Total:	13 Comunidades campesinas y capital del distrito

Fuente: Trabajo de campo siendo el área total del distrito de Lamay 94.22 km<sup>2</sup>



Figura 3. Mapa del distrito de Lamay

### 3.1.2. Límites del distrito

El Distrito de Lamay en la parte sur de la ciudad capital de la provincia de Calca, sus límites son:

- Por el Norte : Distrito de Calca (capital de la Provincia).
- Por el este : Distrito de Challabamba (Provincia de Paucartambo)
- Por el Sur : Distrito de Coya y Pisac (Provincia de Calca)
- Por el Oeste : Distrito de Chinchero (Provincia de Urubamba)

### 3.2. Etimología

La narración que a continuación se menciona, intenta explicar el origen del nombre de Lamay, en el mismo, se afirma que la labor que caracterizaba la zona en épocas pre-incas era el pastoreo de camélidos americanos, preferentemente la llama, se presentaba con las condiciones favorables para la crianza de dichos animales, por ende era común ver considerables cantidades de los mismos en

Tales sitios al cual se referían como “llamac pampa” que traducido significa lugar donde habitan las llamas este nombre derivó a decir de los pobladores en Lamay. Posteriormente con el correr de los años y un común de circunstancias, de acuerdo a las condiciones se produce la transformación de Lamay en Distrito, hasta entonces era considerado como villa anexada a Calca.

### **3.2.1. Creación y división política**

El Distrito de Lamay, provincia de Calca, departamento del Cusco fue creado mediante la ley n°. 11693 por el poder legislativo el 28 de diciembre de 1951 y promulgado por el entonces presidente de la república Don Manuel A. Odría el 3 de enero de 1952, de manera formal con su capital del mismo nombre. Este está comprendido por las trece comunidades campesinas: Huarqui, Chumpe, Sayllafaya, Sayhua, Huanco Mullmuncus, Huanco Pilpinto, Huama, Poques, Janac Chuquibamba, Chuquibamba, Huanca Ayllu, Lamay Qosqo y Huchuy Qosqo. Con presencia de las principales autoridades de la provincia, personas notables de la capital del departamento, como autoridades políticas, judiciales militares etc.

### **3.2.2. Antecedentes históricos**

De acuerdo a la historia tradicional, recogida de las personas más antiguas, se relacionan con las diferentes épocas que conforman la historia del distrito.

La parte central de la cultura pre-inca e inca, estuvo localizado en la región comprendida entre los ríos: El Apurímac, Vilcanota y el Capacho (Paucartambo) el valle del Vilcanota y cordilleras confortantes, tuvieron una notable consideración de densidad poblacional junto con el poblado de la ciudad del Cusco, es la planicie donde ubicamos la provincia de Calca (Lamay), como ombligo del Vilcanota, donde convergen caminos, causes hídricos y flujos culturales.

Para la zona de Calca e hito mencionado constituyo el sector actual de Huchuy qosqo, este sector que después fue considerado en la época incaica, se localiza en una franja plana de terreno a 200 mts. De ancho, término medio con vista al valle, principal asentamiento inca de la zona, el mismo que se encuentra al frente del centro poblado de Lamay, pasando el rio Vilcanota, los actuales vestigios arqueológicos se hallan a una altura aproximada de 500 a 550 mts. Sobre el nivel del mencionado rio y aproximadamente a 3,550 msnm.

La narración que a continuación se menciona, intenta explicar el origen del nombre de Lamay, en el mismo, se afirma que la labor que caracterizaba la zona en épocas pre-incas era el pastoreo de camélidos americanos, preferentemente la llama, se presentaba con las condiciones favorables para la crianza de dichos animales, por ende era común ver considerables cantidades de los mismos en tales sitios al cual se referían como "llamac pampa" que traducido significa lugar donde habitan las llamas este nombre derivó a decir de los pobladores en Lamay. Posteriormente con el correr de los años y un común de circunstancias, de acuerdo a las condiciones se produce la transformación de Lamay en Distrito, hasta entonces era considerado como villa anexada a Calca. La ley que crea el Distrito es el numero 11693 sancionada por el poder legislativo, el 28 de diciembre de 1951 y promulgado por el entonces presidente de la republica Don Manuel A. Odria el 3 de enero de 1952.

### **3.2.3. Climatología**

El centro poblado de Lamay viene hacer un ejemplo típico de piso ecológico quechua, caracterizado por un clima agradablemente templado. Con inviernos y secos con lluvias en el verano. Se puede afirmar que en esta zona reina una temperatura primaveral a lo largo del año, siendo la temperatura media anual de 14.10°C con temperaturas más elevadas en aquellos años que se producen menos precipitaciones. Los meses más fríos del año son junio y julio, aunque en forma más clara la temperatura empieza a descender a partir de mayo donde se

pronuncian las heladas con mayor fuerza en las comunidades altas del Distrito. El siguiente cuadro nos presenta las temperaturas medias y las precipitaciones mensuales como promedio de cinco años.

Tabla 3

*Aspecto climatología (2010)*

Meses	Temperatura (Grados centig.)	Precipitacion (m.m)
Enero	15.00	91.36
Febrero	15.30	74.50
Marzo	13.70	66.14
Abril	13.50	17.88
Mayo	12.30	8.08
Junio	11.10	2.50
Julio	10.70	14.66
Agosto	13.30	6.64
Setiembre	14.40	21.36
Octubre	15.60	41.36
Noviembre	15.20	69.46
Diciembre	15.10	79.98

Fuente: Senhami Calca.

### 3.3. Aspecto demográfico

#### 3.3.1. Población

El Distrito de Lamay, dentro del contexto provincial, se ubica con su población dentro de los distritos menos poblados del provincia de Calca. Su población total asciende a 5,359 hab. De los cuales 1,809 habitan en el área urbana y 3,550 en el área rural. Esto nos indica que del total de pobladores, 33,76% hab. En la parte urbana y el 66.24 % viven en la parte rural. Si comparamos estos datos con los últimos censo nacional de 1993, encontramos variaciones siguientes: ese año la población sumaba 5,011 habitantes, de los cuales 1,406 habitante o sea el 28.05% habitaban en el área urbana y 3,065 habitaban en el área rural expresado por el 71.94%. El crecimiento experimentado en estos trece últimos años es de

6.94% (1993 al 2007) siendo la parte urbana respecto a la rural, la que incrementa su crecimiento, las comunidades con mayor población son Poques y Huarqui.

En el último censo nacional realizado el año 2017 por el INEI todavía no han sido publicados los resultados de dicho censo una vez que estos resultados hayan sido publicados se sabrá cuanta cantidad poblacional habitan en todo el distrito de Lamay así también se tendrá conocimiento si se incrementó o disminuyó la cantidad poblacional.

Tabla 4

*Población del distrito de Lamay por área y género de incidencia.*

Población	Total	%	Hombres	Mujeres
Urbano	1809	33.75	856	953
Rural	3550	66.25	1772	1778
Total	5359	100.00	2628	2731

Fuente: Censo de población 2007

Según los últimos resultados del censo de población para el 2007, se observa que prácticamente hay igual cantidad de pobladores hombres y mujeres, la diferencia es mínima donde las mujeres tienen un mínimo superior de 1.92%. El cuadro sobre la población por grupos quinquenales, nos muestra que la población es muy joven. Por en cuanto prácticamente el 70% del total de la población se encuentra entre los 0 a 35 años, mientras que los mayores a 35 años, está conformada por el 30%.

Se puede observar que los pobladores en un 49% lo conforman aquellos que tienen entre 0 a 19 años, prácticamente la mitad está conformado por una población bastante joven, lo que significa que pueden modificar sus hábitos con mayor facilidad, dando campo a la actividad turística dentro de sus actividades regulares.

Tabla 5

*Población del distrito de Lamay por el idioma en el que aprendió hablar*

Categorías	Casos	%
Quechua	4061	75.78
Aymara	15	0.28
Ashaninka	1	0.02
Castellano	900	16.79
Idioma extranjero	2	0.04
Es sordomudo	8	0.15
No sabe	372	6.94
Total	5359	100.00

La población del Distrito de Lamay tiene un alto componente de personas que no saben leer ni escribir está conformada por el 27.21% de los pobladores, mientras que aquellos que si saben leer y escribir está conformado por el 65.85%.

Aspecto que también caracteriza a las áreas rurales, porque en las áreas urbanas el analfabetismo es mucho menor.

Tabla 6

*Población del distrito de Lamay si sabe leer*

Categorías	Casos	%
SI	3529	65.85
NO	1458	27.21
NO SABE	372	6.94
TOTAL	5359	100.00

Fuente: Censo de población 2007

El siguiente cuadro nos muestra la población económicamente activa ocupada y la población económicamente activa desocupada, se observa que tiene un pequeño porcentaje de desocupados 0.71%; sin embargo la NO PEA está conformada por 62.81% del total de la población de este distrito del valle sagrado de los incas.

### 3.3.2. Vivienda

Todas las viviendas construidas que forman parte de la configuración física del centro poblado, capital del distrito de Lamay tiene las siguientes características:

El 99.5% de la viviendas del ámbito de Lamay tiene paredes de adobe, El 9 % es de material noble, El 4.27% de viviendas es de piedra con barro y el 94.8% cuenta con pisos de tierra.

Otro aspecto importante es la caracterización de viviendas de los pobladores del distrito de Lamay, son los servicios básicos y podemos observar que solo un 53.22% de viviendas cuentan con alumbrado eléctrico, mientras que un 46.78% no tiene este servicio. Aquellos que no tienen este servicio, se encuentran en las áreas rurales, y son viviendas que se encuentran muy dispersas.

Dentro de las características que presentan las viviendas en el sector rural se observa que prácticamente el 100% son de construcción de adobe., un 45% tiene techo de paja la principal fuente de energía empleada para el alumbrado es la corriente eléctrica 55.9% y kerosene el 42.6%.

El 89.6% de las viviendas cuentan con tres o menos ambientes. La mayoría de las comunidades cuentan con acceso de energía eléctrica, sólo algunos sectores no cuentan con este servicio. Si se analizamos los valores arquitectónicos de la vivienda propiamente rural, encontramos que sus materiales y técnicas constructivas responden a una lógica formal de importante significado que en sus aspectos funcionales encontramos un gran dinamismo y flexibilidad en el uso de los espacios internos y externos, notándose un desorden en la ubicación de las viviendas dentro de sus poblados debido que no cuentan con un catastro de lineamiento.

### 3.3.3. Densidad poblacional

La Densidad no es sinónimo del tamaño del Estado, sino de las capacidades reales que tiene para cumplir con los fines en relación al desarrollo humano. Por ello, la densidad es atributo de un Estado para suministrar aquellos elementos, bienes o servicios útiles o funcionales para el Desarrollo Humano.

Las comunidades que mayor población tiene son: Lamay Pueblo con 1325 habitantes, Huama con 520 habitantes, Chumpe con 409 habitantes.

Respecto a las comunidades con menor población como es Huanca Ayllu con 162 habitantes. Sin embargo, se observa que la mayor población del Distrito se ubica en las Comunidades Campesinas. Existe una diferencia marcada con los datos del Censo Poblacional 2007 del INEI, debido a que el Censo se efectuó por muestreo.

Existe una diferencia marcada con los datos del Censo Poblacional 2007 del INEI, debido a que el Censo se efectuó por muestreo.

Tabla 7

*Población por área de residencia distrito de Lamay.*

N°	Comunidad	N° de familias empadronadas	N° de familias no empadronadas	Total de familias	Población total
01	Sayllafaya	54	12	66	304
02	Huarqui	134	20	154	702
03	Poques	158	10	168	836
04	Chumpe	110	2	112	409
05	Huama	120	10	130	510
06	Janac	53	3	56	241
	chuquibamba				
07	Sayhua	55	5	60	225
08	Huaccco pillpinto	45	0	45	225
09	Huaccco mullmuncus	33	2	35	263

10	Chuquibamba	48	1	49	306
11	Huanca ayllu	60	3	63	162
12	Lamay qosqo	118	30	148	454
13	Huchuy qosqo	54	4	58	333
14	Lamay pueblo	320		320	1325
15	Total	1362	102	1464	6295

Fuente: Padrón Comunal y versión de los presidentes comunales 2011 / Censo de saneamiento básico integral 2009 MDL.

Del total poblacional del Distrito, el 50% está compuesto por población adulta, el 40% por niños, niñas y adolescentes, y menos del 10% de la población se encuentra en la tercera edad, lo que nos permite observar que existe potencial humano económicamente activa.

Nivel de pobreza en el distrito de Lamay

Población	Total de pobres	Extremo	No extremo	No pobre	Ubicación de pobreza total país
5359	83.80%	56.20%	27.60%	16.20%	144

Fuente: Censo poblacional 2007

### 3.3.4. Educación

El distrito de Lamay actualmente cuenta con 16 centros educativos, considerándose dentro de los tres niveles de enseñanza educativa: inicial, primaria y secundaria, siendo administradas por la unidad de gestión educativa con sede en la provincia de calca. El distrito de Lamay, era el único lugar que contaba con los tres niveles escolares de educación pero hoy en día ya varias comunidades ya cuentan con los tres niveles educativos, aun todavía existen comunidades que solo tienen el nivel primario lo cual se notaba una migración total de estudiantes al centro poblado de Lamay y/o ciudad de calca, para así culminar sus estudios secundarios. Cabe indicar que no existe la presencia de centros educativos particulares en el distrito de Lamay. La mayoría de los centros educativos han sido construidos con materiales

de la zona, aportados por las comunidades campesinas en su poblado. En cuanto a su equipamiento de los locales escolares cuenta con servicio de luz, agua y desagüe. Por otro lado las escuelas y colegios carecen de equipamiento y mobiliario adecuado (principalmente carpetas y material didáctico).

### 3.3.5. Salud

El distrito de Lamay cuenta con 4 establecimientos de salud ubicados en Lamay Pueblo y Comunidades de Sayllafaya, Huama y Poques, creados en los años 2006, 2008 y 2009, producto de un trabajo de incidencia que la Municipalidad y la Asociación Ricchary Ayllu desarrollan durante esos años.

Los 4 Establecimientos de Salud son reconocidos por la DIRESA habiendo sido incorporados al paquete de servicios de Salud de la Red Cusco Norte.

#### Infraestructura y servicios de salud Lamay

EE.SS.	Infraestructura			Servicios												
	Adobe	Concreto	Nº de servicios	Triaje	Topico	Medicina 1	Medicina 2	Laboratorio	Creddt	Odontologia	Obstetriciaa	Sala de espera	Farmaaciaa	Almacen	SS.HH.	Cocina dormitorio
Lamay		SI	13	X	X	x	x	x	X	X	x	x	x	x	x	x
Sayllafaya	SI		10	X	X	x			X		x	x	x	x	x	x
Huama	SI		06	X	X				X			x	x			x
Poques	SI		06	X	X				X			x	x		x	x

Aun cuando existe 4 Establecimientos de Salud, se tiene deficiencia con relación a las unidades móviles para el traslado de pacientes, sólo se cuenta con 01 ambulancia y 02 motocicletas.

Lamay tiene una ventaja frente a otros distritos de la región Cusco, cuentan con 04 establecimientos de salud de los cuales 3 son de tipo I-1, con el cual el primer nivel de atención de salud estaría coberturada, generándose la necesidad de Recategorizar el Puesto de Salud de Lamay de tipo I – 2 a la categoría I-4.

Número y categoría de establecimientos de salud

DIRESA	Red	Micro Red	Ee. Ss	Categoría
Cusco	Cusco Norte	Pisac	Lamay	1-2
			Huama	1-1
			Poques	1-1
			Sayllafaya	1-1

### 3.4. Aspecto geográfico

#### 3.4.1. Hidrografía

El principal elemento fluvial del valle de Lamay lo constituye el río Carmen, que se forma a partir de los pequeños riachuelos que se originan en las quebradas y que nacen en las conformaciones más elevadas, pero el mayor aporte líquido para la formación del río nace en uno de los puntos más elevados que se ubica al fondo del valle y que es conocido como el abra Sapacto. Desde ahí va creciendo en la medida que recibe el aporte de los riachuelos que discurren en las quebradas perpendiculares al valle. El río Carmen desemboca en el río Vilcanota, es decir que atraviesa gran parte del distrito, incluyendo el centro poblado. La existencia de agua en el lecho del río es constante durante todo el año, solamente disminuye su caudal durante los meses de mayo a octubre, beneficiando la labor agrícola de los pobladores del valle mediante el uso del agua para el riego, las nacientes de este río se encuentran en los lugares denominados Pongopata y Sap'acto, tiene un recorrido de km. desde su nacimiento hasta Lamay, lugar donde se une con el Urubamba o Vilcanota; registra su paso a lo largo del valle de Lamay, es el más importante en el distrito por la utilización de sus aguas

para el regadío de los campos de cultivo que en su mayoría se encuentran a orillas del río; por eso esta zona es muy propicia para la agricultura y la ganadería.

En varios de los sectores elevados del valle, se encuentran de igual modo pequeños riachuelos que son derivados de algún modo para el riego de las áreas de cultivo. Este hecho es factible solamente en zonas cercanas a manantiales y lagunas represadas específicamente para este fin, siendo de gran importancia por el volumen de agua represada para el tiempo de seca, donde relativamente soluciona el problema de riego en las partes bajas por donde discurre el cauce de riachuelos provenientes de esta.

Lamay cuenta con importantes lagunas como Pachar en la comunidad de Chumpe, Cárcel Qocha, Huascca Qocha, Quellhua Qocha y Totorá Qocha en Poques, Isillo Qocha y Yana Qocha en Huama, Soro Qocha en Janac Chuquibamba, Quinsa Qocha en Huanco Pillpinto y Huanco Mullmuncus .

### **3.4.2. Topografía**

De manera general podríamos considerar al distrito como un valle andino con la presencia de un río denominado el Carmen que ingresa de forma perpendicular al río Vilcanota. Dentro de la clasificación de valle podemos establecer a Lamay como un valle en quebrada en forma de "V " presentando rellenos aluviales y apropiadas condiciones para la agricultura y la ganadería. El centro poblado se sitúa en un área más o menos de forma triangular que tiene regular pendiente y que hacia el norte culmina en una garganta de donde se inicia la quebrada en el cual se ubican algunas comunidades.

De manera perpendicular a la quebrada o valle encontramos, por un lado vertientes empinadas sin cultivar que constituye en algunos casos barrancos de regular altura, y por otro lado vertientes cultivadas y algunas terrazas o pequeñas mesetas en donde se desarrollan los terrenos de cultivo.

Generalmente estos elementos determinan algunas pequeñas quebradas con cortos riachuelos que desembocan en el río Carmen.

Como origen del río Carmen podemos mencionar a los nevados que se localizan en uno de los puntos más elevados de la provincia. Detrás de estos hacia el fondo del valle, se inicia otro valle denominado Ttio que culmina en la provincia de Paucartambo, el lado izquierdo de este valle pertenece al Distrito de Calca y el lado derecho a Lamay, en este sector se encuentra la comunidad campesina de Sayllafaya que es una de las comunidades más alejados del centro poblado.

El terreno donde se ubica el centro poblado presenta un rasgo importante constituido por los elementos que lo rodean siendo estas colinas y picachos que se presentan como muros naturales que limitan el área urbana y que son cortados por los ríos el Carmen y el Vilcanota.

### **3.4.3. Recursos naturales**

#### *a. Vegetación*

Se describen 4 formaciones vegetales para la provincia de Lamay:

##### **Bofedal**

Encima de los 4 400 m.s.n.m. y por las extremas condiciones del clima, se presentan formaciones de plantas almohadilladas y arrosetadas, pegadas al suelo y duras. Estas comunidades se conocen como bofedales cuando ocupa suelos muy húmedos o anegados y está conformado por hierbas pulviniformes planas o convexas muy compactas, presentando una cobertura mayor a 100% y dominado por la juncácea *Distichia muscoides* “champa” la que le otorga el característico color verde intenso a los bofedales. La especie *Distichia muscoides* es un indicador de este tipo de formaciones.

### *Herbazal de tundra.*

Esta unidad de vegetación se encuentra ubicada en las estribaciones andinas superiores, conformada por superficies rocosas. Sobre estas superficies donde existe una delgada capa de suelo se encuentran de manera muy dispersa comunidades de herbáceas. El clima se caracteriza por ser frígido y húmedo, típico de la tundra, con temperaturas promedios anuales inferior a 3°C. De la superficie total de esta unidad mixta, aproximadamente el 15% corresponde a la cobertura vegetal (herbazal escaso) y el resto a las coberturas rocosas y de coluvies con completa ausencia de vegetación. El muestreo fue restringido exclusivamente a las áreas de mayor concentración de la cubierta vegetal. Las especies registradas son las gramíneas (familia Poaceae), tales como Jarava ichu “paja escoba”, Calamagrostis vicunarum “crespillo”, entre otras.

### *Matorral*

Está conformado por asociaciones arbustivas que siguen un patrón de distribución espacial irregular sobre el terreno. Un grupo de comunidades arbustivas pierde su follaje total o parcialmente durante el período seco del año (caducifolias) debido a los meses de sequía, y otro grupo mantiene su follaje siempre verde durante el año (perennifolias, ver Anexo Panel Fotográfico).

En el estrato inferior se observó un tapiz herbáceo de carácter estacional, mayormente a base de gramíneas. Entre los 2900 - 3000 y los 3800 – 4000 m.s.n.m., antes de la puna, comienza a predominar el lupino o chocho (*Lupinus* sp.), una leguminosa de flores azules, así como los pajonales. En algún lugar de esta zona, y a partir de un chocho silvestre, se domesticó hace miles de años el chocho o tarhui (*Lupinus mutabilis*), una especie doméstica ampliamente cultivada en Colombia, Ecuador, Perú y Bolivia, y que contiene alta cantidad de proteínas.

Pajonal de puna (PJ).

Esta unidad de vegetación está dominada por herbazales alto andinos con inclusión de algunas comunidades de especies arbustivas de porte bajo. El estrato superior de este herbazal está formado por matas o macollos de gramíneas de hojas duras o rígidas cuando maduran, volviéndose hasta punzo- cortantes, las cuales toman el nombre colectivo de “ichu” o “paja”; éstas tienen una distribución espacial muy regular.

Se incluyen en este herbazal algunas comunidades arbustivas de follaje duro, algunos resinosos, pubescentes o espinosos; de porte bajo y que en algunos casos logran sobrepasar ligeramente la altura de las matas de gramíneas del estrato superior. Entre los géneros de Poaceas que predominan tenemos a *Stipa* y *Festuca*.

#### **3.4.4. Forestal**

*Matorral sub húmedo.*

Esta formación se ubica entre los 3000 y 3600 m.s.n.m., se encuentra en las laderas de los cerros cercanos al monte ribereño. Está conformado por arbustos caducifolios dispersos, que se hacen más achaparrados a medida que se asciende en altitud, siendo la vegetación predominante en las zonas altas el pasto de puna.

Entre las especies más comunes se tiene: *Barnadesia dombeyana*, *Mutisia acuminata*, *Fourcroya andina*, *Agave americana*, *Dodonea viscosa*, *Tecoma sambucifolia*. Árboles dispersos de *Acacia macracantha*, *Schinus molle* y *Caesalpinea spinosa*.

El desarrollo de estos matorrales depende de la estacionalidad de las lluvias (época seca y época húmeda), cabe mencionar que aún en la época seca, estos matorrales permanecen verdes, debido a que las lloviznas pueden mantenerlos.

El uso de estos matorrales, por parte de las poblaciones cercanas, es exclusivamente como combustible “leña”.

*Matorral húmedo.*

Se desarrolla enseguida del matorral sub húmedo, a partir de los 3600 m.s.n.m. hasta los 4200 metros aproximadamente. Los matorrales se van haciendo más ralos según va aumentando la altitud, al igual que la unidad anterior, estos matorrales son utilizados como combustible “leña”.

Dentro de las principales especies tenemos a los arbustos, que se mantienen siempre verdes, tales como: *Tecoma sambucifolia*, *Senna* sp, *Dunalia spinosa*, *Brachiotum* sp, *Berberis* sp, *Rapanea*, *Eugenia* sp, *Baccharis tricuneata*, *Oreocallis grandiflora*, *Gynoxis* sp, etc.

*Pajonal / césped de puna.*

Dentro del distrito de Lamay, se desarrolla aproximadamente entre los 3800 y 4500 m.s.n.m. en las laderas onduladas y altiplanas con un clima frío. Su densidad es alta a comparación de la unidad anterior. Agrupa dos asociaciones de herbáceas:

- El tipo pajonal compuesto por matas de hasta 1 m. de alto, representadas por especies de los géneros dominantes: *Festuca* y *Stipa*.
- El tipo césped de puna compuesto de herbáceas al ras del suelo donde predominan especies forrajeras como *Calamagrostis vicunarum*, *Muhlenbergia* sp, *Geranium* sp. Por su tamaño, para el caso del césped, es utilizado para la ganadería de las comunidades campesinas dedicadas a la crianza de vacunos, camélidos y ovinos, orientados a la producción de lácteos (leche, queso) y lanera.

### 3.4.5. Fauna

Composición de Especies:

Según la bibliografía consultada se menciona para el departamento de Cusco alrededor de 850 aves, y para el Valle Sagrado de los Incas alrededor de 430 especies.

Las especies que destacan son principalmente el cóndor *Vultur gryphus*, el paujil cornudo *Crax unicornis koepckeae*, los picaflores *Metallura theresiae*, ganso andino *Neochen jubata*, gaviota *Larus serranus* y *Heliangelus rejalis* entre otras. También se identifican especies de las familias Anatidae y Tinamidae.

*Composición de Especies:*

Entre las principales especies que se identifican en el distrito de Lamay tenemos al puma *Puma concolor*, al ratón marsupial *Lestos inca*, al añuje de altura *Dasyprocta kalinowsky*, el oso de anteojos *Tremarctos ornatus*, zorro *Lycalopex culpaeus*, zorrino *Conepatus chinga*, vizcacha *Lagidium peruanum* y al gato silvestre *Oncifelis colocolo*. Así mismo, se identifican especies de las familias *Sciuridae* (ardillas) *Caviidae* (cuy) y *Muridae* (ratones).

El puma *Puma concolor*, a pesar de tener una distribución bastante amplia como la del venado de cola blanca, se encuentra prácticamente en todos los hábitats interandinos, siempre que estos le proporcionen suficiente refugio y alimento, está incluido en la categoría casi amenazado (NT) en la legislación nacional (D.S 034-2004-AG) por la presión de caza de la cual es objeto, no solamente por el tráfico ilegal de animales y por lo costosa que es su piel en el mercado negro, sino también porque es considerado perjudicial por los comuneros debido a que puede atacar al ganado.

### 3.5. Aspecto económico

#### A. La población económicamente activa

Su actividad principal es la agricultura, seguida por la ganadería y artesanía.

La población de Lamay en un 73.80% está conformada por población económicamente no Activa, sólo 25.37% de la población es económicamente activa, cifra que explica los altos indicadores de pobreza económica del distrito, así mismo la actividad productiva está limitada a cubrir las necesidades básicas.

El ingreso familiar per cápita en el Distrito se encuentra entre s/. 152.4 y 183 nuevos soles mensuales muy por debajo del promedio regional y nacional, existe correlación de cifras con la proporción de PEA e ingreso familiar.

Población del distrito de Lamay por actividad económica de la población (PEA).

Participación en la actividad económica	Cifras absolutas	%
PEA Ocupada	1157	25.37
PEA Desocupada	0.38	0.83
NO PEA desocupada	3.366	73.80

Fuente: Censo de población 2007.

#### b. Agricultura

La actividad agropecuaria es la más dinámica del Distrito de Lamay, pues el mayor porcentaje de la población se ocupa en esta actividad que viene a ser el 85% de la PEA distrital, debido específicamente a las condiciones del terreno, las cuales son aptos para producir una variedad importante de productos, entre los cultivos destacan el maíz, seguidamente se tiene la papa, y la variedad de hortalizas(zanahorias, repollo, col, cebolla, etc) así mismo se tiene productos como: trigo , quinua, cebada, habas secas, olluco, arvejas, etc. Por los estudios y comparaciones realizadas, Lamay tiene una variedad de microclimas, los que

favorecen la actividad agrícola, sus suelos en la parte baja por las características que muestra, son aluvionicas, con un alto nivel de fertilidad, las tierras agrícolas del Distrito tienen agua de riego en cantidades que satisfacen sus requerimiento, por tanto han generado condiciones apropiadas para una agricultura intensiva, no solo en sus partes bajas de la cuenca, sino incluidos las partes altas.

Es importante señalar que algunos productos de la parte baja del micro cuenca, logran trabajar u obtener hasta dos cosechas al año. El contraste de esa riqueza del suelo en el piso del valle, son las laderas de la micro cuenca donde los suelos de cultivo son superficiales, pedregosos y en una buena cantidad de tierra no disponen de agua de riego, motivo por el cual los campesinos muy sabiamente aplican de rotación de cultivo, haciendo descansar algunas fracciones de terrenos alternando su cultivos, para que se puedan recuperar los terrenos en forma natural.

Las familias campesinas tienen dos parcelas de terrenos de cultivo, una en el piso de valle, donde cultivan maíz; la otra en las laderas o partes altas, donde se cultiva papa, haba, olluco y etc. De esta manera utilizan dos pisos ecológicos para completar su economía productiva. Por otro lado es importante recalcar la presencia de huertos familiares como parte integrante de un sector del interior del centro poblado en los mismos se cultivan hortalizas y algunos frutales.

En el Distrito de Lamay se ha identificado tres zonas agro ecológicas.

- a) La zona maizal: localizada desde 2,926 a 3,600 metros de altitud.
- b) Los solares: localizados desde los 3,600 a 3,750 metros de altitud constituidos por chacras alrededor de las viviendas. En esta zona se practica la agricultura con bajo riego y en pequeñas extensiones de cultivo denominada como siembra adelantada, como es la siembra de papa, hortalizas, trigo, tarwi etc.

c) Los terrenos de rotación sectorial: denominados ‘muyuy’ en esta zona se practica la rotación de terrenos y de cultivos teniendo como primer orden la papa seguidamente la cebada, olluco, tarwi y en pequeña proporción para su comercialización.

### *c. Ganadería*

En la micro cuenca existen diversas unidades de producción que operan en diferentes escalas, siendo esta la actividad complementaria a la actividad agrícola, básicamente orientada a la producción de carne, leche, queso y lana; la actividad ganadera se realiza en el piso del valle, compuesto generalmente por vacuno en mayor escala y en mejores condiciones de manejo, pero sin embargo la actividad ganadera se realiza en las partes altas de la zona sobre la franja de pastos naturales de baja calidad nutritiva, en las vertientes aún más altas y empinadas se puede ver la crianza de ovinos, caprinos y camélidos sudamericanos llamas y alpacas.

Podemos considerar como recurso importante la presencia del ganado porcino en regular escala, resultando igualmente la crianza de cuyes y aves menores en las familias del distrito, sobre las cuales no existen estadísticas precisas, pero hay que destacar que constituyen una fuente importante de ingreso para las familias campesinas dentro de su actividad pecuaria.

En las comunidades altas, entre los meses de abril, el ganado es pastoreado en los pastizales naturales y en los sectores de rotación que se encuentran en descanso. Cabe aclarar que la mayoría de las unidades agropecuarias no cuenta con pastos cultivados y no se suministra otro tipo de alimentación complementaria al ganado.

*d. Actividad artesanal y agroindustrial*

El sector industrial del Distrito de Lamay se deduce a una actividad artesanal de producción de algunos elementos como es la fábrica de yeso, miel de abejas y en mínima escala la artesanía en cerámica y tejido. En caso de los dos primeros los hornos son de pequeña magnitud y los periodos de fabricación durante el año son pocos, sin embargo es importante resaltar la existencia de materia prima la que muestra una buena calidad.

En el caso de la producción de miel de abeja, su proceso de industrialización es mínimo y esporádico; sin embargo la calidad lograda es muy buena como la posibilidad de incrementar la cantidad de materia prima. El proceso de industrialización liviana de los elementos mencionado es posible pero logrando que los mismos produzcan alteraciones o deterioro del medio ambiente. La escala de producción es posible respetando las condiciones necesarias. Dentro de su actividad industrial artesanal no existe mayor énfasis, no existiendo promoción y apoyo por parte de las autoridades de la localidad únicamente el apoyo de la asociación de Ricchary Ayllu y la institución Arariwa, promoviendo en las ferias de Lamay.

En la actualidad existen comunidades campesinas como Janac Chuquibamba, Sayllafaya y entre otras que producen los tejidos estas comunidades se dedican al turismo comunitario vivencial pero que aún necesitan el apoyo de autoridades para poder promocionar los tejidos artesanales.

### 3.6. Aspecto turístico

Festividades en el distrito de Lamay

Entre las principales fiestas y costumbres religiosas que se practican en el distrito de Lamay tenemos.

#### Los carnavales

Es importante conocer algunas características sobre el significado de esta fecha que se realiza todos los años en el mes de febrero o marzo; en que cada pueblo tienen diferentes manera de realizarlo, por ejemplo las personas de las comunidades realizan el llamado k'íntusqa acto que consiste en escoger la coca con su respectivo vino y chicha en la cual dedican a los "Apus". Para que estos cuiden de sus animales. Todas estas creencias prevalecen en la actualidad que son practicados en especial por los campesinos. Por otra parte en estos días de carnaval también se realiza actividades que lleva el nombre "Qaswa" que es una danza realizada durante el "MUJUNACUY" o linderaje que consiste en recorrer los linderos de sus respectivos territorios que es una manera de hacerse respetar sus derechos de la invasión de comunidades que se puede dar en años venideros.

#### Semana santa

En este distrito de Lamay se realiza también la Escenificación del Vía Crucis es una fiesta costumbrista que tiene por objetivo, la meditación de los momentos y sufrimientos vividos por Jesús desde que fue hecho prisionero hasta su muerte en la cruz y posterior resurrección. Literalmente, vía crucis significa "camino de la cruz". Al realizar la escenificación, se recuerda con amor y agradecimiento lo mucho que Jesús sufrió por salvarnos del pecado durante su pasión y muerte. El Vía crucis consta de 14 estaciones, cada una de las cuales se fija en un paso o episodio de la Pasión del Señor. A veces se añade una décima quinta, dedicada a la resurrección de Cristo. En la práctica de este ejercicio piadoso, las estaciones

tienen un núcleo central, expresado en un pasaje del Evangelio o tomado de la devota tradición cristiana, que propone a la meditación y contemplación uno de los momentos importantes de la Pasión de Jesús.

### **Festividad patronal Santa Rosa de Lima**

Hace mucho años se viene festejando a la imagen de santa rosa de lima perteneciente a la comunidad de Sayhua; la misma que fue encontrada envuelta en un atador (qeperina) en el borde del rio Carmen y ubicada en una capilla rustica, por la que la imagen era trasladada para saludar al patrón Santiago apóstol el 25 de julio de cada año y ser amarrado en su anda en la intercepción de las calles Arequipa y sol, donde existe una hornacina en la esquina de la pared de una casa, motivo por el cual la actual calle sol antiguamente recibió el nombre de “Sayhua calle”. Desde esa fecha la mamacha Santa Rosa era festejada en la capital del distrito, hasta que en cierta oportunidad cuando colapso tal capilla tuvo que ser reubicada en el templo Santiago Apóstol de la localidad de Lamay, donde permanece actualmente.

Nuestros hermanos comuneros de Sayhua, cada año, al bordear la fiesta patronal del 30 de agosto, organizadamente asumían la responsabilidad de los cargos de mayordomía de acuerdo a sus posibilidades las mismas que fueron restando importancia a cada año que pasaba, asimismo, se notaba de apoco la escasa participación de algunas danzas autóctonas con música típica lo que motivo a que muchos fieles lameños empezaran a involucrarse en este propósito de resaltar la fiesta patronal con mayor participación y fe, inspirando a que la imagen de santa rosa creciera en importancia y por qué la fiesta sea mayor apostaron por hacer aparecer diferentes danzas en forma organizada, cumpliendo este propósito en los años de 1985 y 1986; lo que motivo a que los comuneros pretendieran hacer volver a Santa Rosa a la comunidad de Sayhua, tal como era su designio de los años anteriores, pero en acuerdo consensuado con los

feligreses de la comunidad se optó porque la imagen sea venerada en nuestra localidad hasta que ellos lo decidan dentro del marco de concertación y que cuenten con una capilla refaccionada que les brinde comodidad y seguridad.

Es así que la fiesta patronal de santa rosa de lima se realiza del 29 de agosto al 01 de setiembre de cada año y con la presencia de más de 15 danzas folklóricas con sus respectivas vestimentas típicas.

### **Templo Santiago Apóstol de Lamay**

El Templo Santiago Aposto de Lamay se encuentra ubicado en el distrito de Lamay, provincia de Calca y departamento del Cusco. Este se emplaza en el atrio de la plaza principal del centro poblado de Lamay y destaca por su imponente volumétrica dentro del contexto urbano como ícono referente. El templo data del año 1572 fecha encontrada en los libros del arzobispado en el cual se describe los procesos y transformaciones que ha sufrido dicho monumento hasta su configuración actual. Esta presenta características del uso de materiales y técnicas propias de su tiempo y espacio, en el que se plasmó y complementó la simbiosis del mestizaje de estilos, con elementos que aún mantienen sus propiedades y particularidades. El templo destaca como el elemento principal del pueblo y está construido sobre bases de piedra y muros de adobe. Interiormente destacan elementos arquitectónicos como el Arco Triunfal que remarca la escenografía del Altar Mayor en pan de oro, y los Arcos de Piedra de las Capillas Centrales que se alzan a lado de los Muros del Evangelio y la Epístola; presenta un Croro y un Sotacoro con tres arquerías de piedra. El Templo Presenta un Altar Mayor de sobrio estilo Barroco Mestizo con pan de oro, dos retablos medianos en la Capillas Centrales y cuatro retablos menores laterales en el nave Central, así como variedad de esculturas y lienzos. Se evidencian fragmentos de pintura mural sólo en la capilla del Sr. del Santo Rosario y en el luneto interior del arco de acceso principal.

### **Laguna de Pachar**

Está ubicada en el distrito de Lamay, provincia de alca, su acceso es vía carrózales aproximadamente a 45 minutos de la plaza de armas del distrito de Lamay. Este atractivo posee características peculiares en donde puede realizar la pesca deportiva, donde uno puede disfrutar de la riqueza de un paisaje natural, un contacto autentico con la paz y sus tesoros agrícolas, así mismo interactuar con los mismos pobladores y realiza la pesca bajo la mirada del sol y de sus cielos de la laguna Pachar, se puede disfrutar de los exquisitos platos base de trucha.

### **Aguas termales de Ccaccato**

Las Aguas Termales de Ccaccato, son también conocidas como Ccaccato. Estas aguas, se encuentran en el distrito de Lamay, en la provincia de Calca, en el Cusco. Estas aguas, son un recurso termal privado que cuenta con cuatro fuentes cuya mayor temperatura bordea los 24 °C

El tipo de aguas minerales que nutre las aguas de Ccaccato, son ideales para personas que presentan problemas en la piel, así como también problemas óseos, además de para personas que simplemente presenten cuadros de estrés

Las termas, se encuentra a tan solo 10 minutos del pueblo de Lamay, último en el que se encuentran los principales recursos para el turista.

### **La ruta de la achupalla**

La ruta del achupalla comprende 4km y se encuentra a una altura media de 3350 metros sobre el nivel del mar y pertenece a la comunidad de Hanaq Chuquibamba cuyos pobladores desarrollan la actividad de la ruta del achupalla en esta actividad muestran de cuán importante es la achupalla.

La achupalla es una planta de porte amenazante. Sus hojas llenas de espinas aparecen al borde de los caminos y en los lugares más inhóspitos de los cerros, y solo incitan a alejarse de ella. Sin embargo, es un regalo para los yachaqs de hanaq Chuquibamba que aprovechan la planta para hacer utensilios de cocina, cuerdas, bolsas, herramientas, combustible y como alimento.

### **Gruta de Huispan**

La gruta de Huispan es otro de los atractivos con que cuenta el distrito de Lamay es la gruta de la virgen de Fátima. Está ubicada a 500 metros del distrito de Lamay a 100 metros de altitud con respecto al distrito de Lamay.

Geológicamente esta gruta es muy antigua puesto que ya no discurre agua en el interior, se puede apreciar estalactitas y estalagmitas; el material pétreo es el calcáreo. Muy cerca la imagen de la virgen de Fátima, puesto a principios dl siglo XX al cual concurren los peregrinos cada de mayo.

## **Huchuy Qosqo**

Huchuy Qosqo fue una población ubicada a más de 3,550 m.s.n.m. en una pequeña meseta en la parte superior de una montaña. Desde aquí se puede tomar hermosas vistas del otro lado del valle, es posible apreciar nevados de exuberante belleza como el nevado Pituisiray y al fondo de esta privilegiada vista, el poblado de Calca.

Huchuy Qosqo significa “Pequeño Cusco”, pero tiene también otros nombres; uno sería Qaqyaxaqixawana y otro Qaqyaqhawana, este significa “desde donde se observan los rayos”; y sin duda es un buen nombre ya que estar 800 metros sobre el Valle Sagrado de los Incas, le da la oportunidad de ver el dramático espectáculo de luces y sonido, en el momento en que rayos y truenos descienden desde el cielo para estrellarse contra el suelo.

Se sabe por los cronistas, que fue el Inca Wiracocha quien mando construir la ciudad de Huchuy Qosqo; se dice que en su vejez, se sentía cansado y deseaba dejar el gobierno y alejarse del movimiento de la capital de imperio del Tahuantinsuyo (Cusco) y buscar paz y tranquilidad en este lugar; está construido sobre un territorio ocupado por varios asentamientos humanos, con el tiempo, estos serían dominados e incorporados al imperio de los Incas. Uno de estos asentamientos debió estar precisamente sobre Huchuy Qosqo

### **3.7. Feria gastronómica del cuy al palo**

#### **Ubicación:**

La feria gastronómica del cuy al palo está ubicado en la comunidad de Lamay Qosqo Distrito de Lamay, provincia de Calca región Cusco, esta feria gastronómica se ubica en el corredor principal de la vía Calca – Lamay –Cusco. A 42 km de la ciudad del cusco, donde se puede llegar a través de la carretera asfaltada con movilidad diaria y toda hora.

A unos 45 kilómetros y 45 minutos de viaje desde la ciudad de Cusco hacia el norte se encuentra el Valle Sagrado de los Incas. Es un lugar muy especial debido a su clima templado y en todo el valle la comida es abundante y dentro del valle sagrado está el Distrito de Lamay que es conocida por su plato típico del **CUY AL PALO** y se puede observar los establecimientos de los expendedores desde el carro al paso.

#### **Aspecto histórico**

Se inició aproximadamente hace 9 años esta feria gastronómica de cuy al palo, con su fundadora Eufemia Flores Vásquez, quien empezó a expender este famoso plato típico tradicional del lugar, es así que este negocio fue creciendo y a la vez también crecía el número de expendedores del cuy al palo.

Años más tarde decidieron formar una asociación gastronómica, con el nombre de asociación gastronómica Santa Rosa de Lamay Qosqo, esta asociación inicio sus actividades hace 9 años tras lo cual tuvo su inicio con pocos socios, a medida que paso el tiempo se incrementaron.

En el año 2016 hicieron su participación con el nombre de CUYASSIC PARK, impulsado por los esposos Moisés y Ana Mesa en la feria gastronómica de MISTURA 2016 esta feria se realiza cada año en la capital Lima, en la cual el cuy al palo de Lamay fue el plato

bandera, fue todo un éxito y a la vez una puerta abierta para el turismo gastronómico del Perú sobre todo para el turismo gastronómico de la Región Cusco.

Este plato causó sensación en los turistas nacionales y extranjeros por que deleitan sus paladares con el cuy al palo aderezado con huacatay, ajo y comino.

### **Infraestructura**

La feria gastronómica del cuy al palo cuenta con las siguientes instalaciones:

- Cada establecimiento cuenta con horno para la cocción del cuy al palo
- Cada establecimiento cuenta con el área de Cocina para el preparado del plato.
- Todos los establecimientos cuentan con servicios higiénicos:
- Algunos de los establecimientos cuentan con Juegos recreativos para niños.
- Algunos de los establecimientos cuentan con un área de recepción al cliente
- Algunos de los establecimientos cuentan con su propio criadero de cuys.
- Todos los establecimientos cuenta con Playa de estacionamiento.

### **Situación legal**

Los establecimientos de la Feria gastronómica del cuy al palo del distrito de Lamay en el año 2014 los propietarios contaban con las licencias de funcionamiento del municipio del distrito de Lamay.

Sin embargo en la actualidad los establecimientos de expendio del cuy al palo solo están registrados en la SUNAT, ningún establecimiento cuenta con licencia de funcionamiento de la municipalidad, tampoco cumple con los requisitos estipulados por el reglamento de restaurantes. Cabe resaltar que la municipalidad distrital de Lamay no realiza la respectiva fiscalización de dichos establecimientos.

### **Requisitos para licencia de Funcionamiento**

- Solicitud dirigida al sr: Alcalde (FUC)
- Fotocopia de DNI
- Fotocopia de título de propiedad u otro documento
- Fotocopia de recibo de pago de autoevaluó
- Carnet de sanidad
- Certificado de compatibilidad y zonificación
- Dos fotografías tamaño carnet
- SUNAT ,Ficha RUC
- Recibo por derechos de licencia de funcionamiento

### **Descripción del plato**

El cuy al palo es un plato típico del distrito de Lamay lo cual comprende:

- CUY AL PALO: El cuy esta sazonado con un poco de ajo y comino y el principal ingrediente que le da un sabor único, es el Huacatay que se podrá apreciar dentro del cuy.
- PAPAS NATIVAS: El plato está acompañado de distintas variedades de papas nativas de la zona.
- ROCOTO RELLENO: El rocoto relleno que acompaña al plato típico está compuesto de zanahoria picada en cuadraditos, arveja, carne molida, maní molido y el aderezo al gusto de cada expendedor.
- TALLARIN. Otro acompañante es el tallarín a la olla o en algunos casos al horno dependiendo de cada establecimiento.
- UCHUCUTA: El acompañamiento especial de la uchucuta que le da un toque especial al plato.



### *Tiempo de cocción*

El tiempo de cocción aproximado del cuy al palo es de aproximadamente 45 minutos, pero cuando es a fuego alto la cocción es mucho más rápida y en menos tiempo.

### *Valor nutricional del cuy*

La carne de cuy es un alimento de excelente sabor y calidad. Se caracteriza por contener alto nivel proteico y bajo en grasa; además, colesterol de buena calidad, minerales y vitaminas.

La carne de cuy tiene un alto valor biológico, debido a que contiene **los** aminoácidos esenciales y ácidos grasos esenciales requeridos en la nutrición humana. Según las tablas peruanas de composición de alimentos 2017, elaborado por el Centro Nacional de Alimentación y Nutrición del Instituto Nacional de Salud (INS) del Ministerio de Salud (Minsa), la carne de cuy contiene 78.1% de agua; 19% de proteína; 1.6% de grasa; 1.2% de minerales y 0.1% de carbohidratos totales y disponibles.

**COMPOSICIÓN QUÍMICA DE LA CARNE Y PIEL DE CUY, POR CATEGORÍA**

CUY	Humedad (%)	Proteína (%)	Grasa (%)	Minerales (%)
<b>Carne</b>				
Macho parrillero*	75,24	19,81	2,74	1,15
Hembras de saca**	74,03	19,17	4,60	1,13
<b>Promedio</b>	<b>74,64</b>	<b>19,49</b>	<b>3,67</b>	<b>1,14</b>
<b>Piel</b>				
Macho parrillero*	61,21	33,48	5,69	0,44
Hembras de saca**	59,22	30,84	10,45	0,39
<b>Promedio</b>	<b>60,21</b>	<b>32,16</b>	<b>8,07</b>	<b>0,42</b>

\* 3 meses de edad    \*\* 18 meses de edad

Fuente: INIA, 2008

Elaboración: MINAGRI-DGPA-DEEIA

Entre los minerales más importantes están el Calcio (29 miligramos), Fósforo (29 mg), Zinc (1.57 mg) y Hierro (1.9 mg). Asimismo, muestra el contenido de las principales vitaminas como la **Tiamina** (0.06 mg), Riboflavina (0.14 mg) y la Niacina (**6.50 mg**); así como el contenido de energía que alcanza las 96 kilocalorías (Kcal).

## CAPITULO II

### Diseño metodológico de la investigación

#### 4.1. Tipo de la investigación

“Determinación en la forma en que se va realizar el estudio (basándose en datos de otro estudios mediante la propia recopilación de datos), de la frecuencia con que se van a recopilar los datos(es decir, un análisis de corte transversal, un análisis de tendencias o un análisis de panel), de cómo se va organizar el análisis, de donde llevarlo a cabo y que combinación de instrumentos de recopilación” (Heineman, 2003, P. 274)

##### 4.1.1. Investigación cualitativa

“Se caracteriza porque son estudios intensivos y de profundidad que se aplican, por lo general, en muestras pequeñas para lograr la interpretación del fenómeno que se quiere investigar. A este tipo de investigación lo interesa lo particular, los relatos vividos, predomina el método inductivo. Se adscriben a este enfoque los estudios de casos, la investigación etnográfica, entre otros”. (Fiallo, 2008).

##### 4.1.2. Investigación mixta

Varios autores consideran que es más viable realizar una investigación mixta y los resultados también serían significativos” (Fiallo, 2008)

##### 4.1.3. Investigación histórica

“Trata de la experiencia, describe lo que era y representa una búsqueda crítica de la verdad que sustenta los acontecimientos pasados. El investigador depende de fuentes primarias y secundarias y de las cuales el investigador deberá examinar cuidadosamente con el fin de determinar su confiabilidad por medio de una crítica interna y externa. En el primer caso verifica la autenticidad de un documento o vestigio y en el segundo, determina el significado

y la validez de los datos que contiene el documento que se considera auténtico”. (Grajales. 2000)

#### **4.1.4. Investigación descriptiva**

“Buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente y o conjunta sobre los conceptos o variables a las que se refieren, esto es su objetivo, no es indicar como se relacionan estas. (Hernández Sampieri, 2010, P, 80)

#### **4.1.5. Investigación experimental**

“Consiste en la manipulación de una (o más) variable experimental no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el interés de describir de qué modo o por que causa se produce una situación o acontecimiento particular. El experimento provocado por el investigador, le permite introducir determinadas variables de estudio manipuladas por él, para controlar el aumento o disminución de esas variables y su efecto en las conductas observadas”. (Grajales T. 2000).

#### **4.1.6. Investigación exploratoria**

“Se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, de la cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir que la revisión de la literatura revelo que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (HERNADEZ SAMPIERI. 5TA EDICION 2010, pag. 79)

#### **4.1.7. Investigación correlacional**

“Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres o más variables. (Hernández Sampieri, 2010, p. 81)

#### **4.1.8. Investigación explicativa**

Está dirigido a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos sociales. Se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variables. (Hernandez Sampieri, 2010, p. 85.)

El tipo de investigación de la presente tesis es DESCRIPTIVO.

Descriptivo: Porque se realiza un diagnóstico para conocer la situación real del área de estudio en su generalidad y sus principales características.

#### **4.1.9. Nivel de investigación**

“El nivel alude al menor o mayor grado de amplitud, profundidad, complejidad y exactitud, como se plantean y resuelven los problemas científicos en un campo específico dado.

##### *a. Nivel pre teórico*

Este nivel es dominante descriptivo taxonómico por diversas limitaciones, se encuentra en la búsqueda de variables relevantes, acumulación de datos, clasificación y formulación de hipótesis sueltas para establecer entre variables, como resultado se obtienen generalizaciones empíricas.

### *b. Nivel teórico medio*

Es bastante interpretativo, predictivo y contrastable por tanto es capaz de producir teorías mediante la comprobación de sus temas hipotético- deductivos, pero está limitado en sus alcances a campos específicos.

### *c. Nivel teórico avanzado*

Es capaz de producir teoría con gran alcance de sus implicancias, si bien sus teorías se originan en un campo específico, consecuencias de estas se extienden a diversos campos.

(ACO CATALDO, 1980. Pag. 38)

El nivel de investigación será el pre-teórico, porque la investigación realizada es predominantemente descriptiva, pues la hipótesis formulada resulta de establecer relaciones entre variables, para luego obtener generalizaciones empíricas.

## **4.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

“Los instrumentos de recolección de datos son dispositivos que permiten al investigador observar y/o medir los fenómenos empíricos, son artefactos diseñados para obtener información de la realidad...” (YUNI & ARIEL, 2006, pág. 33).

Las técnicas están referidas a la manera como se van a obtener los datos y los instrumentos son los medios materiales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación.

### *a. Técnicas*

La observación: Es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, clasificando y consignando los acontecimientos pertinentes de acuerdo con algún esquema previsto y según

el problema que se estudia. Es un método que permite obtener datos cuantitativos como cualitativos.

La observación participante: Implica que el investigador o es el responsable de recolectar los datos o la información se involucre directamente con la actividad objeto de la investigación lo que puede variar desde la integración total del grupo o ser parte de este durante un periodo. Es importante mencionar que el investigador no debe perder la objetividad.

La observación no participante: Ocurre cuando el investigador no tiene ningún tipo de relaciones con los sujetos que sean observados ni forme parte de la situación en que se dan los fenómenos en estudio. En esta modalidad, al no involucrarse el investigador, los datos recogidos pueden ser más objetivos.

La encuesta: Es una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación a un tema en particular. Puede ser oral(a través de la entrevista) o escrita (a través de un cuestionario).

La entrevista: Es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto” (Soto, 2012)

Internet: Existe gran cantidad de información que hoy ofrece el internet, como una técnica de recopilación de información. Es más, se ha convertido en uno de los principales medios para recabar información.

Análisis de documento y tesis: Es una técnica basada en fichas bibliográficas que tiene como propósito analizar el material impreso. Se usa en la elaboración del marco teórico del estudio. Además, se ha revisado las bibliotecas especializadas de turismo de la unsaac y... Entre otros.

### 4.3. Población y muestra

#### *a. Población*

“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerden con un serie de especificaciones es preferible entonces establecer con claridad las características de la población con la finalidad de delimitar cuáles serán los parámetros muestrales” (HERNANDEZ, 2010, pág. 174)

#### *b. Universo o población*

Es el conjunto de "personas, cosas o fenómenos que tienen en común algunas características definitivas. Ante la imposibilidad de investigar el conjunto en su totalidad se seleccionara un subconjunto al cual se le denominara muestra" (TORRE VILLAR, 1990, pág. 74)

*c. Muestra de estudio* "Se puede definir las muestras como parte de un conjunto o población debidamente elegida que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos, también para el universo total investigado (HERNANDEZ SAMPIERI, 1998)

Para la determinación de la muestra de los expendedores del Cuy al Palo en el distrito de Lamay se tomara en cuenta a todos los establecimientos de venta del cuy al palo, la cantidad total de 23 establecimientos en la Feria Gastronómica .Para lo cual se realizó la siguiente encuesta:

Para la determinación de la muestra de los visitantes en la feria gastronómica del cuy al palo se tomara en cuenta la cantidad aproximada de turistas que visitan a la feria

gastronómica de Lamay durante el año 2017 , (124350 ) aplicándose la siguiente formula con un margen de error de 10% :

**Ecuación de Distribución de Muestra**

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

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N= Tamaño de la Población. 124350
- Z = (1.95) Intervalo de confianza. De 90%
- p =Probabilidad a favor (50%)
- q =Probabilidad en contra (50%)
- E= (error de estimación) 10%

$$n = \frac{124350(1.95^2) (0.5) (0.5)}{0.12 (124350 - 1) + (1.952 \times 0.5 \times 0.5)}$$

$$n = \frac{472840.875 (0.25)}{0.01 (124349) + ( 3.8025 ) (0.25)}$$

$$n = \frac{118210.219}{1244.44062}$$

$$n = 95$$

## **ENCUESTA REALIZADA A LOS VISITANTES**

### 1. Tipo de visitante de la Feria Gastronómica del cuy al palo.

Tabla 8

*Tipo de visitante.*

Ítem	N° de encuestas	Porcentaje
Local	67	70%
Nacional	13	14%
Extranjero	15	16%
Total	95	100%



*Figura 4.* Tipo de visitante de la Feria Gastronómica del cuy al palo.

Fuente: Elaboración propia

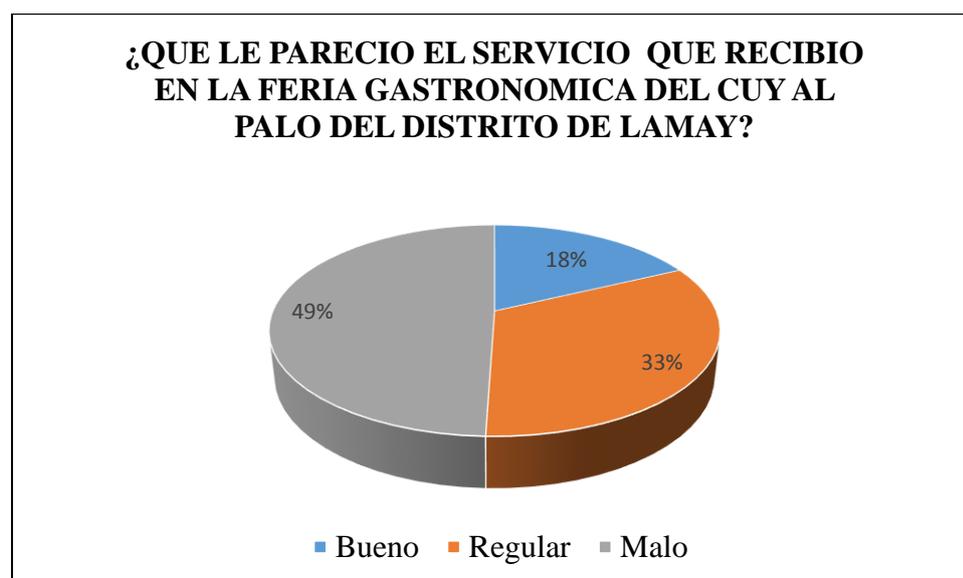
El cuadro muestra que de los 95 turistas encuestados, el 70 % son visitantes locales de la región Cusco en su mayoría, un 16% son extranjeros y un 14% son visitantes nacionales.

2. ¿Qué le pareció el servicio que recibió en la feria gastronómica del cuy al palo del distrito de Lamay?

Tabla 9

*Servicio que recibe en la feria gastronómica del cuy en Lamay.*

Ítem	Numero de encuestados	Porcentaje
Bueno	17	18%
Regular	31	33%
Malo	47	49%
Total	95	100%



*Figura 5. ¿Qué le pareció el servicio que recibió en la feria gastronómica del cuy al palo del distrito de Lamay?*

Fuente: Elaboración propia a base de datos de encuesta.

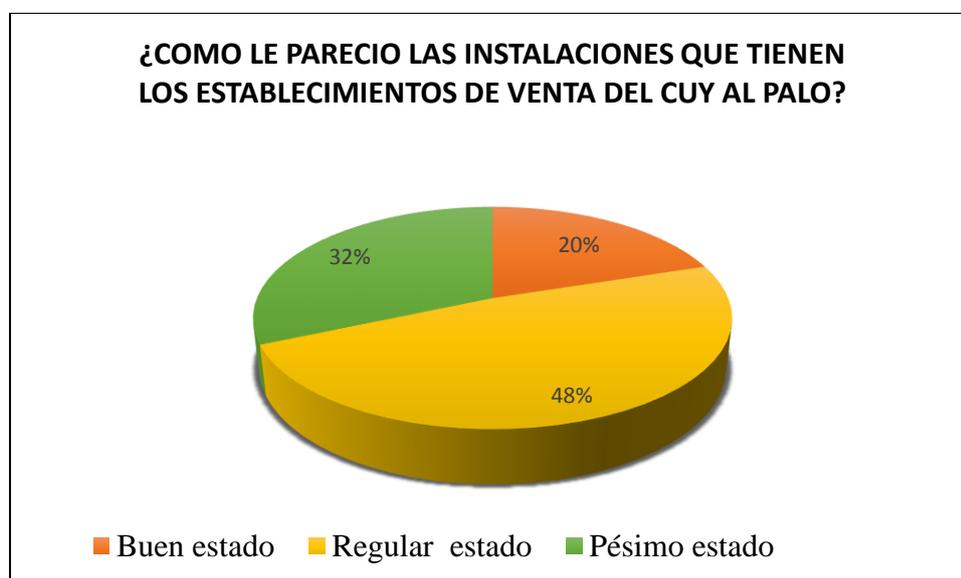
De los 95 turistas encuestados un 49% indican que el servicio es malo y están insatisfechos con el servicio recibido, un 33 % indican que el servicio es regular y un 18% afirman que el servicio que recibieron es bueno.

### 3. ¿Cómo le pareció las instalaciones que tiene los establecimientos de venta del cuy al palo?

Tabla 10

*Instalaciones de los establecimientos.*

Ítem	N° de Encuestas	Porcentaje
Buen estado	19	20%
Regular estado	46	48%
Pésimo estado	30	32%
Total	95	100%



*Figura 6.* ¿Cómo le pareció las instalaciones que tiene los establecimientos de venta del cuy al palo?

Fuente: Elaboración propia.

Se aprecia en el cuadro que de los 95 visitantes encuestados un 48% indican que las instalaciones se encuentran en regular estado, el 32 % indican que se encuentran en pésimo estado y un 20% afirma que las instalaciones con las que cuenta la feria se encuentran en buen estado.

#### 4. ¿Recomendaría visitar a esta feria gastronómica del cuy al palo?

Tabla 11

*Recomendación de visita a la feria gastronómica del cuy al palo.*

Ítem	Nº de encuestas	Porcentaje
Si	51	54%
No	44	46%
Total	95	100%



*Figura 7. ¿Recomendaría visitar a esta feria gastronómica del cuy al palo?*

Fuente: Elaboración propia

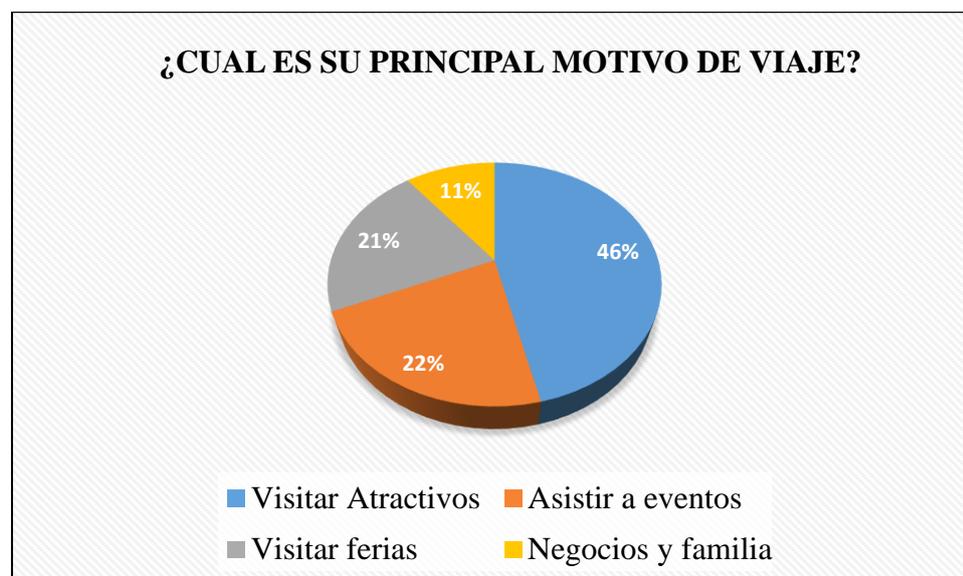
Este cuadro nos muestra que un 54% de visitantes encuestados si recomendarían a los demás a visitar la feria gastronómica del cuy al palo en el distrito de Lamay y un 46 % no recomienda visitar los establecimientos de la feria gastronómica del distrito de Lamay.

## 5. ¿Cuál es su principal motivo de viaje?

Tabla 12

*Principal motivo de viaje.*

Ítem	N° de encuestas	Porcentaje
Visitar Atractivos	44	46%
Asistir a eventos	21	22%
Visitar ferias	20	21%
Negocios y familia	10	11%
Total	95	100%

*Figura 8.* ¿Cuál es su principal motivo de viaje?

El cuadro muestra que el 46 % de turistas vienen por visitar los atractivos, el 22 % visitan la feria gastronómica porque asisten a diferentes eventos, el 21% visitan directamente a la feria gastronómica de Lamay y el 11% es por negocios y familia.

6. ¿Considera usted que se le brindo un servicio de calidad?

Tabla 13

*Servicio de calidad.*

Ítem	N° de encuestas	Porcentaje
Si	39	41%
No	56	59%
Total	95	100%



Figura 9. ¿Considera usted que se le brindo un servicio de calidad?

Fuente: Elaboración propia a base de datos de encuesta.

De un total de 95 encuestados el 59% menciona que el servicio que recibieron no es de calidad, que aún les falta algunos aspectos para que puedan llegar a un servicio de calidad, sin embargo un 41% afirma que si recibieron un servicio de calidad en la feria gastronómica del cuy al palo.

## 7. ¿Cómo le pareció el trato al cliente?

Tabla 14

*Trato al cliente.*

Ítem	N° de encuestas	Porcentaje
Pésimo	13	14%
Regular	59	62%
Bueno	23	24%
Excelente	0	00%
Total	95	100%

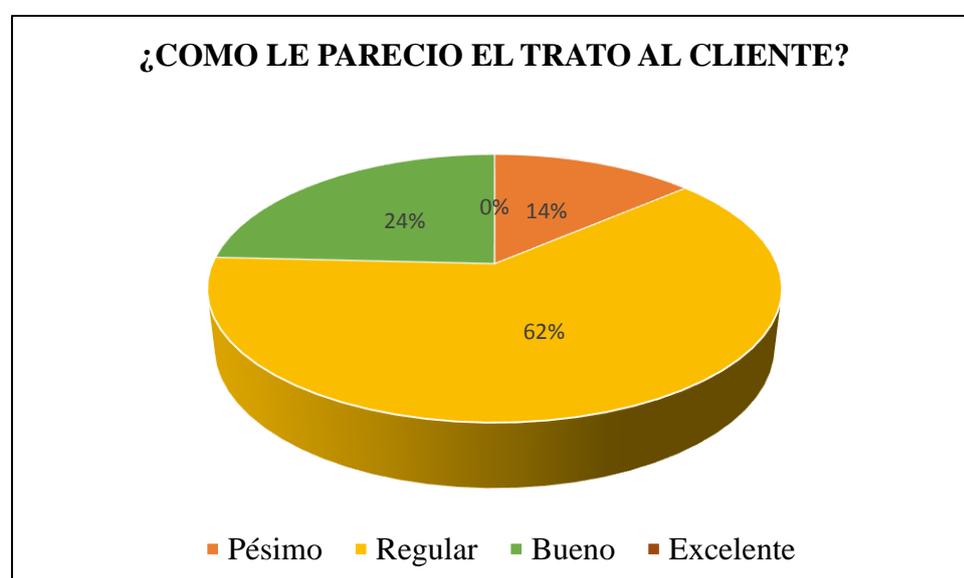


Figura 10. ¿Cómo le pareció el trato al cliente?

Fuente: Elaboración propia a base de datos de encuesta.

De la encuesta realizado a los consumidores podemos mencionar que el 62% indica que el trato al cliente es regular, un 24 % es bueno y 14% es pésimo, esto quiere decir que aún falta muchos aspectos para brindar un buen trato al cliente en la feria gastronómica del cuy al palo.

## ANÁLISIS DE ENCUESTAS

### ENCUESTAS A LOS EXPENDEDORES DE LA FERIA GASTRONOMICA

1. ¿Tiene conocimiento de la actividad turística?

Tabla 15

*Conocimiento de la actividad turística.*

Ítem	N° de encuestados	Porcentaje
SI	23	100%
NO	0	00%
TOTAL	23	100%



Figura 11. ¿Tiene conocimiento de la actividad turística?

Fuente: Elaboración propia en base de datos de encuesta.

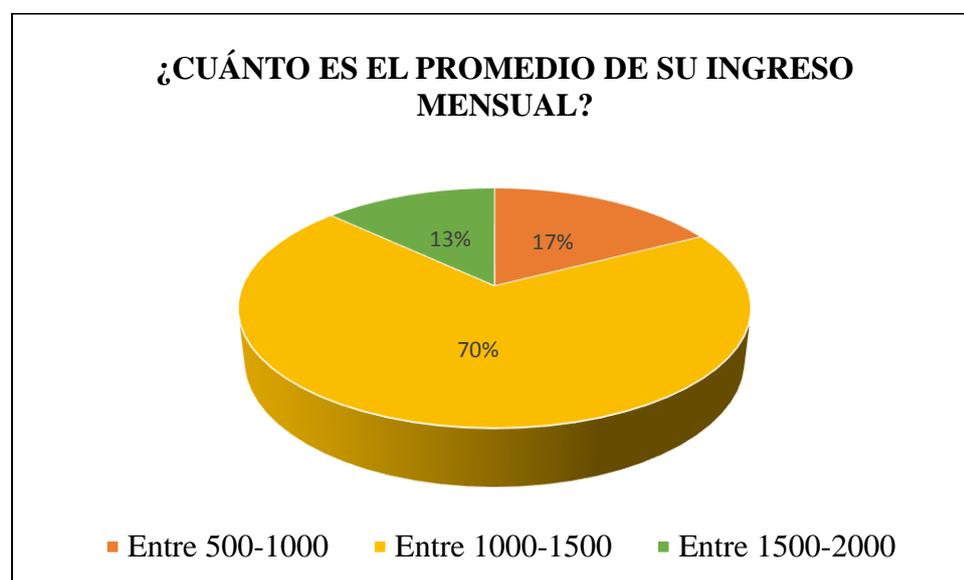
Este cuadro nos muestra que los expendedores de la Feria Gastronómica del Distrito de Lamay tienen conocimiento de la actividad turística en su totalidad, sin embargo a algunos expendedores solo conocen lo básico de la actividad turística, para lo cual ellos necesitan saber más sobre la actividad turística para que tengan clara la información.

## 2. ¿Cuánto es el promedio de su ingreso mensual?

Tabla 16

*Promedio de su ingreso mensual.*

Ítem	N° de encuestados	Porcentaje
Entre 500-1000	4	17%
Entre 1000-1500	16	70%
Entre 1500-2000	3	13%
Total	23	100%



*Figura 12. ¿Cuánto es el promedio de su ingreso mensual?*

Fuente: Elaboración propia en base de datos de encuesta.

Como se observa en el cuadro el ingreso que tienen los pobladores del Distrito de Lamay es aproximadamente entre 1000 a 1500 soles, ya que el turismo no es la única fuente de ingreso que tienen los pobladores del Distrito de Lamay, sino que también se dedican a otras actividades.

### 3. ¿Qué tipo de turistas recibe la feria gastronómica?

Tabla 17

*Tipo de turistas que recibe la feria gastronómica.*

Tipo de turistas	N° de encuestas	Porcentaje
Extranjeros	4	18%
Nacionales	4	17%
Locales	15	65%
Total	23	100%



Figura 13. ¿Qué tipo de turistas recibe la feria gastronómica?

Fuente: Elaboración propia a base de datos de encuesta.

El objetivo, es saber qué tipo de visitantes recibe el distrito de Lamay, el cuadro nos muestra que el 65% son visitantes locales en su mayoría, 17% visitantes nacionales y con un 18% que es su minoría visitantes extranjeros.

## 4. ¿Tiene conocimiento de la calidad de servicio?

Tabla 18

*Conocimiento de calidad de servicio.*

Ítem	N° de Encuestados	Porcentaje
Si	16	70%
No	7	30%
Total	23	100%

*Figura 14. ¿Tiene conocimiento de la calidad de servicio turístico?*

Fuente: Elaboración propia

El cuadro nos muestra que un 70% de los expendedores del cuy al palo tienen conocimiento de la calidad de servicio turístico, sin embargo el 30% no tiene conocimiento acerca de la calidad de servicio que se brinda en la feria gastronómica del Distrito de Lamay.

5. ¿El Municipio brinda algún tipo de apoyo a la feria gastronómica de Lamay?

Tabla 19

*Apoyo a la feria gastronómica de Lamay.*

Ítem	N° de encuestados	Porcentaje
Si	4	17%
No	19	83%
Total	23	100%

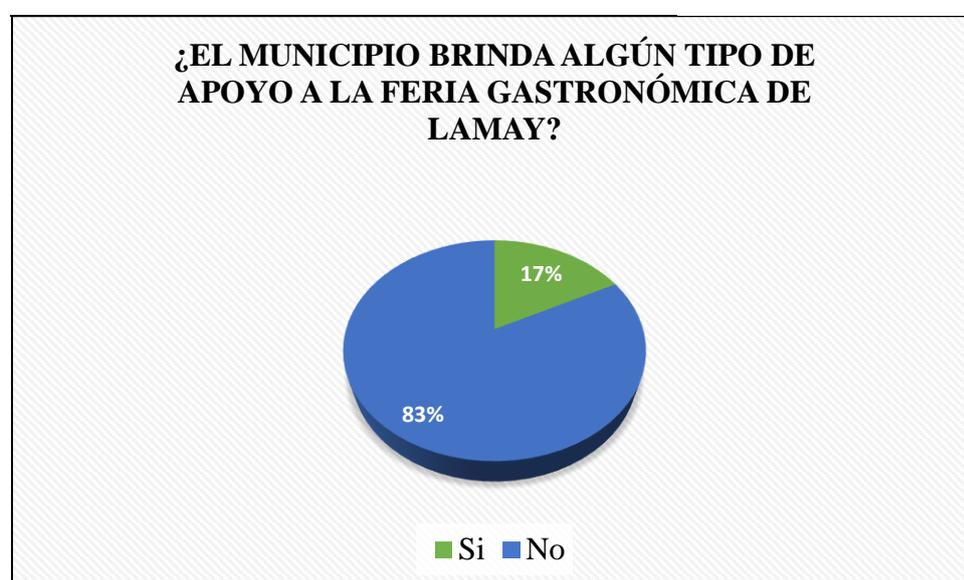


Figura 15. ¿El Municipio brinda algún tipo de apoyo a la feria gastronómica de Lamay?

Fuente: Elaboración propia

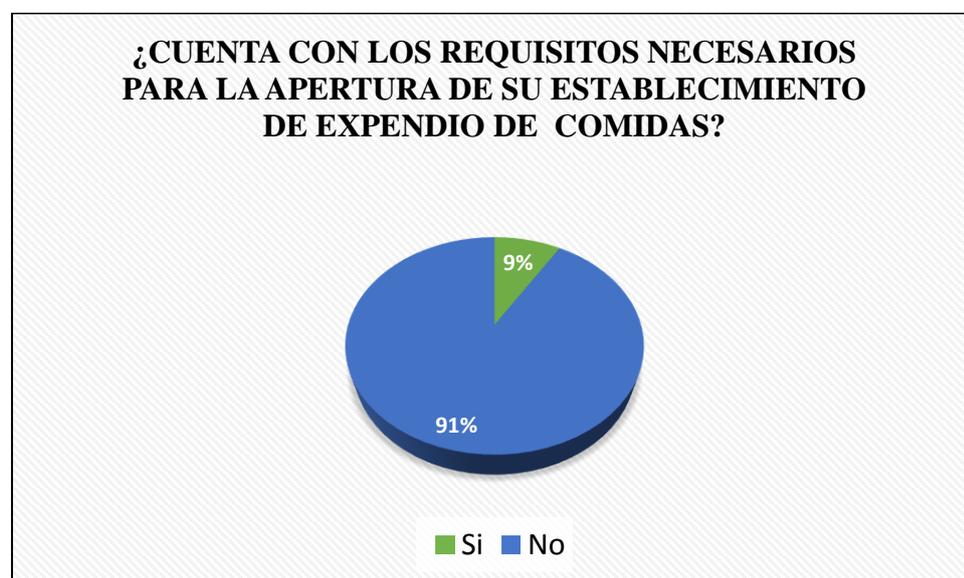
El cuadro nos muestra que un 83% de expendedores del cuy al palo afirma que el municipio no brinda apoyo a los expendedores de venta del cuy al palo y un 17% indica que si recibió apoyo por parte de la municipalidad.

6.- ¿Cuenta con los requisitos necesarios para la apertura de su establecimiento de expendio de comidas?

Tabla 20

*Requisitos para el expendio de la comida.*

Ítem	N° de encuestados	Porcentaje
Si	2	9%
No	21	91%
Total	23	100%



*Figura 16.* ¿Cuenta con los requisitos necesarios para la apertura de su establecimiento de expendio de comidas?

Fuente: Elaboración propia a base de datos de encuesta.

La encuesta nos muestra que el 9 % de expendedores cuenta con los requisitos para la apertura de establecimiento, sin embargo el 91% no cuenta con los requisitos indispensables para la apertura de dicho establecimiento.

## 7. ¿Su personal está capacitado para brindar atención al cliente?

Tabla 21

*Capacitación al personal*

Ítem	N° de encuestados	Porcentaje
Si	15	65 %
No	8	35 %
Total	23	100 %



Figura 17. ¿Su personal está capacitado para brindar atención al cliente?

Fuente: Elaboración propia a base de datos de encuesta.

El cuadro nos muestra que un 35% de expendedores del cuy al palo afirma que su personal no está capacitado, ya que su personal con la cual trabajan son sus familiares, sin embargo el 65% afirma que cuenta con personal capacitado para atención al cliente.

## CAPITULO III

### PROPUESTAS

En este capítulo se diseña una serie de propuestas para el desarrollo del Turismo gastronómico en el Distrito de Lamay, las mencionadas propuestas, surgieron como consecuencia de los capítulos desarrollados dentro de la investigación, involucrando de forma directa al poblador como actor principal de la actividad turística.

#### **5.1. Propuesta de capacitación al personal prestador del servicio**

##### *Fundamentación:*

La implementación de programas de capacitación al personal prestador de este servicio coadyuvara a mejorar la calidad del servicio que se brinda dentro de la feria gastronómica del cuy al palo del Distrito de Lamay. Para lograr el éxito de un programa de calidad de servicios se debe evaluar las condiciones en las que se encuentra y brindan los servicios. Es prioritario conocer la mayor cantidad de problemas y factores que se pueden interponer por lograr un servicio de calidad pero con la implementación de programas de capacitación al personal prestador de servicio, se atenderá todas las expectativas de los turistas visitantes y de esta manera se incrementara la demanda turística y generara movimiento económico para la población de dicho distrito.

##### *Objetivos:*

- Implementar modelos de servicio de acuerdo a las preferencias, necesidades y expectativas de los visitantes y de esta manera lograr que se brinde un servicio de calidad en la feria gastronómica del cuy al palo del distrito de Lamay.

- Lograr las buenas prácticas en la organización básica en cuanto a salubridad y atención al cliente de esta manera alcanzar niveles de calidad del servicio y sobre todo lograr la excelencia en el servicio que se brinda.
- Personal mejor calificado que permita elevar la competitividad y la calidad de servicio.
- Analizar y evaluar los componentes que constituyen la calidad en el servicio en su quehacer con el propósito de mejorar y ofrecer el mejor de los servicios a todos os clientes locales, nacionales y extranjeros que visiten la feria gastronómica del cuy al palo.
- Mejorar la actitud ante el cliente, aplicando técnicas que le permitan relacionarse de una manera eficaz y eficiente.
- Conseguir la participación de los pobladores en la actividad turística, especialmente involucrados en la actividad del turismo gastronómico.
- Dar a conocer la importancia del turismo gastronómico, sus implicancias, bondades y beneficios que presenta dicha actividad turística en el Distrito de Lamay.

Este programa incluirá las áreas de:

***Calidad de servicio:***

- Conceptos de calidad y servicio.
- Características del servicio.
- Porque es importante la calidad en el servicio.
- Beneficios de la feria gastronómica al proporcionar calidad en el servicio.

**Atención al turista:**

- Actitudes ante el cliente.
- Ética profesional
- Amabilidad y cortesía.

- Atención del lenguaje corporal.
- Uniformidad.

### ***Manipulación de alimentos.***

- Higiene de los alimentos, equipos y utensilios y el sitio de manipulación.
- Higiene personal del manipulador de alimentos.
- Desinfección.
- Enfermedades asociadas con los alimentos.
- Normas legales relacionadas con los alimentos, el manipulador y el establecimiento.
- Conservación y almacenamiento de los alimentos.
- Carnet de salud.

### ***Responsables:***

- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo Cusco en convenio con instituciones privados como (CENFOTUR) para brindar las capacitaciones.
- Municipalidad del Distrito de Lamay:
- Asociación de expendedores del cuy al palo del Distrito de Lamay

### ***Duración:***

Tres meses aproximadamente.

***Costo:*** S/. 9500. 00

### ***Inversión***

Capacitación al personal prestador del servicio.

Tabla 22

*Propuesta de capacitación al personal prestador del servicio.*

Propuesta de capacitación			
Cantidad	Descripción	Precio unitario	Precio total
1	Elaboración de sílabos y contenidos	S/. 500.00	S/. 500.00
2	expertos en el rubro	S/. 3 500.00	S/. 7000.00
	Materiales de trabajo	S/. 2 000.00	S/. 2 000.00
Total			S/. 9500.00

Fuente: Elaboración propia

## **5.2. Propuesta de mejoramiento de instalaciones en la feria gastronómica del cuy al palo en el distrito de Lamay**

### **5.2.1. Fundamentación**

De acuerdo a la visita realizada a la Feria Gastronómica del cuy al palo en Lamay se ha podido apreciar que los establecimientos no cuentan con óptimas instalaciones dentro y fuera de los establecimientos, viendo todas las deficiencias planteamos el mejoramiento en cuanto a las instalaciones de los establecimientos de la feria gastronómica del cuy la palo como por ejemplo:

- Colocación de Señaléticas en toda el área
- Crear zonas de esparcimiento para niños y adultos
- Mejoramiento de la infraestructura física de cada establecimiento
- Ampliación de servicios higiénicos esto porque existe un solo servicio higiénico por establecimiento lo cual no es suficiente para la cantidad de visitantes que acuden a la feria.
- Personal de seguridad para el bienestar de los visitantes ya que siempre es útil dos agentes de seguridad que velen por la seguridad de los visitantes ya sean locales, regional, nacional e internacional.

**5.2.2. Objetivos:**

- Lograr la satisfacción de los visitantes con zonas de esparcimiento que les ayude a relajarse y desesterarse.
- Garantizar la seguridad y el bienestar de los visitantes.
- Crear puestos de trabajo directo e indirecto en beneficio de los pobladores.
- Generar ingresos económicos

**5.2.3. Responsables:**

- Municipalidad distrital de Lamay mediante la gerencia de Desarrollo Económico y programas de desarrollo como PRO CÓMPITE.
- Asociación de Expendedores del cuy

Tabla 23

*Mejoramiento de las instalaciones en la feria gastronómica del cuy al palo en el distrito de Lamay*

<b>Mejoramiento de las instalaciones en la feria gastronómica del cuy al palo en el distrito de Lamay</b>			
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Precio total</b>
2 servicios higiénicos para caballeros y 2 servicios higiénicos para damas como mínimo para cada establecimiento.	Ampliación de servicios higiénicos en cada establecimiento independientes para damas y caballeros con inodoro, urinario y lavatorio, iluminados y en un buen estado de de higiene y conservación.	S/. 5 000. 00	S/. 20 000. 00
1 por cada establecimiento	Crear zonas de esparcimiento en cada establecimiento, como juegos de recreación para niños para que puedan distraerse y sentirse a gusto.	S/. 4000. 00	S/. 4000. 00
2	Personal de seguridad que garantice el bienestar físico de los visitantes.	S/. 1 350. 00	S/. 2 700. 00
	Mejoramiento de la infraestructura	S/2000.00	S/2000.00
<b>Total</b>			<b>S/. 28 700. 00</b>

Fuente: Elaboración propia

### **5.3. Propuesta de promoción turística de la feria gastronómica**

#### **5.3.1. Fundamentación:**

La promoción turística de la feria gastronómica del Distrito de Lamay para incursionar en el mercado turístico, es necesario la ejecución de estrategias de promoción y marketing, de este modo la feria gastronómica del cuy al palo generara el incremento de la demanda de los turistas tanto nacional como extranjero, es necesario utilizar diferentes medios con lo cual se pueda hacer una adecuada difusión así de esa manera llegar directamente al turista y entre ellos podemos mencionar como los trípticos, afiches, internet, radios, redes sociales y etc. Con la promoción de esta feria gastronómica del cuy al palo, la población involucrada se beneficiara elevando su calidad de vida. También se hará conocido por su gastronomía típica que presenta dicho distrito.

#### **5.3.2. Objetivos:**

- Elaborar una página web vía internet mediante PROMPERU y DIRCETUR mostrando la feria gastronómica del cuy al palo.
- Utilizar los canales de comercialización de turismo gastronómico de la feria gastronómico del cuy al palo de Lamay mediante agencias de turismo y viajes, así como operadores turísticos, como una alternativa diferente a lo tradicional haciendo que el producto llegue al consumidor en condiciones competitivas, eficiente y de calidad que garantice la demanda en el mercado turístico.
- Incrementar la demanda turística en la feria gastronómica del cuy al palo en el Distrito de Lamay.

### 5.3.3. Descripción de la propuesta

- **Promoción mediante la DIRCETUR** a través de afiches, trípticos, videos de la feria gastronómica del cuy al palo en los diferentes medios comunicación.
- **Promoción mediante PROMPERU** encargado de promover la imagen integrada y atractiva del país. A través de spots publicitarios
- **Publicidad mediante las agencias de viajes** a través de trípticos, revistas y folletos que contengan un resumen descriptivo de la feria gastronómica del cuy al palo, también que sean parte de sus paquetes turísticos.
- **Promoción mediante la Municipalidad distrital de Lamay** a través de folletos, revistas y etc y en diferentes medios de comunicación y redes sociales que son utilizadas a nivel local, regional y nacional.
- **Publicidad a través de internet con una página web;** la página web tendrá una descripción general de la ubicación de la feria gastronómica del cuy al palo y se mostrara todos los establecimientos de dicha feria donde se realizara el turismo gastronómico y en la cual también se mostrara su participación en MISTURA además esta página web tendrá una galería de fotos y videos.

### 5.3.4. Responsables

Las entidades encargadas de efectuar la promoción y publicidad d nuestra feria gastronómica deberán ser aquellas relacionadas con el turismo tanto del sector público como también privado

En este medio se cuenta con entidades tales como:

- PROMPERU
- DIRCETUR
- Municipalidad Distrital de Lamay
- Expendedores de la Feria Gastronómica

- Agencias de Viaje

## INVERSION

Promoción turística de la feria gastronómica			
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Precio total</b>
1	Impresión de afiches	S/. 1 200. 00	S/. 1 200. 00
	Creación de página web	S/. 1 500. 00	S/. 1 500. 00
	Publicidad en medios de comunicación	S/. 2 500. 00	S/. 2 500. 00
<b>TOTAL</b>			<b>S/. 5 200. 00</b>

Fuente: Elaboración propia

## CONCLUSIONES

PRIMERA: El diagnóstico situacional del Distrito de Lamay demuestra que los establecimientos de expendio del cuy al palo dentro de la feria gastronómica no cuentan con todos los requisitos necesarios para brindar una buena calidad en la atención al cliente.

SEGUNDA: El análisis de interpretación de las encuestas realizadas a los visitantes muestran que un 49% de los visitantes manifiestan que el servicio es malo y un 33% que es regular y un 18% que es bueno, eso quiere decir que el servicio que se brinda en la feria gastronómica es deficiente en su mayoría, lo cual necesita ser mejorada para brindar un servicio de calidad.

TERCERA: Es importante la implementación de las propuestas como capacitación, mejoramiento de instalaciones y promoción de la feria gastronómica y de esta manera mejorar la calidad de servicio que se brinda en dicha feria para el incremento de la demanda y exista satisfacción de los clientes.

## **RECOMENDACIONES**

**PRIMERA:** Se recomienda a la Asociación de expendedores de la feria gastronómica del cuy al palo debe cumplir con los requisitos necesarios: como la obtención de licencia de funcionamiento para el expendio de comidas que exige el municipio y el reglamento de restaurantes turísticos, de esta manera la feria del cuy al palo pueda brindar una calidad de servicio a sus clientes y cumplir con las expectativas de los visitantes.

**SEGUNDA:** Se recomienda al DIRCETUR, Municipalidad del Distrito de Lamay y entes relacionados a la actividad turística realicen capacitaciones en calidad de servicio, atención al cliente, idiomas básicos como el inglés y otros relacionados a la actividad turística para de esa manera brindar una excelente atención en calidad de servicio turístico local, regional, nacional e internacional.

**TERCERA:** Se recomienda a la Municipalidad distrital de Lamay y a la Asociación de expendedores que implementen y ejecuten las propuestas alcanzadas en el presente trabajo, para mejorar la calidad de servicio en cuanto a la feria gastronómica del cuy al palo y que el cliente se sienta satisfecho con el servicio recibido.

## BIBLIOGRAFÍA

- Astete Saavedra, F. (2011). *Manual De Terminologia Especializada En Turismo*. PERU: D'GRAFICOSS.A.C.
- Avila Acosta, R. (s.f.). *Introduccion A A Metodologia De La Investigacion*. PERU: R.A.
- Berry, T. (1995). *Cómo Gerenciar la Transformación hacia la Calidad*. Colombia: McGraw Hill.
- Berry, T. H. (1995). *Como gerenciar ls transformacion hacia la calidad total*. Colombia: McGraw-Hill S.A.
- BOULLON, R. (2006). *Planificacion del espacio turistico*. MEXICO: TRILLAS.
- Brown Millward. (2014). *Niveles de Lealtad*. <http://www.informabtl.com/2013/10/22/los-5->.
- Caballero Romero, A. (1990). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Lima: S.A. Ediciones Peru.
- Castillo Yuni, C. (s.f.). *Tursmo Fundamento Y Desarrollo*.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Corporation, M. (2005). *Biblioteca de consulta Encarta*.
- DEMING , E. (1982). *Calidad, productividad y competitividad*. DIAS SANTOS .
- DIRCETUR. (s.f.). *Reporte De Llegada S De Turistas Al Cusco*. Cusco.
- Feigenbaum, A. (1991). *Total Quality Control*. EE.UU: McGraw-Hill,.
- Field, C. y. (2014). *Cambio climático: impactos, adaptación y vulnerabilidad*.
- Figuroa, M. (1985). *Teoria Economica Del Turismo*. MADRID: ALIANZA MADRID.
- Gonzales Reyna, S. (1995). *Manual de redaccion e investigacion documental*. MEXICO: TRILLAS.
- Hernandez Sampieri, R. (1998). *Metodologia de la investigacion cientifica*. MEXICO: MEGRAWW-HILL.
- Hernandez Sampieri, R. (2006). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios* . Mexico: cengage learning.
- <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-el-cuy-al-palo-es-novedad-el-festival-gastronomico-arequipa-637707.aspx>. (s.f.).
- Hunziker, W., & Krapf, K. (1942).
- Koontz, H. y. (2004). *Administración una Perspectiva Global*. México: McGraw Hill.
- Larrea Angulo, P. (1991). *Calidad de Servicios*. Diaz de Santos S.A.
- Mankiw, G. (2004). *Economía*. España: McGraw Hill Interamericana.
- Maslow, A. (1943). *El Hombre Autorealizado*.

- Maslow, A. (1991). *Motivacion Y Personalidad*. MADRID-ESPAÑA.
- Mcintosh, R., & Gupta. (2005). *Turismo ,Planificacion Y Perspectiva*. MEXICO: LIMUSA.
- Mcintosh, R., & Shashikant. (1990). *Turismo ,planeacion,administracion y perspectivas*. MEXICO: LIMUSA.
- Mendez, C. (1998). *Metodologia de la investigacion cientifica*. COLOMBIA: MC GRAW HILL.
- MINCETUR. (2007). *Manual de Buenas Prácticas, Agencia de Viajes y Turismo, Gestión de Servicio*. Lima: Mincetur.
- MINCETUR. (2008). *Manual Para La Formulación De Inventario De Recursos Turísticos*. PERU.
- MINCETUR. (s.f.). *Reporte De Estadísticas De Llegada Al Peru*. LIMA.
- Mochón, F. (2004). *Economía y Turismo*. España: McGraw Hill Interamericana.
- MONTANER, J. (1998). *Diccionario de turismo*. Barcelona: Síntesis S.A.
- Olson, J. y Dover, P. (1979). *desconfirmacion de expectativas de los consumidores a traves de la prueba del producto*. . Psicología Aplicada.
- OMT (*Organizacion Mundial Del Turismo*). (s.f.).
- OMT. (2012). *Turismo Sostenible*. Barcelona: OMT.
- Orna Orbezao, C. (s.f.). *Orientacion Profesional E Investigacion*. LIMA: SESATUR.
- Paul, S. (2006). *Curso de Economía Moderna. una descripción analítica de la realidad económica*. MADRID: AGUILAR.
- Robbins, S. y. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Rogeler Ruiz, C. (s.f.). *Estructura y organizacion del mercado*.
- Rojas Soriano, R. (1981). *Ciencia para realizar investigaciones*. MEXICO.
- Samuelson, & Nordhaus. (1991). *Economia Xviii Edicion*.
- Samuelson, P. y. (2002). *Economía*. Madrid: McGraw Hill.
- Seldon, A. y. (1995). *Diccionario de la economia*. Barcelona: OIKOS-TAU.
- Tinoco G., O. (2003). *Los impactos del turismo en el Perú*. Lima: Industrial Data.
- Torre Villar, E. (1990). *Metodologia de la investigacion*. MEXICO: MAC GRAW HILL.
- Torres Bardales, C. (1996). *Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Lima: San Marcos.
- Torres Bardales, C. (1997). *Orientaciones basicas de metodologia de investigacion*. LIMA.
- Valdez, A. (2014). *Conceptos básicos sobre el ecoturismo y su gestión: un enfoque peruano*. Lima: FS Editores SAC.
- ZAVALA, A. (1999). *PROYECTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA*. LIMA: SAN MARCOS.

# ANEXOS

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO TURISTICO EN LA SATISFACCION DEL TURISTA EN LA FERIA GASTRONOMICA DEL CUY AL PALO DEL DISTRITO DE LAMAY -2017

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	TECNICAS
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES GENERALES	INDICADORES GENERALES	INSTRUMENTOS GENERALES	TENICAS GENERALES
¿Cómo la calidad de servicio que brinda la feria gastronómica del cuy al palo en el Distrito de Lamay influye en la satisfacción del turista?	Determinar que la calidad de servicio influye en la satisfacción del turista en la feria gastronómica del cuy al palo en el Distrito de Lamay.	La calidad de los servicios de los servicios que brinda la feria gastronómica del cuy al palo influye en la satisfacción del cliente.	<b>INDEPENDIENTE</b>	<b>Tangibilidad:</b> Instalaciones físicas, Accesibilidad, Apariencia del personal y Calidad de comida <b>Fiabilidad:</b> Profesionalidad, Puntualidad, Honestidad y seguridad. <b>Empatía:</b> Cortesía y amabilidad <b>Capacidad de respuesta:</b> Tiempo de espera Compromiso y apariencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Fotocopiadora</li> <li>• Cámara fotográfica</li> <li>• Ficha bibliográfica</li> <li>• Ficha de observación</li> <li>• Ficha de encuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de información primaria y secundaria</li> <li>• Interpretación</li> <li>• Observación</li> </ul>
			<b>DEPENDIENTE</b>	Nivel de Satisfacción  <b>Lealtad: Enfoque de mercado,</b> recomendación y preferencia, Satisfacción del turista. <b>Percepción:</b> Confianza. Grado de veracidad, necesidades satisfechas. <b>Expectativa del servicio.:</b> servicio esperado y servicio adecuado, satisfacción del turista.		

<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICA</b>	<b>VARIABLES ESPECIFICAS</b>	<b>INDICADORES ESPECIFICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS ESPECÍFICOS</b>	<b>TECNICAS ESPECIFICAS</b>
¿Cuáles son las características del servicio que presenta la feria gastronómica del cuy al palo en el Distrito de Lamay.	Describir las características que presenta la feria gastronómica del cuy al palo en el servicio que brinda en el Distrito de Lamay.	Las características de los servicios que presenta la feria gastronómica del cuy al palo no son óptimas para el desarrollo de la actividad gastronómica.	INDEPENDIENTE Características de la feria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura</li> <li>• Capacidad de demanda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos estadísticos de afluencia de turistas</li> <li>• Encuesta a la población</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> <li>• Recolección de datos</li> <li>• Comparación</li> </ul>
			DEPENDIENTE Servicio que se brinda	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de los prestadores de servicio</li> </ul>		
¿Cómo es la calidad del servicio que brinda la feria gastronómica del cuy al palo en el distrito de Lamay?	Analizar la calidad del servicio que brinda la feria gastronómica del cuy al palo en el Distrito de Lamay para el incremento de la demanda turística	A una mejor calidad de los servicios en la Feria Gastronómica del cuy al palo le corresponde una mayor demanda.	INDEPENDIENTE Demanda de turista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afluencia de turistas</li> </ul>	Datos de encuesta a la población y a los visitantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparación</li> <li>• Medición e interpretación de resultados</li> </ul>
			DEPENDIENTE Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> <li>• Seguridad en el servicio que se brinda.</li> </ul>		
¿Cómo mejorar la calidad de servicio para la satisfacción del turista en la feria gastronómica del cuy al palo del Distrito de Lamay?	Proponer acciones para el mejoramiento de la calidad del servicio para la satisfacción del turista en la feria gastronómica del cuy al palo en el Distrito de Lamay.	Las propuestas de capacitación, mejoramiento de instalaciones y promoción de la feria gastronómica del cuy al palo en el distrito de Lamay mejoran la calidad del servicio.	INDEPENDIENTE Estrategias de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción de la calidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas a los turistas</li> <li>• Revisión bibliográfica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrevistas</li> <li>• Encuestas</li> <li>• Cuestionarios</li> </ul>
			DEPENDIENTE Incremento de la demanda turística	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afluencia de turistas</li> <li>• Calidad del producto</li> </ul>		

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS CONTABLES Y**  
**TURISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**

**ENCUESTA N°1**

**ENCUESTA A TURISTAS**

La finalidad de la presente encuesta es únicamente de investigación con el afán de conocer cuan satisfechos se sienten los turistas locales, nacionales y extranjeros por el servicio que reciben por parte de la feria gastronómica del cuy al palo. La encuesta es anónima. Agradecemos anticipadamente su gentil participación

1. Tipo de visitante de la feria gastronómica
  - a) Local
  - b) Nacional
  - c) Extranjero
  
2. **¿Qué le pareció el servicio que recibió en la feria gastronómica del cuy al palo del distrito de Lamay?**
  - a) Bueno
  - b) Regular
  - c) Malo
  
3. **¿Cómo le pareció las instalaciones que tiene los establecimientos de venta del cuy al palo?**
  - a) Bueno
  - b) Regular
  - c) Pésimo
  
4. **¿Considera usted que se le brindo un servicio de calidad?**

Si  No
  
5. **¿Recomendaría visitar a esta feria gastronómica del cuy al palo?**

Si  No
  
6. **¿Cuál es su principal motivo de viaje?**
  - a) Visitar f.g
  - b) Visitar atractivos

- c) Asistir eventos
- d) Negocios

**7. ¿Cómo le pareció el trato al cliente?**

- a) Pésimo
- b) Mala
- c) Regular
- d) Buena
- e) Excelente

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS CONTABLES Y TURISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO**

**ENCUESTA N° 2**

**ENCUESTA PARA LOS EXPENDEDORES DEL CUY AL PALO DEL DISTRITO DE  
LAMAY**

El presente cuestionario está diseñado exclusivamente para las personas que están inscritas en la asociación de Santa Rosa de Lima del distrito de Lamay quienes se dedican al expendio del cuy al palo plato típico de este distrito.

1. **¿Tiene conocimiento de la actividad turística?**

Sí  No

2. **¿Cuánto es el promedio de sus ingresos mensualmente al brindar este servicio?**

a) Entre 500 y 1000                      b) Entre 1000 y 1500                      c) 1500 y 2000

3. **¿Qué tipo de visitantes recibe la feria gastronómica?**

a) Locales                      b) Nacionales                      c) Extranjeros

4. **¿Tiene conocimiento de calidad de servicio turístico?**

Si  No

5. **¿El Municipio brinda algún tipo de apoyo a la feria gastronómica de Lamay?**

Sí  No

6. **¿Cuenta con los requisitos necesarios para la apertura de su establecimiento de expendio de comidas?**

Si  No

7. **¿Su personal está capacitado para brindar atención al cliente?**

Si  No

**FERIA GASTRONOMICA DEL CUY AL PALO**





ESTABLECIMIENTOS DE EXPENDIO DEL CUY AL PALO



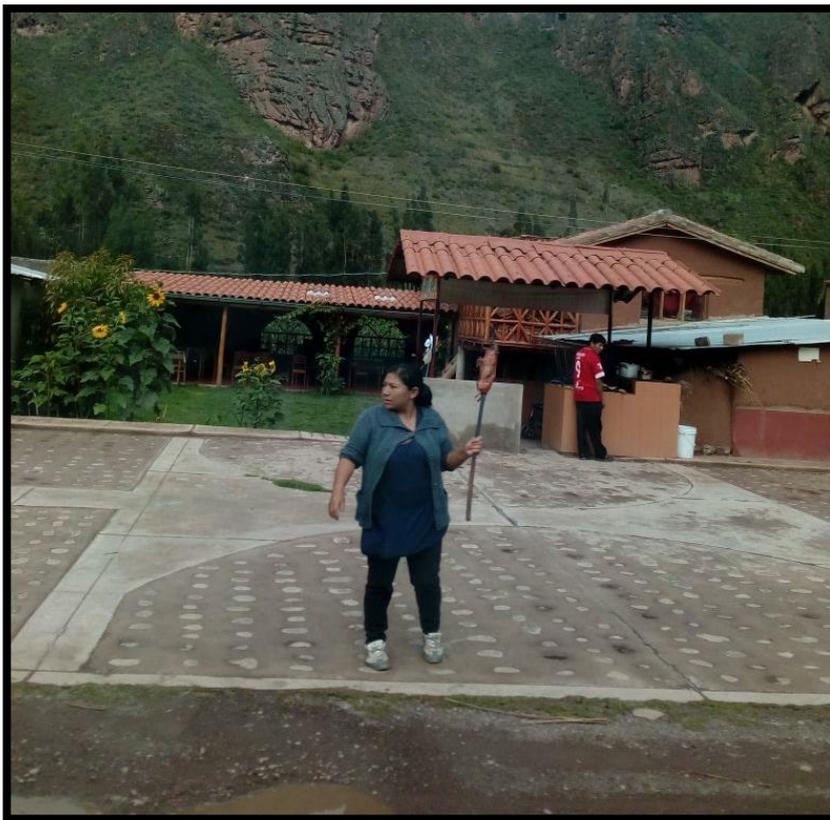
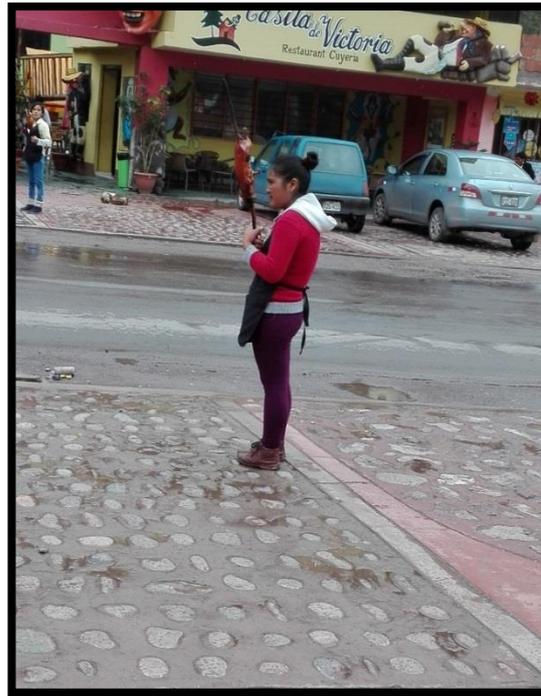
ESTABLECIMIENTOS DE EXPENDIO DEL CUY AL PALO



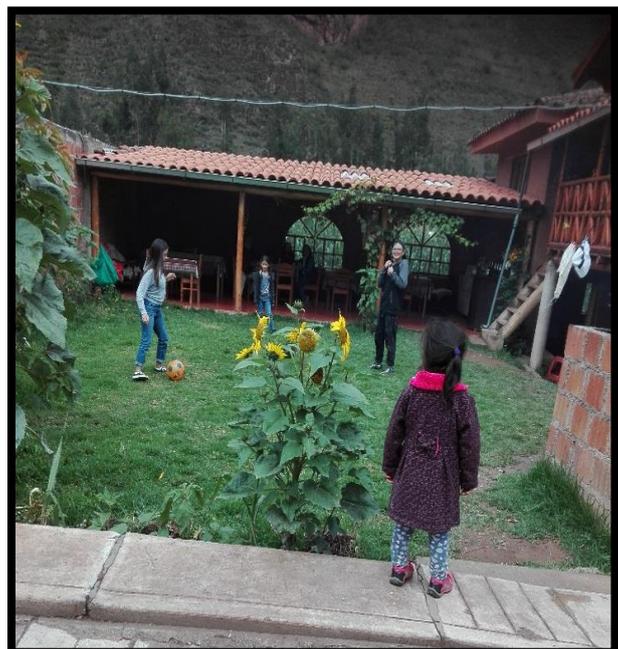
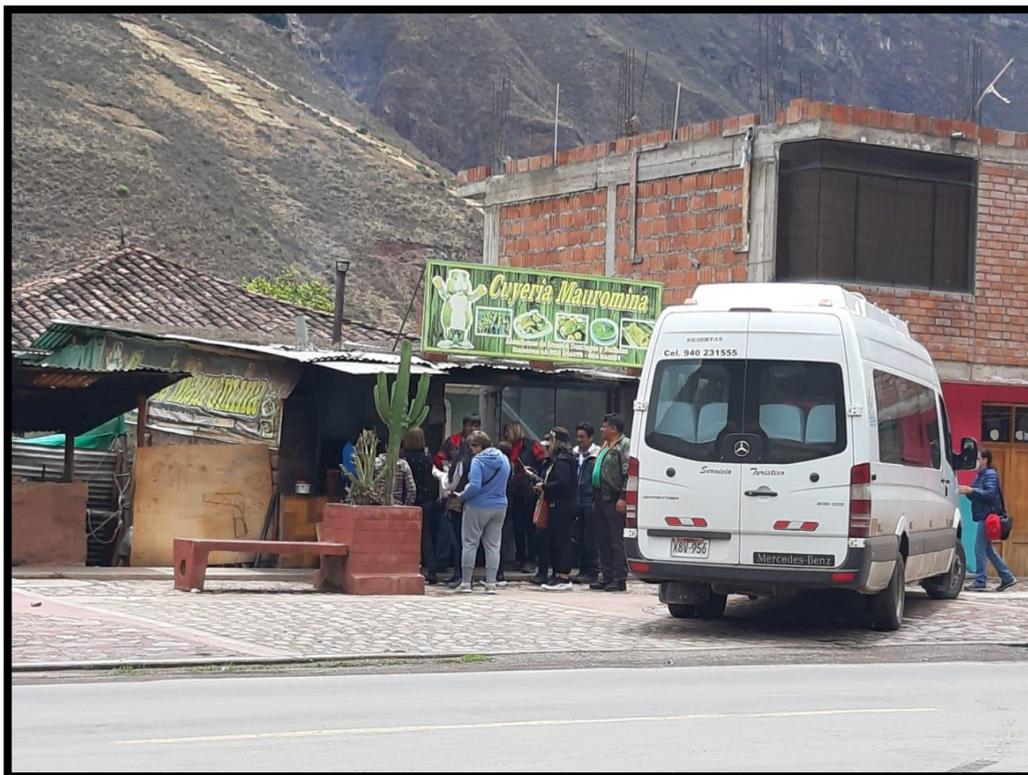
INSTALACIONES DEFICIENTES DE LA FERIA GASTRONOMICA



INSTALACIONES DEFICIENTES DE LA FERIA GASTRONOMICA



MANIPULACION DE ALIMENTO Y FALTA DE UNIFORMIDAD



VISITANTES LOCALES ,NACIONALES Y EXTRANJEROS



REALIZANDO ENCUESTAS

