

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ADMINISTRACION Y TURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**TECNICAS CULINARIAS Y CALIDAD DE SERVICIO TURÍSTICO
EN EL CLUSTER GASTRONÓMICO DE LA LAGUNA DE HUAYPO,
ANTA, PERIODO 2022**

PRESENTADA POR:

Br. ESMERALDA JUSTINIANI HUAMAN

Br. HAILLY LISSETH COTACALLAPA CAHUA

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN TURISMO**

ASESOR:

Dr. JOSÉ LUIS ZARATE BUJANDA

CUSCO – PERÚ

2025



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor Dr. Jose Luis Zarate Buyanda
..... quien aplica el software de detección de similitud al
trabajo de investigación/tesis titulada: Técnicas culinarias y calidad de
servicio turístico en el cluster gastronómico de la laguna de Huaypo,
Anta, periodo 2022

Presentado por: Esmeralda Justiniani Huaman DNI N° 75370392;
presentado por: Haily Lisseth Cotacallapa Cahua DNI N°: 74022530
Para optar el título Profesional/Grado Académico de Licenciada en Turismo

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el
Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de**
Similitud en la UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 03 de Marzo de 2026

Firma

Post firma JOSE LUIS ZARATE BUYANDA

Nro. de DNI 43997310

ORCID del Asesor 0000-0002-8281-335X

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: **oid:** 27259:5624 02005

Cotacallapa Cahua Hailly Lisseth Justiniani Huamá...

TECNICAS CULINARIAS Y CALIDAD DE SERVICIO TURÍSTICO EN EL CLUSTER GASTRONÓMICO DE LA LAGUNA DE HUAYPO...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:562402005

Fecha de entrega

1 mar 2026, 8:06 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

1 mar 2026, 8:14 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

TECNICAS CULINARIAS Y CALIDAD DE SERVICIO TURÍSTICO EN EL CLUSTER GASTRONÓMICO DEdocx

Tamaño del archivo

7.6 MB

153 páginas

28.683 palabras

158.665 caracteres

8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)
- Fuentes de Internet

Fuentes principales

- 0%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Agradecimiento

Agradecemos a nuestra casa de estudios Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y a la Escuela Profesional de Turismo por formarnos como buenos profesionales y también nuestro sincero agradecimiento a todos nuestros queridos docentes por habernos brindado sus conocimientos en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación y por brindarnos las herramientas necesarias, también en el transcurso de toda nuestra vida universitaria. Agradecemos de igual manera a nuestro asesor de tesis. Dr. José Luis Zarate Bujanda, por brindarnos su asesoría durante el transcurso de esta investigación, cuyas perspicaces observaciones y constructivos comentarios han sido cruciales para la consolidación de nuestra investigación. Nuestro sincero agradecimiento de todo corazón a nuestros padres y familiares por brindarnos todo su apoyo incondicional durante esta etapa. Gracias a todos ellos nos encontramos con un paso a obtener el título en Licenciadas en Turismo.

A todos los mencionados, nuestros más sinceros agradecimientos.

Atentamente

Las autoras

Presentación

Señor Decano de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

Señores docentes miembros del jurado, tal como está establecido en las disposiciones del reglamento de grados y títulos vigentes en la Escuela Profesional de Turismo, ponemos a vuestra disposición la investigación “Técnicas culinarias y calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022” con el objetivo de obtener el Título Profesional de Licenciadas en Turismo.

El propósito de estudio fue determinar la relación entre las técnicas culinarias y la calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022, de tal manera con este objetivo a partir de los resultados hallados se alcanza que existe una asociación significativa entre las técnicas culinarias y la calidad de servicio turístico por lo que da a conocer que aún las técnicas culinarias que usan los prestadores de servicios para brindar calidad de servicio mantienen una satisfacción al cliente. Dicha investigación fue llevada a cabo con 375 clientes que fueron sometidos a diferentes instrumentos de medición a la aplicación de pre prueba que permitieron cumplir el propósito de nuestro estudio.

Atentamente

Las Autoras

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre las técnicas culinarias y la calidad de servicio en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022, de manera que se enmarca cómo un estudio de alcance correlacional, de naturaleza básica, con un diseño no experimental. La población objeto de estudio comprende de los clientes del clúster gastronómico y los prestadores de servicios del lugar, por tanto, por mes son 1234 visitantes y realizando el promedio de proyección por año se tiene un total de 14808 clientes, tanto nacionales como locales, y se seleccionó una muestra de 375 clientes mediante un método probabilístico aleatorio simple con un 5% de margen de error. La recolección de datos se llevó a cabo a través de encuestas, utilizando como instrumento un cuestionario diseñado para abordar los aspectos pertinentes a las técnicas culinarias y la calidad de servicio en el clúster de la laguna de Huaypo. Los resultados relevantes evidenciaron una correlación significativa entre las técnicas culinarias y la calidad del servicio turístico (Rho de Spearman = 0,673, $p < 0,00$), lo cual respalda que la mejora continua y la aplicación estratégica de técnicas culinarias en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo se asocia positivamente con una mejor calidad del servicio turístico. Este resultado sugiere que, si los empresarios gastronómicos fortalecen y estandarizan las técnicas culinarias en sus establecimientos, contribuirán directamente a superar las expectativas del cliente.

Palabras clave: Técnicas culinarias, Calidad de servicio, Clúster gastronómico, Emprendedores.

Astract

The main objective of this research is to determine the relationship that exists between culinary techniques and the quality of service in the gastronomic cluster of Huaypo lagoon, Anta, period 2022, so that it is framed as a descriptive correlational study, of a basic nature, with a non-experimental design and a correlational scope. The population under study includes the clients of the gastronomic cluster of the Huaypo lagoon, so that per month there are 1,234 visitors and carrying out the average projection per year there is a total of 14,808 clients, both national and local, and it was selected a sample of 375 clients using a simple random probabilistic method with a 5% margin of error. Data collection was carried out through surveys, using as an instrument a questionnaire designed to address pertinent aspects of culinary techniques and service quality in the Huaypo lagoon cluster. The relevant results showed a significant correlation between culinary techniques and the quality of tourist service ($Rho \text{ de Spearman} = 0,673, p < 0,00$) This supports the idea that continuous improvement and strategic application of culinary techniques in the Huaypo Lagoon gastronomic cluster are positively associated with improved tourism service quality. This result suggests that if restaurant owners strengthen and standardize culinary techniques in their establishments.

Keywords: Culinary techniques, Quality of service, Gastronomic cluster, Entrepreneurs.

Introducción

Las estrategias culinarias son enfoques planificados y métodos utilizados en la preparación, presentación y servicio de alimentos además de formar parte de una experiencia que le permite determinar la calidad de un producto y servicio.

Las técnicas culinarias son enfoques planificados y métodos utilizados en la preparación, presentación y servicio de alimentos. Estas técnicas pueden incluir elecciones de ingredientes, técnicas de cocción, estilos de presentación y consideraciones de sabor para crear platos deliciosos y atractivos. Las estrategias culinarias también pueden abarcar aspectos como la gestión del tiempo, la optimización de recursos y la satisfacción del cliente en entornos gastronómicos profesionales.

El presente trabajo de investigación estudia el las “**Técnicas culinarias y calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022**”, tiene como determinar la relación entre las técnicas culinarias y la calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022. para ello el trabajo cuenta con las siguientes partes:

En el **capítulo I**: Diagnostico situacional de las técnicas culinarias empleadas en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo en la provincia de Anta, en el que se muestra cómo se ven empleadas o manejas estos métodos en la preparación de sus platillos que posteriormente son consumidos por los clientes y visitantes de la laguna.

En el **capítulo II**: Está comprendido por el marco teórico, conceptual y estado de arte o antecedentes de estudio

En el **capítulo III**: Esta comprendido por las hipótesis y la operacionalización de las variables

En el **capítulo IV**: Esta comprendido por la metodología de investigación donde desarrollaremos el tipo de investigación, la unidad de análisis donde determinaremos y sacaremos el tamaño de muestra y aplicaremos las técnicas y métodos para la recolección de los datos.

Capítulo V: En esta sección se expone propuestas que resultan de la investigación.

Finalmente, se concluye en el trabajo con las referencias bibliográficas, las conclusiones derivadas del estudio de nuestra investigación y las recomendaciones referentes a lo observado y analizado en esta investigación. Se adjuntan anexos con información adicional para enriquecer la investigación.

Índice General

Agradecimiento.....	ii
Presentación	iii
Resumen.....	iv
Astract	v
Introducción	vi
Índice General.....	viii
Índice De Tablas	xiii
Índice de figuras.....	xvi
CAPITULO I	18
1.1 Situación problemática	18
1.2. Formulación del problema	21
1.2.1. Problema general	21
1.2.2 Problemas específicos.....	21
1.3. Objetivos de la investigación	21
1.3.1 Objetivo general.....	21
1.3.2 Objetivo específico	21
1.4. Limitaciones	22
1.5 Justificación de la investigación	22
1.5.1. Justificación metodológica.....	22
1.5.3. Justificación ambiental.....	23
1.5.4 Justificación económica	24
1.5.5. Justificación práctica.....	24
CAPITULO II	26
2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	26

2.1.1 A nivel internacional.....	26
2.1.2. A nivel nacional	30
2.1.3 A nivel regional.....	31
2.2 Bases teóricas.....	34
2.2.1 Técnicas culinarias.....	34
2.2.2. Técnicas culinarias andinas.....	36
2.2.4. Teoría de calidad.....	38
2.2.4. El modelo SERVQUAL.....	41
2.2.5. Satisfacción del cliente	42
2.2.6. Turismo gastronómico	42
2.3. Marco conceptual.....	44
2.3.1. Calidad de servicio turístico.....	44
2.3.2 Dimensiones de calidad de servicio	44
2.3.3 Técnicas culinarias.....	46
2.3.4 Dimensiones de técnicas culinarias	46
2.3.5 Clúster gastronómico	49
2.3.6 Servicio turístico	49
2.3.7 Sistema de calidad.....	49
2.4. Formulación de hipótesis.....	50
2.4.1 Hipótesis general.....	50
2.4.2. Hipótesis específicas	50
2.5. Identificación de las variables.....	51
2.5.1. Variable I	51
2.5.2. Variable II	51
2.6. Operacionalización de las variables	52
CAPITULO III.....	53
3. MARCO METODOLÓGICO.....	53
3.1. Ámbito de estudio: localización política y ubicación geográfica	53
3.1.1 Ubicación de la laguna de Huaypo	53
3.1.2 Accesibilidad.....	55
3.1.3 El clima	55

3.1.4 Actividades	57
3.1.5 Característica.....	61
3.2 Tipo y nivel de la investigación	63
3.2.1 Tipo la investigación.....	63
3.2.2 Nivel de investigación.....	64
3.2.3 Enfoque de la investigación	64
3.2.4 Diseño de la investigación	65
3.3. Unidad de análisis	65
3.4. Población de estudio.....	66
3.5 Selección de muestra.....	67
3.5.1 Tamaño de muestra	67
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
3.7 Análisis e interpretación de la información.....	68
CAPITULO IV.....	69
4. RESULTADOS.....	69
4.1 Estadística descriptiva	69
4.1.1 Prueba de normalidad	69
4.2 Resultados de la variable técnicas culinarias	70
4.2.1 Resultados de la dimensión 1: Instrucciones culinarias.....	70
4.2.2 Resultados de dimensión 2: Métodos y técnicas de preparación	73
4.2.3 Resultados de la dimensión: Emplatado	77
4.3 Resultados de la variable calidad de servicios turísticos.....	83
4.3.1 Resultados de la dimensión 1: Capacidad de respuesta	83
4.3.2 Resultados de la dimensión 2: Atención al cliente	87
4.3.3 Resultados de la dimensión 3: Instalaciones.....	92
4.4 Resultados de la encuesta a los empresarios gastronómicos	96
4.4.1 Variable I: Técnicas culinarias.....	96
4.4.2 Variable II: Calidad del servicio turístico	100
4.5 Prueba de hipótesis	104
4.5.1. Prueba de hipótesis general.....	104
4.5.2 Prueba de Hipótesis específicas	105

4.6 Discusión de resultados	109
CAPITULO V	113
5. PROPUESTAS	113
5.1 Capacitación al personal en técnicas culinarias y atención al cliente para mejorar la calidad de servicios turísticos gastronómicos en la laguna de Huaypo.....	113
5.1.1. Descripción	113
5.1.2. Objetivo General.....	114
5.1.3. Objetivos Específicos.....	114
5.1.4. Justificación	115
5.1.5. Cronograma.....	115
5.1.6 Presupuesto de la propuesta	115
5.2 Talleres de manejo y manipulación de alimentos para todo el personal de los destinos emprendimientos en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo	116
5.2.1 Descripción	116
5.2.2 Objetivo general.....	117
5.2.3 Objetivo específico	117
5.2.4 Justificación	117
5.2.5 Cronograma.....	118
5.3 Circuito gastronómico en el clúster de la laguna de Huaypo, Anta	119
5.3.1. Descripción	119
5.3.2. Objetivo general.....	120
5.3.3. Objetivo específico	120
5.3.4. Justificación	120
5.3.5. Cronograma.....	120
CONCLUSIONES	122
RECOMENDACIONES.....	124
BIBLIOGRAFIA	126
ANEXOS	132
Anexo 01. Matriz de Consistencia	132
Anexo 02: Instrumento.....	134

Anexo 03: Validación De Instrumentos.....	139
Anexo 04: Evidencia estadística	141
Anexo 05: Evidencia Fotográfica.....	142
Anexo 06: Glosario	151

Índice De Tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	52
Tabla 2: Tamaño de muestra	67
Tabla 3 Prueba de normalidad	69
Tabla 4 ¿Qué tan adecuadas considera las medidas de higiene y seguridad observadas en la preparación de los alimentos?	70
Tabla 5 ¿Qué tan responsable le parece el manejo de los ingredientes y uso utensilios de cocina por parte del personal de cocina?	72
Tabla 6 ¿Qué tan adecuadas considera las técnicas culinarias utilizadas para conservar el sabor y la textura de los alimentos?	73
Tabla 7 ¿Qué tan satisfecho se siente con el sabor y la combinación de ingredientes de los platos ofrecidos?	74
Tabla 8 ¿Qué tan adecuada considera la cocción de los alimentos servidos como la textura, temperatura y sabor?	75
Tabla 9 ¿Qué tan variado y equilibrado le parece el menú ofrecido en el establecimiento gastronómico?	77
Tabla 10 ¿Qué tan atractiva le parece la presentación visual de los platos servidos?	79
Tabla 11 ¿Qué tan innovadores considera los platos presentados en comparación con otras experiencias gastronómicas turísticas?	80
Tabla 12 ¿Cómo califica usted la relación precio – calidad del servicio gastronómico del clúster gastrónomo de la Laguna de Huaypo?	82
Tabla 13 ¿Cómo califica usted el tiempo de respuesta (atención rápida y tiempo de espera) del personal durante la atención al cliente en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?	83

Tabla 14 ¿Cómo considera usted el compromiso del personal en aceptar solicitudes o resolver inconvenientes durante la atención dentro del clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?	84
Tabla 15 ¿ Como califica usted la atención del mozo (presentación y uniforme) hacia usted como cliente en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?	86
Tabla 16 ¿ Cómo califica usted la amabilidad y cortesía del personal en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?	87
Tabla 17 ¿Cómo califica al personal con respecto a si satisface sus necesidades durante la atención dentro el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?	89
Tabla 18 ¿Cómo califica usted la rápida respuesta del personal durante la atención en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?	90
Tabla 19 ¿Cómo califica usted el saneamiento básico (en cuanto a servicios higiénicos, agua, luz, etc.) en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?	92
Tabla 20 ¿Cómo considera usted el parqueo en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?	94
Tabla 21 ¿Cómo califica usted la comodidad del mobiliario (mesas y sillas) en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?	95
Tabla 22 ¿El personal de cocina sigue recetas estructuradas o instrucciones culinarias específicas?	96
Tabla 23 ¿Se promueve la innovación y creatividad en la preparación de los platos?	98
Tabla 24 ¿Los platos servidos presentan una presentación visual cuidada y atractiva?	99
Tabla 25 ¿El tiempo de atención al cliente es rápido y adecuado?	101
Tabla 26 El personal que atiende a los clientes es amable y cortés.	102
Tabla 27 ¿Las instalaciones del restaurante son cómodas y accesibles para los turistas?	103

Tabla 28	Correlación de hipótesis general	105
Tabla 29	Correlación de la Hipótesis específica I.....	106
Tabla 30	Correlación de la Hipótesis específica II	107
Tabla 31	Correlación de la Hipótesis específica III.....	108
Tabla 32	Cronograma de la propuesta I.....	115
Tabla 33	Presupuesto de la propuesta I.....	115
Tabla 34	Cronograma de la propuesta II.....	118
Tabla 35	Presupuesto de la propuesta II	118
Tabla 36	Cronograma de la propuesta III	121

Índice de figuras

Figura 1	Mapa geográfica de la Laguna de Huaypo	54
Figura 2	Imagen de la laguna de Huapo	56
Figura 3	Imagen de los platos	57
Figura 4	¿Qué tan adecuadas considera las medidas de higiene y seguridad observadas en la preparación de los alimentos?	71
Figura 5	¿Qué tan responsable le parece el manejo de los ingredientes y uso de utensilios de cocina por parte del personal de cocina?	72
Figura 6	¿Qué tan adecuadas considera las técnicas culinarias utilizadas para conservar el sabor y la textura de los alimentos?	73
Figura 7	¿Qué tan satisfecho se siente con el sabor y la combinación de ingredientes de los platos ofrecidos?	75
Figura 8	¿Qué tan adecuada considera la cocción de los alimentos servidos como la textura, temperatura y sabor?	76
Figura 9	¿Qué tan variado y equilibrado le parece el menú ofrecido en el establecimiento gastronómico?	77
Figura 10	¿Qué tan atractiva le parece la presentación visual de los platos servidos?	79
Figura 11	¿Qué tan innovadores considera los platos presentados en comparación con otras experiencias gastronómicas turísticas?	80
Figura 12	¿Cómo califica usted la relación precio – calidad del servicio gastronómico del clúster gastrónomo de la laguna de Huaypo?	82
Figura 13	¿Cómo califica usted el tiempo de respuesta (atención rápida y tiempo de espera) del personal durante la atención al cliente en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?	84

Figura 14 ¿Cómo considera usted el compromiso del personal en aceptar solicitudes o resolver inconvenientes durante la atención dentro del clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?	85
Figura 15 ¿ Como califica usted la atención del mozo (presentación y uniforme) hacia usted como cliente en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?	86
Figura 16 ¿ Cómo califica usted la amabilidad y cortesía del personal en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?	88
Figura 17 ¿Cómo califica al personal con respecto a si satisface sus necesidades durante la atención dentro el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?	89
Figura 18 ¿Cómo califica usted la rápida respuesta del personal durante la atención en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?	91
Figura 19 ¿Cómo califica usted el saneamiento básico (en cuanto a servicios higiénicos, agua, luz etc.) en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?	92
Figura 20 ¿Cómo considera usted el parqueo en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?	94
Figura 21 ¿Cómo califica usted la comodidad del mobiliario (mesas y sillas) en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?	95
Figura 22 ¿El personal de cocina sigue recetas estructuradas o instrucciones culinarias específicas?	97
Figura 23 ¿Se promueve la innovación y creatividad en la preparación de los platos?	98
Figura 24 ¿Los platos servidos presentan una presentación visual cuidada y atractiva?	99
Figura 25 ¿El tiempo de atención al cliente es rápido y adecuado?	101
Figura 26 El personal que atiende a los clientes es amable y cortés.	102
Figura 27 ¿Las instalaciones del restaurante son cómodas y accesibles para los turistas?	103

CAPITULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática

En la actualidad, el turismo se ha consolidado como una actividad dinámica y compleja, generando la aparición de nuevos actores en el mercado y modificando el comportamiento de los viajeros. Esta transformación ha dado lugar a una mayor diversificación de modalidades turísticas, entre ellas el turismo ecológico y el turismo cultural, lo que obliga a una constante adaptación para mantener la relevancia y competitividad de los destinos Mabel, (2020).

Dentro de este contexto, parte la diversificación y las nuevas modalidades del turismo contemplamos al turismo gastronómico que se ha posicionado como un segmento en expansión, en el que la oferta culinaria constituye el principal atractivo de un destino y se convierte en el eje de campañas de promoción y comercialización. Así, la gastronomía no solo cumple una función cultural, sino que también se rige como una propuesta turística rentable Di-Clemente, López & Hernández, (2015).

El Perú es reconocido mundialmente por su diversidad y creatividad culinaria en los últimos años, lo que ha impulsado el posicionamiento de numerosos establecimientos gastronómicos a nivel internacional Angulo, (2024). Un ejemplo emblemático fue la feria Mistura, considerada uno de los eventos más importante del país, que congregaba a expositores de las distintas regiones del país, ofreciendo una muestra de la cultura e identidad culinaria nacional donde los turistas y visitantes de todas las partes del Perú y el mundo, degustan y celebran de toda nuestra tradición culinaria promoviendo la movilización de visitantes para acudir a este evento y degustar de esta variedad de platillos tradicionales que representan la cultura de cada provincia que está presente en este evento demostrando y representando parte de su cultura a través de sus

platillos tradicionales. Este tipo de eventos puede entenderse como un clúster gastronómico temporal, donde convergen múltiples representantes que revaloran insumos locales y técnicas culinarias tradicionales.

No obstante, a pesar de la relevancia del turismo gastronómico, diversos estudios señalan deficiencias en la calidad del servicio en este sector. La Escuela de Gestión Turística OSTELEA (2020) sostiene que la eficiencia y la excelencia en la atención, así como la adecuada aplicación de técnicas culinarias desde los métodos de cocción y manipulación hasta la presentación de los platos, son factores determinantes para garantizar la competitividad y el posicionamiento de los destinos gastronómicos.

En este escenario, la provincia de Cusco, reconocida por su variada oferta turística natural y cultural, incorpora también experiencias vinculadas al turismo gastronómico mediante la promoción de distintos eventos gastronómicos. Un ejemplo de ello se encuentra en la provincia de Anta, específicamente en la laguna de Huaypo, espacio que combina atractivos naturales como paseos en bote, kayak y pesca artesanal, con una creciente oferta de servicios turísticos complementarios, entre ellos, la gastronomía local. En torno a la laguna se ha consolidado un clúster gastronómico conformado por emprendimientos de pobladores locales, quienes ofrecen platos tradicionales que representan la cultura local y culinaria de este lugar.

Sin embargo, pese al potencial paisajístico y cultural de este destino emergente, el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo enfrenta limitaciones que afectan su desarrollo sostenible, particularmente relacionadas con la aplicación de técnicas culinarias y la calidad del servicio ofrecido.

El diagnóstico revela que existe un uso deficiente de técnicas culinarias en los establecimientos de este clúster, lo cual repercute negativamente en la calidad del servicio. Se ha

identificado que muchos de estos emprendimientos no optimizan adecuadamente los métodos de cocción, manipulación ni presentación de los alimentos. Esta situación genera demoras en la atención al cliente, platos con presentación poco atractiva, sabores inconsistentes y una limitada variedad gastronómica, basada en una escasa identidad culinaria local. Además, gran parte del personal que labora en estos emprendimientos no cuenta con la capacitación adecuada en técnicas culinarias tradicionales ni modernas, ni en atención al cliente además de tener deficientes instalaciones que carecen de seguridad lo que impacta directamente en la experiencia del cliente.

Según Miranda, Chiriboga, Romero, Tapia y Fuentes (2021), “la calidad de los servicios se considera eficiente cuando los resultados superan a las expectativas que tenía el cliente previamente al usar el servicio”. En este sentido, la baja calidad en la atención, sumada a la deficiente aplicación de técnicas culinarias, ha generado insatisfacción por parte de los turistas que visitan la zona, afectando negativamente la imagen del clúster y reduciendo la fidelización del cliente. En consecuencia, se observa una disminución en la demanda turística y una pérdida de competitividad frente a otros destinos gastronómicos de la región.

Si esta situación persiste tal como lo indica el pronóstico, el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo corre el riesgo de estancarse, desaprovechando su potencial de crecimiento económico y cultural. La ausencia de estándares culinarios y de calidad en el servicio puede limitar seriamente su posicionamiento en el mercado turístico gastronómico regional y nacional.

Ante ello, el control de pronóstico plantea que, si se implementan acciones correctivas como la capacitación del personal en técnicas culinarias tradicionales y modernas, la estandarización de procesos gastronómicos, la mejora en la atención al cliente, la mejora de sus instalaciones y la revalorización de los insumos nativos, el clúster podrá mejorar su oferta, incrementar la satisfacción del cliente y consolidarse como un destino gastronómico competitivo.

De ahí la necesidad de investigar la relación entre el uso de técnicas culinarias y la calidad del servicio en los emprendimientos gastronómicos del clúster de la Laguna de Huaypo, con el fin de proponer estrategias de mejora y fortalecimiento del destino.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo se relacionan las técnicas culinarias y calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022?

1.2.2 Problemas específicos

– ¿Cuál es la relación entre las instrucciones culinarias y la calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, ¿periodo 2022?

– ¿Cuál es la relación entre los métodos y técnicas de preparación y la calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022?

– ¿Cuál es la relación entre el emplatado y la calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, ¿periodo 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

– Determinar la relación entre las técnicas culinarias y la calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022

1.3.2 Objetivo específico

– Determinar la relación entre las instrucciones culinarias y la calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022.

– Establecer la relación entre métodos y técnicas de preparación y la calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022.

– Determinar la relación entre el emplatado y la calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022.

1.4. Limitaciones

Las limitaciones de la presente investigación han hecho que la investigación se retrase o tenga algunos inconvenientes como:

Información poco confiable ya que mucha de las informaciones halladas no puede ser comprobada en un 100% porque son recolectadas a través de encuestas de la población involucrada tanto a los clientes y turistas como a el personal o empresarios del clúster.

Información limitada en el área de estudio ya que en la actualidad existen muy pocas investigaciones en esta área y en nuestro tema tratado.

La disponibilidad limitada de personal y empresarios del clúster para su colaboración con recolección de información en el área de estudio.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación metodológica

Según Eliseo (2021), la justificación metodológica se presenta cuando una investigación propone un método o estrategia que busca generar conocimiento confiable y válido. dentro de nuestra investigación se empleará un enfoque cuantitativo, lo que permitirá recopilar datos objetivos y medibles a través de encuestas estructuradas empleadas tanto a los turistas como al personal del clúster, estos datos serán necesarios para identificar el grado de relación entre las técnicas culinarias y la calidad de servicio, cumpliendo así con los objetivos planteados y garantizar la validez y el proceso de investigación. La finalidad es asegurar un análisis riguroso que sirva tanto para mejorar los servicios actuales como para aportar información y datos valiosos a futuras investigaciones del sector turístico y gastronómico.

1.5.2. Justificación social

La justificación social tiene como objetivo demostrar como una iniciativa puede contribuir al bienestar colectivo, mejorar o resolver los problemas sociales y mejorar cambios significativos en la comunidad o sociedad, esta investigación presenta relevancia social debido a que aborda la mejora de la calidad del servicio turístico a partir del fortalecimiento de las técnicas culinarias aplicadas a los establecimientos del clúster gastronómico, la correcta aplicación de estas técnicas contribuye a ofrecer productos con estándares de calidad, lo cual incide directamente en la satisfacción del turista y la percepción positiva del servicio recibido. Asimismo, esta investigación aporta al fortalecimiento de las capacidades del personal al evidenciar la necesidad de capacitación en técnicas culinarias y atención al cliente para impulsar el servicio profesional y el compromiso de los mismo con mejorar la calidad del servicio, lograr el posicionamiento del clúster gastronómica y esto ser visto como una fuente de desarrollo para el bienestar de la comunidad local al estar ellos directamente involucrados en esta actividad.

1.5.3. Justificación ambiental

La justificación ambiental se sustenta en la promoción de prácticas culinarias responsables que contribuyen al uso eficiente de los recursos y a la reducción del impacto ambiental generado por la actividad gastronómica. La correcta aplicación de técnicas culinarias y la planificación de los procesos de preparación permiten un mejor aprovechamiento de los insumos a través del cultivo orgánico, pesca sostenibles, disminuyendo el desperdicio de alimentos y fomentando una gestión más ordenada de los recursos mediante el uso de productos biodegradables y compostables, reduciendo el plástico, al fortalecer la calidad del servicio turístico y la organización interna de los establecimientos del clúster, se contribuye indirectamente a una actividad turística más sostenible

y compatible con la conservación del entorno natural de la Laguna de Huaypo. Una gestión gastronómica responsable reduce prácticas informales que podrían afectar negativamente el ecosistema local, a través de esta investigación promover el desarrollo turístico que integra a la calidad con el cuidado del medio ambiente contribuyendo a la sostenibilidad del entorno natural de la laguna de Huaypo y al mismo tiempo mantener el funcionamiento y competitividad del clúster.

1.5.4 Justificación económica

Esta investigación es importante ya que beneficia económicamente a los entes participantes en la prestación de servicio turístico y gastronómico en la laguna de Huaypo que son pobladores de la zona, además beneficiara al centro poblado de la comunidad ya que son los entes administrativos de los puestos de venta de alimentos en el área turística, las técnicas culinarias aplicadas al turismo gastronómico fortalece la producción local, atrae visitantes, optimizando costos y fomentando inversión en el sector , de manera que esto se convierte en una estrategia clave para el desarrollo económico sosteniblemente.

El estudio busca fortalecer las capacidades técnicas del personal, optimizar los recursos locales y mejorar la competitividad del destino aportando al desarrollo sostenible y la consolidación de la Laguna de Huaypo como un destino turístico y gastronómico competitivo.

1.5.5. Justificación práctica

Esta investigación contribuirá en resolver los problemas observados, ya que a través de los resultados proporcionan información útil para la mejora de los servicios turísticos gastronómicos en el clúster al evidenciar la relación entre la aplicación de técnicas culinarias y la calidad de servicios, el estudio permite identificar aspectos concretos de los procesos de preparación, elaboración y presentación de los platos, ayudando a prevenir la pérdida de la demanda turística

a través de diversas estrategias y propuestas dirigidas al personal referidas a mejoras y fortaleces las deficiencias observadas en el clúster.

La aplicación de las técnicas culinarias en el turismo gastronómico contribuye en la utilidad práctica puesto que mejora la calidad de los alimentos, optimiza los procesos de preparación y conservación. El uso de técnicas innovadoras y tradicionales en la gastronomía ofrece una experiencia única y autentica al cliente y mejora la experiencia del turista y garantiza la calidad y seguridad de los platos ofrecidos. En este sentido, la investigación no solo aporta conocimiento teórico, sino que ofrece herramientas prácticas que pueden ser aplicadas directamente en los establecimientos gastronómicos, favoreciendo la mejora continua del servicio y la consolidación de la Laguna de Huaypo como un destino turístico gastronómico de calidad.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 A nivel internacional

Para Cadena (2025) en su investigación “Tendencias culinarias y calidad del servicio en cafeterías del cantón Ambato” para la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, cuyo objetivo de esta investigación es investigar las tendencias culinarias y la calidad del servicio para las cafeterías del cantón Ambato para lo cual se utilizó la metodología con un enfoque mixto y de diseño no experimental transversal, y se tomó como población y muestra necesaria 385 personas que visitaron cafeterías con categorías de calidad de 2 y 1 taza en la ciudad de Ambato, Ecuador que son el área de investigación y se utilizó como instrumento de investigación a las fichas de observación y encuestas basados en la escala SERVQUAL tomando las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Obteniendo como resultados y conclusiones, con respecto a la tendencias culinarias que los clientes buscan innovaciones gastronómicas distintivas cuando se servirse un café, sin importar el valor agregado que este pueda tener, con el fin de vivir una experiencia única, satisfactoria y diferente y que con respecto a la calidad se encontró que los usuarios poseen fuertes expectativas por lo que, los establecimientos cuentan con varios puntos de mejora y esta mejora se puede dar mediante estrategias que se centren en fortalecer la capacitación del personal, optimizar los procesos de atención, diversificación de la oferta de productos y fomentar la implementación de tendencias que generen estándares de calidad altos basados en las expectativas de consumidores locales y visitantes.

Para Eugenio, (2024) en su investigación “La oferta culinaria y la calidad de servicio: Caso de estudio; Parroquia Totoras 2024” para la Universidad Técnica de Ambato, la investigación que

tuvo como objetivo evaluar el nivel de servicio y de oferta de restaurantes existentes en la Parroquia Totoras. Para llevar a cabo esta investigación se utilizó una metodología cuantitativa que involucro el uso de instrumentos como encuestas y cuestionarios administrado por Google Forms utilizando el método SERVQUAL. Seleccionando una muestra de 203 consumidores o clientes que fue seleccionada empleando la técnica de muestreo aleatorio simple, donde se plantearon tanto una hipótesis nula como una alternativa, verificadas mediante el análisis estadístico en el programa SPSS y Microsoft Excel para examinar y analizar los datos obtenidos. Lo resultados revelaron que el 29 % de los consumidores prefieren el chinchulín, en contraposición del 5 % que consumen preferencialmente las humitas. Además, los hallazgos indicaron un valor critico observado de $0,000 < 0,05$, lo que señala que existe una relación fuerte y significativa entre la oferta culinaria y la calidad de servicio. También se demuestra que factores como la amabilidad del personal y la eficacia en el manejo de pedidos son cruciales para la calidad del servicio. Asimismo, en el análisis de fiabilidad utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, que obtuvo un valor de 0.967, se corroboró una considerable coherencia entre los 22 aspectos evaluados. Dentro de las recomendaciones se sugieren acciones para reforzar la identidad culinaria, la implementación de cursos de capacitación y formación para elevar la calidad del servicio y el desarrollo progresivo de plataformas digitales propuestas. Como conclusión , se establece que los elementos analizados presentan un alto grado de coherencia y se recomienda potenciar la identidad culinaria, establecer una plataforma digital para agilizar las solicitudes y pedidos y al mismo tiempo mejorar la calidad del servicio mediante capacitaciones continuas.

Deslinde: la investigación tiene relación con nuestra investigación ya que para mejorar la calidad de servicio el personal debe estar muy capacitado para la atención y pueda brindar un

servicio de calidad, esto permite tomar en cuenta en nuestra investigación para la calidad de servicio en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo.

Para Jacome, (2019) en su investigación “Estrategias gastronómicas para fortalecer los servicios culinarios en el “restaurant los helechos” a través de las técnicas de nouvelle cuisine.” para la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador con el objetivo de elaborar estrategias gastronómicas para el fortalecimiento de los servicios culinarios con las técnicas de Nouvelle Cuisine, empleando una metodología con enfoque mixto y con un nivel descriptivo y experimental mediante la recolección de datos teóricos e información a través de entrevistas a los chefs, personal del restaurante y algunos de los comensales del restaurante, además la implementación de recetas aplicando técnicas de Nouvelle cuisine, teniendo como resultado y conclusiones que esta técnicas de Nouvelle Cuisine generan la evolución en técnicas de preparación y presentación de platos tradicionales haciéndolas más creativas con un toque de innovación y creatividad en las técnicas, elaborando recetas estándares donde se aplicaron estas técnicas y fueron implementadas dentro del menú teniendo una aceptación positiva y la satisfacción en los clientes del restaurante “Los helechos” y proponiendo propuestas dirigidas a los chefs del restaurante para fortalecer las técnicas de Nouvelle Cuisine.

Deslinde: Esta investigación guarda relación con nuestra investigación, ya que aborda las técnicas culinarias aportando fundamentos teóricos y datos que son relevantes para nuestra investigación en la variable técnicas culinarias y su repercusión a través de métodos de innovación y presentación de un platillo y la percepción turista y que este también influye en la calidad del servicio.

Según Sosa & Silvestre (2019) en su investigación “Evaluación de la calidad de los servicios turísticos gastronómicos en los establecimientos de alimentos y bebidas de comida

tradicional regional Colimota en Manzanillo” para la Universidad Autónoma del Estado de México, tiene como objetivo definir e identificar las características de la comida Colimota con el fin de crear un estándar de evaluación y desarrollar un manual de platillos de la gastronomía Colimota, se utilizó el método inductivo y la investigación se realizó de manera cualitativa tomando como muestras e instrumento de investigación a las encuestas dirigidas a los habitantes de diversas áreas de Manzanillo, con el objetivo de identificar aquellas preparaciones y recetas consideradas como propias y típicas de la gastronomía Colimota, su grado de popularidad y los establecimientos en la ciudad de Manzanillo que las ofrecen como parte del proceso para establecer un estándar de evaluación, se utilizó una matriz operativa como una herramienta para describir y unificar el proceso de preparación, así como la representación gráfica de las recetas de comidas y bebidas populares registradas mediante el estudio. Los resultados muestran que los platillos y bebidas de la cocina tradicional Colimota deben ser presentados mediante de la matriz operativa, concentrándose en aspectos específicos como las técnicas de preparación, métodos de cocción, herramientas e ingredientes (incluidos aquellos endémicos o en peligro de extinción) y que posteriormente serán incluidos y plasmados en un recetario. Se concluyó que, a pesar de la aplicación de técnicas de cocina, métodos de preparación y una representación cultural, no es suficiente, ya que prácticamente no hay ningún platillo elaborado completamente con ingredientes autóctonos de la zona, ni tampoco tienen profundas raíces o vínculos fuertes a las tradiciones prehispánicas.

Deslinde: esta investigación aporta a nuestra investigación ya que nos da alcances y datos informativos de como la utilización de las técnicas de preparación, cocción, las herramientas como recetarios y los ingrediente repercuten en la percepción del servicio expresado por los clientes.

2.1.2. A nivel nacional

Para Cáceres (2021) en su investigación “Calidad del servicio turístico y satisfacción del turista en la provincia de Tacna 2022” para la universidad Alas Peruanas 2021. La investigación tuvo objetivo determinar la influencia de la calidad del servicio turístico con la satisfacción del turista en la ciudad de Tacna, 2020, este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica y un nivel correlacional, con un diseño no experimental de tipo transversal. Para la población objeto de estudio se eligió mediante una muestra aleatoria simple, teniendo en cuenta un 95% como nivel de confianza y un margen de error del 5%. Se logó determinar una muestra optima de 168 turistas que visitaron la ciudad de Tacna en el año 2020, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado. Los resultados y datos descriptivos indicaron que el 87,5% de los turistas encuestados consideraron que el servicio turístico en la ciudad de Tacna casi siempre son los adecuados y el 80,4% se mostró casi satisfecho con los servicios recibidos. En conclusión, se determinó, que la calidad del servicio turístico tiene un impacto positivo en la satisfacción de los turistas en la ciudad de Tacna.

Deslinde: Esta investigación aporta a nuestra investigación de manera ya que se concluye que la calidad de servicio influye favorablemente en la satisfacción del cliente, los datos nos permiten analizar y considerar en nuestra investigación.

Para Mejía (2022), en su investigación “La calidad de los servicios gastronómicos y el valor de la marca país de acuerdo a la percepción de los turistas procedentes de Chile en la ciudad de Tacna en el año 2019” para la universidad privada de Tacna, Perú, la investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad de los servicios gastronómicos y el valor de la marca país de acuerdo a la percepción de los turistas procedentes de Chile en la ciudad de Tacna en el año 2019, el tipo de investigación es básica o pura, de diseño no experimental y corte transversal,

tomando como población de estudio a los turistas de procedencia chilena que visitan la ciudad, y que ingresan por el control migratorio siendo su población un total de 714,534 con una muestra probabilística calculada de 384, esta investigación utilizó la técnica de encuesta e instrumento el cuestionario, procesado con en el programa IBM SPSS Windows V.23. Los resultados que obtuvo esta investigación indica que hay opiniones positivas respecto a la calidad de los servicios gastronómicos, teniendo en cuenta evaluaciones que revelan la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibilidad durante el servicio de atención de los restaurantes y si estas son adecuadas, esto facilita una mejor apreciación de la calidad. Por lo tanto la conclusión alcanzada es que la calidad de los servicios gastronómicos se relacionan significativamente con el valor de la marca país de acuerdo, según a la percepción de los turistas provenientes de Chile en la ciudad de Tacna en el año 2019. Además, concluye que la calidad de los servicios, evaluada a través de factores como fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibilidad, es percibida de manera positiva y contribuye significativamente a la construcción de un valor de marca sólido. Esto influye en aspectos clave como la lealtad del cliente, la calidad percibida, las asociaciones de marca y el reconocimiento de la misma, al mismo tiempo que impulsa comportamientos que favorecen la toma de decisiones en el consumo gastronómico.

Deslinde: esta investigación aporta a nuestra investigación y permite relacionar la calidad de servicios gastronómicos y el valor de la marca país en el que en nuestra investigación las estrategias culinarias permitirán posicionar la gastronomía en el destino, además nos permitirá analizar la calidad de servicio en la gastronomía del clúster de la laguna de Huaypo.

2.1.3 A nivel regional

Para Claros & Dueñas (2023) en su investigación “Calidad de servicio y comportamiento del consumidor en el restaurante Casa Culinaria Marques, Cusco – 2022” para la universidad

Autónoma del Perú, la investigación tuvo como objetivo establecer el nivel de relación que tiene la calidad de servicio y el comportamiento del consumidor en el restaurante Casa Culinaria Marques, Cusco 2022, la metodología de la investigación es de tipo básica, con un nivel correlacional y de diseño no experimental. Para la muestra se consideró a 80 clientes del restaurante, el instrumento que fue utilizada es la encuesta y estos fueron sometidos a juicios de expertos y resultados confiables de alfa Cronbach de 0.842 y la prueba de comportamiento del consumidor tuvo un resultado de 0.811, como resultado de esto se evidencia la relación significativa entre calidad de servicio y el comportamiento de los consumidores, se concluye que a medida que mejore la calidad de servicio proporcionado por la empresa hacía en cliente, se produce una mejora favorable en el comportamiento de los consumidores en relación a las buenas condiciones de calidad que tiene y ofrece la empresa.

Deslinde: esta investigación aporta positivamente a nuestra investigación por lo que nos permite evaluar el comportamiento del consumidor para mejorar la calidad de servicio y las técnicas culinarias sean más eficientes para influir en la calidad de servicio turístico gastronómico en el clúster de la laguna de Huaypo.

Para Huamani (2020) , en su investigación “Calidad de servicio turístico para la satisfacción del turista en la feria gastronómica del cuy al palo del distrito de Lamay 2017”, para la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Perú, la investigación tuvo como objetivo 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, la metodología de la investigación es pre teórica, diseño no experimental, el tipo de investigación es descriptivo tomando como población de estudio a la cantidad aproximada de turistas que visitan a la feria 40 gastronómica de Lamay durante el año 2017, siendo la población 124350 considerado un total de 95 encuestados, esta

investigación utilizó la técnica de observación, encuesta y entrevista. El resultado que obtuvo esta investigación es que los establecimientos de expendio no cuentan con todos los requisitos necesarios para brindar una calidad del servicio al visitante trayendo como consecuencia insatisfacción al visitante. La conclusión que se obtuvo se debe aplicar diferentes propuestas de mejora e implementaciones necesarias para mejorar la calidad de servicio en el distrito para fidelizar al cliente.

Deslinde: esta investigación aporta a nuestra investigación y se relaciona por lo que nos permite relacionar la calidad de servicio turístico y la satisfacción del cliente equivalente a una feria gastronómica en cuanto al clúster gastronómico, de manera que nos permitirá evaluar la calidad de servicio turístico para satisfacer el cliente en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo.

Según Callo, (2022) en su investigación “Técnicas novoandinas y satisfacción culinaria en la Caverne del Oriente, Cusco, periodo 2022” para la Universidad San Antonio Abad de Cusco, cuyo objetivo de la investigación determinar la relación entre las técnicas culinarias novoandinas y la satisfacción culinaria en la Caverne del Oriente, Cusco, durante el año 2022. Para ello, se utilizó un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de tipo básico, la población objeto de estudio consistió en 9,800 turistas tanto nacionales como extranjeros que visitaron el restaurante, de los cuales se seleccionó una muestra de 246 turistas mediante la aplicación de muestreo probabilístico, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. La técnica empleada fue para la recopilación de datos fue la encuesta, mediante el uso de un cuestionario cerrado basado en la escala Likert. Los resultados mostraron una significativa correlación positiva entre las técnicas novoandinas y la satisfacción culinaria evidenciada por el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.891, con este descubrimiento

se sugiere que la adopción de técnicas culinarias novoandinas en la Caverne del Oriente esta significativamente relacionada con la experiencia gastronómica de sus visitantes, reforzando la importancia y relevancia de estas prácticas culinarias con la satisfacción de los turistas. Deslinde: Esta investigación aporta a nuestra investigación ya que nos brinda información teórica y metodológica para la variable técnicas culinarias y aplicarlas en nuestra investigación dentro del clúster gastronómico.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Técnicas culinarias

Según el autor Suarez (2018) en los últimos años las costumbres y patrones alimentarios, así como las prácticas culinarias y gastronómicas han ido cambiando por diversos factores como la preocupación por motivos de salud, cambios económicos, e influencia de otras culturas. De manera que las diferentes técnicas se basan en normas concretas para la práctica y se logre con éxito un plato.

Las técnicas culinarias también llamado técnicas de cocina se define como conjunto de procesos aplicados a los alimentos para conservarlos y estas sean para el deleite de la persona, se incluye tanto las preparaciones en frio tales como: la eliminación de las partes no comestibles de cada género, limpieza, etc.

A continuación, se toma la opinión de varios expertos en gastronomía sobre las técnicas culinarias.

Auguste Escoffier: fue un famoso chef francés conocido por su enfoque en la alta cocina y su libro "Le Guide Culinaire". Algunas de las técnicas que popularizó incluyen el flambeado, el glaseado, el blanqueado y la creación de salsas madre.

Julia Child: una influyente chef y autora de cocina estadounidense. Su enfoque en la cocina

francesa la llevó a popularizar técnicas como el braseado, el salteado, la cocción a la parrilla y la importancia de la precisión en la medición.

Ferran Adrià: conocido por su revolucionaria cocina molecular en el restaurante El Bulli en España, Adrià introdujo técnicas como la esterificación, la gelificación y la liofilización, que involucran la transformación de ingredientes utilizando la ciencia y la química.

Jacques Pépin: un renombrado chef francés que ha escrito varios libros de cocina. Pépin ha enfocado en técnicas fundamentales como el cuchillo, la deshuesada de aves, la creación de caldos y la importancia de la presentación artística.

Alice Waters: una defensora de la cocina orgánica y de temporada, Waters se centra en técnicas que realzan los sabores naturales de los ingredientes. Promueve el uso de productos frescos y la simplicidad en la preparación.

Gordon Ramsay: con su enfoque en la cocina contemporánea y su estilo directo, Ramsay ha popularizado técnicas como la emulsión, el sellado de carnes, el uso creativo de hierbas y especias, y la atención a los detalles en la presentación.

Massimo Bottura: Chef italiano conocido por su restaurante Osteria Francescana. Bottura ha introducido técnicas de vanguardia en la cocina italiana, redefiniendo platos clásicos y utilizando métodos de presentación innovadores.

Yotam Ottolenghi: este chef británico-israelí ha destacado por su enfoque en la cocina vegetal y mediterránea. Ottolenghi ha popularizado técnicas como el asado de verduras, el uso creativo de ingredientes y la mezcla de sabores audaces.

Nigella Lawson: conocida por su enfoque en la cocina casera y reconfortante, Lawson ha promovido técnicas como la cocción lenta, la mezcla de texturas y sabores, y el énfasis en la indulgencia culinaria.

Las técnicas de cocina de los alimentos, por lo común consiste en transformar los alimentos para facilitar su masticado y realzar su sabor. Para clasificar las técnicas de cocinado se toma en cuenta los métodos empleados, el tipo y corte del producto, y el resultado final. De manera que se dividen en dos grupos

- **Sin cocción:** dentro de ello se engloban todas las técnicas que se llevan a cabo con el género crudo, sin aplicación de calor, por lo cual se debe considerar la calidad del producto y las condiciones higiénicas extremas.

- **Con cocción:** mediante la cocción los alimentos se hacen comestibles. El elemento principal para la cocción es el calor por lo tanto cumple las siguientes funciones:

- Ablanda la textura de los alimentos
- Mejora y cambia el sabor
- Anula los microbios de los alimentos

Dentro ello se encuentra también tres tipos:

- **Por expansión:** se fomenta a partir del agua fría que permite el intercambio de nutrientes, jugos y sabores a través del líquido de cocción

- **Por concentración:** se desarrolla cuando los alimentos alcanzan temperaturas elevadas

- **Mixta:** mezcla de los dos métodos que comienza con la cocción por expansión y finaliza con la cocción por concentración.

2.2.2. Técnicas culinarias andinas

Las técnicas culinarias andinas son prácticas ancestrales de preparación y conservación de alimentos desarrolladas en los Andes peruanos, transmitidas de generación en generación. Estas técnicas combinan saberes agrícolas, ecológicos y sociales que reflejan la relación sagrada de los

pueblos andinos con la tierra, los ciclos naturales y los alimentos. Muchas de ellas siguen vigentes, siendo parte del patrimonio gastronómico y cultural del Perú.

Entre las técnicas más representativas destacan:

- **Pachamanca:** Técnica de cocción bajo tierra utilizando piedras calientes. Se colocan carnes, papas, habas y maíz en un hoyo, se cubren con hojas y se cocinan con el calor de las piedras. Es una preparación colectiva con profundo sentido ritual Murra, (2002).
- **Chuño y tunta:** Son formas de deshidratación de la papa mediante exposición al frío nocturno y al sol durante el día. El chuño es oscuro y la tunta es blanca. Esta técnica garantiza la conservación del alimento por años López y Mujica, (2010).
- **Watia:** Cocción de papas, ocas o mashuas bajo piedras calientes apiladas, sin necesidad de excavar. Es una técnica más sencilla que la pachamanca, común en comunidades altoandinas Alencastre (2016).
- **Tulpo:** Cocción lenta en olla de barro sobre fogón de leña. Se usa en sopas, caldos y guisos. Esta técnica preserva sabores y nutrientes, y permite el uso eficiente de recursos locales.
- **Chicha de jora:** Fermentación del maíz para producir una bebida ancestral, utilizada tanto en contextos rituales como cotidianos. El proceso implica hervido, fermentación y reposo, conservando técnicas tradicionales Valderrama & Escalante, (2004).
- **Asado en callana:** Técnica de cocción de carnes sobre una piedra plana llamada *callana*, que se calienta directamente al fuego. Se utiliza especialmente para asar carnes pequeñas como cuy o trozos de alpaca.
- **Cocción al rescoldo:** Consiste en enterrar los alimentos en cenizas calientes o brasas. Se usa especialmente para raíces y tubérculos como la oca, la mashua y el olluco, brindando una cocción lenta y uniforme.

- **Toqto:** Técnica de curado y secado de carnes (especialmente alpaca o llama), expuestas al sol y al viento. Es una forma de conservar proteínas animales por varios meses, típica de zonas altoandinas.

Estas técnicas, además de ser funcionales y sostenibles, poseen un fuerte valor simbólico y cultural. En la actualidad, están siendo revalorizadas en el turismo gastronómico como expresión de identidad regional y de cocina saludable, basada en productos nativos y procesos naturales Gonzales, (2020).

2.2.3. El sistema de HACCP

El sistema HACCP es un procedimiento encaminado a mejorar la seguridad y salud de los productos alimenticios para prevenir peligros microbiológicos u otro tipo de peligros que puedan amenazar y poner en peligro la salud de los consumidores, priorizando así el bienestar del consumidor. Para implementar HACCP en diversas funciones de la cadena de suministro de alimentos, la industria debe cumplir con los principios básicos y generales de higiene de los alimentos y los códigos de prácticas del Codex aplicables y las regulaciones pertinentes de seguridad alimentaria (Secretaría de salud). Este sistema es importante para garantizar la seguridad, controlar el procesamiento y la conservación de alimentos, la eficiencia en la industria de servicios alimentarios y garantizar un servicio de alta calidad.

2.2.4. Teoría de calidad

Según Vargas & Aldana de Vega, (2014) “La calidad experimentó un notable avance tras la Segunda Guerra Mundial enfocándose no solo en la satisfacción y cumplir con las necesidades del cliente sino con el fin de convertirse un factor competitivo y diferenciador, de manera que la calidad debe ir más allá de un impecable diseño, estando presente en el servicio percibido o

producto en el momento de su consumo o adquisición, de manera que la calidad no se concentra en los espacios de producción si no es un compromiso de la totalidad de una organización”.

Se considera que la calidad está presente en todas las empresas u organizaciones, puesto que lo consideran de manera exitosa las empresas ya que se refleja el crecimiento de las empresas, aumentando su desarrollo económico. Este procedimiento exitoso fue instaurado considerando la cultura y aspectos de cada nación. Este enfoque se llevó a cabo siguiendo directrices precisas que empezó con un análisis de mercado y concluyendo con en evaluación y adaptación constante que deriva de la filosofía de la mejora continua.

Según Torres & Vasquez, (2010) la definición calidad ha cambiado y evolucionado en los últimos años debido a las variadas aportaciones de múltiples autores y entidades internacionales reconocidos por la comunidad científica. Así el concepto de calidad ha sido moldeado por diferentes autores mediante sus propuestas teóricas definiendo 6 conceptos de calidad, como la calidad, como uniformidad, la calidad como aptitud total, calidad como excelencia, la calidad como cumplimiento de las expectativas del cliente y la calidad como generador de valor para cumplir con estas expectativas.

Asimismo, el autor Suarez, (2018) para David Garvín, se desarrolló las dimensiones de calidad considerando como factores que afectan la percepción de la calidad del cliente los cuales son, fiabilidad, conformidad, durabilidad, estética, y calidad percibida, también en 1988 implemento las bases de la calidad; trascendencia, producto, usuario, fabricación y valor.

Según el autor Vargas & Aldana de Vega, (2014), el servicio y la calidad han surgido en el campo económico, donde el servicio satisface las necesidades del cliente y la calidad impulsa la excelencia en las empresas u organizaciones en la era moderna de la globalización. Por tanto, el

servicio al cliente se ha convertido en una base importante para gestionar las relaciones internas y externas de una organización. (pág. 139)

Para los autores, Sanchez , Dueñas , & Izquierdo (2008) el termino calidad no es tan intuitivo el cual se emplea en muchas ocasiones, pero en muy pocas con el mismo significado, en su uso diario los bienes de calidad suelen tender a identificarse con bienes de lujo, bienes excelentes. La definición según las normas ISO 9000: 2000 elaborado por el autor Garvín clasificó en cinco grupos de definiciones: definiciones trascendentes, basadas en el producto, basadas el usuario, basadas en la producción, basadas en el valor. (pág. 8)

Por lo que se tomó en consideración 3 de estas que nos permiten analizar en nuestra investigación:

- **Basadas en un producto:** “la calidad se refiere a la cantidad de un atributo no cuantificable monetariamente que contiene cada unidad de un atributo que puede ser valorado en términos económicos, considerado la calidad como una característica medible diferenciado en cantidad de una característica que posee en producto”. Sanchez , Dueñas , & Izquierdo (2008)

- **Basadas en usuario:** Sanchez , Dueñas , & Izquierdo (2008) la calidad definida desde la óptica del usuario, por lo que asumen que los productos que mejor satisfacen sus necesidades son considerados productos de más calidad.

- **Basadas en valor:** Sanchez , Dueñas , & Izquierdo (2008), la calidad en términos de costes y precios por lo que se considera el producto de calidad que satisface determinadas necesidades a un precio justo y razonable.

Para Torres & Vasquez (2010) las teorías sobre la calidad de servicio fueron desarrolladas en la época de los 80 de manera que incorpora aspectos como la multidimensionalidad, la

satisfacción del cliente y la alineación como características que respondan y atiendan a las necesidades del cliente.

2.2.4. El modelo SERVQUAL

El modelo de servicio de calidad fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por una organización y para lograr esto se utiliza un cuestionario estandarizado, este puede adaptarse y ajustarse a las necesidades individuales de cada organización y se compone de escalas de respuesta múltiple diseñadas para ayudar a comprender y captar las expectativas de calidad del servicio.

“El Servqual también proporciona información detallada sobre; opiniones sobre clientes de las empresas de servicios, comentarios y sugerencias de los clientes para mejoras en ciertos factores, experiencias de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. Además, este modelo es una herramienta de mejora y comparación con otras organizaciones” Matsumoto, (2014).

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad de servicio:

- *Fiabilidad*: se vincula a cuan fiable y cuidadosa es en el servicio brindado la empresa, si esta cumple sus promesas en entregas de su producto, fijación de precios y la solución de problemas.
- *Sensibilidad*: La inmediata disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido y adecuado, con una atención eficaz.
- *Seguridad*; La habilidad de los empleados para crear credibilidad y confianza de la empresa.
- *Empatía*: se refiere al nivel de atención personalizada del personal hacia el cliente.

– *Elementos tangibles:* Condiciones de las instalaciones físicas como la infraestructura, equipos y demás, además la apariencia del personal

2.2.5. Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente está estrechamente relacionada con la evaluación del producto o servicio. En el caso de un restaurante, los aspectos más importantes pueden ser: servicio, horario de apertura, comodidades, diseño y disposición interior, variedad de platos, sabor de los platos, ambiente en el restaurante y tiempo o rapidez del servicio. Cano, Morejón, & Sandoval (2018). Así, las emociones de los clientes pueden influir en como perciben la satisfacción de los servicios o producto basándose en las experiencias que han tenido del servicio, las cuales pueden ser favorables o desfavorables.

2.2.6. Turismo gastronómico

La Organización Mundial del Turismo (OMT) define el turismo gastronómico como “un tipo de actividad turística que se caracteriza porque el viajero experimente durante su viaje actividades y productos relacionados con la gastronomía del lugar. Además de las experiencias culinarias auténticas, tradicionales y/o innovadoras, el turismo gastronómico también puede incluir otro tipo de actividades, como visitar productores locales, participar en festivales gastronómicos o asistir a clases de cocina” OMT (2021). Este tipo de turismo va más allá del simple acto de alimentarse, pues se convierte en una experiencia cultural profunda, donde el viajero se conecta directamente con los saberes, sabores y costumbres culinarias del destino visitado.

El turismo gastronómico es una manifestación del patrimonio cultural inmaterial de los pueblos, en el que se integran elementos como las recetas tradicionales, los ingredientes nativos, las técnicas de cocina ancestrales y la forma en que se sirve y comparte la comida. Estos elementos,

cuando son presentados al turista, permiten una vivencia auténtica y enriquecedora que genera una percepción positiva del destino y fortalece su identidad cultural.

Además, esta modalidad turística posee un alto valor estratégico para el desarrollo local y la diversificación de la oferta turística. El fortalecimiento de circuitos gastronómicos puede dinamizar economías regionales, revalorizar productos autóctonos, y generar empleo en zonas rurales y comunidades indígenas, fomentando así la sostenibilidad y la inclusión social. Por ejemplo, al visitar mercados tradicionales, chacras, centros de producción artesanal o participar en la preparación de platos típicos, el turista se involucra directamente con el entorno y su gente, generando intercambios culturales respetuosos y experiencias memorables.

Por otro lado, el turismo gastronómico contribuye a preservar prácticas alimentarias que forman parte del patrimonio cultural intangible, como el caso de las técnicas culinarias andinas: la pachamanca, el chuño o la chicha de jora, que no solo ofrecen sabores únicos, sino que también transmiten valores comunitarios, cosmovisión y relación con la naturaleza.

Actualmente, este segmento turístico ha cobrado gran relevancia a nivel mundial por la creciente demanda de experiencias auténticas por parte de los viajeros. La búsqueda de lo “local”, lo “natural” y lo “experiencial” se ha convertido en una tendencia consolidada, donde la cocina tradicional es un puente para comprender la historia, la cultura y el estilo de vida de un pueblo. En este sentido, el turismo gastronómico representa una herramienta poderosa para revalorizar la identidad regional, fidelizar al turista y fortalecer la imagen del destino.

2.2.7. Planificación y gestión del turismo gastronómico en el territorio

Según la Organización Mundial del Turismo, “La competitividad de un destino turístico se desarrolla a través de la planificación estratégica y la gestión de sus ventajas comparativas y competitivas, y se basa en la creación de productos únicos, diversos y de alta calidad que entreguen

experiencias a los visitantes y un mayor valor agregado”. Entre otras cosas, se necesita una planificación adecuada para aumentar la competitividad de los destinos turísticos, maximizar los impactos positivos del turismo, limitar los impactos negativos, tener en cuenta los cambios en la demanda, las necesidades y las preferencias, ajustar la oferta, minimizar las desventajas en los destinos turísticos y combatir la estacionalidad.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Calidad de servicio turístico

Para Duque, (2005) “La calidad del servicio turístico se refiere al conjunto de procesos que utilizan las organizaciones que operan en este sector para lograr sus objetivos. Estos procesos están diseñados para satisfacer las necesidades del cliente y, cuando sea posible, lograr su fidelidad”. Para mantener la fidelidad de los clientes, las empresas deben brindar un servicio de alta calidad a través de experiencias únicas y excepcionales.

De manera similar, la calidad del servicio incluye un conjunto de características inherentes que aseguran que se cumplan los requisitos específicos, así como la capacidad del servicio para entregar el valor esperado, además se caracteriza por ser más difícil de ser evaluada por parte del consumidor, de manera que la percepción de calidad del servicio es el resultado de una comparación de las expectativas del cliente con respecto al servicio brindado. Mario (2019).

2.3.2 Dimensiones de calidad de servicio

a) Atención al cliente

De acuerdo a Laza (2019) “La atención al cliente es el servicio proporcionado por una empresa o entidad con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades, es la herramienta eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un producto o servicio”. Es decir que la atención al

cliente es muy importante o requisito obligatorio en cualquier empresa de manera que se debe brindar un trato personal, amable y preferencial al cliente, a través de ello se consigue la adquisición del producto o servicio del cliente además se fideliza el cliente.

Es una serie de acciones orientada a la comunicación eficiente de las organizaciones que son de su interés, principalmente con aquellas personas jurídicas o físicas que prestan atención a sus productos, servicios o actividades. Asimismo, para la atención y satisfacción de los clientes es la valoración positiva que estos hacen con respecto al servicio prestado por la organización, López Salas (2020).

– **Eficacia**

Eficacia se refiere “a los resultados relacionados con las metas y objetivos de la organización. Para ser efectivo, debes asignar tareas y realizarlas de manera ordenada; también te permiten lograrlos mejor y más rápido. Es el grado en que un proceso o servicio puede ofrecer los resultados más óptimos.” Quintero, y otros, (2022).

– **Eficiencia**

Quintero, y otros, (2022) La eficiencia es “la mejor relación realmente alcanzada como consecuencia de un uso específico de recursos evaluados como gastos y la obtención de un efecto que se mide como resultado, Además la eficiencia no equivale a alcanzar altos niveles en los resultados, sino que se manifiesta en la buena relación entre los logros obtenidos y los recursos que utilizados para ello”

La eficiencia de los empleados se crea cuando los clientes interactúan con los empleados del restaurante en los llamados momentos de la verdad, cuando los clientes evalúan el trato y la actitud del empleado en caso de inconvenientes y cómo el empleado los trata, cómo se comportan al tomar pedidos o derramar accidentalmente algo sobre la mesa.

– Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente se construye a partir de la diferencia de la experiencia de compra de un producto o servicio y las expectativas que tenía previo a ser usarlo o comprarlo. “Es la valoración positiva que estos hacen al servicio prestado por una organización, siempre y cuando este haya resuelto sus dudas, consultas, quejas, reclamaciones y conflictos por encima de las expectativas previas a la utilización del mismo” López Salas, (2020).

b) Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta del servicio al cliente sugiere la rapidez y eficacia con la que las empresas atienden solicitudes, inquietudes y problemas de los clientes. Ser receptivo con sus clientes es clave para mantenerlos satisfechos. La capacidad de respuesta genera confianza, mejora la experiencia del cliente y fomenta su retención, Josh (2024). También infiere la actitud del personal que muestra para ayudar al cliente en sus consultas y que este sea respondido o solucionado de manera rápida.

c) Instalaciones turísticas

“Son instalaciones físicas que están asociadas directamente con el recurso o atractivo turístico y son utilizados como complemento en el disfrute de las visitas turísticas, están pueden ser gestionada por organizaciones públicas (operadores turísticos, embarque y desembarque que son de uso turístico, etc.) o por entidades privadas” Programa de Cooperación al Desarrollo Económico SECO, MINCETUR, Cooperación Suiza (2019)

2.3.3 Técnicas culinarias.

2.3.4 Dimensiones de técnicas culinarias

a) Emplatado

Emplatado también es “la asignación y la presentación de la comida en un plato, una acción considerada en la actualidad a través de la estética, lo que otorga al emplatado un sentido completamente artístico” Alejandra, (2025) en tal sentido el emplatado cumple un papel importante en la gastronomía ya que para el cliente a través de la percepción representa el primer impacto positivo del plato.

El emplatado cumple la atribución estética, ya que se muestra como un intercesor clave de la experiencia gastronómica ajustando la el valor de calidad y el disfrute del consumidor. La estética del emplatado debe ser considerado como un pilar estratégico en la gestión culinaria, dado al impacto que este tiene en la experiencia del consumidor. Tuberquia, et al, (2025)

b) Instrucciones culinarias

Las instrucciones culinarias son el conjunto de pasos detallados que componen a una receta de cocina y es una guía que indica cómo elaborar un plato específico, incluyendo sus ingredientes y un orden para su preparación.

Según Gonzáles Ruiz (2022) para la elaboración de un plato es el conjunto de procesos por los que pasan los productos alimenticios para ser transformados mediante técnicas culinarias en platos aptos para el consumo y que requieren una selección, medición y combinación adecuada de alimentos para ser manipulado en un orden lógico y obtener un resultado óptimo de calidad estos redactados en una ficha técnica o receta.

Mediante la redacción de las fichas técnicas o recetas los establecimientos consiguen detectar que es lo que ocurre en cada fase de la elaboración y como estos se desarrollan en las operaciones y medidas a llevar a cabo, con el fin de conseguir la estandarización y procurar que la elaboración se la misma, sepa igual, sea la misma presentación para todos los consumidores.

Una receta es una guía que sigue un orden debidamente estructurado y que atiende a las necesidades específicas de un plato. Una receta bien elaborada es una guía precisa y concisa que permite a cualquier cocinero recrear un plato con éxito. (Equipo significados, 2024)

Datos o requisitos necesarios para la elaboración de una receta o ficha técnica:

- Nombre del plato
- Tiempo para la preparación
- Numero de porciones que se obtendrá
- Ingredientes necesarios junto a cantidades o proporciones
- Equipo necesario y lugar donde elaborarlo
- Orden de pasos o técnicas de elaboración
- Indicación de las mermas reducidas
- Textura y sabor
- Boceto o fotografías del plato terminado
- Información nutricional de la elaboración
- Observaciones que indiquen variaciones de la receta
- Escandallado por ración
- Coste del personal por tiempo, etc.

c) Métodos y técnicas de preparación

La técnica culinaria es uno o más métodos de transformación de productos alimenticios utilizando temperaturas altas o bajas que cambian las propiedades sensoriales. Quintana, (2022) “Si bien las técnicas culinarias han existido desde los inicios de la gastronomía que es una disciplina susceptible a cambios y que ha venido en constante evolución, permitiendo tener innovadores resultados en las preparaciones actuales y futuras”.

UnADM (2020) “Los métodos de preparación o de cocción son los procedimientos mediante los cuales se aplica calor a los alimentos, transformando sus propiedades físicas, químicas y organolépticas para hacerlos aptos para el consumo”.

– **Innovación y creatividad**

La innovación es el proceso de creación y desarrollo de nuevas ideas, productos o servicios que crean valor para las personas y mejoran la forma en que trabajamos. “El proceso de innovación se caracteriza por una actividad transformadora que busca soluciones creativas a los problemas existentes y se apoya en la experimentación y el aprendizaje continuos”.HobSpot, (2023).

2.3.5 Clúster gastronómico

Para Altamirano (2017) en el tema empresarial un “clúster” es un agrupamiento, también llamado “sistema productivo local”, donde las empresas en una misma región que ofrecen productos similares se relacionan voluntariamente fomentando el desarrollo de mayores interdependencias y fortaleciendo sus capacidades competitivas. Un agrupamiento gastronómico y turístico hace mención al espacio geográfico donde se concentra el producto turístico, es decir, los atractivos, los recursos naturales y/o artificiales y las actividades susceptibles de desarrollar.

2.3.6 Servicio turístico

Según el autor Antonietti (2017) “El servicio Turístico es el conjunto de actividades perfectamente diferenciadas entre sí, pero íntimamente relacionadas, que funcionan en forma armónica y coordinada con el objeto de responder a las exigencias de servicios planteadas por la composición socio-económica de una determinada corriente turística”.

2.3.7 Sistema de calidad

Para Andrada (2019) “es un mecanismo sistemático de planificación que proporciona a las entidades la capacidad de organizar, planificar, ejecutar y controlar tareas productos y servicios

para garantizar la absoluta satisfacción del cliente. Esto requiere herramientas, estándares y normas que nos permitan comparar la calidad de productos o servicios”. Optimizar los procesos y alcanzar los objetivos marcados por la organización, garantizando al mismo tiempo que los clientes estén satisfechos con el producto final que perciben. Por lo tanto, los procesos y recursos de planificación tienen prioridad sobre la calidad del producto para mejorar la calidad de los productos o servicios proporcionados.

2.3.8 Turismo gastronómico

Para Vivanco (2021) “Es una forma de turismo, donde el interés está puesto en la gastronomía y cultura culinaria del país en el que se visita. Su esencial motivación es conocer y experimentar o degustar de distintos alimentos, descubrir nuevos sabores y conocer los elementos que lo rodean, sean estos culturales, naturales y originales de la zona”.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

- Existe una relación significativa entre las técnicas culinarias y calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

- Existe una relación entre las instrucciones y la calidad de los servicios turísticos en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022,

- Existe una relación entre los métodos y técnicas de preparación con la calidad servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022.

- Existe una relación significativamente entre el emplatado la calidad de servicio en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022

2.5. Identificación de las variables

2.5.1. *Variable I*

Técnicas culinarias

2.5.2. *Variable II*

Calidad de servicio turístico

2.6. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Técnicas culinarias	Comprenden los métodos y procedimientos aplicados durante la preparación y transformación de los alimentos, los métodos de cocción y el uso adecuado de utensilios y herramientas. Estas prácticas requieren conocimientos técnicos y habilidades prácticas orientadas a garantizar la calidad sensorial, nutricional y sanitaria de los alimentos elaborados. En este sentido, las técnicas culinarias constituyen un componente esencial del proceso gastronómico, al influir directamente en la textura, sabor, presentación y valor nutritivo de los platos. Jomori, et al., (2018)	Se medirá a través de encuestas valorando el uso de instrucciones culinarias, técnicas de preparación y presentación, mediante ítems en escala ordinal tipo Likert.	1. Instrucciones culinarias	Seguridad y precauciones	Escala ordinal (Likert de 1 a 5)
				Elaboración de menús y recetas estructuradas	
			2. Métodos y técnicas de preparación	Innovación y Creatividad Aplicación de técnicas de cocción	
			3. Emplatado	Presentación de los platos Aceptación y respuesta del cliente	
Calidad de servicio turístico	Es el grado en que los servicios culinarios, satisfacen o superan las expectativas de los turistas, considerando aspectos como la infraestructura gastronómica, la variedad y presentación de los alimentos, la atención del personal y la experiencia global del local, de manera que contribuyen significativamente a la satisfacción del visitante con la experiencia turista. Vukolić et al, (2024)	La calidad de servicio turístico Se medirá mediante encuestas aplicadas a los turistas sobre su percepción del servicio recibido, evaluado en dimensiones específicas usando ítems con escala ordinal tipo Likert	1. Capacidad de respuesta	Tiempo de respuesta	Escala ordinal (Likert de 1 a 5)
				Tiempo de espera en la atención	
				Compromiso y disposición del personal	
			2. Atención al cliente	Eficiencia y eficacia Amabilidad y cortesía	
				Satisfacción del cliente	
			3. Instalaciones	Accesibilidad Comodidad	

Nota: Definiciones basadas en Jomori et al., (2018), Vukolić et al., (2024)

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. **Ámbito de estudio: localización política y ubicación geográfica**

3.1.1 Ubicación de la laguna de Huaypo

La laguna de Huaypo es uno de los destinos naturales más bellos del Cusco, situada entre las provincias de Urubamba y Anta, a aproximadamente una hora y media de viaje desde la ciudad de Cusco, por vía terrestre. Esta laguna de origen natural se encuentra ubicada a 3,507 metros sobre el nivel del mar, en una zona privilegiada por su riqueza paisajística y cultural.

El sector de Huaypo se extiende en los territorios de las comunidades campesinas de Chacán y Munaypata, al noroeste de la ciudad del Cusco y al oeste del distrito de Chinchero, lo cual la convierte en un punto estratégico para quienes desean disfrutar de paisajes andinos auténticos y poco intervenidos.

Uno de los mayores atractivos de la laguna es su entorno escénico. Desde sus orillas es posible contemplar una impresionante panorámica de los nevados más representativos de la región, como el Salkantay, el Verónica (también conocido como Wakay Willka) y el Soray. Estas montañas sagradas no solo embellecen el horizonte, sino que también forman parte del legado espiritual de las culturas andinas.

El área que rodea la laguna está compuesta por campos de cultivo, pequeños caseríos y pastizales, lo que ofrece una experiencia auténtica de vida rural andina. Además, por su tranquilidad y belleza, Huaypo es ideal para la práctica de diversas actividades turísticas y recreativas como kayak, pesca deportiva, paseos en bote, caminatas ecológicas y fotografía paisajística. Asimismo, es un lugar perfecto para el descanso y la meditación, gracias a la calma de sus aguas y al silencio natural que la rodea.

En los últimos años, la laguna ha empezado a atraer a más visitantes interesados en el turismo vivencial y el ecoturismo, dado que las comunidades cercanas han comenzado a organizar experiencias turísticas sostenibles, permitiendo al visitante conocer de cerca las costumbres y el modo de vida local.

Huaypo no solo representa un lugar de gran valor ecológico y escénico, sino también un espacio cargado de historia y tradición, donde la naturaleza y la cultura conviven armónicamente. Su cercanía con atractivos como Chinchero, el valle sagrado de los incas y la futura conexión con el Aeropuerto Internacional de Chinchero le otorgan un potencial importante dentro del circuito turístico del Cusco.

Figura 1

Mapa geográfica de la Laguna de Huaypo



Nota: Imagen extraída de Mapa Laguna de Huaypo en Cusco Anta (2021).URL:

<https://mapasamerica.dices.net/peru/mapa.php?nombre=Laguna-Huaypo&id=82310>

-Extensión

La laguna de Huaypo tiene aproximadamente un kilómetro y medio por 800 metros de longitud.

3.1.2 Accesibilidad

Para llegar al clúster la laguna de Huaypo se puede acceder por carretera desde la ciudad de Cusco en dirección hacia provincia de Anta desde la localidad de Izcuchaca se parte a la comunidad campesina de Equeco Chacan donde se encuentra ubicada la laguna de Huaypo, la mayor parte del área de la Laguna se encuentra en la comunidad de Chakan.

3.1.3 El clima

Según la Zonificación Económica Ecológica (ZEE) del departamento del Cusco, la zona donde se ubica la laguna de Huaypo presenta un clima semiseco semifrío con invierno seco, clasificado técnicamente como C(i)B'3. Este tipo de clima se extiende sobre una superficie aproximada de 874.74 hectáreas, que comprende el ámbito geográfico del espejo de agua y sus alrededores.

Las condiciones climáticas en esta región se caracterizan por una precipitación anual que varía entre los 700 y 1200 milímetros, siendo los meses de noviembre a abril los de mayor intensidad de lluvias. Este periodo húmedo es vital para las actividades agrícolas y para la recarga natural del cuerpo de agua.

Por otro lado, el periodo seco se extiende entre los meses de mayo a octubre, donde las precipitaciones son escasas o nulas, lo que proporciona cielos despejados y una mayor amplitud térmica. Esta temporada seca favorece las actividades recreativas al aire libre y es ideal para los visitantes que buscan condiciones climáticas estables para el turismo de naturaleza y aventura.

La temperatura promedio mínima en la zona se sitúa alrededor de los 6.5°C, mientras que la temperatura promedio máxima alcanza los 18°C. Estas cifras reflejan un clima templado-frío típico de la sierra sur andina, con mañanas frescas, días templados y noches frías.

El conocimiento de estas condiciones climáticas es fundamental para la planificación del turismo sostenible, la gestión del recurso hídrico y la adaptación de las actividades productivas en la zona, ya que tanto la estacionalidad de las lluvias como las temperaturas influyen directamente en los ciclos naturales y en la calidad de vida de las comunidades aledañas Plan Especifico 2022-2032 Laguna de Huaypo (2022).

Figura 2

Imagen de la laguna de Huaypo



Nota: Fuente propia

La mejor temporada para visitar la Laguna de Huaypo es durante la temporada de secas que son entre los meses de abril a octubre. De esta forma, se puede aprovechar el excelente clima de la laguna de Huaypo.

3.1.4 Actividades

– **Turismo de Aventura:** En la laguna Huaypo y sus alrededores, se desempeñan distintas actividades turísticas y de deporte como: kayak, cuatrimotos, pesca artesanal y paseo en bote.

– **Turismo gastronómico:** La gastronomía en Huaypo es gran atractivo para los turistas extranjeros, nacionales y locales, ya que ofrecen platos típicos y tradicionales de la zona como el pejerrey, truchas recolectadas de la laguna de Huaypo, el chicharon, cuy al palo preparados con ingredientes locales y animales propiamente criados de casa. Aun así el problema para los empresarios es la falta de servicios básicos, lo que afecta la salud de los consumidores y la propia.

Plan Especifico 2022-2032 Laguna de Huaypo, (2022)

Listado de los platos representativos:

- Chicharrón
- Cuy al palo
- Soltero
- Merienda
- Yuyu hauch'a
- Chicha de jora, etc

Figura 3

Imagen de los platos



Nota: *Fuente propia*

– Clúster gastronómico de la laguna de Huaypo

El clúster gastronómico de la laguna conformado por diversos emprendimientos por iniciativa propia del poblador y por la comunidad campesina Chacan.

- Emprendimientos turísticos: Ñusta encantada, Huaypo Lodge, la cabaña y comunidad Chacan. Los emprendimientos están ubicados al borde de la laguna de Huaypo ubicados en la comunidad Chacan provincia de Anta, departamento Cusco. Conformados por 14 emprendimientos en la actualidad.

Estos emprendimientos reciben clientes de paso como turistas nacionales y locales que viajan al valle sagrado y otros lugares, y también turistas que visitan al mismo lugar al atractivo de la laguna de Huaypo para realizar actividades deportivas y demás que ofrecen el lugar.

• Los platos

Los platos más ofrecidos en el lugar es el pejerrey porque es extraída propia de la laguna de Huaypo, además también la trucha, criada por algunos pobladores, el cuy al palo también es uno de los platos de la misma zona.

Descripción y costo de los platos ofrecidos en el clúster-

– **Pejerrey frito**

Plato tradicional elaborado con Pejerrey que es una especie de pez, tradicionalmente criado y que habita en la laguna de Huaypo, este platillo es acompañado con choclo, tallarín al horno, papas andinas, ensalada, rocoto relleno y tiene un costo entre (S/15.00 a S/20.00)

– **Cuy al palo**

Es un plato tradicional de la zona y de la mayor parte de los Andes peruanos, para este plato se sazona con hierbas tradicionales andinas como el huacatay, ajo, comino y ají, se ensarta en un palo (madera) y se asa lentamente al fuego de leña, logrando una piel crocante y carne jugosa elaborado, es acompañado con papas andinas, choclo, rocoto relleno y tallarín al horno el costo entre (S/20.00 a S/25.00)

– **Trucha frita**

Es un plato tradicional de la Zona ya que la trucha es una especie tradicional de los Andes peruanos y que podemos encontrar en la Laguna de Huaypo, son aprovechados por la crianza de trucha en los criaderos de la misma laguna este platillo es acompañado con choclo, tallarín al horno, papas andinas, ensalada, rocoto relleno (S/15.00 a S/20.00)

– **Chicharrón de trucha**

Consiste en trozos de carne de trucha sazonados, pasados por harina y fritos en aceite caliente, acompañado con choclo, tallarín al horno, papas andinas, ensalada, rocoto relleno (S/15.00 a S/20.00)

– **Merienda**

Es un plato tradicional de la comunidad y de la zona andina de todo el Cusco que engloba y combina una variedad de alimentos andinos y servidos con ají de lizas, quinua, cuy al palo, rocoto relleno, soltero y tiene un costo de (S/20.00 a S/25.00)

– **Pato al horno**

Acompañado con tallarín al horno, papas andinas, rocoto relleno, soltero. (S/20.00 a S/25.00)

– **Chicharrón de chanco**

Es una de los platos más consumidos y pedidos dentro del clúster gastronómico, compuesto por trozos de chanco fritos acompañados con el tradicional maíz desgranado y hervido conocido como el mote, chuño que es la papa deshidrata, ensalada de hierbabuena y cebolla, papas andinas frutas y tiene un costo (S/15.00 a S/20.00)

• **Bebidas**

– **Chicha de jora**

Es una bebida tradicional elaborado a base de maíz fermentado (S/1.50)

Datos Adicionales:

- ✓ El horario que atienden el clúster es fines de semana (sábados y domingos), de lunes a viernes solo atienden algunos emprendimientos en horario de 9 am a 6 pm.
- ✓ La afluencia alta de turistas en el clúster gastronómico se observa en días de feriados y fines de semana.
- ✓ El clúster cuenta con su estacionamiento para que el cliente pueda dejar en resguardo su movilidad.

– **Turismo avistamiento de aves.** Según las investigaciones realizadas han demostrado que el área de la laguna es un habitat importante para las aves migratorias, especialmente en los meses de septiembre a diciembre siendo la época cuando las aves migran y su diversidad se puede observar desde la orilla (Plan Especifico 2022-2032 Laguna de Huaypo, 2022)

La laguna de Huaypo es un lugar perfecto para poder acampar y disfrutar de noches estrelladas.

- Aprovechar en darte un pequeño baño en sus aguas, solo si sabes nadar.
- Puedes practicar deportes de aguas planas, para lo cual puede alquilar botes a pedal a precios económicos
- En sus aguas cristalinas alberga una gran cantidad de peces y en fechas de septiembre a diciembre es hábitat para diversas aves migratorias.
- Es un excelente lugar para pescar.

3.1.5 Característica

La laguna de Huaypo en Cusco, es hábitat de la trucha y el pejerrey, los cuales son criados y cuidados por la gente de la zona, formando una de sus principales fuentes económicas después de la agricultura observable alrededor de la mismo laguna,

Cuenta una Leyenda que el Dios Sol le pidió a Manco Capac que sus hijos mellizos lo acompañaran en su ocaso y cuando fueron a buscarlos descubrieron que el hijo que llegó mas lejos se convirtió en la hermosa laguna de Huaypo en Cusco y la hija en la laguna de Piuray.

La hermosa laguna Huaypo ubicada en límites de dos provincias entre Anta y Urubamba de la región Cusco es una de las lagunas más visitadas por turistas locales, nacionales que se dio inicio a raíz de la pandemia.

Esta laguna cuenta con una diversidad paisajística en cuanto a flora y fauna es apropiado para la observación de aves alrededor se puede observar diferente variedad de aves migratorias y endémicas. Además de contar con una hermosa leyenda, cuenta alrededor también con una Ñusta encantada otro atractivo cultural, un mirador en el cerro Huanacaure.

Antes del año 2018 en esta laguna no se realizaba ninguna actividad turística solo era visitada por los pobladores para realizar la pesca y para realizar faenas de limpieza de sus alcantarillados para que en temporadas de lluvia ingrese agua, además esta laguna es utilizada para riegos de terrenos de la comunidad.

En el año 2018 la señora Estela Franco de la comunidad Chacan creo su propio emprendimiento para brindar servicios turísticos como paseo en botes, kayak, pesca deportiva siendo así promocionada por ella misma este tipo de servicios para tener afluencia de turistas, en el año 2019 otro poblador de la misma comunidad Chacan, el señor German Franco creo otro emprendimiento viendo la afluencia de turistas que recibía el otro emprendimiento, de manera que en el año 2020 en el mes de noviembre el municipio del centro poblado de Chacan decidió invertir en brindar estos servicios turísticos para los turistas por la afluencia de turistas que se venía recibiendo, esto se dio sin antes una planificación previa generando deficientes servicios turísticos para el visitante . Se observa la inadecuada prestación de servicios de restauración no se ve una organización entre los expendedores de alimentos ya que cada uno ve la forma de brindar su servicio y el precio que desea, a veces con alimentos de baja calidad y se observa que el visitante prefiere el bajo costo luego se queja por el servicio retirándose sin satisfacer sus expectativas, tampoco se ve la buena atención al cliente,

Al observar y analizar los servicios turísticos en el lugar se decidió realizar una investigación de las técnicas culinarias y la calidad de servicio del clúster gastronómico en la laguna de Huaypo.

3.2 Tipo y nivel de la investigación

3.2.1 Tipo la investigación

Según Nieto (2018), “esta investigación será tipo básica o también llamada pura, de manera que se basará únicamente en recopilación de datos de fuentes primarias y secundarias, estará dentro de un marco conceptual y teórico sin pasar la etapa de aplicación”. Este tipo de investigación tiene como finalidad ampliar el conocimiento existente sobre un fenómeno, sin que necesariamente se apliquen los resultados de forma inmediata en una solución práctica.

En ese sentido, la investigación titulada “Técnicas culinarias y calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022” se enmarca dentro del enfoque básico porque tiene como propósito fundamental comprender y analizar la relación entre las técnicas culinarias y la percepción de calidad del servicio turístico, desde un punto de vista teórico y conceptual. Su objetivo no es intervenir directamente en el clúster gastronómico ni implementar acciones concretas, sino generar conocimiento sobre cómo influyen las técnicas culinarias en la experiencia del turista y cómo ello podría contribuir, en el mediano o largo plazo, a la mejora de la calidad en los servicios ofrecidos.

Además, esta investigación se basa en la recopilación de datos primarios y secundarios, a través de técnicas como encuestas y revisión documental, lo cual respalda su carácter descriptivo y analítico además los resultados permitirán identificar patrones, relaciones y posibles áreas de mejora dentro del sector gastronómico de la laguna de Huaypo, pero no propone, ejecuta ni valida una intervención práctica o tecnológica específica, lo cual es característico de las investigaciones aplicadas o experimentales.

3.2.2 Nivel de investigación

Según Arias (2012), “el nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto de estudio”. En este contexto, la presente investigación se sitúa en un nivel descriptivo-correlacional, ya que responde tanto a la necesidad de describir las características y comportamientos del fenómeno estudiado, como a la de analizar la relación existente entre dos variables específicas: las técnicas culinarias utilizadas y la calidad del servicio turístico percibido en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo.

En primer lugar, el estudio es descriptivo porque se encarga de identificar, organizar y caracterizar los elementos observables del fenómeno, como las prácticas culinarias desarrolladas por los actores del clúster, las condiciones del servicio ofrecido, y los componentes que conforman la experiencia gastronómica del visitante. Esta descripción se basará en datos cuantitativos recolectados directamente de los turistas y prestadores de servicios, lo que permitirá construir un perfil detallado del estado actual del servicio turístico en la zona.

En segundo lugar, la investigación es también correlacional, ya que busca establecer la relación o grado de asociación entre las técnicas culinarias empleadas y la calidad del servicio percibido por los visitantes. Es decir, se pretende determinar si existe una correspondencia significativa entre el uso de determinadas prácticas culinarias y un mayor nivel de satisfacción turística, sin que ello implique necesariamente una relación de causalidad. Este tipo de análisis permitirá identificar qué aspectos culinarios pueden estar influyendo en la percepción de la calidad del servicio, contribuyendo así a la mejora continua del clúster gastronómico.

3.2.3 Enfoque de la investigación

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, ya que se centra en la recolección y análisis de datos numéricos con el propósito de medir de manera objetiva el uso de las técnicas culinarias

y la calidad de los servicios turísticos en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, ubicado en la provincia de Anta. Este enfoque permite describir, comparar y establecer relaciones entre las variables en estudio, en este caso, las técnicas culinarias y la percepción de la calidad de servicio turístico por parte de los visitantes. Según (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) que indica que una investigación cuantitativa cuando “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico”

A través de técnicas e instrumentos estructurados como encuestas, se recopilarán datos que serán procesados estadísticamente, lo que permitirá obtener resultados precisos y verificables sobre el nivel de satisfacción de los turistas, la eficiencia en la atención, la preparación y presentación de los alimentos, entre otros aspectos relevantes que nos permiten medir las técnicas culinarias y la calidad de servicios.

3.2.4 Diseño de la investigación

Según Arias, (2012) “el diseño de la investigación es la estrategia general que opta el investigador para responder al problema planteado de manera que se clasifica en documental, de campo y experimental”. Por consiguiente, el diseño de la presente investigación posee un diseño no experimental, no manipulamos la variable I que es técnicas culinarias que influya en la variable II es calidad de servicios en el clúster gastronómico en la laguna de Huaypo en el cual no se altera ninguna de las variables de la investigación además no se manipulara la información tomada por las técnicas de recopilación de la información.

3.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis utilizada en esta investigación está compuesta principalmente por los clientes o consumidores que acuden al clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, ubicado en

la provincia de Anta y estos clientes incluyen tanto a turistas nacionales y extranjeros como a visitantes locales, quienes acceden a los servicios gastronómicos ofrecidos en la zona y, por tanto, están en condiciones de valorar la calidad del servicio recibido.

Asimismo, se considera también como parte de la unidad de análisis a los empresarios gastronómicos locales, es decir, a los propietarios y gestores de los establecimientos de comida que integran el clúster. Ellos son actores clave porque implementan las técnicas culinarias y gestionan la atención al cliente, por lo cual sus prácticas tienen una incidencia directa en la percepción del servicio por parte de los visitantes.

En este sentido, la unidad de análisis está compuesta por dos grupos vinculados al fenómeno de estudio:

1. Los turistas y consumidores que reciben el servicio gastronómico y aportan información sobre su nivel de satisfacción.
2. Los empresarios o prestadores del servicio, quienes aplican las técnicas culinarias y toman decisiones que influyen en la calidad del servicio ofrecido.

3.4. Población de estudio

La población de estudio está conformada por los visitantes consumidores de la gastronomía en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, tomándose en cuenta la cantidad de visitantes a la laguna de Huaypo, con datos no probabilísticos y probabilísticos.

Los clientes al clúster gastronómico de la laguna de Huaypo de la presente investigación por mes son 1234 visitantes y realizando el promedio de proyección por año se tiene un total de 14808 clientes, según en Plan Específico de la Laguna de Huaypo elaborado por la Municipalidad de Anta.

A los 14 emprendedores del clúster gastronómico.

3.5 Selección de muestra

Para ello utilizaremos la fórmula para determinar el tamaño de muestra de poblaciones finitas.

3.5.1 Tamaño de muestra

El muestreo se hará por el método probabilístico aleatorio simple

Fórmula para la población finita

Datos:

$$N = 14808$$

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 0.05$$

Tabla 2: *Tamaño de muestra*

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

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.50 \times 0.50 \times 14808}{0.05^2 \times (14808 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{0.9604 \times 14808}{0.0025(14807) + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{14221.6032}{37.9779}$$

$$n = 374.47$$

De acuerdo a la aplicación de la formula se tiene que la muestra será de 375 clientes y 14 emprendedores gastronómicos.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación se utilizó como técnica las encuesta y como instrumentos de medición se utilizó el cuestionario.

3.7 Análisis e interpretación de la información

Para el análisis de datos de esta investigación se utilizará, el programa de SPSS y una hoja de cálculo de datos Microsoft Excel, para la estadística descriptiva se utilizará el análisis por tablas y gráficos y para la prueba de hipótesis por ser una investigación de nivel correlacional se utilizó el Rho de Spearman.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

“La estadística descriptiva es una de las ramas de la estadística que brinda recomendaciones sobre cómo podemos resumir la información en cuadros, tablas, gráficas o figuras” RendónMacías, et, al (2016, pág. 398).

“La Estadística descriptiva tiene como finalidad describir un conjunto de datos. Es decir, recoge, organiza y sintetiza la información de una muestra o un conjunto de datos” Chineer, (2011).

4.1.1 Prueba de normalidad

Tabla 3

Prueba de normalidad

		Pruebas de normalidad		
			Kolmogorov-Smirnov^a	
		Estadístico	gl	Sig.
Dim 1	Instrucciones culinarias	0.206	375	0.000
Dim 2	Métodos y técnicas de preparación	0.119	375	0.001
Dim 3	Emplatado	0.159	375	0.000
Dim 4	Capacidad de respuesta	0.241	375	0.002
Dim 5	Atención al cliente	0.116	375	0.000
Dim 6	Instalaciones	0.211	375	0.001
VAR 01	Técnicas culinarias	0.089	375	0.000
VAR 02	Calidad de servicio turístico	0.069	375	0.000
a. Corrección de significación de Lilliefors				
No hay normalidad, según Kolmogorov				

Según los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, los datos no siguen una distribución normal para ninguna de las variables analizadas (todas tienen un valor de significancia (Sig.) menor a 0.05). Cuando los datos no son normalmente distribuidos, lo más apropiado es utilizar el coeficiente de correlación de Spearman en lugar del coeficiente de correlación de

Pearson ya que el coeficiente de Spearman evalúa la relación monotónica entre las variables en lugar de la relación lineal, lo cual es más conveniente frente a datos que no siguen una distribución normal. Permitiendo realizar pruebas de hipótesis y análisis de correlación de manera más precisa y adecuada este tipo de datos.

4.2 Resultados de la variable técnicas culinarias

4.2.1 Resultados de la dimensión 1: Instrucciones culinarias

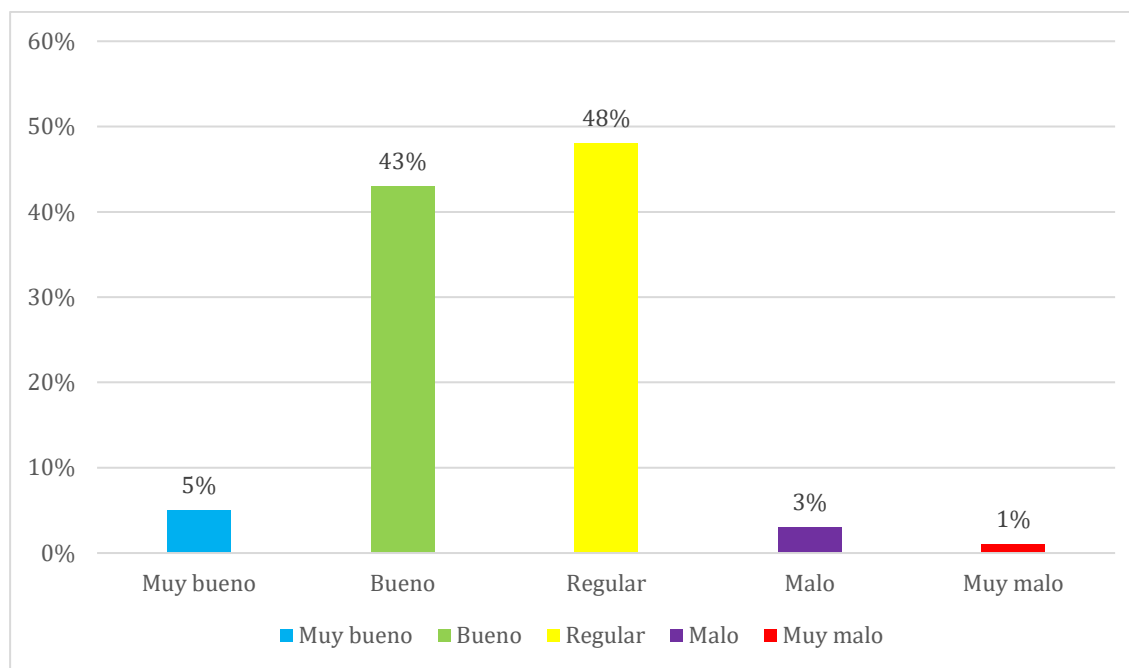
Tabla 4

¿Qué tan adecuadas considera las medidas de higiene y seguridad observadas en la preparación de los alimentos?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	19	5 %
Bueno	161	43 %
Regular	180	48 %
Malo	11	3%
Muy malo	4	1 %
Total	375	100%

Figura 4

¿Qué tan adecuadas considera las medidas de higiene y seguridad observadas en la preparación de los alimentos?



Interpretación

Según la tabla, se presenta la distribución de las respuesta de cómo se califica las medidas de higiene y seguridad que utiliza que el prestador de servicio tiene en la preparación de los platos en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, por lo que se observa que el 48 % de los encuestados dijeron que es regular, el 43 % dijeron que es bueno, el 5% dijeron que es muy bueno, el 3% dijeron que es malo y solo el 1 % dijeron que es muy malo, esto significa que se puede mejorar las medidas de higiene durant la manipulación y preparación de los alimentos, el uniforme del personal de cocina y el estado de utensilios de cocina utilizados en la preparación de los alimentos por parte del personal de cocina dentro del clúster gastronómico de la laguna de Huaypo.

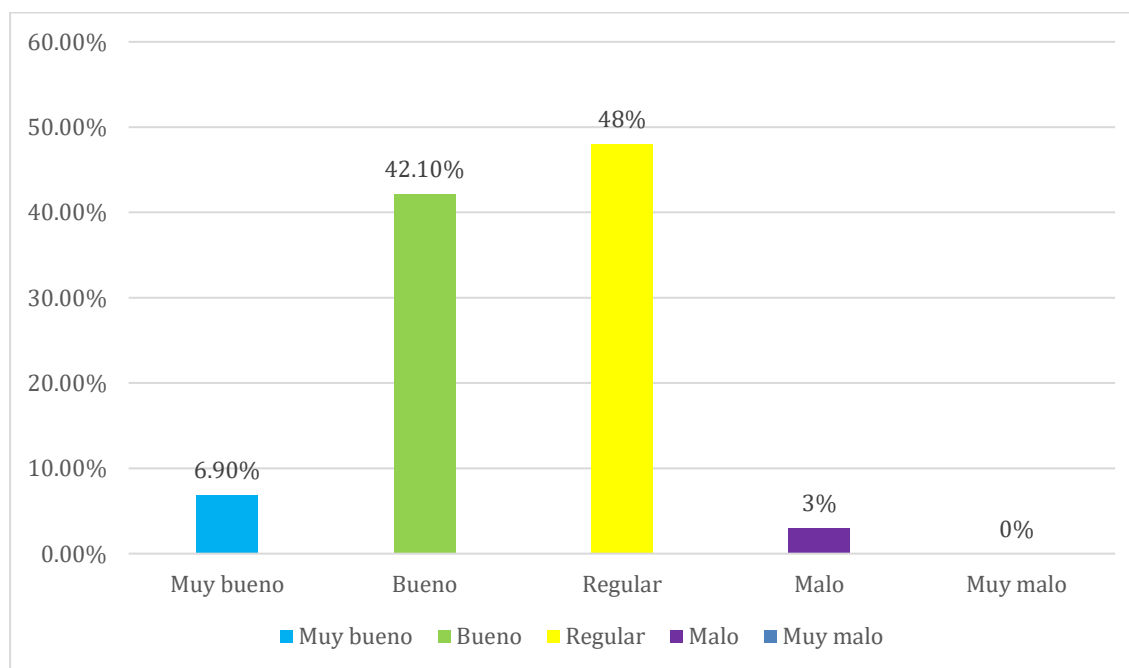
Tabla 5

¿Qué tan responsable le parece el manejo de los ingredientes y uso utensilios de cocina por parte del personal de cocina?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	26	6.9%
Bueno	158	42.1%
Regular	180	48%
Malo	11	3%
Muy malo	0	0%
Total	375	100%

Figura 5

¿Qué tan responsable le parece el manejo de los ingredientes y uso de utensilios de cocina por parte del personal de cocina?



Interpretación

Según la tabla, se presenta la distribución de las respuestas sobre qué tan responsable le parece el manejo de los ingredientes y uso de utensilios de cocina por parte del personal de cocina en el clúster gastronómico, el 48 % de los encuestados en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo dijeron que el manejo de los ingredientes o insumos de preparación de alimentos es regular, el 42.10% dijeron que es bueno, el 6.90 % dijeron que es muy bueno, el 3% dijeron que es malo y ninguno menciona que es muy malo, esto significa que se debe de implementar mejoras en la calidad de los instrumentos que se utilizan en la preparación y presentación de los platos ofrecidos en el clúster gastronómico y un mejor manejo de los ingredientes y los insumos que son utilizados, ya que estos pueden afectar el sabor y textura final de los platillos que se ofrecen dentro del clúster.

4.2.2 Resultados de dimensión 2: Métodos y técnicas de preparación

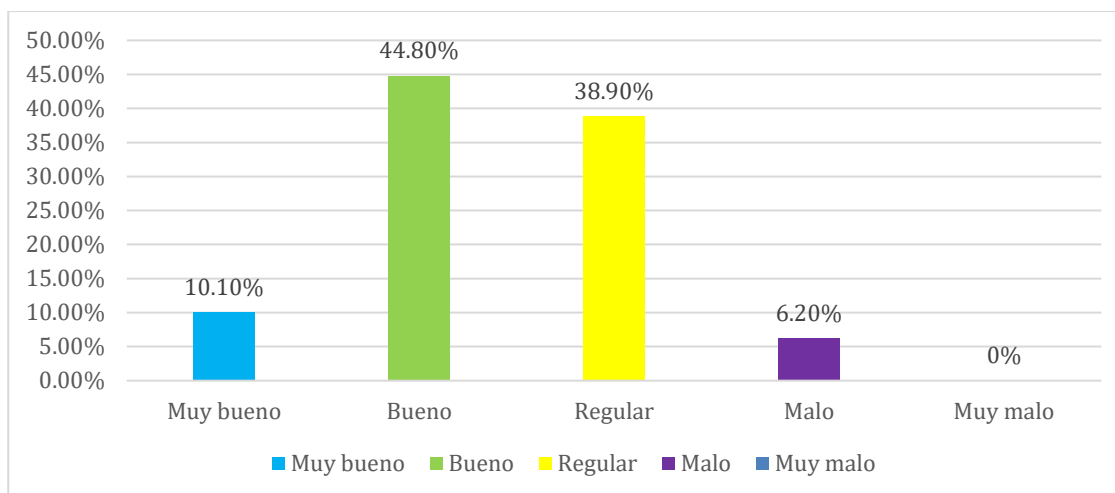
Tabla 6

¿Qué tan adecuadas considera las técnicas culinarias utilizadas para conservar el sabor y la textura de los alimentos?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	38	10.1%
Bueno	168	44.8%
Regular	146	38.9%
Malo	23	6.2%
Muy malo	0	0%
Total	375	100%

Figura 6

¿Qué tan adecuadas considera las técnicas culinarias utilizadas para conservar el sabor y la textura de los alimentos?



Interpretación

Según la tabla 6 , se presenta la distribución de las respuestas de qué tan adecuadas considera las técnicas culinarias utilizadas para conservar el sabor y la textura de los alimentos el 44.80 % de los encuestados en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo dijeron que es buena, el 38.90 % dijeron que es regular, el 10.10 % dijeron que es muy bueno, el 6.20% dijeron que es malo y ninguno menciona que es muy malo, esto significa que los platos del clúster gastronómico si tiene un aceptable técnica de preparación que conserva el sabor y textura en sus distintos platillos.

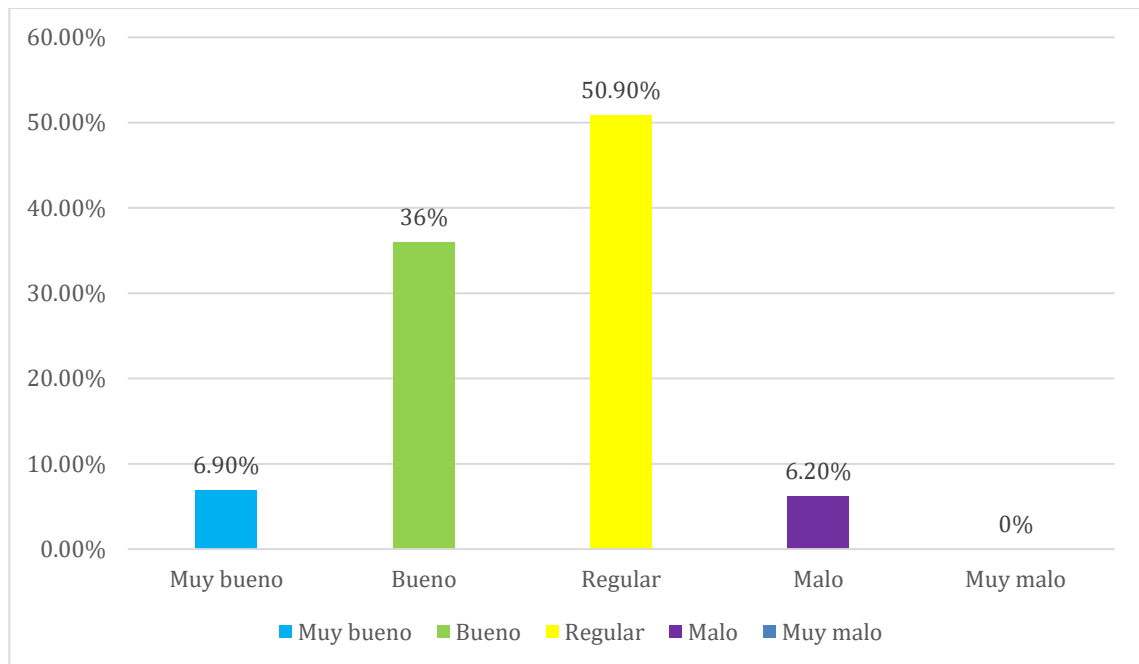
Tabla 7

¿Qué tan satisfecho se siente con el sabor y la combinación de ingredientes de los platos ofrecidos?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	26	6.9%
Bueno	135	36%
Regular	191	50.9%
Malo	23	6.2%
Muy malo	0	0%
Total	375	100%

Figura 7

¿Qué tan satisfecho se siente con el sabor y la combinación de ingredientes de los platos ofrecidos?



Interpretación

Según la tabla 7, se presenta la distribución de respuestas sobre qué tan satisfecho se siente con el sabor y la combinación de ingredientes de los platos ofrecidos, de manera que el 50.90 % de los encuestados en el clúster gastronómico dijeron que la organización de los prestadores de servicio es regular, el 36 % dijeron que es bueno, el 6.90 % dijeron que es muy bueno, el 6.20 % dijeron que es malo y ninguno menciona que es muy malo, esto significa que todavía hay una carencia en la preparación y combinación de sus ingredientes y la percepción del sabor de sus platillos percibidos por parte de los turistas por lo que se debe hacer mejoras en los procesos de preparación de cada platillo.

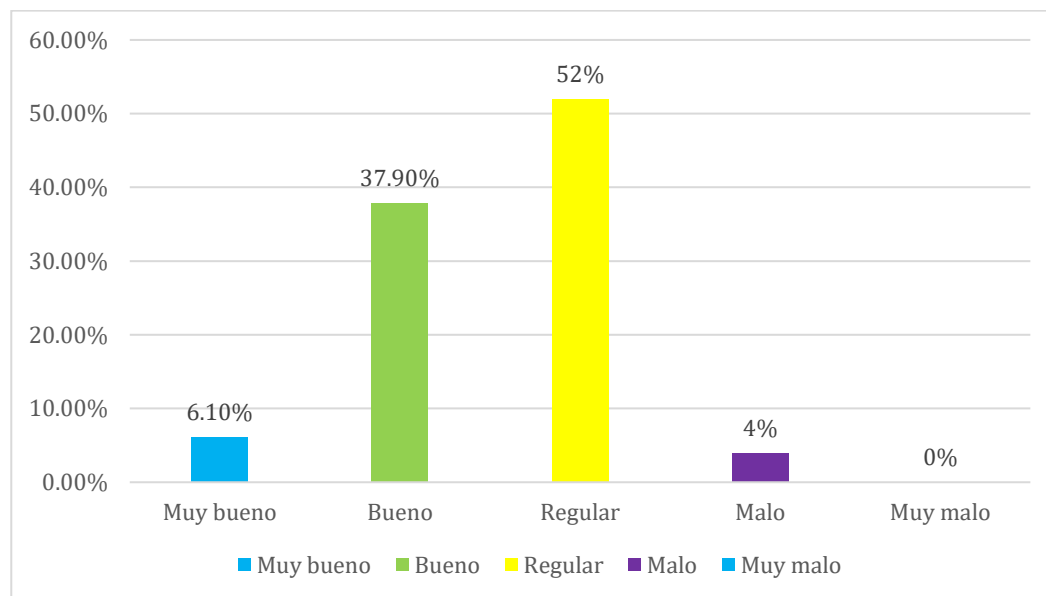
Tabla 8

¿Qué tan adecuada considera la cocción de los alimentos servidos como la textura, temperatura y sabor?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	23	6.1%
Bueno	142	37.9%
Regular	195	52%
Malo	15	4%
Muy malo	0	0%
Total	375	100%

Figura 8

¿Qué tan adecuada considera la cocción de los alimentos servidos como la textura, temperatura y sabor?



Interpretación

Según la tabla 8, se presenta la distribución de las repuestas sobre qué tan adecuada considera la cocción de los alimentos servidos como la textura, temperatura y sabor , por lo tanto el 52 % de los encuestados en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo dijeron que es

regular , el 37.90 % dijeron que es bueno, el 6.10 % dijeron que es muy bueno, el 4 % dijeron que es malo y ninguno menciona que es muy malo, esto significa el clúster y sus platos tiene una cocción regular de sus alimentos y todavía tiene deficiencia en los términos de cocción y el sabor de sus platos por lo que necesario que puedan obtener conocimientos en métodos y técnicas de cocina para poder obtener mejoras en los términos de cocción, sabor y la temperatura de los alimentos que son servidos y consumidos por los clientes y turistas.

4.2.3 Resultados de la dimensión: Emplatado

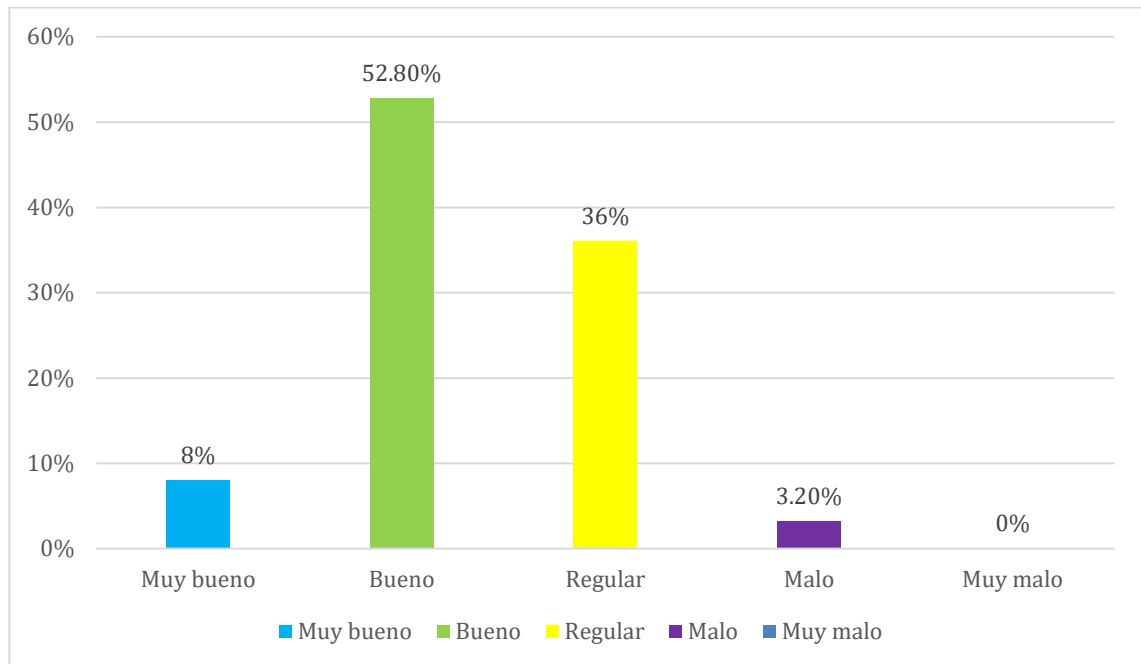
Tabla 9

¿Qué tan variado y equilibrado le parece el menú ofrecido en el establecimiento gastronómico?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	30	8%
Bueno	198	52.8%
Regular	135	36%
Malo	12	3.2%
Muy malo	0	0%
Total	375	100%

Figura 9

¿Qué tan variado y equilibrado le parece el menú ofrecido en el establecimiento gastronómico?



Interpretación

Según la tabla 9 , se presenta la distribución de las respuestas sobre qué tan variado y equilibrado le parece el menú ofrecido en el establecimiento gastronómico en el clúster gastronómico en la laguna de Huaypo, el 52.80 % de los encuestados en el clúster gastronómico dijeron que la variedad de platos en el clúster gastronómico es buena, el 36% dijeron que es regular, el 8 % dijeron que es muy bueno, el 3.20% dijeron que es malo y ninguno menciona que es muy malo, esto significa que si encuentran una variedad de platos que son originales y que representan la identidad culinaria de la zona y que son percibidas y aceptadas por los clientes y turistas.

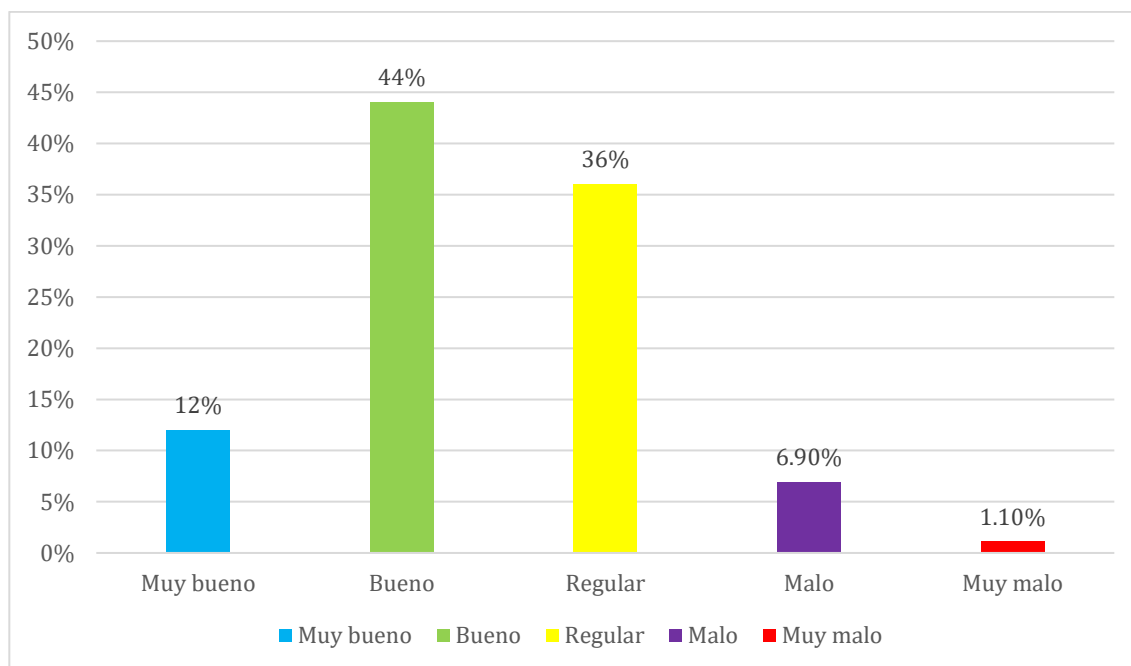
Tabla 10

¿Qué tan atractiva le parece la presentación visual de los platos servidos?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	45	12%
Bueno	165	44%
Regular	135	36%
Malo	26	6.9%
Muy malo	4	1.1%
Total	375	100%

Figura 10

¿Qué tan atractiva le parece la presentación visual de los platos servidos?



Interpretación

Según la tabla 10 , se presenta la distribución de la respuesta que tan atractiva le parece la presentación visual los platos servidos en el clúster gastronómico, de manera que el 44 % de los encuestados en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo dijeron que es buena, el 36 % dijeron que es regular, el 12 % dijeron que es muy bueno, el 6.90% dijeron que es malo y el 1.10% menciona que es muy malo, esto significa que la presentación de los diferentes platos que se ofrecen dentro del clúster son buenos, la mayoría de los encuestados consideran que es si tiene una presentación atractiva, sin embargo el 36% es el segundo porcentaje más elevado mencionando regular lo que sugieren que puede mejorar la presentación visual de sus platos para mejorar la primera impresión del servicio y los platos que se ofrecen dentro del clúster.

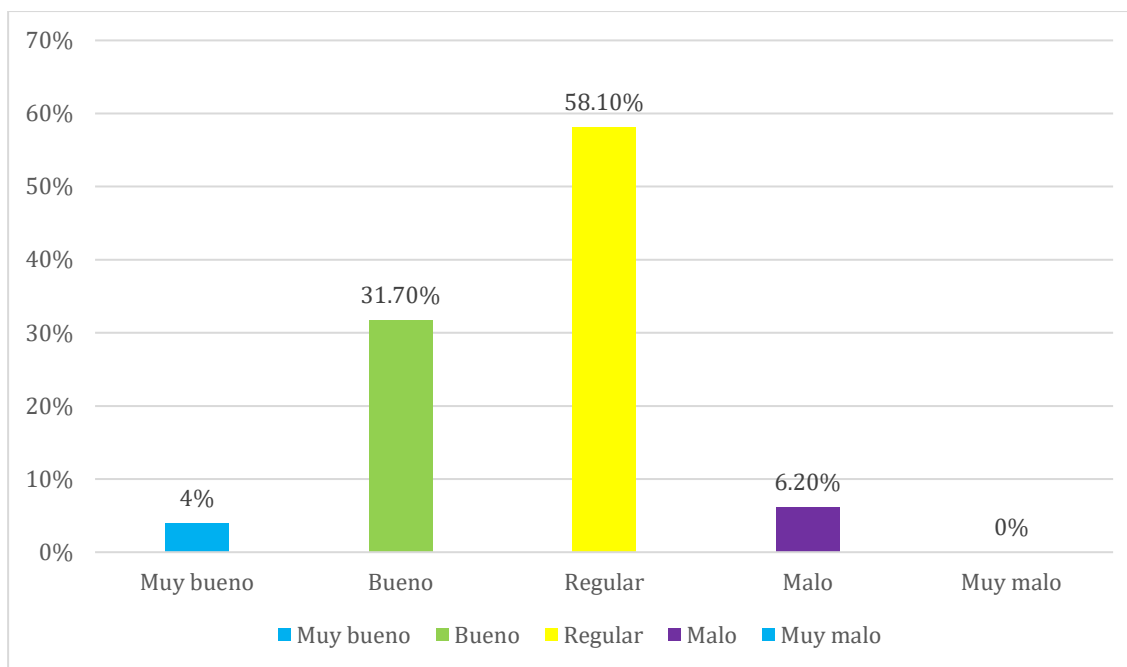
Tabla 11

¿Qué tan innovadores considera los platos presentados en comparación con otras experiencias gastronómicas turísticas?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	15	4%
Bueno	119	31.7%
Regular	218	58.1%
Malo	23	6.2%
Muy malo	0	0%
Total	375	100%

Figura 11

¿Qué tan innovadores considera los platos presentados en comparación con otras experiencias gastronómicas turísticas?



Interpretación

Según la tabla 11, se presenta la distribución de las respuestas sobre qué tan innovadores considera los platos servidos dentro del clúster, y se menciona que el 58.10 % de los encuestados dijeron que es regular, el 31.70 % dijeron que es bueno, el 4 % dijeron que es muy bueno, el 6.20 % dijeron que es malo y ninguno menciona que es muy malo, lo que sugiere que a pesar de que tiene una variedad de platos todavía no se implementan nuevas técnicas innovadoras en la preparación ni en la presentación de sus platos que los haga diferenciar y ser auténticos frente a otros destinos gastronómicos, por lo que sería necesario la implementación de técnicas innovadoras y modernas pero que al mismo tiempo mantengan la tradición y originalidad de sus sabores tradiciones culturales y culinarias para lograr el posicionamiento competitivo del clúster a nivel regional.

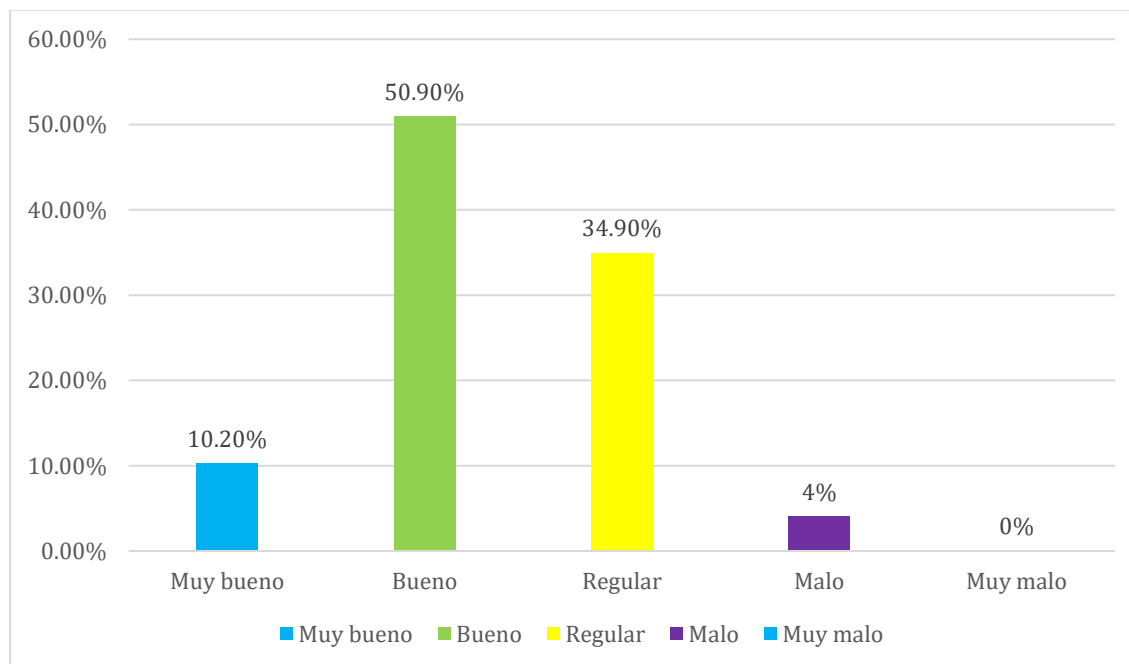
Tabla 12

*¿Cómo califica usted la relación precio – calidad del servicio gastronómico del clúster
gastrónomo de la Laguna de Huaypo?*

	Frecuencia	porcentaje
Muy bueno	38	10.2%
Bueno	191	50.9%
Regular	131	34.9%
Malo	15	4%
Muy malo	0	0%
Total	375	100%

Figura 12

*¿Cómo califica usted la relación precio – calidad del servicio gastronómico del clúster
gastrónomo de la laguna de Huaypo?*



Interpretación

Según la tabla 12, se presenta la distribución de las respuestas sobre cómo se califica la relación precio – calidad del servicio gastronómico del clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, de manera que el 50.90 % de los encuestados en el clúster gastronómico dijeron que relación de la calidad de los platos ofrecidos y el precio que cobran es buena, el 34.90 % dijeron que es regular, el 10.20 % dijeron que es muy bueno, el 4% dijeron que es malo y ninguno menciona que es muy malo, esto significa que la calidad de los platos ofrecidos y el precio que cobran por estos son adecuados, la mayoría de los encuestados refieren que es un precio aceptable en relación al plato consumido, también otros indican que regularmente hay una relación entre el precio y la calidad de servicio y que debe tener mejoras para tener una mejor relación entre calidad y precio.

4.3 Resultados de la variable calidad de servicios turísticos

4.3.1 Resultados de la dimensión 1: Capacidad de respuesta

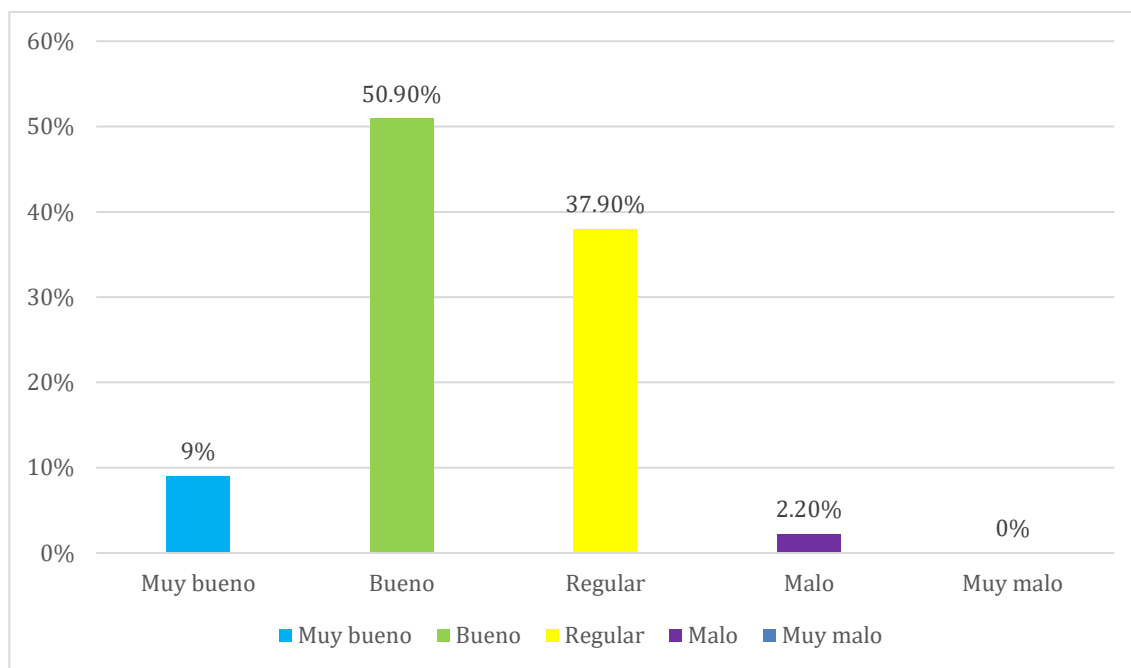
Tabla 13

¿ Cómo califica usted el tiempo de respuesta (atención rápida y tiempo de espera) del personal durante la atención al cliente en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	34	9%
Bueno	191	50.9%
Regular	142	37.9%
Malo	8	2.2%
Muy malo	0	0%
Total	375	100%

Figura 13

¿Cómo califica usted el tiempo de respuesta (atención rápida y tiempo de espera) del personal durante la atención al cliente en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?



Interpretación

Según la tabla 13, se presenta la distribución de las respuestas sobre cómo se califica el tiempo de respuesta con referencia al tiempo de espera para ser atendido y si fue rápido por parte personal en el clúster gastronómico, de manera que el 50.90 % de los encuestados en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo dijeron que el tiempo de respuesta de los prestadores de servicio es buena, el 37.90 % dijeron que es regular, el 9 % dijeron que es muy bueno, el 2.20 % dijeron que es malo y ninguno menciona que es muy malo, esto significa los prestadores de servicio tiene una buena atención hacia todos los clientes y turistas, puesto que ellos se esfuerzan en dar una atención rápida al cliente.

Tabla 14

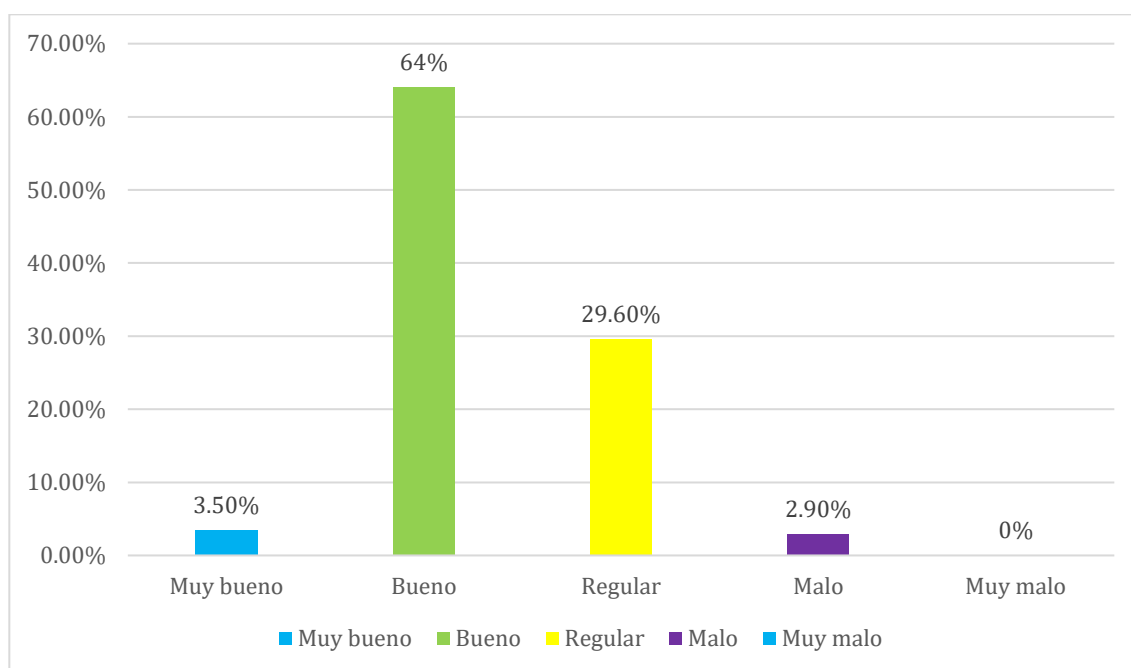
¿Cómo considera usted el compromiso del personal en aceptar solicitudes o resolver

inconvenientes durante la atención dentro del clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	13	3.5%
Bueno	240	64%
Regular	111	29.6%
Malo	11	2.9%
Muy malo	0	0%
Total	375	100%

Figura 14

¿Cómo considera usted el compromiso del personal en aceptar solicitudes o resolver inconvenientes durante la atención dentro del clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?



Interpretación

Según la tabla 14, se representa la distribución de las respuestas sobre cómo se califica el compromiso del personal en resolver inconvenientes o acepta solicitudes con referencia a los platos que se ofrecen en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, de manera que el 64 %

de los encuestados en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo dijeron el compromiso del personal de atención es buena, el 29.60 % dijeron que es regular el 3.50 % dijeron que es muy bueno, el 2 % dijeron que es malo y ninguno menciona que es muy malo, esto significa que el personal de atención y de cocina están comprometidos con la atención a los clientes en ayudarlos a resolver si hay inconvenientes en entender sus pedidos o solicitudes , pero todavía se puede mejorar, la mayoría de los encuestados indica que cada colaborador está listo y presto a brindarle su servicio y apoyarlos en caso necesiten requerimientos especiales en la elaboración de plato.

Tabla 15

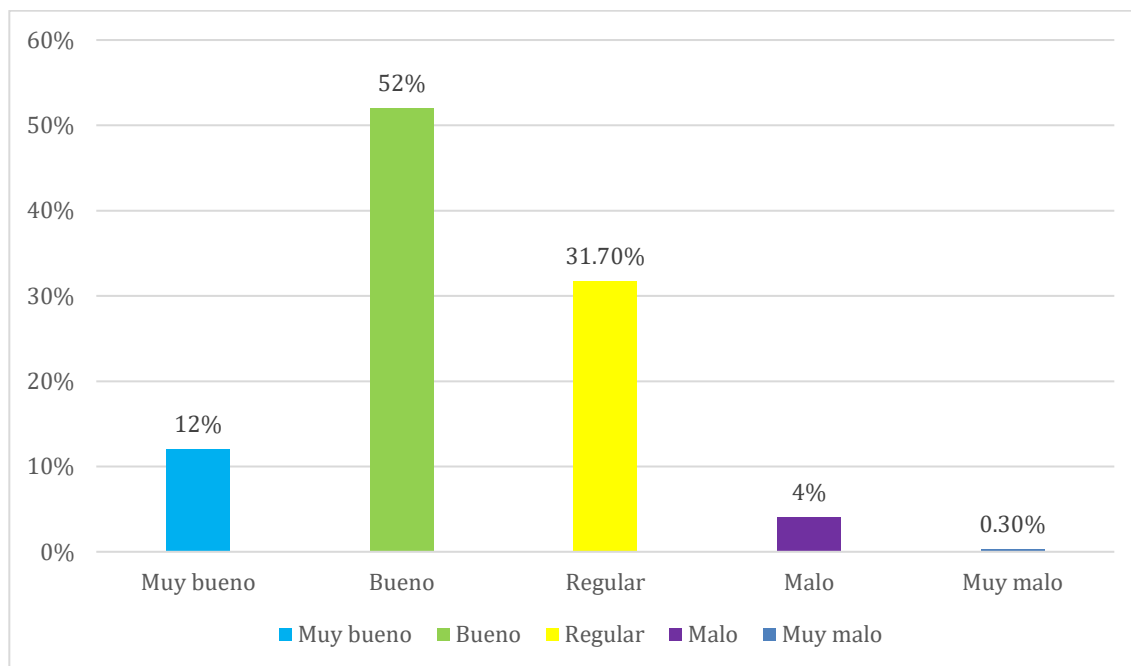
¿ Como califica usted la atención del mozo (presentación y uniforme) hacia usted como cliente en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?

	Frecuencia	porcentaje
Muy bueno	45	12%
Bueno	195	52%
Regular	119	31.7%
Malo	15	4%
Muy malo	1	0.3%
Total	375	100%

Figura 15

¿ Como califica usted la atención del mozo (presentación y uniforme) hacia usted como cliente

en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?



Interpretación

Según la tabla 15, se presenta la distribución de las respuestas sobre cómo califica la atención del mozo y la presentación (uniforme) hacia usted como cliente en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, de manera que, el 52 % de los encuestados en el clúster gastronómico de la Laguna de Huaypo dijeron que los mozos que atienden es buena, el 31.70 % dijeron que es regular el 12 % dijeron que es muy bueno, el 4 % dijeron que es malo y el 0.30 % menciona que es muy malo, esto significa que los mozos encargados de la atención a los clientes es buena, sin embargo un porcentaje indica regularmente y sugieren que ellos deben tener más desenvolvimiento personal y sean corteses al momento de ofrecer sus servicios.

4.3.2 Resultados de la dimensión 2: Atención al cliente

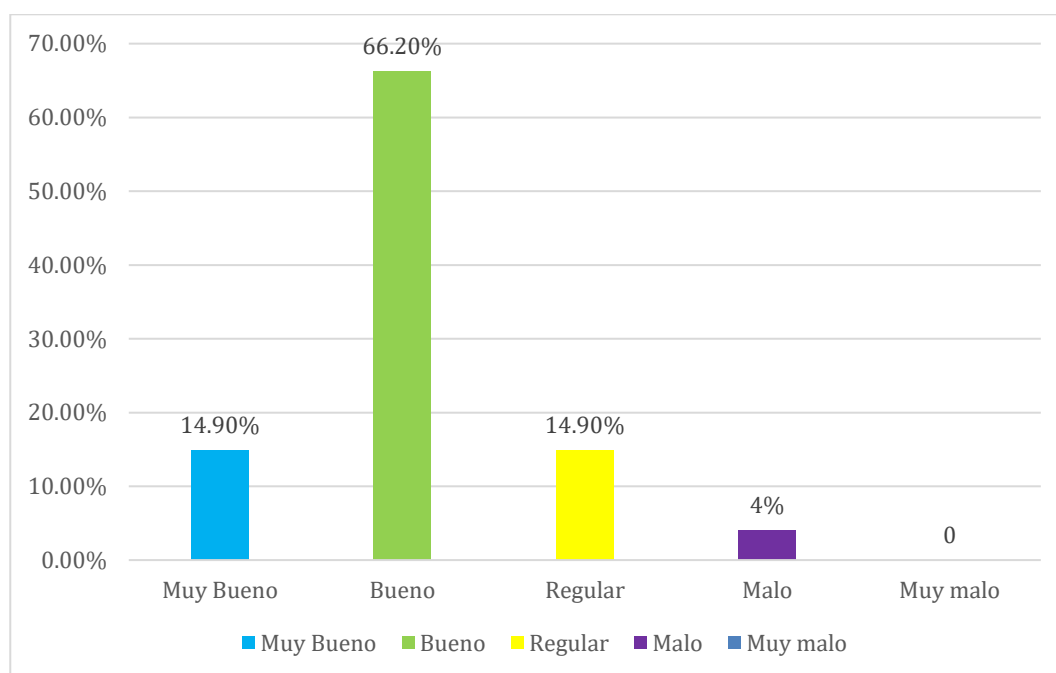
Tabla 16

¿ Cómo califica usted la amabilidad y cortesía del personal en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bueno	56	14.9%
Bueno	248	66.2%
Regular	56	14.9%
Malo	15	4%
Muy malo	0	0
Total	375	100%

Figura 16

¿ Cómo califica usted la amabilidad y cortesía del personal en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?



Interpretación

Según la tabla 16, se presenta la distribución de las respuestas sobre cómo se califica la amabilidad y la cortesía del personal en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, de manera que el 66.20 % de los encuestados en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo dijeron que la amabilidad de los prestadores de servicio es buena, el 14.90 % dijeron que es

regular, también el 14.90 % dijeron que es muy bueno, el 4 % dijeron que es malo y ninguno menciona que es muy malo, esto significa que el personal demuestran amabilidad en la atención hacia los clientes, además indican que son serviciales, esto nos indica que el personal si tiene las capacidades y habilidades para atender a todos los clientes y turistas que visitan y consumen dentro de cluster.

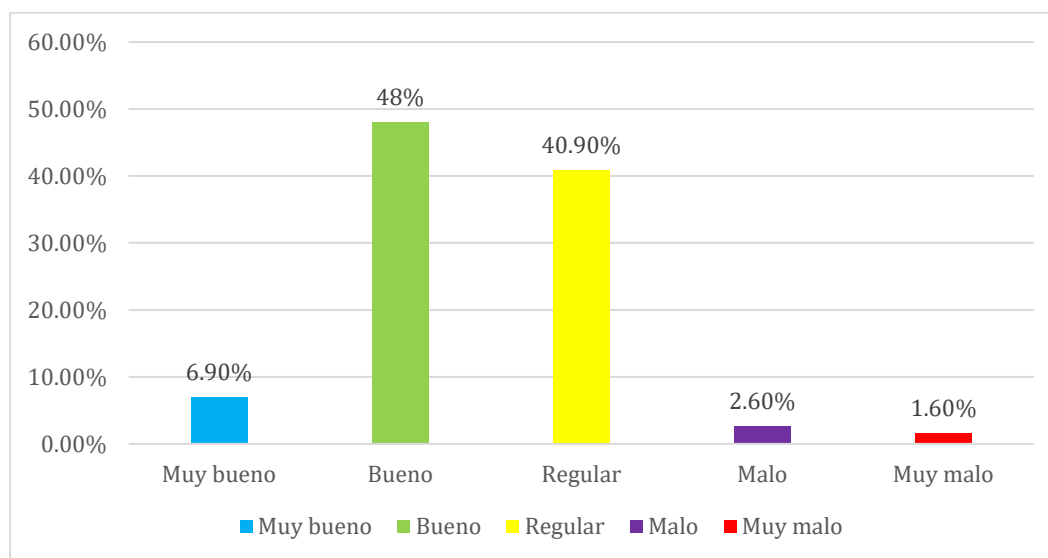
Tabla 17

¿Cómo califica al personal con respecto a si satisface sus necesidades durante la atención dentro el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	26	6.9%
Bueno	180	48%
Regular	153	40.9%
Malo	8	2.6%
Muy malo	6	1.6%
Total	375	100%

Figura 17

¿Cómo califica al personal con respecto a si satisface sus necesidades durante la atención dentro el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?



Interpretación

Según la tabla 17, se presenta la distribución de las respuestas sobre cómo califica al personal en cuanto a satisfacer las necesidades durante la atención del cliente en el clúster de la laguna de Huaypo, de manera que el 48 % de los encuestados en el clúster gastronómico dijeron que es buena, el 40.90 % dijeron que es regular puesto que indican que algunos no están debidamente capacitados para atención al cliente y puede tener mejoras, el 6.90 % dijeron que es muy bueno, el 2.60 % dijeron que es malo y el 1.60% menciona que es muy malo, esto debido a que no recibieron una buena atención y la comida no son para su agrado, de manera que la mayoría el personal de atención si tienen una buena atención hacia los clientes y turistas y si logran satisfacer sus necesidades en caso ellos tengan alguna solicitudes o requerimiento especial en la preparación de sus platos.

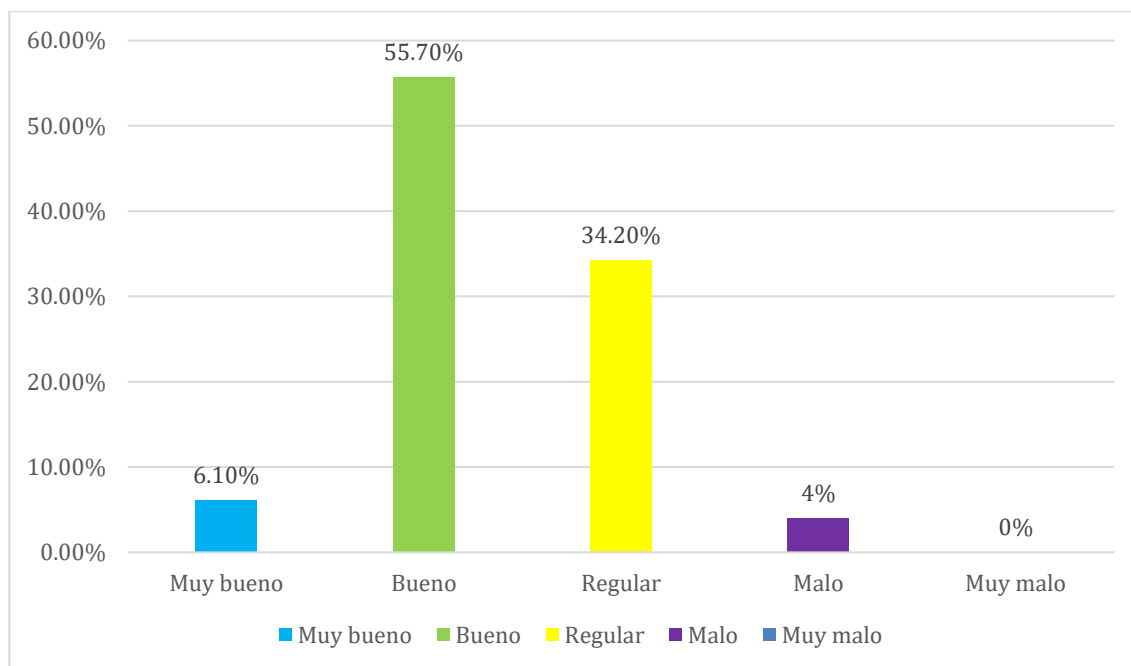
Tabla 18

¿Cómo califica usted la rápida respuesta del personal durante la atención en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	23	6.1%
Bueno	209	55.7%
Regular	128	34.2%
Malo	15	4%
Muy malo	0	0%
Total	375	100%

Figura 18

¿Cómo califica usted la rápida respuesta del personal durante la atención en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?



Interpretación

Según la tabla 18, se representa la distribución de las respuestas sobre cómo se califica la rápida respuesta ante solicitudes del personal de servicio en la atención al cliente en el clúster

gastronómico de la laguna de Huaypo, de manera que el 55.70 % de los encuestados en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo dijeron que la respuesta rápida de los prestadores de servicio es buena ya que se observa comprometidos en brindarle su servicio de manera rápida, el 34.20 % dijeron que es regular, de manera que sugieren que cuando haya más afluencia puedan tener más personales porque no se abastecen con los que tienen y dejan a un lado al cliente esperando, además el 6.10 % dijeron que es muy bueno, el 4 % dijeron que es malo y ninguno menciona que es muy malo, esto significa que los prestadores de servicio tienen una atención rápida a los clientes, pero todavía se puede mejorar.

4.3.3 Resultados de la dimensión 3: Instalaciones

Tabla 19

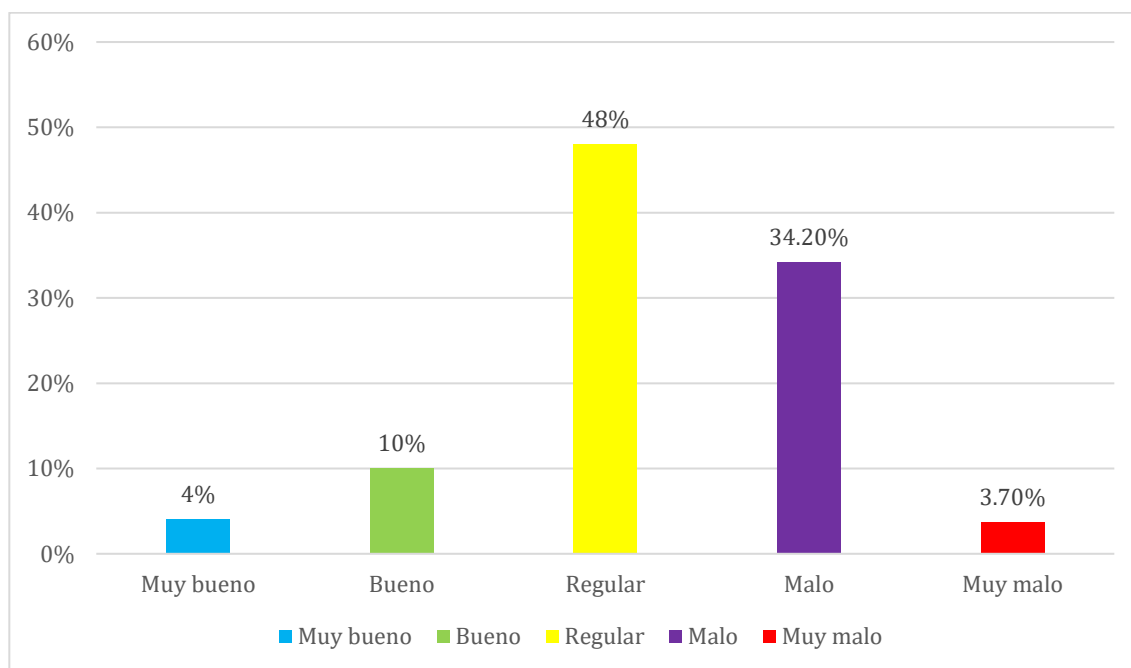
¿Cómo califica usted el saneamiento básico (en cuanto a servicios higiénicos, agua, luz, etc.) en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?

	Frecuencia	porcentaje
Muy bueno	15	4%
Bueno	38	10.1%
Regular	180	48%
Malo	128	34.2%
Muy malo	14	3.7%
Total	375	100%

Figura 19

¿Cómo califica usted el saneamiento básico (en cuanto a servicios higiénicos, agua, luz etc.) en

el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?



Interpretación

Según la tabla 19, se presenta la distribución de las respuestas sobre cómo se califica el saneamiento básico (en cuanto a servicios higiénicos, agua, luz, etc.) en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, de manera que el 48.30 % de los encuestados en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo dijeron que el saneamiento básico sea luz, el agua, baños es regular, sugiriendo de que sea más accesible y este en buenas condiciones aceptables para el cliente, el 34.20 % dijeron que es malo, esto debido a los servicio higiénicos que indican que no son adecuados para que el visitante haga uso de estos servicios, el 10 % dijeron que es bueno, el 4% dijeron que es muy bueno y el 3.70% menciona que es muy malo, esto significa que se necesitan mejoras en el saneamiento básico ya que forma parte del funcionamiento del clúster y que es de importancia para la prestación del servicio y que influyen en la percepción de la experiencia final del cliente y turistas.

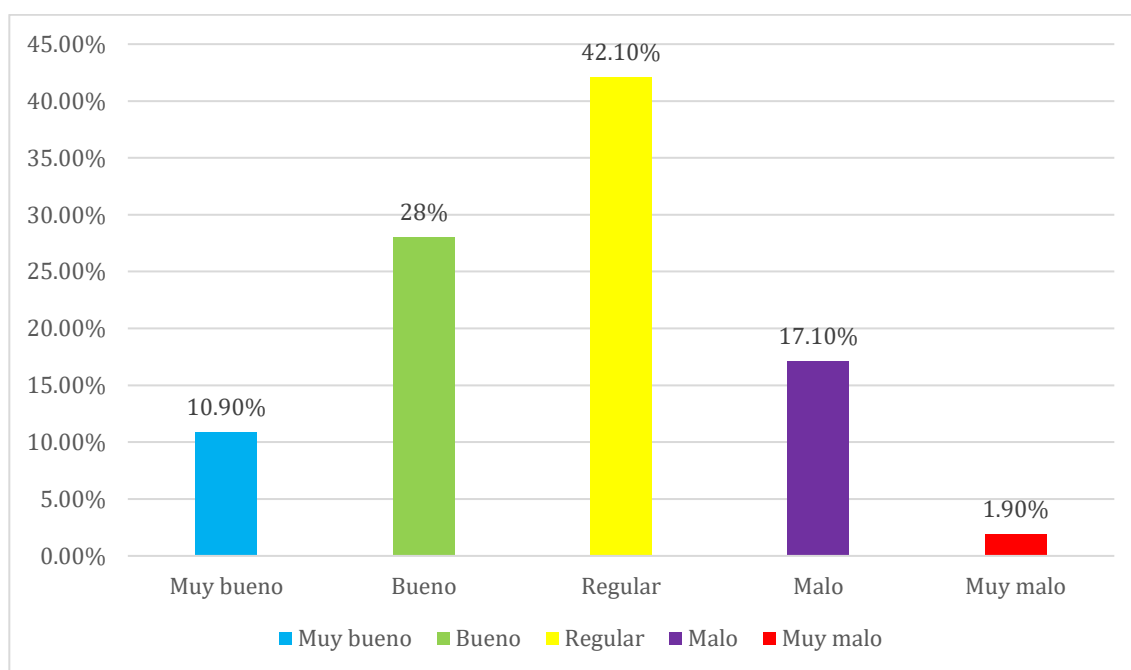
Tabla 20

¿Cómo considera usted el parqueo en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	41	10.9%
Bueno	105	28%
Regular	158	42.1%
Malo	64	17.1%
Muy malo	7	1.9%
Total	375	100%

Figura 20

¿Cómo considera usted el parqueo en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?



Interpretación

Según la tabla 20, se presenta la distribución de las respuestas sobre cómo se considera el parqueo en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, de manera que el 42.10 % de los

encuestados en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo dijeron que la zona de parqueo es regular, porque falta una buena implementación de señaléticas y otros y además no debe ser un cobro aparte, sin embargo es medianamente aceptable, el 28 % dijeron que es bueno, el 10.90 % dijeron que es muy bueno, el 17.10 % dijeron que es malo y el 1.90% menciona que es muy malo, esto significa que puede haber mejoras en las zonas designadas para el parqueo de los consumidores que llegan en su propia movilidad.

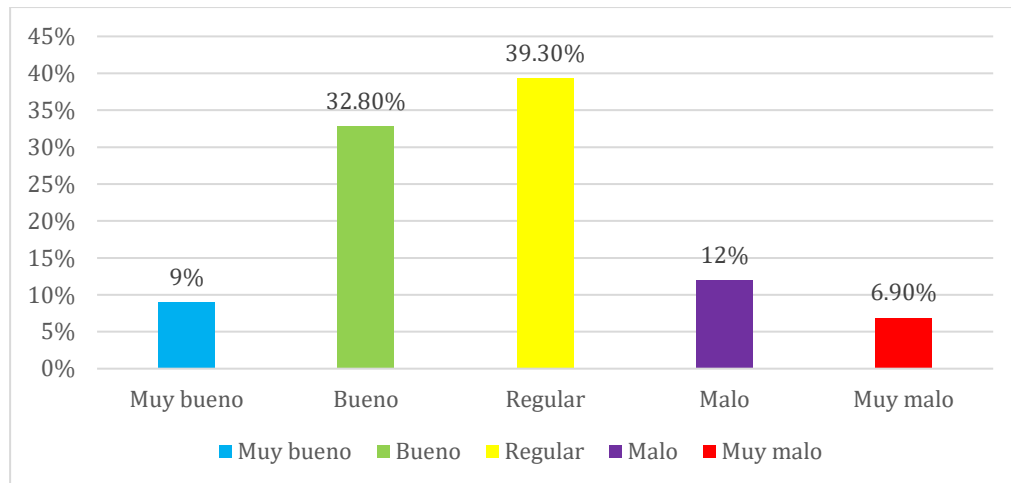
Tabla 21

¿Cómo califica usted la comodidad del mobiliario (mesas y sillas) en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?

	Frecuencia	porcentaje
Muy bueno	34	9%
Bueno	123	32.8%
Regular	147	39.3%
Malo	45	12%
Muy malo	26	6.9%
Total	375	100%

Figura 21

¿Cómo califica usted la comodidad del mobiliario (mesas y sillas) en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?



Interpretación

Según la tabla 21, se presenta la distribución de las respuestas sobre cómo se califica la comodidad del mobiliario (mesas y sillas) en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo de manera que el 39.30 % de los encuestados en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo dijeron que la comodidad dentro del clúster es regular, el 32.80 % dijeron que es bueno, el 9 % dijeron que es muy bueno, el 12 % dijeron que es malo y el 6.90% menciona que es muy malo, esto significa que puede haber mejoras en el mobiliario que se utiliza dentro del clúster para poder garantizar la comodidad y seguridad de los clientes mientras hacen uso de todas las instalaciones del clúster.

4.4 Resultados de la encuesta a los empresarios gastronómicos

4.4.1 Variable I: Técnicas culinarias

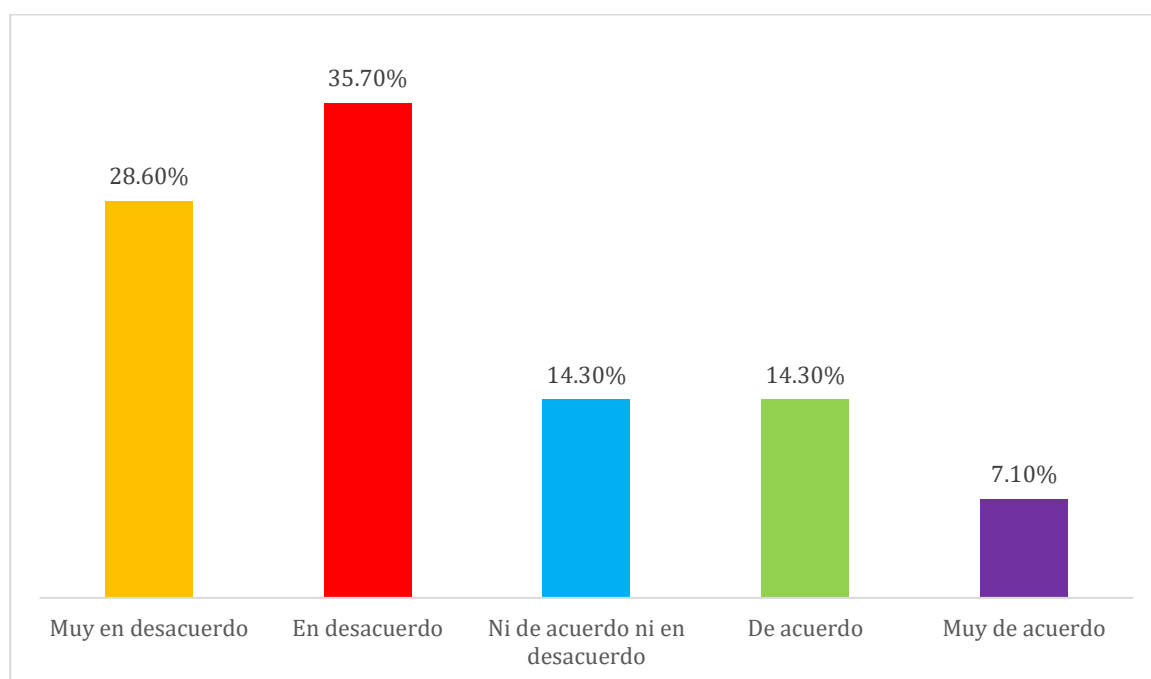
Tabla 22

¿El personal de cocina sigue recetas estructuradas o instrucciones culinarias específicas?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	4	28.6%
En desacuerdo	5	35.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14.3%
De acuerdo	2	14.3%
Muy de acuerdo	1	7.1%
Total	14	100%

Figura 22

¿El personal de cocina sigue recetas estructuradas o instrucciones culinarias específicas?



Interpretación

En relación con la variable técnicas culinarias, el primer ítem evaluó si el personal de cocina sigue recetas estructuradas o instrucciones culinarias específicas. Se observa que un 35.7% de los encuestados está en desacuerdo y un 28.6% muy en desacuerdo, lo que indica que más del 64% considera que no se aplican recetas formalizadas en los procesos de cocina. Solo un 14.3%

manifestó estar de acuerdo y un 7.1% muy de acuerdo. Esta situación revela una falta de estandarización en los procedimientos culinarios, lo cual puede afectar la calidad, presentación y homogeneidad de los platos ofrecidos.

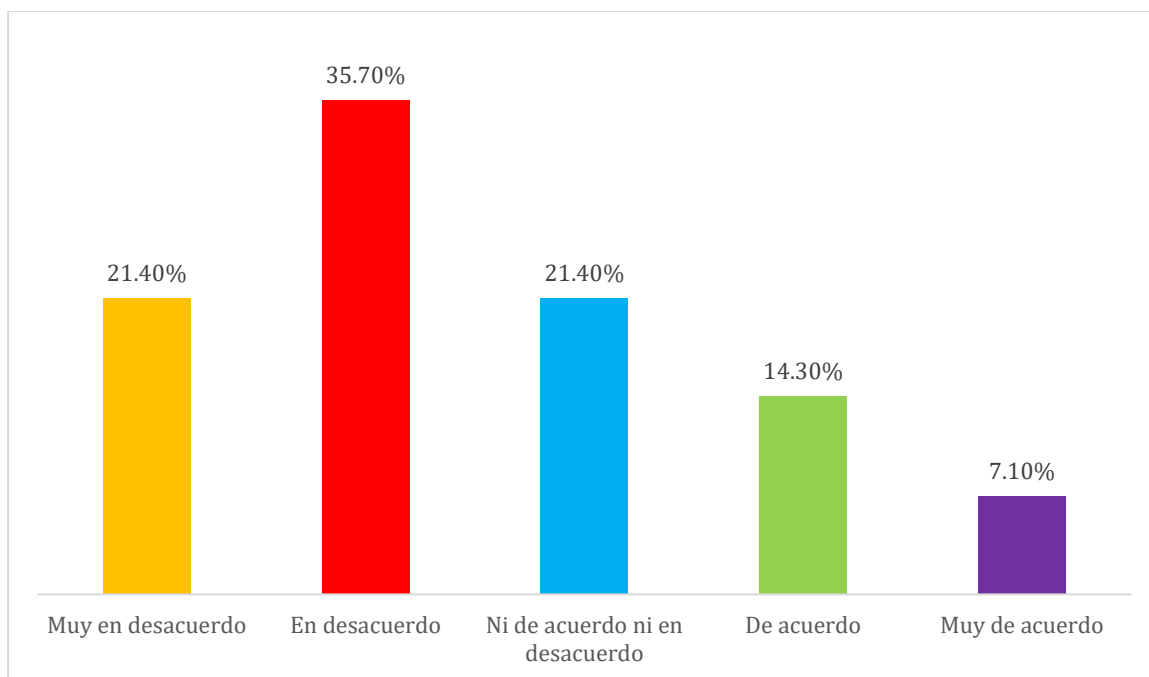
Tabla 23

¿Se promueve la innovación y creatividad en la preparación de los platos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	3	21.4%
En desacuerdo	5	35.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	21.4%
De acuerdo	2	14.3%
Muy de acuerdo	1	7.1%
Total	14	100%

Figura 23

¿Se promueve la innovación y creatividad en la preparación de los platos?



Interpretación

Respecto al segundo ítem, sobre si se promueve la innovación y creatividad en la preparación de los platos, los resultados también son poco alentadores: el 35.7% está en desacuerdo y el 21.4% muy en desacuerdo, lo que suma un 57.1% que percibe una escasa promoción de la creatividad gastronómica. Solo un 14.3% respondió estar de acuerdo y un 7.1% muy de acuerdo, lo cual muestra que las propuestas culinarias no están siendo renovadas o adaptadas a las nuevas tendencias, lo que limita las experiencias gastronómicas auténticas e innovadoras para los visitantes.

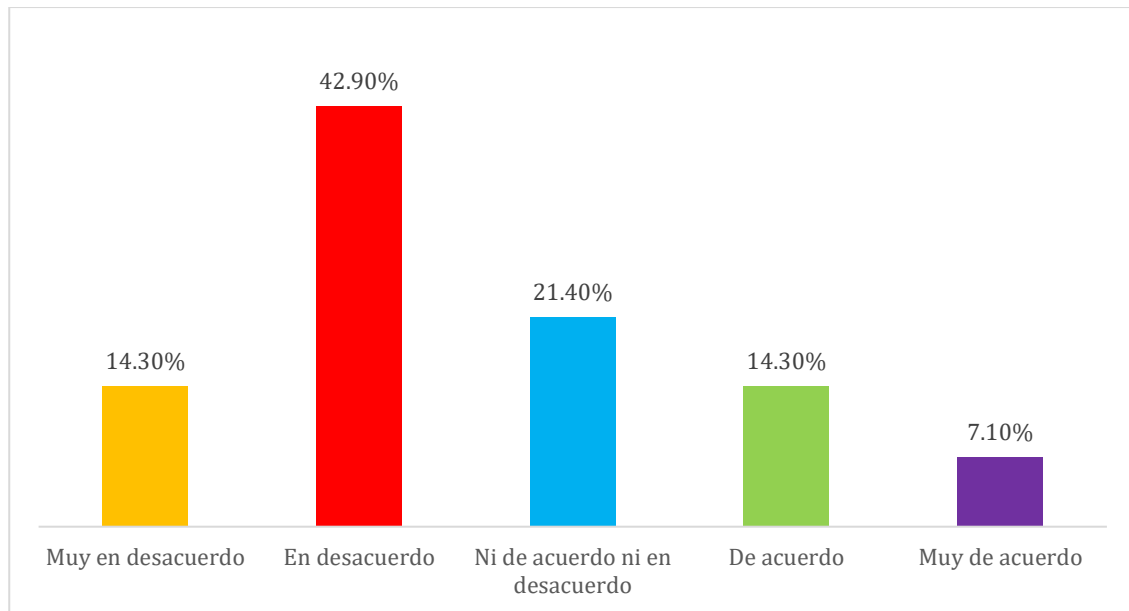
Tabla 24

¿Los platos servidos presentan una presentación visual cuidada y atractiva?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	2	14.3%
En desacuerdo	6	42.9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	21.4%
De acuerdo	2	14.3%
Muy de acuerdo	1	7.1%
Total	14	100%

Figura 24

¿Los platos servidos presentan una presentación visual cuidada y atractiva?



Interpretación

El tercer ítem analizó si los platos presentan una presentación visual cuidada y atractiva. Nuevamente, un 42.9% indicó estar en desacuerdo y un 14.3% muy en desacuerdo, alcanzando un 57.2% de insatisfacción con la presentación de los platos. Apenas el 14.3% y el 7.1% marcaron de acuerdo y muy de acuerdo, respectivamente. Estos datos evidencian una deficiencia en el aspecto estético de los platillos, lo que disminuye su atractivo y valor percibido, especialmente en un contexto turístico donde lo visual forma parte de la experiencia global del cliente.

4.4.2 Variable II: Calidad del servicio turístico

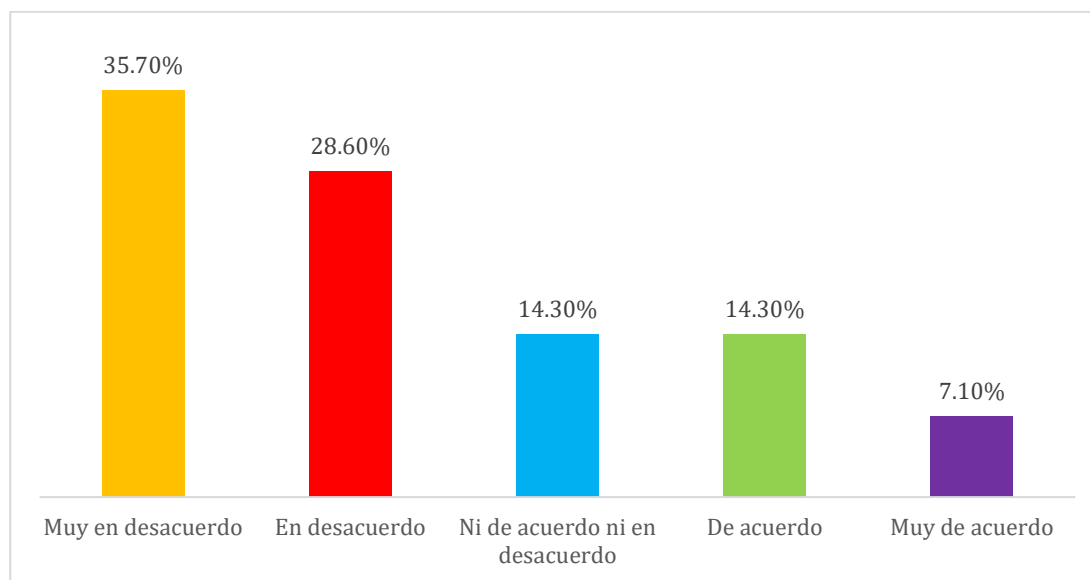
Tabla 25

¿El tiempo de atención al cliente es rápido y adecuado?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	5	35.7%
En desacuerdo	4	28.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14.3%
De acuerdo	2	14.3%
Muy de acuerdo	1	7.1%
Total	14	100%

Figura 25

¿El tiempo de atención al cliente es rápido y adecuado?



Interpretación

En cuanto a la variable calidad del servicio turístico, el cuarto ítem preguntó si el tiempo de atención al cliente es rápido y adecuado. El 35.7% de los encuestados señaló estar muy en desacuerdo y el 28.6% en desacuerdo, lo que significa que más del 64% considera que el servicio es lento o deficiente. Solo un 14.3% está de acuerdo y otro 7.1% muy de acuerdo. Esto refleja

problemas importantes en la agilidad del servicio, lo cual puede generar insatisfacción y pérdida de clientes en un entorno competitivo como el turístico.

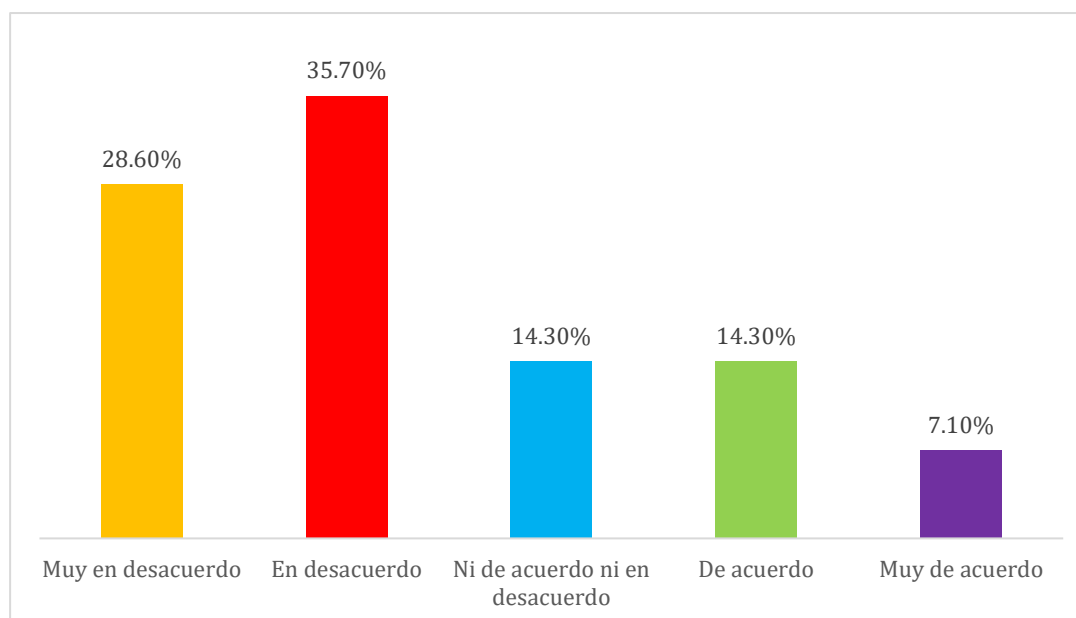
Tabla 26

El personal que atiende a los clientes es amable y cortés.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	4	28.6%
En desacuerdo	5	35.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14.3%
De acuerdo	2	14.3%
Muy de acuerdo	1	7.1%
Total	14	100%

Figura 26

El personal que atiende a los clientes es amable y cortés.



Interpretación

Sobre el trato del personal hacia los clientes, el 35.7% está en desacuerdo y el 28.6% muy en desacuerdo con la afirmación de que el personal es amable y cortés, totalizando un 64.3% de respuestas negativas. Solo el 14.3% está de acuerdo y el 7.1% muy de acuerdo. Esta tendencia es preocupante, pues la calidez y el trato amable son elementos clave en la percepción del servicio turístico y pueden incidir directamente en la satisfacción y recomendación del establecimiento.

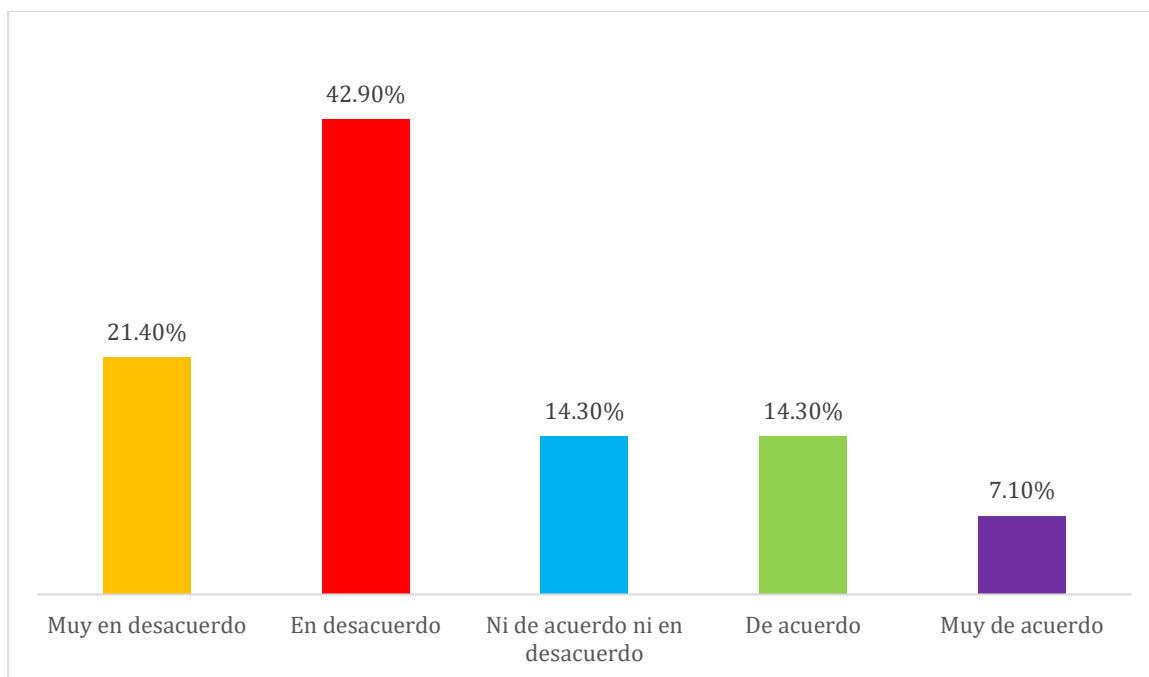
Tabla 27

¿Las instalaciones del restaurante son cómodas y accesibles para los turistas?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	3	21.4%
En desacuerdo	6	42.9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	14.3%
De acuerdo	2	14.3%
Muy de acuerdo	1	7.1%
Total	14	100%

Figura 27

¿Las instalaciones del restaurante son cómodas y accesibles para los turistas?



Interpretación

El ítem relacionado con la comodidad y accesibilidad de las instalaciones muestra que el 42.9% de los encuestados está en desacuerdo y el 21.4% muy en desacuerdo, acumulando un 64.3% que considera que las condiciones físicas no son adecuadas para los turistas. Solo el 14.3% está de acuerdo y el 7.1% muy de acuerdo. Esto pone en evidencia una brecha en infraestructura turística básica, lo que limita la experiencia del visitante y puede constituir una barrera para personas con necesidades especiales o adultos mayores.

4.5 Prueba de hipótesis

4.5.1. Prueba de hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre las técnicas culinarias y calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022.

Hi: Existe una relación significativa entre las técnicas culinarias y calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022.

Tabla 28*Correlación de hipótesis general*

Correlaciones				
Rho de Spearman	Técnicas culinarias	Coeficiente de correlación	Técnicas culinarias	Calidad de servicio turístico
			1.000	,673**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	375	375
	Calidad de servicio turístico	Coeficiente de correlación	,673**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	375	375
**. La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).				

En la tabla 28 se presenta la correlación de hipótesis general entre las técnicas culinarias y la calidad de servicio turístico. Se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para analizar la relación entre estas dos variables. Los resultados muestran una correlación significativa de 0,673($p < 0,00$), lo que indica que hay una asociación positiva entre las técnicas culinarias y la calidad de servicio turístico. Este dato sugiere de manera que si las técnicas culinarias mejoran ayuda a mejorar la calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico.

4.5.2 Prueba de Hipótesis específicas

a) Hipótesis específica I

Se plantea la siguiente hipótesis:

Ho: No existe una relación entre las instrucciones culinarias y la calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022.

Hi: Existe una relación entre las instrucciones culinarias y la calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022.

Para ello se comprueba a través de la prueba estadística de Rho de Spearman.

Tabla 29

Correlación de la Hipótesis específica I

Correlaciones				
			Instrucciones culinarias	Calidad de servicio turístico
Rho de Spearman	Instrucciones culinarias	Coeficiente de correlación	1.000	,734**
		Sig. (bilateral)		0.000
	Calidad de servicio turístico	N	375	375
		Coeficiente de correlación	,734**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	375	375

**.

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 29, se presenta la relación de la hipótesis específica I entre las instrucciones culinarias y la calidad de servicio turístico. Se empleo el coeficiente de correlación de Spearman para evaluar la relación entre estas 2 dimensiones. Los resultados revelan una correlación positiva significativa de 0,734($p < 0,01$), de manera que indica una asociación fuerte y positiva entre la dimensión instrucciones culinarias y calidad de servicio turístico. Este resultado sugiere que las instrucciones culinarias aportan positivamente la relación con la calidad de servicio turístico, es decir que si se tiene estructuradas todos los procesos de preparación y producción de los platos garantizan la estandarización y consistencia de los sabores, texturas y presentación de un plato lo que ayuda a elevar la calidad del servicio que sea percibida por los clientes y turista.

b) Hipótesis específica II

Se plantea las siguientes hipótesis:

Ho: No existe una relación entre métodos y técnicas de preparación y la calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022.

Hi: Existe una relación entre métodos y técnicas de preparación y la calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022.

Para ello se comprueba a través de la prueba estadística del Rho de Spearman.

Tabla 30

Correlación de la Hipótesis específica II

Correlaciones				
Rho de Spearman	Métodos y técnicas de preparación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	Métodos y técnicas de preparación	Calidad de servicio turístico
			1.000	,931**
	Calidad de servicio turístico	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)		0.000
			N 375	375
	Métodos y técnicas de preparación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,931**	1.000
			0.000	
	Calidad de servicio turístico	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	375	375

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 30, se presenta la correlación de las hipótesis específica II entre la dimensión métodos y técnicas de preparación y la calidad de servicio turístico. Para analizar la relación entre ambas mediciones se utilizó el coeficiente de correlación rho de Spearman, los resultados arrojaron una correlación positiva significativa de 0,931 ($p < 0,01$), de manera que sugiere una asociación mayor y positiva entre métodos de preparación y técnicas y la calidad de servicio turístico. Este dato indica que la entre métodos de preparación y técnicas contribuye efectivamente a la calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico

c) Hipótesis específica III

Se plantea las siguientes hipótesis:

Ho: No existe relación entre el emplatado y la calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022.

Hi: Existe relación entre el emplatado y la calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022.

Para ello se comprobará a través de la prueba de Rho de Spearman.

Tabla 31

Correlación de la Hipótesis específica III

Correlaciones				
Rho de Spearman	Emplatado		Emplatado	Calidad de servicio turístico
	Emplatado	Coeficiente de correlación	1.000	,721**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	375	375
	Calidad de servicio turístico	Coeficiente de correlación	,721**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
	N	375	375	
**. La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).				

En la tabla 31, se presenta la correlación de hipótesis específica III entre la dimensión “emplatado” de las técnicas culinarias y la calidad de servicio turístico. El coeficiente de correlación de Spearman, utilizado para analizar la relación entre dos mediciones, mostró una correlación significativa de 0,721 ($p < 0,01$). De manera que esto sugiere una asociación positiva y fuerte entre la el emplatado y la calidad de servicio turístico. Por lo que los resultados respaldan

que el emplatado influye positivamente en la calidad de servicio turístico que mejoraría la expectativa del cliente.

4.6 Discusión de resultados

Los resultados de la prueba de hipótesis realizada en nuestra investigación, aportan evidencias certeras de que si existe una relación positiva significativa entre las técnicas culinarias y la calidad de servicios turísticos a través del resultado obtenido median la correlación de Rho Spearman 0,673 $P < 0,00$ estos resultados son de importante relevancia ya que indican que si existe una mejora en la aplicación de técnicas culinarias también habrá un incremento en la percepción de la calidad del servicio y que este será percibido por los clientes y turistas, estos hallazgos y resultados son similares a la investigación de Callo (2022) que también concluyo en sus investigación que el uso y gestión adecuadas de sus insumos y distintos platillos que representan la identidad culinaria de una zona junto a la aplicación de buenas prácticas y técnicas culinarias de preparación y presentación generan la satisfacción y aceptación de los clientes y turistas teniendo como efecto la mejora de la percepción de la calidad del producto gastronómico, por lo tanto podemos decir que estos resultados afirman la hipótesis planteada y que si hay una buena aplicación de técnicas culinarias podemos asegurar la calidad de los alimentos ofrecido y también la calidad del servicio lo que podría generar mayor competitividad del clúster y lograr su posicionamiento dentro de la oferta turística y gastronómica.

Los hallazgos muestran que existe una relación fuerte y positiva entre las instrucciones culinarias y la calidad del servicio turístico (Rho Spearman = 0,734; $p < 0,01$), lo que confirma nuestra hipótesis y que a medida que se estandarización e implementan instrucciones culinarias se percibe con mayor intensidad la calidad del servicio. Este hallazgo indica que la planificación y formalización de los procesos de preparación y producción de los platos, a través de recetarios o

instrucciones culinarias, contribuyen de manera significativa a la mejora del servicio ofrecido, En este sentido, la estandarización de los procedimientos culinarios considerando aspectos como la seguridad de los procesos, la correcta manipulación de los alimentos y la adecuada elaboración del menú permite garantizar uniformidad en el sabor, la textura, la combinación de sabores y la presentación de los platos y esto favorece a una experiencia gastronómica positiva, lo que se refleja en mayores niveles de satisfacción y aceptación por parte de los clientes y turistas. Los resultados obtenidos son congruentes con lo señalado por Jácome (2019), quien concluyó que la aplicación de técnicas culinarias innovadoras, como la nouvelle cuisine, cuando son sistematizadas en recetas estructuradas, generan mejoras sustanciales en la presentación y el sabor de los platos, incrementando la aceptación y satisfacción de los clientes en el restaurante Los Helechos, en Ecuador. De manera complementaria, Eugenio (2024) determinó que una oferta culinaria basada en una gestión planificada del menú y en prácticas culinarias seguras fortalece la imagen y competitividad de los destinos gastronómicos. En conjunto, estos hallazgos confirman que la estandarización de las instrucciones culinarias constituye un factor clave para garantizar la calidad de los platos ofrecidos en conjunto con una adecuada prestación del servicio, permite elevar los niveles de satisfacción del cliente en los establecimientos turísticos y gastronómicos.

Además los resultados obtenidos en el estudio evidencian una correlación positiva significativa de 0,931 ($p < 0,01$), entre los métodos y técnicas de preparación y calidad de servicio turístico este aspecto sugiere los métodos de preparación y técnicas gastronómicas no solo impactan en el sabor o presentación, sino también en la experiencia emocional y cultural del visitante por lo que incrementa la calidad del servicio gastronómico y turístico, estos resultados están alineados con las investigaciones de Jacome (2019) y Callo (2022) que mencionan que las técnicas culinarias sean tradicionales como las novoandinas o modernas como las de nouvelle

cousine son métodos que intervienen en la preparación de los alimentos y que generan mejoras en los resultados de los platillos tradicionales haciéndolas con un toque innovado y atractivo para los clientes logrando su satisfacción pero al mismo tiempo manteniendo y valorando la originalidad de los mismos, esto confirma que los métodos de preparación y las técnicas culinarias constituyen factores claves en la calidad del servicio gastronómico. Su adecuada aplicación garantiza coherencia, estandarización y valor cultural en la oferta culinaria, lo que repercute directamente en la satisfacción del turista y en el fortalecimiento de la competitividad de un destino gastronómico.

Finalmente, los resultados obtenidos en el estudio se evidencian que existe una relación significativa de 0,721 ($p < 0,00$) entre emplatado y calidad de servicio turístico gastronómico en el clúster de la laguna de Huaypo, de manera que sugiere que los aspectos visuales, innovadores y técnicas de emplatado influye directamente a la percepción del cliente sobre la calidad de servicio turístico gastronómico ofrecido, estos resultados son consistentes con la investigación de Sosa & Silvestre (2019) y Cadena (2025) donde se determinó que la presentación del platillo es un elemento clave en la percepción de un cliente, de manera similar, en el clúster gastronómico de la Laguna de Huaypo se comprobó que un emplatado atractivo, limpio y coherente con la identidad local contribuye a mejorar la valoración de la calidad del servicio turístico. Por tanto, el emplatado no solo cumple una función estética, sino también simbólica y emocional, al ser el primer contacto visual que el cliente y turista tiene con la oferta gastronómica, contribuyendo a fortalecer la imagen gastronómica de un destino e incrementar su demanda.

En resumen, los resultados confirman que la adecuada aplicación de las técnicas culinarias desempeña un papel determinante en la mejora de la calidad del servicio y en la experiencia global del visitante dentro del clúster gastronómico. No obstante, estos hallazgos también evidencian la

necesidad de implementar estrategias orientadas a fortalecer los procedimientos de preparación, la correcta manipulación de los alimentos y el uso adecuado de los utensilios, aspectos que inciden directamente en la calidad de los platos y del servicio brindado. La aplicación de técnicas culinarias estandarizadas con un servicio de calidad permitiría no solo elevar la satisfacción y fidelización de los clientes y turistas, sino también contribuir al desarrollo gastronómico de la zona, posicionándola como un destino que destaca no solo por el atractivo natural de la Laguna de Huaypo, sino también por la excelencia y los altos estándares de calidad de su comida y oferta gastronómica.

CAPITULO V

5. PROPUESTAS

5.1 Capacitación al personal en técnicas culinarias y atención al cliente para mejorar la calidad de servicios turísticos gastronómicos en la laguna de Huaypo.

5.1.1. Descripción

La propuesta se centra en el desarrollo de habilidades en técnicas culinarias, orientadas a mejorar los procesos de preparación, elaboración y presentación de los platillos ofrecidos en el clúster, así como en el fortalecimiento de las capacidades del personal en atención al cliente. Estos aspectos son fundamentales para elevar la calidad de los servicios turísticos gastronómicos, considerando que la experiencia del visitante depende tanto de la calidad de los alimentos como del trato recibido.

El programa de capacitación se desarrollará a corto plazo y se contemplará las reuniones quincenales de formación ambos temas, impartidas por profesionales especializados en gastronomía y servicio al cliente. Para su adecuada ejecución, se promoverá la organización y coordinación entre el personal de los distintos puestos del clúster gastronómico y los empresarios del sector, con el fin de planificar reuniones y capacitaciones en fechas previamente establecidas.

Asimismo, la propuesta considera la implementación de estrategias de motivación e incentivo para el personal, tales como la entrega de certificados de participación, los cuales servirán como respaldo formal de los conocimientos adquiridos y contribuirán a su desarrollo profesional. De esta manera, se busca generar un compromiso activo del personal con la mejora continua de la calidad del servicio.

A través de esta propuesta se pretende contribuir al fortalecimiento de la oferta turística y gastronómica de la laguna de Huaypo, garantizando la satisfacción de los clientes y turistas, mejorando la percepción del destino y promoviendo una experiencia gastronómica integral que permita posicionar al clúster como un referente de calidad en el ámbito turístico y gastronómico local y regional.

Esta propuesta será financiada por la municipalidad de la Provincia de Anta a través de la gerencia de Turismo, para que se logre este financiamiento se debe enviar el plan a la gerencia de Turismo y puedan considerar este aspecto considerando que el clúster gastronómico está ubicado dentro de uno de los nuevos y principales atractivos naturales de la provincia de Anta y la principal fuente turística para la comunidad de Chacan.

5.1.2. Objetivo General

- Realizar una planificación estratégica y eficaz de programas de capacitación en técnicas culinaria y atención al cliente con el fin de mejorar la calidad de los platillos y de los servicios turísticos gastronómicos ofrecidos, garantizando la satisfacción y fidelización de los clientes y turistas.

5.1.3. Objetivos Específicos

- Capacitar al personal en atención al cliente en cuanto a ética profesional, amabilidad, cortesía, uniformidad. Que permitan brindar un servicio eficiente cordial y profesional.
- Capacitar al personal en técnicas de cocción, preparación y emplatados atractivos e innovadores para mejorar el sabor y presentación visual de sus platillos.
- Contribuir a la mejora de la satisfacción y percepción de los clientes y turistas respecto a los servicios ofrecidos en el clúster de la laguna de Huaypo

5.1.4. Justificación

La justificación de esta planificación estratégica se basa a la necesidad de mejorar la calidad de servicio turísticos en el clúster gastronómico, mediante la capacitación del personal en procesos de preparación, elaboración y presentación de los platillos, así como en principios de atención al cliente, permitirá estandarizar prácticas, mejorar el desempeño del personal y garantizar una experiencia gastronómica más consistente y profesional. Esto resulta especialmente relevante en un contexto turístico donde la experiencia del visitante no depende únicamente del atractivo natural como la Laguna, sino también de la calidad del servicio y de la oferta gastronómica recibida.

5.1.5. Cronograma

De acuerdo a lo establecido en el presente plan se tiene la siguiente propuesta

Tabla 32

Cronograma de la propuesta I

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Elaboración del plan	X				
Presentación del plan		X	X		
Revisión del plan			X	x	
Aprobación del plan				x	
Ejecución del plan estratégico					X

Nota: Elaboración Propia

5.1.6 Presupuesto de la propuesta

Tabla 33

Presupuesto de la propuesta I

Elementos	Costo unitario	Costo total
Honorarios capacitadores en técnicas culinarios	1000	2000
Honorarios capacitadores en atención al cliente	800	1600
Insumos para las practicas	300	600
Materiales y útiles de escritorio	100	100
Elaboración de certificados	150	150
Total	2,550	4,450

Nota: *Elaboración Propia*

5.2 Talleres de manejo y manipulación de alimentos para todo el personal de los destinos emprendimientos en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo

5.2.1 Descripción

Con esta propuesta se busca mejorar el manejo y manipulación de alimentos por parte del personal de cocina durante los procesos de preparación y elaboración de los distintos platillos ofrecidos en el clúster gastronómico para que puedan obtener un mejor resultado en el sabor y la textura, combinación de los sabores y la presentación final de los distintos platillos que son ofrecido a los clientes y turistas que visitan el clúster gastronómico y la Laguna de Huaypo.

Para respaldar esta propuesta se organizará a los emprendedores y a todo el personal que labora dentro del clúster para programar los talleres que será semanales y serán brindados por Chefs profesionales capacitados en temas relacionados a el manejo y manipulación de alimentos durante la elaboración de platos de comida.

Así mismo se les incentivara a los prestadores de servicio en otorgarles certificados de sanidad que abalaran para brindar su servicio turístico al cliente por lo que el cliente tendrá más confianza en consumir los platillos elaborados.

Esta propuesta se enviará a la municipalidad provincial de Anta en coordinación con el centro poblado de la comunidad campesina Chacan, para que la municipalidad financie ya que es muy importante en el ámbito turístico y el desarrollo económico para la población al saber que este clúster gastronómico genera empleo y economía a la población a su vez se hará conocimiento a la gerencia de Turismo y desarrollo económico.

5.2.2 Objetivo general

Implementar un programa de distintos talleres de manejo y manipulación de alimentos para el personal que labora en el clúster de la laguna de Huaypo con la finalidad de lograr altos estándares de calidad de los alimentos y los distintos platos ofrecidos en el clúster gastronómico y así mejorar la calidad de los platos ofrecidos en el clúster.

5.2.3 Objetivo específico

- Capacitar al personal para mejorar la calidad y los procesos de elaboración de los platos tomando en cuenta practicas adecuadas de higiene en la manipulación de alimentos, conservación de equipos y utensilios.
- Implementar procedimientos estandarizados de manejo y control de calidad en los procesos de preparación y elaboración de los platillos ofrecidos en el clúster.
- Garantizar estándares de calidad y generar la confianza de los clientes con la buena y correcta elaboración de los platillos ofrecidos.

5.2.4 Justificación

La justificación de este plan de talleres de manejo y manipulación de alimentos se sustenta en la necesidad de mejorar la calidad del servicio turístico brindado en el clúster gastronómico. Esta propuesta contribuirá positivamente al fortalecimiento de las competencias

del personal, permitiéndoles adquirir y aplicar conocimientos técnicos adecuados sobre la manipulación de alimentos. La correcta aplicación de estos conocimientos favorecerá la elaboración de platillos de mayor calidad, con uniformidad en la combinación de sabores, texturas y términos de cocción, lo cual impactará directamente en la satisfacción de los clientes y turistas. En consecuencia, se espera promover y lograr la fidelización de los clientes y fortalecer la imagen del clúster gastronómico como un destino confiable y competitivo.

5.2.5 Cronograma

De acuerdo a lo establecido en el presente plan se tiene la siguiente propuesta

Cronograma de la propuesta II

Tabla 34

Cronograma de la propuesta II

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Elaboración del plan	X				
Elaboración de talleres en manejo y manipulación de alimentos		X			
Presentación del plan			X		
Revisión del plan			X	x	
Aprobación del plan				x	
Ejecución del plan estratégico					X

Nota: Elaboración Propia

5.2.6 Presupuesto de la propuesta

Tabla 35

Presupuesto de la propuesta II

Elementos	Cantidad	Costo unitario	Costo total
-----------	----------	----------------	-------------

Honorarios para los capacitadores profesionales	2	3000	6000
Equipos y materiales para los talleres	5 a 7	1500	7500
Insumos e ingredientes	todos	500	2,500
Útiles de escritorio y certificados	todos	50	700
Total		5,050	16,700

Nota: Elaboración Propia

5.3 Circuito gastronómico en el clúster de la laguna de Huaypo, Anta

5.3.1. Descripción

Con esta propuesta se busca promocionar y dar a conocer a los clientes y turistas de la variedad y diversidad de platos gastronómicos que tiene la comunidad y esta zona y que además representa su cultura tradicional y culinaria través de sus distintos platos, de modo que el clúster gastronómico genere el incremento de la demanda de los visitantes o turistas tanto locales, nacionales e internacionales, con este circuito gastronómico los distintos empresarios junto al personal de cocina y atención ofrecerán su mejor esfuerzo en consiguiente con las anteriores propuestas para garantizar el éxito y funcionamiento eficaz de este circuito gastronómico.

Para respaldar esta propuesta junto a los responsables de la organización de este circuito, se organizará a todos los empresarios y al personal para un correcto funcionamiento de este circuito gastronómico bajo estándares de calidad en los platos que serán ofrecidos junto a una buena atención.

Así mismo los empresarios serán beneficiados económicamente a causa del incremento de la demanda de clientes y turistas

5.3.2. Objetivo general

- Implementar circuito turístico gastronómico para incrementar la demanda turística en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo.

5.3.3. Objetivo específico

- Promover la variedad de la gastronomía local a través de la publicidad para generar el incremento de la demanda turística en el clúster gastronómico.
- Dar a conocer sobre la gastronomía local y tradicional de la comunidad y de la laguna de Huaypo.
- Beneficiar económicamente a los empresarios de los distintos puestos del clúster gastronómico y a todos los involucrados en este servicio.

5.3.4. Justificación

La justificación del circuito turístico gastronómico se basa en la necesidad de beneficiar a los distintos puestos y empresarios que constituyen el clúster gastronómico y a todos los involucrados, además de posicionar y generar competitividad de la gastronomía de la zona dentro de la región con mejores técnicas culinarias, de manera que esto contribuirá positivamente a los empresarios e involucrados, además que los clientes y turistas disfrutará una evento que ofrecerá una variedad gastronómica que representa la identidad culinaria de esta zona.

Esta propuesta será financiada a través del centro poblado de la comunidad Chacan en coordinación con la municipalidad provincial de Anta y la Gercetur ya que para promover el circuito gastronómico debe ser implementada y equipada en óptimas condiciones para el turista.

5.3.5. Cronograma

De acuerdo a lo establecido en el presente plan se tiene la siguiente propuesta

Cronograma de la propuesta III

Tabla 36

Cronograma de la propuesta III

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
Elaboración del plan	X				
Elaboración del circuito turístico gastronómico		X			
Presentación del plan			X		
Revisión del plan			X	x	
Aprobación del plan				x	
Ejecución del plan estratégico					X

Nota: Elaboración Propia

5.3.6 Presupuesto de la propuesta

Elementos	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Profesionales especializados	2	3000	6000
Especialistas en estudio de mercado	2	2000	4000
Otros		100	200
Total		5500	10200

Nota: Elaboración Propia

CONCLUSIONES

Primero. Se identificó una correlación significativa entre las técnicas culinarias y la calidad del servicio turístico (Rho de Spearman = 0,673, $p < 0,01$), lo cual respalda que la mejora continua y la aplicación estratégica de técnicas culinarias en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo se asocia positivamente con una mejor calidad del servicio turístico. Este resultado sugiere que, si los emprendedores de los distintos establecimientos del clúster gastronómico fortalecen y estandarizan las técnicas culinarias en sus establecimientos, contribuirán directamente a superar las expectativas del cliente, posicionando mejor su servicio en el mercado turístico gastronómico, esta conclusión respalda a nuestra hipótesis ya que si existe una buena aplicación de la técnicas culinarias esto repercute en la percepción de la calidad y en la experiencia en general de los turistas generando mayor demanda y fidelización de sus cliente.

Segundo. La correlación significativa entre la dimensión instrucciones culinarias y la calidad de servicio turístico (Rho Spearman = 0,734, $p < 0,01$) indica que contar con recetas estructuradas, procedimientos claros y estándares de preparación tiene un impacto positivo en la percepción del servicio. Se concluye que los emprendedores de los distintos establecimientos gastronómicos deben priorizar la capacitación del personal en la aplicación de instrucciones precisas, ya que ello mejora la eficiencia, la organización en cocina y la experiencia gastronómica para el turista.

Tercero. La correlación altamente significativa entre los métodos y técnicas de preparación y la calidad de servicio turístico (Rho de Spearman = 0,931, $p < 0,01$) revela que las buenas prácticas culinarias y el uso de métodos y técnicas innovadores contribuyen significativamente a elevar la calidad percibida por el turista. En este sentido, los emprendedores gastronómicos del clúster deben fomentar las buenas prácticas culinarias y formación técnica para

su personal, promoviendo la creatividad en la elaboración de platillos y garantizando productos consistentes, sabrosos y seguros para el visitante.

Cuarto. La correlación positiva entre el emplatado y la calidad del servicio turístico ($Rho \text{ Spearman} = 0,721, p < 0,01$) confirma que la presentación visual de los platos influye fuertemente en la experiencia del cliente. Se recomienda a los emprendedores gastronómicos cuidar los detalles del emplatado y la estética de sus productos, ya que una presentación atractiva puede causar una grata primera impresión, despertar el apetito y reforzar el recuerdo positivo del servicio.

RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a la municipalidad del centro poblado de la comunidad Chacan y a la municipalidad provincial de Anta, en conjunto con el ministerio de trabajo diseñar e implementar programas permanentes, en el cual se priorice la capacitación continua del personal con certificación laboral. Este programa debe incluir líneas de acción orientadas a la estandarización de la atención al cliente, en el fortalecimiento de las técnicas culinarias tradicionales y modernas así también como la calidad de servicio turístico gastronómico, estas acciones permiten fortalecer la empleabilidad y formalización laboral de los actores locales promoviendo identidad cultural

Segundo: Se recomienda a los empresarios de clúster gastronómico fomentar la innovación empresarial, introduciendo nuevas temáticas, conceptos culinarios y experiencias diferenciadoras que otorguen mayor atractivo al destino gastronómico. Esto implica incorporar tendencias actuales en gastronomía, tales como la cocina fusión, el rescate de recetas ancestrales, el uso de productos orgánicos y saludables, así como la presentación creativa de los platos.

Tercero: Se recomienda a los empresarios de los distintos puestos del clúster y a la municipalidad de la comunidad de Chacan en invertir en la mejora de su infraestructura gastronómica, implementando ambientes adecuados que permitan optimizar la calidad, comodidad y seguridad de sus instalaciones y servicios complementarios.

Cuarto: Se recomienda a los empresarios de clúster gastronómico fortalecer la organización interna y la municipalidad del centro poblado de la comunidad ente que este cargo del clúster, promover asociaciones o alianzas estratégicas que faciliten la oferta conjunta de servicios. Esto permitirá unificar esfuerzos en la gestión de recursos, promoción turística y estrategias de comercialización, generando un mayor impacto en el mercado.

Quinto: Se recomienda a los distintos emprendimientos del clúster planificar y organizar actividades gastro-culturales que combinen la experiencia culinaria con manifestaciones artísticas, culturales y tradicionales de la zona. Entre estas actividades se pueden incluir visitas guiadas temáticas, talleres de cocina local, festivales gastronómicos, ferias de productos nativos y presentaciones culturales vinculadas a la gastronomía.

BIBLIOGRAFIA

- Alejandra, B. Á. (2025). Las Matemáticas en el Arte de emplatar. *Factorial*(4). Obtenido de <https://fundapromat.org/wp-content/uploads/2025/05/Factorial-4-12mayo.pdf>
- Ana, R. (18 de Agosto de 2023). *BlogESAH CAMPUSSEAS*. Obtenido de <https://www.estudiahosteleria.com/blog/gastronomia/tipos-de-tecnicas-culinarias>
- Andrada, A. M. (17 de diciembre de 2019). *UNADE*. Obtenido de Univeridad para los lideres: <https://unade.edu.mx/calidad-del-producto/>
- Angulo, J. (12 de junio de 2024). *Lo mejor de la gastronomía se reunirá en Lima: T'impuy 2024 presenta a los grandes de la cocina mundial*. Obtenido de Infobae: <https://www.infobae.com/peru/2024/06/11/lo-mejor-de-la-gastronomia-se-reune-en-lima-timpuy-2024-presenta-a-los-grandes-de-la-cocina-mundial/>
- Anta, M. P. (2022). *Plan Especifico 2022-2032 Laguna de Huaypo*.
- Antonietti, B. (2017). *Carreras de turismo y hoteleria Universidad tecnologica Nacional*. Obtenido de <http://utntyh.com/wp-content/uploads/2017/09/Servicios-Tur%C3%ADsticos.pdf>
- Arias, F. G. ((2012)). *El proyecto de Investigacion*. Episteme.
- Cáceres Romero, R. S. (2021). *Calidad del servicio turístico y satisfacción del turista en la provincia de Tacna 2020, [teisis de licenciatura, para la Universidad Alas Peruanas, 2021]*. Repositorio Institucional, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12990/10886>
- Cadena Ortega, L. F. (Enero de 2025). Tendencias culinarias y calidad del servicio en cafeterías del cantón. Ambato, Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/43317>
- Callo Peralta, M. (2022). *Técnicas novoandinas y satisfacción culinaria en la Caverne del Oriente*. [Tesis de grado, Universidad San Antonio Abad del Cusco], Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/9939>
- Chineer, E. (2011). *Introduccion a la estadistica descriptiva*. Repositorio Institucional de Universidad Alicante.
- Claros Merma, J. J., & Dueñas Chaparro, K. K. (2023). *Calidad de servicio y comportamiento del consumidor en el restaurante Casa Culinaria Marques, Cusco - 2022, [tesis*

- licenciatura, para la universidad, Autonoma del Peru*]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2711>
- Cortes Altamirano, A. (6 de octubre de 2017). *Codigo Tlaxcala*. Obtenido de Codigo Tlaxcala: <https://www.codigotlaxcala.com/cluster-gastronomico-turistico/>
- Cottle W., D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. España: Diaz de Santos,S.A.
- Di-Clemente , E., López Guzmán , T., & Hernández Mogollón , J. M. (2015). El turismo gastronómico como experiencia cultural. El caso práctico de la ciudad de Cáceres (España). *Asociación de Geógrafos Españoles*, 407-427.
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de ciencias administrativas y sociales*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/285787177_Revision_del_concepto_de_calidad_del_servicio_y_sus_modelos_de_medicion
- Eliseo, M. G. (30 de enero de 2021). *Blogger*. Obtenido de Blogger: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2021/01/justificacion-metodologica.html>
- Eugenio Guanina, Y. D. (2024). *La oferta culinaria y la calidad de servicio: Caso de estudio; Parroquia Totoras [tesis de licenciatura, para la universidad Tecnica de Ambato, 2024]*. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/40391>
- Fernández-Ríos, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid.
- Fournier, S., & Mick, D. (1999). *Rediscovering Satisfaction*. Journal of Marketing.
- Gil Lopez, J. V. (1821). *Fundamentos de atencion al cliente*. España: Elearning S.L.
- Gonzáles Ruiz, M. (2022). *Organizacion de procesos de cocina*. Ic Editorial. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Organizaci%C3%B3n_de_procesos_de_cocina_HOTR/g1eeEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=INSTRUCCIONES+CULINARIas,+elaboracion+de+recetas&pg=PT195&printsec=frontcover
- HobSpot. (24 de abril de 2023). *HobSpot*. Obtenido de HobSpot: <https://blog.hubspot.es/marketing/proceso-de-innovacion>
- Huamani Huaman, L., & Tillca Beronica, N. (2020). *Calidad de servicio turístico para la satisfacción del turista en la feria gastronómica del cuy al palo del distrito de Lamay 2017, (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de San Antonio de Abad del Cusco)*. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12918/5433>
- Jomori, M. M., Vasconcelos, F. A. G., Bernardo, G. L., Uggioni, P. L., & Proença, R. P. C. (2018). The concept of cooking skills: A review with contributions to the scientific debate. *Revista de Nutricao*, 31(1), 119-135. doi:<https://doi.org/10.1590/1678-98652017000600016>

- Josh, C. (27 de noviembre de 2024). *Textexpander*. Obtenido de <https://textexpander.com/blog/customer-service-responsiveness>
- Kotler, P. B. (2014). *Marketing para Hospitalidad y Turismo*. Pearson.
- Laza, C. A. (2019). *Gestion de la atencion al cliente /consumidor* . Editorial Tutor Formacion. Obtenido de <https://editorial.tutorformacion.es>
- Leslie, T. (2014). *The Art of Plating: Techniques for Culinary Presentation*. Culinary Press.
- Mabel, C. (2020). *Mabel Cajal*. Obtenido de Mabel Cajal: Marketing y turismo digital: <https://www.mabelcajal.com/2020/01/que-es-el-turismo-definiciones-turisticas.html/>
- Mamani Mejía, G. C. (2022). *La calidad de los servicios gastronómicos y el valor de la marca país de acuerdo a la percepción de los turistas procedentes de Chile en la ciudad de Tacna en el año 2019, (Tesis de licenciatura de la Universidad Privada de Tacna)*. Repositorio Institucional UPT. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12969/2336>
- Mario, P. V. (2019). *Calidad de Servicios*. Ra-Ma. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Calidad_de_Servicios/p8-4EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=definicion+de+calidad+de+servicio&printsec=frontcover
- Mary, G. P., & Nataly, S. S. (2019-2020). *DISEÑO DE UNA GUÍA TURÍSTICA GASTRONÓMICA PARA POTENCIAR LA ACTIVIDAD TURISTICA EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS, DEPARTAMENTO AMAZONAS, PERU*. Puyo, Ecuador: universidad Estatal Amazonica.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- McGee, H. (2015). *Explorando la reacción de Maillard en la cocina moderna*. Academia.edu. Obtenido de https://www.academia.edu/35748917/HAROLD_McGEE
- Miranda-Cruz , M. B., Chiriboga-Zamora, P. A., Romero-Flores, M. L., Tapia-Hermida, L. X., & Fuentes-Gaviláñez, L. (27 de agosto de 2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda g digital. Caso de estudio hacienda g digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Ciencias tecnicas y aplicadas*, 1435. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Morales, G. R. (2012). Menú Nacional: Rescate de Técnicas Culinarias Ancestrales en la Gastronomía Tungurahuense. *Proyecto Restaurante Marcus*. Universidad San Francisco de Quito, Ecuador.
- Nieto, N. T. (2018). *Tipos de investigacion*. Obtenido de Core: https://core.ac.uk/outputs/250080756/?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1

- OCDE. (2005). *Oslo Manual: Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data*.
- Oliver, R. L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. Journal of Marketing Research.
- Organización Mundial del Turismo ; Basque Culinary Center. (2019). *Guía para el desarrollo del turismo gastronómico*. madrid, España: Organización Mundial del Turismo (OMT), Madrid, España. doi:<https://doi.org/10.18111/9789284420995>.
- Organización Mundial del Turismo. (2016). *Turismo accesible para todos*.
- Parasuraman, A. Z. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality* (Vol. 64(1)). Journal of Retailing. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Porter, M. E. (1998). *Clusters and the new economics of competition* (Vol. 76(6)). Harvard Business Review. Obtenido de <https://hbr.org/1998/11/clusters-and-the-new-economics-of-competition>
- Programa de Cooperación al Desarrollo Económico SECO, MINCETUR, Cooperación Suiza. (junio de 2019). *Cooperación Suiza*. Recuperado el 19 de septiembre de 2025, de Manual para la planificación de productos turísticos: https://www.cooperacionsuiza.pe/wp-content/uploads/2019/06/manual_de_planificacion.pdf
- Quintana Martínez, L. (2022). *Técnicas culinarias (Tesis posgrado)*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/9921>
- Quintero, G., Ramón Sergio, R., Toirac, G., Matos Laffita, y., González Rodríguez, D., Labori Ruiz, I., & Rafael & Guevara Silveira, S. A. (1 de marzo de 2022). *Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud*. Obtenido de infodir: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212021000200013&lng=es&tlng=es.
- Ramos Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica Vol. 9 (3)*, 1-5.
- Rendón-Macías, M. E., Villasís-Keeve, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). Estadística Descriptiva. *REVISTA ALERGICA MEXICO*, 63(4), 398.
- RendónMacías, Mario Enrique; Villasís Keeve, Miguel Ángel; Miranda Novales, María Guadalupe. (2016). Estadística Descriptiva. *Revista Alergica Maexico*, 63(4), 398.
- Sanguesa Sanchez , M., Mateo Dueñas , R., & Ilzarbe Izquierdo , L. (2008). *Teoría y práctica de la calidad*. España: Paraninfo Cengage Learning.
- Sosa Arguez, L. I., & Silvestre Campos, M. A. (2019). Evaluación de la calidad de los servicios turísticos gastronómicos en los establecimientos de alimentos y bebidas de comida tradicional regional Colimota en Manzanillo, Colima. *El Periplo Sustentable*, 151 - 179. Recuperado el 05 de abril de 2025, de

- http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-90362018000200151&lng=es&tlng=es
- Sternberg, R. J. (1999). *Handbook of Creativity*. Cambridge University Press.
- Suarez Espinel , A. (2015). *Desarrollo y supervision de aprovisionamiento de generos y mise en place*. España: Editorial Elearning S.L.
- Suarez, S. (2018). David A.Garvin y las ocho dimensiones de la calidad. Edicion Kindle.
- Torres , M., & Vasquez, C. (2010). La calidad: Evolucion de su significado y aplicacion en servicios . *Publicaciones en Ciencias yTecnologia* , 25-32.
- Tourism Management School. (25 de mayo de 2020). *Turismo Gastronómico: la guía definitiva*. Obtenido de OSTELEA: <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/turismo-gastronomico-la-guia-definitiva>
- Tuberquia, J. E., Conlago, A. G., Allauca, M. B., Aroca, F. G., & Ortiz, C. (2025). El emplatado y la experiencia gastronómica: Estudio de Caso en Yahuarcocha, Ibarra, Ecuador. *Revista de Gastronomía y Cocina*, 4. Obtenido de <https://academiaculinaria.org>
- UnADM, U. A. (2020). *Bromatología y Técnicas Culinarias, Unidad 4: Técnicas culinarias*. Mexico. Obtenido de https://dmd.unadmexico.mx/contenidos/DCSBA/BLOQUE2/NA/03/NBTC/unidad_04/de-scargables/NBTC_U4_Contenido.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de vega, L. (2014). *Calidad y servicio Conceptos y herramientas*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Vivanco, F. (29 de enero de 2021). *Unoversidad Internacional del Ecuador*. Obtenido de <https://www.uide.edu.ec/turismo-gastronomico/>
- Vukolić, D., Gajić, T., Knežević, S., & Cilić, M. (2024). The impact of the quality of gastronomic services on tourist satisfaction in agritourism farms in Eastern Serbia. *Hotel and Tourism Management*. 12(2), 89-105.
doi:<https://doi.org/10.5937/menhottur2400015V>
- Zárraga Cano, L., Molina Morejón, V. M., & Corona Sandoval, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a traves de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empirico de la industria restaurantera. *Revista de Estudios en Contaduria, Administracion e Informatica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>
- Zeithaml, V. A. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. McGraw-Hill.
- Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Marketing de Servicios*. McGraw-Hill.

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	TECNICAS
Problema general ¿Cómo se relacionan las técnicas culinarias y calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022? Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre las instrucciones culinarias y la calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022? ¿Cuál es la relación entre los métodos y técnicas de preparación y la calidad de servicio en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo, ¿2022? ¿Cuál es la relación entre el emplatado y la calidad de servicio en el clúster	Objetivo general Determinar la relación entre las técnicas culinarias y la calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022 Objetivo específico - Establecer la relación entre las instrucciones culinarias y la calidad de servicios turísticos en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022. - Establecer la relación entre los métodos y técnicas de preparación y la calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022 - Determinar la relación entre el emplatado y la calidad de servicio en el clúster	Hipótesis general Existe una relación significativa entre las técnicas culinarias y calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022. Hipótesis específicas - Existe la relación entre las instrucciones y la calidad de los servicios turísticos en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022. - Los métodos y técnicas de preparación se relacionan con la calidad de servicio turístico en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022, - El emplatado se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el clúster	Técnicas culinarias	- Seguridad y precauciones - Elaboración de menús y recetas estructuradas - Innovación y creatividad - Aplicación de técnicas de cocción - Presentación y autenticidad de los platos - Aceptación y respuesta del cliente	ENCUESTA
			Calidad de servicio	- Tiempo de respuesta - Tiempo de espera en la atención - Compromiso y disposición del personal - Eficiencia y eficacia - Amabilidad y cortesía - Satisfacción del cliente - Accesibilidad - Comodidad	ENCUESTA

gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022?	gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022	gastronómico de la laguna de Huaypo, Anta, periodo 2022			
--	---	---	--	--	--

Nota: *Elaboración Propia*

Anexo 02: Instrumento

**CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE TECNICAS CULINARIAS Y
CALIDAD DE SERVICIO EN EL CLUSTER GASTRONOMICO DE LA LAGUNA DE
HUAYPO ANTA, 2022**

Es muy grato presentarme ante usted, el suscrito Br. Esmeralda Justiniani Huamán con N°. DNI 75370392 y Br. Hailly Lisseth Cotacallapa Cahua con DNI 74022530 de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: **“Técnicas Culinarias Y Calidad De Servicio Turístico En El Cluster Gastronómico De La Laguna De Huaypo, Anta, Periodo 2022.”**, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable 1: Técnicas culinarias

Variable 2: calidad de servicio turístico

Escala auto valorativa

Muy bueno	(MB)= 5
Bueno	(B) = 4
Regular	(R) = 3
Malo	(M) = 2
Muy malo	(MM) = 1

1. Cuestionario aplicado a los clientes consumidores del clúster gastronómico

Ítems o preguntas	1	2	3	4	5
V1. TECNICAS CULINARIAS	MB	B	R	M	MM
Dimensión 1: Instrucciones culinarias					
¿Qué tan adecuadas considera las medidas de higiene y seguridad observadas en la preparación de los alimentos?					
¿Qué tan responsable le parece el manejo de los ingredientes y utensilios por parte del personal de cocina?					
Dimensión 2: Métodos y técnicas de preparación					
¿Qué tan satisfecho se siente con el sabor y la combinación de ingredientes de los platos ofrecidos?					
¿Qué tan adecuadas considera las técnicas culinarias utilizadas para conservar el sabor y la textura de los alimentos?					
¿Qué tan adecuada considera la cocción de los alimentos servidos como la textura, temperatura?					
Dimensión 3: Emplatado					
¿Qué tan variado y equilibrado le parece el menú ofrecido en el establecimiento gastronómico?					
¿Qué tan atractiva le parece la presentación visual de los platos servidos?					
¿Qué tan innovadores considera los platos presentados en comparación con otras experiencias gastronómicas turísticas?					
¿Cómo califica usted la relación precio – calidad del servicio gastronómico del clúster gastronómico de la Laguna de Huaypo?					
V2. Calidad de servicio turístico	MD	EA	R	DA	MDA
Dimensión 1: capacidad de respuesta					
¿Cómo califica usted el tiempo de respuesta del personal en la atención al cliente en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo, 2022?					
¿Cómo considera usted el compromiso del personal en aceptar solicitudes o resolver inconvenientes durante la atención en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?					
¿Cómo califica usted la atención del mozo hacia el cliente en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?					
Dimensión 2: atención al cliente					
¿Cómo califica usted la amabilidad y cortesía del personal en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?					

¿Cómo califica al personal si satisface sus necesidades durante la atención en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?					
¿Cómo califica usted la rápida respuesta del personal en la atención al cliente en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?					
Dimensión 3: instalaciones					
¿Cómo califica usted la comodidad del mobiliario (mesas y sillas) en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?					
¿Cómo califica usted el saneamiento básico (en cuanto a servicios higiénicos, agua, luz, etc) en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?					
¿Cómo considera usted el parqueo en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo?					

Muchas gracias

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ g: DNI:

.....

Especialidad del

validador.....

...

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del experto informante.

2.Cuestionario aplicado a los organismos del clúster gastronómico

ENCUESTA PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO TURISTICO EN EL CLUSTER GASTRONOMICO DE LA LAGUNA DE HUAYPO,2022.

Instrucciones de la investigación

Esta encuesta es anónima y personal el objetivo de nuestro trabajo es determinar la relación de las técnicas culinarias y calidad de servicio en el clúster gastronómico de la laguna de huaypo,2022.

Agradecemos dar su respuesta con transparencia y veracidad a las diferentes preguntas del cuestionario la cual nos permitirá dar un buen resultado a nuestra investigación.

¿El personal de cocina sigue recetas estructuradas o instrucciones culinarias específicas?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

¿Se promueve la innovación y creatividad en la preparación de los platos?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

¿Los platos servidos presentan una presentación visual cuidada y atractiva?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

¿El tiempo de atención al cliente es rápido y adecuado?

- f) Muy de acuerdo
- g) De acuerdo
- h) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- i) En desacuerdo
- j) Muy en desacuerdo

¿El personal que atiende a los clientes es amable y cortes?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo

¿Las instalaciones del restaurante son cómodas y accesibles para los turistas?

- a) Muy de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Muy en desacuerdo.

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco
Facultad de Administración y Turismo
Escuela Profesional de Turismo



Constancia de juicio de experto

Yo, _____, con D.N.I. N° _____, especialista en _____, ostento el grado académico de _____ y ejerzo la carrera profesional en _____. Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación, los instrumentos de medición cuestionario tipo escala para la encuesta del trabajo de investigación titulado: « **Técnicas Culinarias Y Calidad De Servicio Turístico En El Cluster Gastronómico De La Laguna De Huaypo, Anta, Periodo 2022** »; los mismos que serán aplicados a los habitantes del distrito de Mollepata, por los Bachilleres Esmeralda Justiniani Huamán con D.N.I. 75370392 y Hailly Lisseth Cotacallapa Cahua con D.N.I. 74022530, como requisito para optar el título profesional de Licenciada en Turismo.

En Cusco, a los.....días del mes de abril del año 2024.

Atentamente

Firma

DNI.....

Anexo 03: Validación De Instrumentos

Facultad de Administración y Turismo
Escuela Profesional de Turismo

**Constancia de Juicio de experto**

Yo, Angel Huaycocha Rodriguez, con D.N.I. N° 23858634, especialista en Administración del Turismo y Calidad, ostento el grado académico de de Servicios y ejerzo la carrera profesional en Turismo. Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación, los instrumentos de medición cuestionario tipo escala para la encuesta del trabajo de investigación titulado: « **Técnicas Culinarias Y Calidad De Servicio Turístico En El Cluster Gastronómico De La Laguna De Huaypo, Anta, Periodo 2022** », los mismos que serán aplicados a los habitantes del distrito de Mollepata, por los Bachilleres Esmeralda Justiniani Huamán con D.N.I. 75370392 y Hailly Lisseth Cotacallapa Cahua con D.N.I. 74022530, como requisito para optar el título profesional de Licenciada en Turismo.

En Cusco, a los 27...días del mes de abril del año 2024.
Atentamente

Firma
DNI. 23858634.....

Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco
Facultad de Administración y Turismo
Escuela Profesional de Turismo

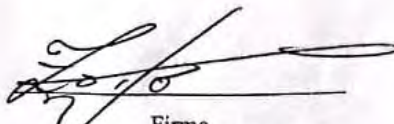


Constancia de Juicio de experto

Yo, Fausto VERGARA V., con D.N.I. N° 23873600, especialista en TURISMO, ostento el grado académico de Doctor en Educ. y To y ejerzo la carrera profesional en TURISMO. Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación, los instrumentos de medición cuestionario tipo escala para la encuesta del trabajo de investigación titulado: « **Técnicas Culinarias Y Calidad De Servicio Turístico En El Cluster Gastronómico De La Laguna De Huaypo, Anta, Periodo 2022** »; los mismos que serán aplicados a los habitantes del distrito de Mollepata, por los Bachilleres Esmeralda Justiniani Huamán con D.N.I. 75370392 y Hailly Lisseth Cotacallapa Cahua con D.N.I. 74022530, como requisito para optar el título profesional de Licenciada en Turismo.

En Cusco, a los 17 días del mes de Marzo del año 2024.

Atentamente


Firma
DNI. 23873600

Anexo 04: Evidencia estadística

encuestas - Excel

Buscar (Alt+Q)

Inicio

Archivo

Inicio

Insertar

Dibujar

Disposición de página

Fórmulas

Datos

Revisar

Vista

Ayuda

Nitro Pro

Acrobat

Compartir

Portapapeles

Fuente

Alineación

Número

Estilos

Celdas

Edición

Adobe Acrobat

Crear un PDF

I10

4

INSTRUCCIONES CULINARIAS		METODOS DE PREPARACION Y TECNICAS				EMPLATADO			
higiene y segur	manejo de	satisfacc	tecnica de cocció	variedad de plati	coccion de alimento	variado y equilibr	presentacion de los plat	relacion precio-calid	
4	4	4	4	4	5	4	4	5	
3	3	3	3	3	3	3	2	3	
3	4	3	4	4	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	3	4	3	4	
3	3	4	3	3	3	3	2	3	
4	3	4	4	4	3	3	2	4	
3	3	3	3	3	3	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	4	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	4	4	
4	4	4	4	4	5	3	3	5	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	3	3	3	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	3	3	3	2	
4	4	4	4	5	4	3	3	4	
4	5	5	5	5	3	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	3	3	4	
4	4	4	4	3	4	4	3	3	

TECNICAS CULINARIAS

CALIDAD DE SERVICIO

Activar Windows

12/10/2025

encuestas - Excel

Buscar (Alt+Q)

Inicio

Calibri 11 A⁺ A⁻

General

Formato condicional

Dar formato como tabla

Estilos de celda

Insertar

Eliminar

Formato

Ordenar y filtrar

Buscar y seleccionar

Compartir

Portapapeles

Fuente

Alineación

Número

Estilos

Celdas

Edición

B12

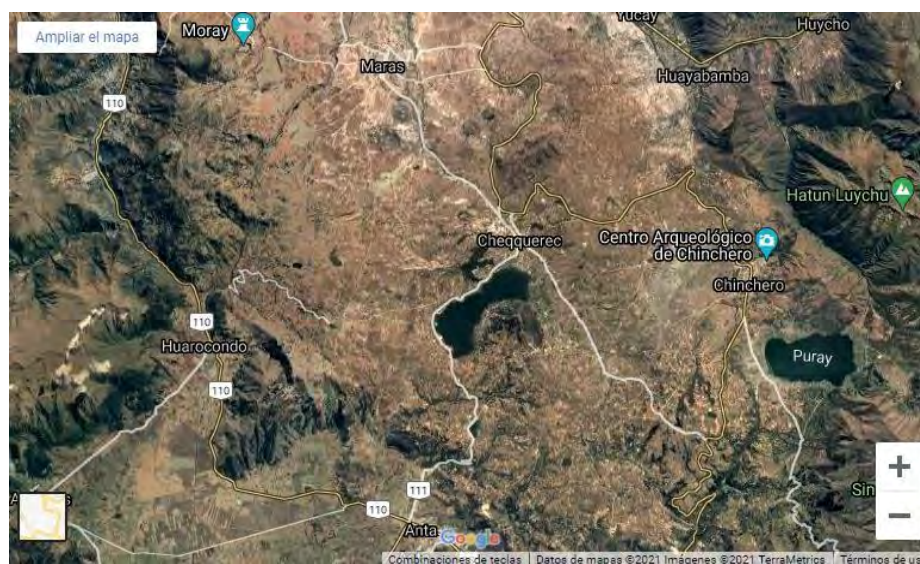
3

Capacidad de respuesta			Atencion al cliente			Instalaciones		
Tiempo de respuesta	personal	atencion del mozo	amabilidad	satisfaccion	rapida respuesta	saneamiento basico	parqueo	muelle
5	4	5	4	5	4	3	3	3
4	4	3	3	3	3	2	2	4
2	3	4	4	4	3	2	5	3
4	4	4	4	3	4	4	4	2
3	3	4	4	3	2	1	3	2
4	3	3	3	3	4	2	3	2
3	3	3	3	3	3	2	3	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	3	3	4	4	3	3	4	4
4	3	3	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	2	3	3
3	4	4	4	4	4	2	3	4
4	4	3	4	3	3	1	2	2
4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	5	5	1	3	2
3	4	4	4	4	4	2	3	4
4	4	5	4	4	4	3	4	5
4	4	4	4	3	4	3	4	1

TECNICAS CULINARIAS CALIDAD DE SERVICIO

17:47 5/08/2024

Anexo 05: Evidencia Fotográfica



Nota: Ubicación geográfica del clúster de la laguna de Huaypo



Nota: espacio para realizar alguna actividad deportiva



Nota: acondicionamiento del espacio del prestador de servicio



Nota: Acondicionamiento del espacio para expender sus alimentos y bebidas



Nota: Utensilios que utilizan para la cocción de alimentos



Nota: prestadores de servicio en clúster gastronómico



Nota: mesas y sillas del acondicionamiento del espacio



Nota: parqueo de autos de los clientes y visitantes



Nota: parqueo de autos de los clientes y visitantes



Nota: clientes consumidores en el clúster gastronómico de la laguna de Huaypo



Nota: Consumidores encuestados del clúster gastronómico



Nota: Consumidores encuestados del clúster gastronómico



Nota: Consumidores encuestados del clúster gastronómico



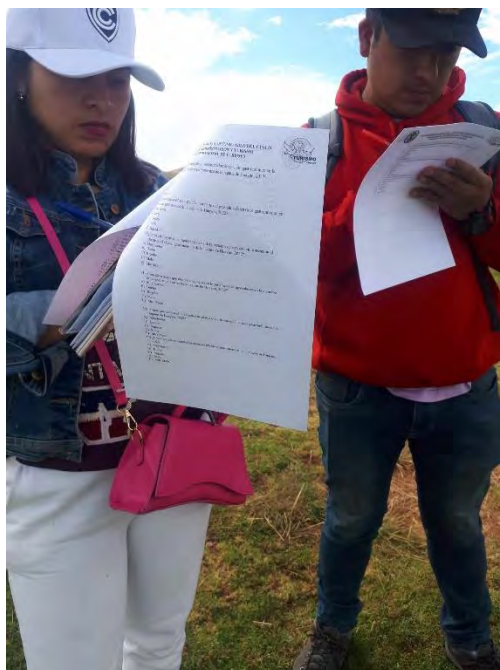
Nota: Consumidores encuestados del clúster gastronómico



Nota: Consumidores encuestados del clúster gastronómico



Nota: Consumidores encuestados del clúster gastronómico



Nota: Consumidores encuestados del clúster gastronómico



Nota: Consumidores encuestados del clúster gastronómico.

Anexo 06: Glosario

Técnicas culinarias: Conjunto de métodos y procedimientos aplicados en la preparación de alimentos, que pueden incluir desde la selección de ingredientes hasta el tipo de cocción, emplatado y presentación del plato McGee, (2015)

Calidad de servicio turístico: Para Duque, (2005) “la calidad de servicio implica la calidad percibida del cliente o consumidor, y esta es valorada alta o baja en el marco de una comparación respecto de la excelencia o superioridad relativas de los bienes y/o servicios que el consumidor ve como sustitutos.”

Clúster gastronómico: Para Altamirano (2017) es un agrupamiento gastronómico y turístico hace mención al espacio geográfico donde se concentra el producto turístico, es decir, los atractivos, los recursos naturales y/o artificiales y las actividades susceptibles de desarrollar.

Percepción del cliente: Interpretación subjetiva que realiza el visitante o consumidor respecto a la calidad del servicio recibido, influida por sus experiencias, expectativas y valores personales Zeithaml V. A., (1988)

Satisfacción del turista: Nivel de cumplimiento de las expectativas del visitante respecto al servicio recibido, influido por factores como la atención, la calidad de los alimentos, el ambiente y la experiencia en general Oliver, (1980)

Presentación del plato (emplatado): Forma estética y organizada en la que se sirve un plato, buscando impactar visualmente al comensal y mejorar su experiencia gastronómica Leslie, (2014)

Atención al cliente: Conjunto de acciones orientadas a brindar un servicio amable, eficiente y personalizado al consumidor, con el objetivo de satisfacer sus necesidades durante su visita Zeithaml V. A., (2009)

Capacidad de respuesta: Habilidad del personal y del establecimiento para reaccionar de manera rápida y efectiva ante las solicitudes, dudas o inconvenientes presentados por los clientes Parasuraman, (1988).

Innovación: Proceso de introducir mejoras, cambios o nuevas ideas en productos, servicios o métodos de trabajo con el fin de generar mayor valor, eficiencia o impacto. En el ámbito gastronómico, se refiere a la incorporación de técnicas, ingredientes o presentaciones originales que enriquecen la experiencia del cliente OCDE, (2005)

Creatividad: Capacidad de generar ideas nuevas y originales, útiles para resolver problemas o mejorar procesos. En el contexto culinario y turístico, la creatividad se manifiesta en la elaboración de platos únicos, presentaciones atractivas y formas novedosas de atención al cliente Sternberg, (1999)

Instalaciones: Infraestructura física con la que cuenta un establecimiento turístico o gastronómico para brindar servicios al público. Incluye elementos como mobiliario, equipamiento, espacios de atención, cocina, baños, entre otros aspectos que influyen en la calidad percibida del servicio Kotler, (2014)

Accesibilidad: Grado en que un entorno, producto o servicio puede ser utilizado de manera efectiva por todas las personas, incluidas aquellas con discapacidades. En el turismo, implica la eliminación de barreras arquitectónicas y comunicativas para permitir el acceso universal Organización Mundial del Turismo, (2016)

Comodidad: Sensación de bienestar físico y mental que experimenta una persona al utilizar un servicio o permanecer en un espacio determinado. En la experiencia turística, está relacionada con aspectos como el ambiente, el mobiliario, la limpieza y la atención recibida Zeithaml, Bitner, y Gremler, (2009)

Anexo 7: Árbol de problemas

