

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas
Carrera Profesional de Administración Turística, Hotelería y Gastronomía**

**LAS INSTALACIONES TURÍSTICAS DEL COMPLEJO
ARQUEOLÓGICO KUNTUR WASI Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN
DEL VISITANTE REGIONAL, PROVINCIA DE SAN PABLO 2023.**

Autores:

Leonardo Chilón Tingal

Steven Franco Velarde Pastor

Asesor: Dr. Víctor Montenegro Díaz

Cajamarca – Perú

Septiembre 2023

17.9%

Fecha: 2023-10-27 00:50 UTC

* Todas las fuentes 32 | Fuentes de internet 27 | Documentos propios 4

<input checked="" type="checkbox"/>	[2]	reservabiosferamarchiquita.blogspot.com/2017/10/las-dimensiones-capitulo-2-tercera.html	10.6%	66 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[3]	miblogdeturismo1.blogspot.com/2018/06/sistema-turistico.html	9.2%	63 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[4]	coggle.it/diagram/XYRXnxz2ine4E1-f/u/sistema-turistico-subsistemas,-dimensiones-y-conceptos	1.6%	18 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[5]	www.iperu.org/museo-de-sitio-arqueologico-kuntur-wasi	0.0%	9 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[6]	repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/handle/123456789/6257/Tesis_Teyseseire.pdf?sequence=1&isAllowed=y	0.0%	4 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[7]	www.scribd.com/document/357065707/Adm-Empresas-Turisticas	0.4%	7 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[8]	vsip.info/ptdi-yacuiba-2016-2020-pdf-free.html	0.3%	6 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[9]	"21. Novoa y Rodriguez.pdf" fechado del 2023-10-25	0.1%	8 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[10]	dialnet.unirioja.es/descarga/libro/482050.pdf	0.2%	8 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[11]	"20. Escobar ROJAS.pdf" fechado del 2023-10-24	0.1%	7 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[12]	www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/como-hacer-investigacion-cualitativa.pdf	0.2%	5 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[13]	seturismo.pe/cajamarca-kuntur-wasi/	0.0%	6 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[14]	planydest.weebly.com/uploads/9/1/9/4/919433/plan_integral_del_tur.pdf	0.2%	3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[15]	viajerosocultos.com/conoce-el-sitio-arqueologico-kuntur-wasi/	0.2%	6 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[16]	es.wikipedia.org/wiki/Kuntur_Wasi	0.2%	4 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[17]	es.wikidat.com/info/kuntur-wasi	0.2%	4 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[18]	andina.pe/agencia/noticia-kuntur-wasi-orgullo-arqueologico-cajamarca-abre-sus-puertas-despues-un-ano-837736.aspx	0.0%	3 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[19]	"11. Tesis Manuel V. LLamoga (1) (1).pdf" fechado del 2023-10-12	0.0%	4 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[20]	www.iperu.org/complejo-arqueologico-kuntur-wasi	0.1%	2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[21]	studylib.es/doc/7753662/gestores-costeros.-de-la-teoria-a-la-practica	0.2%	2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[22]	scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352008001000003	0.1%	2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[23]	scielosp.org/article/rcsp/2017.v43n2/287-312/	0.1%	2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[24]	dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6931376.pdf	0.0%	2 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[25]	breveconsejo.com.mx/cuales-son-las-instalaciones-turisticas/	0.1%	1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[26]	dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6790332.pdf	0.0%	1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[27]	www.amazon.com/Cultura-ambiental-productores-porcinos-Spanish/dp/3659092479	0.0%	1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[28]	consejosviajes.com/cuales-son-los-3-elementos-que-debe-tener-un-producto-turistico/	0.0%	1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[29]	economipedia.com/definiciones/infraestructura-turistica.html	0.0%	1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[30]	context.reverso.net/translation/spanish-english/sus atracciones principales	0.0%	1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[31]	ecozap.es/ecoturismo/los-componentes-esenciales-de-un-producto-turistico/	0.0%	1 resultados
<input checked="" type="checkbox"/>	[32]	"16. Tesis Cueva y Arteaga.pdf" fechado del 2023-10-23	0.0%	1 resultados

242 resultados de 33 fuentes, de ellos 29 fuentes son en línea.

Configuración

Directiva de data: *Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios*

Sensibilidad: *Media*

Bibliografía: *Considerar Texto*

Detección de citas: *Reducir PlagLevel*

Lista blanca: --

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas
Carrera Profesional de Administración Turística, Hotelería y Gastronomía**

**LAS INSTALACIONES TURÍSTICAS DEL COMPLEJO
ARQUEOLÓGICO KUNTUR WASI Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN
DEL VISITANTE REGIONAL, PROVINCIA DE SAN PABLO 2023.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el
Título Profesional de Licenciado en Administración Turística, Hotelería y
Gastronomía

Autores:

Bach. Leonardo Chilón Tingal

Bach. Steven Franco Velarde Pastor

Asesor: Dr. Víctor Montenegro Díaz

Cajamarca – Perú

Septiembre 2023

COPYRIGHT © 2023 by

LEONARDO CHILÓN TINGAL

STEVEN FRANCO VELARDE PASTOR

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
TURÍSTICA, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA**

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

**LAS INSTALACIONES TURÍSTICAS DEL COMPLEJO
ARQUEOLÓGICO KUNTUR WASI Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN
DEL VISITANTE REGIONAL, PROVINCIA DE SAN PABLO 2023.**

Presidente : Dr. Víctor Montenegro Díaz.

Secretario : Mg. Luis Felipe Velasco Luza.

Vocal : Mg. Anthony Rabanal Soriano.

Asesor : Dr. Víctor Montenegro Díaz

DEDICATORIA

A Dios, nuestro señor, por la fortaleza, paz y entendimiento que nos brinda cada día para poder ir cumpliendo con cada una de nuestras metas propuestas.

A nuestros queridos padres por el apoyo y confianza, brindándonos cada día lo mejor de sus esfuerzos por el bienestar de cada uno de nosotros, guiándonos por el camino de los valores, el trabajo ordenado, la disciplina y el servicio, con la finalidad de ser no solo buenos profesionales, sino excelentes personas.

Los autores

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a la administradora del museo de sitio, Sra. Martha Cabanillas Terán, trabajadora de la Asociación Cultural Kuntur Wasi, por el tiempo que nos brindó en la etapa de recopilación de datos, así como en la facilitación de documentos que permitieron tener un mejor análisis de la realidad.

A los arqueólogos que vienen realizando trabajos de investigación en el sitio arqueológico Kuntur Wasi.

Al personal de atención al visitante, tanto del museo como del sitio arqueológico, por su amabilidad al brindarnos acceso a las instalaciones del complejo arqueológico y paciencia para responder nuestras entrevistas.

A la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y su Carrera de Administración Turística, Hotelería y Gastronomía, por los conocimientos impartidos durante nuestro paso por las aulas universitarias que han permitido comprender mejor la importancia de este trabajo de investigación.

RESUMEN

La investigación denominada “Las instalaciones turísticas del complejo arqueológico Kuntur Wasi y el nivel de satisfacción del visitante regional, provincia de San Pablo 2023” tiene como finalidad el evaluar las instalaciones turísticas que presenta el atractivo turístico complejo arqueológico Kuntur Wasi y analizar cómo estas influyen en nivel de satisfacción del visitante cajamarquino o regional en el año 2023. Para ello se ha descrito y analizado el equipamiento y la infraestructura acondicionada para el turismo dentro de este atractivo, además se ha determinado el nivel de satisfacción del turista regional en función a estos componentes logrando conocer la repercusión de una variable en la otra.

Para ello se trabajó con los métodos inductivo, descriptivo y analítico; se entrevistó a directivos y trabajadores del museo y sitio arqueológico, así como se encuestó a visitantes – turistas y excursionistas – cajamarquinos que llegaron al atractivo durante los seis primeros meses del año; también se aplicó la técnica de la observación directa con el que se conoció y describió las cualidades del parador turístico, el museo, la sala de interpretación, los accesos y la comunicación.

La investigación concluye que las instalaciones turísticas del complejo arqueológico Kuntur Wasi presentan buenas condiciones, tanto en el museo y sitio arqueológico, y sí son suficientes para cubrir todas las necesidades de los visitantes regionales repercutiendo de manera favorable y positiva en su nivel de satisfacción.

Palabras clave: museo, sitio arqueológico, satisfacción del visitante, instalaciones, equipamiento.

ABSTRAC

The purpose of the research called "The tourist facilities of the Kuntur Wasi archaeological complex on the level of satisfaction of the regional visitor, 2023" is to evaluate the tourist facilities that the Kuntur Wasi archaeological complex presents and analyze how these affect the level of satisfaction of the Cajamarca or regional visitor in the year 2023. For this, the equipment and infrastructure equipped for tourism within this attraction have been described and analyzed, in addition, the level of satisfaction of the regional tourist has been determined based on these components, achieving know the impact of one variable on the other.

For this, we worked with the inductive, descriptive and analytical methods; Directors and workers of the museum and archaeological site were interviewed, as well as visitors - tourists and hikers - from Cajamarca who arrived at the attraction during the first six months of the year; The technique of direct observation was also applied, with which the qualities of the tourist hostel, the museum, the interpretation room, the accesses and the communication were known and described.

The investigation concludes that the tourist facilities of the Kuntur Wasi archaeological complex present good conditions, both in the museum and archaeological site, and are sufficient to cover all the needs of regional visitors, having a favorable and positive impact on their level of satisfaction.

Keywords: museum, archaeological site, visitor satisfaction, facilities, equipment.

ÍNDICE

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO.....	2
RESUMEN.....	3
ABSTRAC	4
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	6
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	6
1.2. Definición del problema.....	9
1.3. Objetivos	9
1.4. Justificación e importancia	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes Teóricos	11
2.1. Marco teórico y conceptual	13
2.2. Definición de términos básicos.....	13
2.3. Cuadro de operacionalizacion	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO III: MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1. Enfoque y tipo de investigación	36
3.2. Diseño de investigación.....	37
3.3. Población y muestra	37
3.4. Métodos de investigación	38
3.5. Técnica e instrumentos de recolección de datos	38
3.6. Técnicas para el procesamiento y de análisis de datos.....	41
3.7. Cuadro de operacionalización de variables.....	¡Error! Marcador no definido.
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	43
4.1. Gestión turística municipal.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2. Promoción destino turístico.....	¡Error! Marcador no definido.
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES	72
REFERENCIAS	74
APÉNDICE	¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

Las instalaciones turísticas son bienes físicos, servicios especializados e instrumentos que facilitan y posibilitan la experiencia y satisfacción de los turistas durante su visita en de los atractivos turísticos. Las instalaciones turísticas son las responsables de que el turista tenga la suficiente comodidad y factibilidad para que la experiencia turística sea totalmente del agrado del visitante y a su vez el destino se vea beneficiado con la preferencia del cliente, es decir aporta a la calidad de los atractivos y destinos turísticos ofertados.

Las instalaciones turísticas deben estar adaptadas a la naturaleza o características de los distintos atractivos, por ejemplo desde un acondicionamiento para visitas a lugares paradisiacos con presencia de fauna y flora endémica, que requiere de un acondicionamiento que procure una “explotación” o uso con carácter de conservación, preservación y armonía con el medio ambiente, como la instalación de señalización de ecosistemas vulnerables, accesibilidad a los atractivos elaborados bajo parámetros de sostenibilidad, servicios complementarios específicos, etc. También la implementación de instalaciones en atractivos turísticos culturales que signifiquen la implementación de museos de sitio, salas de interpretación y servicios básicos que constituyan parte del valor agregado al atractivo cultural en sí mismo.

Es así que, las instalaciones turísticas pueden ser tan múltiples y variadas, como múltiples son los tipos y sub tipos de recursos turísticos

existentes en un destino turístico, de tal modo que las instalaciones turísticas deben acoplarse a las necesidades particulares de estos. Por ejemplo, en el caso de la visita a la Muralla China, cuenta con un recorrido acondicionado para la práctica del trekking que consiste en un camino antideslizante, señalización para el uso y carga de equipaje personal, teleférico transectorial y un conjunto de 60 torres de control que garantizan la seguridad e integridad del visitante.

En el caso peruano el atractivo más visitado es la Lacta Machu Picchu, el mismo que a su vez cuenta con un complejo sistema de instalaciones turísticas compuestas por caminos acondicionados para la visita al Santuario Histórico, como para la visita al Complejo Arquitectónico; cada uno con señalización e indicaciones según el tipo de visita a realizar, del mismo modo cuenta con un parador turístico que comprende servicios higiénicos, sala de interpretación, restaurante y hospedaje.

En el departamento de Cajamarca, se tiene al atractivo Complejo Turístico de Kuntur Wasi, ubicado en la provincia y distrito de San Pablo. Este atractivo turístico es reconocido y comercializado por empresas prestadoras de servicios turísticos y recibe un flujo de visitantes provenientes de departamentos vecino como La Libertad, Lambayeque, Piura y de la ciudad capital del país, Lima.

El sitio arqueológico de Kuntur Wasi es inmensa explanada, construida con grandes rocas, en la cima del cerro La Copa. Esta formada

por construcciones dedicadas a ceremonias religiosas, a la administración y a la vivienda de la población pre inca.

El trabajo arqueológico en este sitio permitió descubrir muestras y/o restos arqueológicos importantes, tal es el caso de la llamada corona de las 14 caras, que perteneció al ajuar funerario de un gran sacerdote. Además, se hallaron otras joyas y piedras preciosas, vasijas y piedras talladas que se exhiben en el museo de sitio.

Una de sus atracciones principales son los monolitos tallados en piedra que se exhiben en el lugar donde se encontraron. Los monolitos fueron tallados con el típico arte de la cultura Chavín. Hay escalinatas originales para salvar el desnivel entre una terraza y otra.

El complejo arqueológico de Kuntur Wasi está constituido por dos espacios bien definidos: el sitio arqueológico y el museo de sitio. En ambos casos, cuenta con instalaciones turísticas básicas para justificar la puesta en valor del recurso turístico. Es un parador turístico que está compuesto por un puesto de espera, con dimensiones mínimas para la vista local, el museo de sitio contiene algunas piezas encontradas en el sitio arqueológico, además de servicios higiénicos y una oficina de gerencia. Todo esto en el marco de visitas periódicas de alto flujo en los meses de enero, febrero, marzo, julio y octubre y de bajo flujo en los meses de abril, mayo, junio, noviembre y diciembre. Así mismo se puede destacar que dada la distancia a la capital del departamento de Cajamarca, el ente rector no tiene una presencia activa en el destino.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuáles son las instalaciones turísticas del complejo arqueológico Kuntur Wasi y el nivel de satisfacción del visitante regional, Provincia de San Pablo-2023?

1.2.2. Problemas específicos

PE1= ¿Cuál es el equipamiento turístico con que cuenta el Complejo Arqueológico Kuntur Wasi?

PE2= ¿Cuál es la infraestructura para el turismo del Complejo Arqueológico Kuntur Wasi?

PE3= ¿Cuál es el nivel de satisfacción del turista regional en el Complejo Arqueológico Kuntur Wasi?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Identificar las instalaciones turísticas del complejo arqueológico Kuntur Wasi y el nivel de satisfacción del visitante regional, Provincia de San Pablo 2023.

1.3.2. Objetivo específico

- Identificar el equipamiento turístico del Complejo Arqueológico Kuntur Wasi.
- Describir la infraestructura para el turismo del Complejo Arqueológico Kuntur Wasi.
- Identificar el nivel de satisfacción del turista regional en función a las instalaciones turísticas del Complejo Arqueológico Kuntur Wasi.

1.4. Justificación e importancia

Las instalaciones turísticas son uno de los ejes principales del producto turístico que permiten garantizar un buen servicio al visitante, son los elementos auxiliares que permitirán que la experiencia sea de pleno agrado del turista en cualquiera de sus dimensiones. Por tal motivo la presente investigación busca determinar aquellas características resaltantes de las instalaciones para el turismo del Complejo Arqueológico Kuntur Wasi y el nivel de satisfacción del visitante regional, con la intención de identificar los vicios del servicio y producto ofrecido en este atractivo, que posteriormente permitiría plantear acciones de mejora que promuevan el incremento de visitantes al lugar por parte de las autoridades regionales y distritales.

En la misma figura, este incremento de visitante podría ampliar la oferta de la Región Cajamarca, mediante el cual el turismo se elevaría y, este incremento, pueda en un futuro cercano contribuir en el desarrollo local, un desarrollo que posteriormente se vea plasmado en una mejora de la calidad de vida del poblador de la Provincia de San Pablo.

También se debe tener en cuenta que el procedimiento de investigación, de ser comprobada su hipótesis, será validado y se tendrá como referencia para otras investigaciones similares, que tengan como variable principal o independiente a las instalaciones turísticas de los atractivos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Teóricos

Para ajustar la investigación al contexto de la gestión del desarrollo turístico en la actualidad, se han consultado trabajos de investigación previos en los campos relacionados a las variables de estudio, para posteriormente realizar un análisis de los resultados y determinar sus tendencias o patrones característicos y diferencias existentes.

Antecedentes teóricos internacionales

La instalación de equipamiento de turismo vivencial en la comunidad de Yanayacu, gestión propiciada por la Provincia de Cotopaxi (2019), fue una investigación aplicada en el destino turístico del mismo nombre (Ecuador), en el que se describió los elementos arquitectónicos del lugar, infraestructura turística y el contexto paisajístico del lugar; así mismo se pudo determinar un alto registro de aceptación de la actividad en la comunidad receptora

El método utilizado fue el descriptivo y analítico respectivamente, debido a que se identificó el fenómeno en función a la realidad existente.

La Calidad del equipamiento turístico de la Provincia de Almería; realizada por el Instituto Andaluz del Patrimonio Histórico (2021), consistió en el análisis de las infraestructuras básicas, accesibles y de orientación; las instalaciones turísticas de los patrimonios culturales y la seguridad de las estructuras. Obteniéndose como resultados que existe una alta aceptación del equipamiento turístico, no obstante, estos no han sido

amigables en la conservación de estos. Así mismo, se recomendó propiciar una cultura turística de protección entre la población.

Relación entre equipamiento y modelos turística de la Provincia de Murcia, desarrollado por María Dolores Ponce Sánchez (2020), que consistió en descubrir las implicancias existentes en el equipamiento lúdico y recreativo con el modelo de gestión imperante en los Municipios de San Javier y San Pedro.

Se pudo concluir se pudo afirmar que el equipamiento de servicios de estos municipios guarda estrecha relación con el modelo turístico predominante y con la clientela local, que puede denominarse de transición, donde se mezclan valores y demandas tradicionales con nuevas necesidades y exigencias. La heterogeneidad de perfil

Antecedentes teóricos nacionales

Equipamiento turístico, vitivinícola y arqueológico del Valle de Pisco, realizada por Andrea Benavides Ward (2019), buscó la reactivación del desarrollo vitivinícola de la región en relación con la actividad turística cultural, en el que se determinó que existen elementos implementados por las mismas bodegas, pero que se torna necesario una adaptación para la conservación en concordancia con los parámetros impuestos por el Ministerio de Cultura.

La calidad de servicio del parador turístico del Santuario Histórico de Bosques de Pómac, investigación diseñada y ejecutada por Gimena García Florindez (2020), en la que se identificó las distintas características de la infraestructura, implementos turísticos y percepción del turista sobre el servicio recibido en el Santuario; pudiéndose comprobar que existe un alto

índice de desaprobación, debido a que estos no se encuentran a la altura de los estándares del turismo nacional.

Complejo Turístico del Valle de Chachapoyas, propuestas elaborada por Josep Alvarado Benel, en el que se plantea un equipamiento con características recreacionales y paisajísticas aprovechando las características naturales inherentes del lugar destacando que es necesario adecuar infraestructura eco amigable al medio ambiente, así como un programa de cultura medio ambiental.

2.1. Marco teórico y conceptual

2.1.1. El sistema turístico

El enfoque sistémico ha sido utilizado de manera recurrente para describir, analizar y explicar el desarrollo de la actividad turística de un territorio cualquiera porque permite comprender su complejidad superando las visiones reduccionistas que definen el turismo desde una perspectiva única, ya sea económica o social.

El enfoque sistémico del turismo considera un conjunto de elementos interrelacionados que componen el turismo como un todo único y su referencia espacial o delimitación en destinos concretos; permitiendo describir los aspectos más relevantes de la oferta y demanda turística, y, además, comprender la relación de este sistema con otros sistemas que componen el contexto o realidad.

En la academia o docencia universitaria, el modelo de sistema turístico se utiliza como enfoque básico de las asignaturas introductorias de la carrera de Licenciado en Turismo, a partir de los modelos tradicionales que relacionan la oferta y la demanda turística (Boullón, 1991), el destino

emisor y el destino receptor (Acerenza, 1997) o el modelo integrado por la superestructura, la demanda, la comunidad receptora, los atractivos, el equipamiento e instalaciones, y la infraestructura (Molina, 1991).

En investigación científica, el modelo de sistema turístico ha sido fructífero para describir y analizar los impactos de la actividad en el medio. El pensamiento sistémico del turismo se basa en cuatro teorías fundamentales: la Teoría General de Sistemas de Von Bertalanffy, la Teoría de Sistemas Dinámicos de Forrester, la Teoría de Sistemas Complejos de Rolando García y la Teoría de Sistemas Funcionales de Luhmann (Vázquez Ramírez, 2013).

En actividades de extensión, el modelo de sistema turístico resulta especialmente útil para realizar talleres y cursos de capacitación. Los subsistemas turísticos pueden describirse con un lenguaje simple, de inmediata referencia empírica, a la vez que sustentan una comprensión global del turismo como fenómeno complejo. Una de las limitaciones que se observa en el trabajo directo con los actores sociales, es la reiterada frecuencia con que la actividad turística se visualiza a partir de una visión sectorial excluyente. Desde el punto de vista empresarial, el turismo se concibe como sector de alojamiento y gastronomía; para el residente, en la mayoría de los destinos costeros, se trata de turistas y propietarios de viviendas; para el sector industrial, el turismo es una actividad que compite por la captación de recursos públicos. El enfoque sistémico permite explicar el turismo como un conjunto amplio de actividades y actores interrelacionados, a la vez que pone de manifiesto las repercusiones, positivas o negativas, que puede generar en un territorio concreto.

El esquema está compuesto por cinco subsistemas: la oferta turística, la demanda, la infraestructura, la superestructura y la comunidad receptora. Este conjunto interrelacionado de elementos, puede analizarse a partir de cinco dimensiones: económica, social, cultural, ambiental y política. No existe una correlación directa entre las dimensiones, que permiten analizar con mayor profundidad la relación del sistema con su entorno, y los subsistemas.

Si pudiera ejemplificarse un modelo dinámico estas dimensiones girarían en torno a los subsistemas haciendo posible considerar los principales interrogantes que guían la investigación turística. El territorio es la construcción social emergente de las múltiples relaciones entre los actores. Más adelante se hará referencia a los conceptos transdisciplinarios que aplicados al sistema turístico permiten una aproximación más compleja al desarrollo territorial.

Los subsistemas

El sistema turístico es de tipo abierto porque tiene fuerte relación con el ambiente. En términos generales, los insumos que ingresan al sistema desde el ambiente son energía, materiales e información. Estos insumos son procesados por el sistema turístico generando una exportación al ambiente que consiste en productos o servicios que satisfacen las necesidades y expectativas de la población. Dado que estos procesos están en permanente cambio, el sistema es dinámico (Molina, 1991).

El producto turístico es una combinación de elementos de la oferta que satisfacen la necesidad de la demanda, en respuesta a sus expectativas y

motivaciones. Puede ser global, y caracterizar al destino turístico, la configuración del territorio (vocación y potencialidad), su superestructura (estatal y empresarial) y unir de manera vertical un subconjunto de servicios. El producto puede ser creado por el cliente, los prestadores de servicios, los tours operadores o los entes públicos (Altés Machín, 1993).

Una forma complementaria de analizar el funcionamiento del sistema es considerar los actores que lo conforman y sus objetivos. Desde esta perspectiva se tendrán en cuenta los turistas, los empresarios, los trabajadores, los representantes de instituciones y los residentes. No obstante, lo que puede considerarse como la primera etapa del análisis sistémico del turismo, es la descripción de cada uno de los subsistemas que lo conforman:

La demanda turística: es el número de personas que viajan o desean viajar para utilizar instalaciones turísticas y servicios lejos de sus lugares de trabajo o residencia (Mathieson, 1990). Esta definición contempla la demanda real o efectiva, y la demanda potencial que estaría interesada en viajar al destino. Los estudios de este subsistema contemplan de manera general dos objetivos descriptivos: cuantificar y cualificar la demanda. En el primer caso, se trata de medir el volumen de la corriente turística que puede expresarse en términos de visitantes (turistas o excursionistas) que arriban a un destino, cantidad de pernoctes realizados en un determinado tiempo o gasto total realizado. En el segundo caso, se trata de determinar el perfil del visitante a través de encuestas que brindan información sobre un conjunto diverso de variables: lugar de procedencia, medio de

transporte utilizado, edad, grupo, nivel socioeconómico, formas de alojamiento, uso de servicios de gastronomía y esparcimiento, preferencia respecto de actividades, motivación, estadía y gasto promedio, recurrencia, medios de información, nivel de satisfacción, etc. En un nivel de análisis más profundo se estudian los determinantes de la demanda, históricos y actuales, y el proceso de decisión de un viaje turístico. También se analizan los cambios en la demanda y la manera en que surgen nuevos segmentos de mercado.

La oferta turística: es el conjunto de bienes y servicios puestos en el mercado. La oferta se clasifica en primordial y complementaria (De la Torre, 1980): la primera está integrada por los recursos turísticos y la segunda, por las empresas que componen el equipamiento turístico y los establecimientos. Los recursos o atractivos turísticos han sido considerados la materia prima de la actividad debido a que son los elementos de la cultura o la naturaleza con atributos para motivar a los visitantes y generar la corriente turística. La metodología básica para su descripción es el relevamiento, que incluye su identificación y registro sistematizado, y la evaluación para determinar su importancia relativa dentro de un espacio geográfico. Para facilitar la comprensión y valoración de los visitantes respecto de los recursos se utilizan las técnicas de interpretación.

El equipamiento está conformado por el conjunto de establecimientos que brindan servicios básicos: alojamiento, gastronomía, transporte, agencias y operadores mayoristas de viajes, balnearios y actividades recreativas.

También se incluyen aquí los servicios no característicos que satisfacen las necesidades de los residentes y son utilizados por los turistas como el comercio y otros servicios. La delimitación de estas clasificaciones no es estricta, dado que existen situaciones en que un servicio básico puede convertirse por sus características en un recurso, como algunos spa o restaurantes muy característicos; también un conjunto de comercios puede transformarse en un atractivo de tipo centro comercial. Los establecimientos productivos se conforman con el amplio conjunto de actividades que aporta insumos al equipamiento y se relaciona con el turismo de manera indirecta. En este subconjunto se incluye la construcción, que en los períodos de desarrollo o crecimiento de los destinos turísticos tiene fuerte presencia en el sistema. También el sector primario y el sector industrial se ven favorecidos cuando la demanda de insumos para la actividad se satisface con una producción local o regional.

La infraestructura: es el conjunto de obras y servicios que sirven de base para el desarrollo de todas las actividades económicas, y en consecuencia, puede ser de uso común o puede ser específica del turismo. Es el soporte que permite la conexión entre centros emisores y receptores y el desarrollo del destino turístico, en especial, el transporte (rutas y terminales) y la comunicación. En la historia del turismo los medios de transporte y las vías de comunicación han ejercido un rol fundamental. Si bien las empresas de transporte se incluyen dentro del equipamiento, este componente de la infraestructura sigue siendo determinante para el desarrollo turístico. Lo mismo ocurre con los medios de comunicación,

dado que no solamente relacionan el centro emisor con el receptor, sino que construyen la imagen del destino. La profunda transformación que está generando en el sistema turístico Internet, todavía es analizada de manera preponderante en relación al rol de las agencias de viajes. Como factor de competencia o como una oportunidad para todas las empresas, se coincide en la necesidad de profesionalizar cada vez más el sector que demanda trabajadores altamente especializados.

La superestructura: está integrada por organismos públicos, privados y del tercer sector que tienen por objeto planificar y coordinar el funcionamiento del sistema turístico. El sector público incluye organismos gubernamentales vinculados de manera directa con la actividad como los Organismos Municipales de Turismo y demás organizaciones públicas de jurisdicciones provinciales y nacionales, y también organismos vinculados de manera indirecta como Secretarías de Cultura, Deportes o Producción. El sector privado incluye a las instituciones que representan a los diferentes empresarios vinculados con la actividad, también de manera directa e indirecta, como Cámaras: de Turismo, Recreación, Comercio e Industria, entre otras; así como también, Asociaciones de: Hoteles, Agencias de Viajes, Empresas de Transportes, Concesionarios de Playas, etc. En forma más reciente, se considera relevante la inclusión de instituciones del tercer sector social, como Asociaciones Ecologistas, Sindicatos, Sociedades de Fomento y Organizaciones No Gubernamentales. De manera simplificada, suele decirse que el sector público representa al gobierno, el sector privado al mercado y el tercer

sector a la sociedad civil. En este subsistema se incluyen las instituciones educativas, de gestión pública o privada, que generan capacitación turística en todos los niveles. También los centros de investigación y desarrollo tecnológico forman parte de la superestructura y en la medida en que la producción de conocimiento esté vinculada a las necesidades humanas, pueden constituirse actores de importancia dentro del sistema. Para que la superestructura turística pueda cumplir sus funciones, es necesario que existan mecanismos de articulación entre los diferentes sectores. La acción conjunta de las instituciones hace posible que el desarrollo de la actividad se oriente hacia sus efectos positivos y se minimicen los efectos negativos. La contribución del turismo al Desarrollo Local, va a depender de que esta articulación se concrete y se trabaje de manera conjunta.

La comunidad receptora: Este subsistema puede considerarse el más reciente en cuanto a su incorporación en los estudios del sistema turístico. La población local, que no participa de manera directa en el resto de los subsistemas, tiene fundamental importancia para el desarrollo local. Esta teoría, en su aplicación al turismo, se ocupa de analizar las condiciones en que el conjunto de la población puede mejorar su calidad de vida a partir de la actividad turística. Tradicionalmente se ha estudiado la relación turistas – anfitriones, pero las investigaciones más recientes contemplan la importancia de la comunidad receptora para la planificación y gestión integral del turismo (Monterrubio Cordero, 2009). Un indicador de esta creciente importancia, es la modalidad de turismo comunitario, que caracteriza el turismo en pequeñas localidades con una fuerte implicancia

de la comunidad local en todo el proceso de puesta en valor de recursos y prestaciones. 3. Las dimensiones En una primera etapa, la descripción de cada uno de los subsistemas que caracterizan un destino turístico fue de utilidad para la investigación y la planificación. En una segunda etapa, los estudios se abocaron a profundizar las repercusiones y determinantes del turismo, acorde a la conformación de un campo de conocimiento interdisciplinario. Desde las más diversas disciplinas, el turismo se constituyó como objeto de estudio y aplicación de teorías dominantes en otros campos. En ocasiones, los resultados fueron antagónicos y se generaron profundos debates en torno a la naturaleza del turismo, algunos de ellos todavía vigentes. La división del contexto en que opera el sistema turístico en ambiental, económico, cultural, social y político, es obviamente un recurso de simplificación que se utiliza con el objetivo de sistematizar el análisis. De hecho, una buena parte de las discusiones mencionadas en el párrafo anterior se relacionan con tratar de privilegiar una dimensión de análisis respecto de las restantes, y derivar de allí la importancia de un enfoque disciplinar específico. Pero estas dimensiones no sólo interactúan entre sí, sino que tienen límites difusos. Por ejemplo, la generación de puestos de trabajo será considerada como un impacto económico positivo, pero si ese trabajo favorece la inclusión en el sistema productivo de sectores marginales, tendrá un impacto social; si la generación de trabajo responde a una política pública eficiente, será también analizada desde la dimensión política; si ese trabajo se genera en torno a la revalorización de técnicas artesanales autóctonas, será importante su repercusión cultural; y finalmente, si una feria de artesanos

se ubica en un espacio urbano que se revaloriza y protege, el impacto será también ambiental. En consecuencia, lo fundamental de esta segunda etapa del enfoque sistémico es que sirve de base para la concepción integral del turismo.

La dimensión económica: permite analizar los determinantes económicos de la actividad y las repercusiones del turismo en el contexto económico. Los determinantes más generales que favorecen la realización de turismo son el nivel de desarrollo económico de los centros emisores, y el ingreso disponible de las personas. Las políticas macroeconómicas y en especial la política cambiaria, tendrán un fuerte impacto en el sistema turístico. Las repercusiones positivas como la generación de ingresos y empleo en el centro receptor, divisas en el caso del turismo internacional, recursos para el sector público e inversiones, han sido siempre señaladas como argumento para sostener que el turismo favorece el desarrollo económico. En forma más reciente, el efecto multiplicador del gasto de los turistas se analiza en términos de agrupamientos empresariales y eslabonamientos productivos, que llegan al sector industrial y primario de la economía regional. Como efectos negativos se analiza el desequilibrio que puede generar una orientación excesiva del gasto público hacia el sector, generalmente más visible, y la presión inflacionaria. En algunos casos, el aumento del valor de la tierra cercana a los atractivos turísticos, genera procesos de expulsión de la población residente de menores recursos hacia zonas marginales. Como repercusiones económicas negativas más generales, se analizan los casos de dependencia excesiva del

turismo si ésta es la única actividad productiva, y la fuga de recursos hacia el exterior en el caso de modelos de desarrollo turístico exógenos.

La dimensión cultural: este análisis pone de manifiesto la conflictiva relación entre turismo y cultura. Es probable que en este ámbito se generen las discusiones más fervientes de la actividad, entre los defensores del turismo como actividad que promueve la paz y el conocimiento de los pueblos, y aquellos que lo consideran factor de aculturación y destrucción del patrimonio. En posiciones intermedias se hará referencia a la importancia de evaluar el impacto de la actividad en situaciones concretas, aunque a diferencia de los estudios ambientales, el uso de indicadores que permitan medir las repercusiones del turismo en la cultura en general y en los bienes culturales en particular, es todavía poco frecuente. El turismo es un fenómeno cultural si se lo entiende como forma particular de utilizar el tiempo libre. La diferencial valorización del ocio en la sociedad genera el determinante más profundo del turismo, en tanto pauta cultural que prioriza formas diversas de descanso, recreación y creación (Munné, 1995). La persona que a través del turismo puede conocer otra cultura, vive una experiencia que siempre será enriquecedora, y el contacto intercultural respetuoso permite valorar tanto la cultura propia como la forma de vida de una sociedad diferente. La mayoría de los estudios turísticos que analizan la dimensión cultural de la actividad focalizan las repercusiones negativas y positivas del turismo sobre el Patrimonio Cultural.

En el primer caso, se considera el deterioro de los bienes, la contaminación, la degradación de los espacios autóctonos, la pérdida de autenticidad de manifestaciones tradicionales y todo lo que se considera una forma de subordinación de la cultura a la racionalidad económica. Como impactos positivos se considera la revalorización del Patrimonio Cultural por efecto del conocimiento y apreciación, y la capacidad del turismo para generar recursos económicos que hacen factible su conservación y revitalización. El proceso de activación patrimonial (Prats, 1998) puede considerarse como un bucle de interacción entre el sistema y el contexto. El turismo es uno de los factores que promueve la valoración de determinados bienes culturales para incorporarlos a la oferta turística en calidad de recursos, por la mediación del estado, del sector privado o de la comunidad receptora; luego, estos bienes patrimonializados serán objeto de conservación o explotación, según el modelo de desarrollo turístico que caracterice el funcionamiento del sistema turístico en ese territorio. Tomando como referencia a García Canclini (1987) puede decirse que estos actores responden a tres paradigmas que determinan qué es lo que debe conservarse:

- a) El paradigma monumentalista – nacionalista, impulsado por el estado;
- b) El mercantilista, impulsado por el sector privado; y
- c) El participacionista, impulsado por los movimientos sociales.

La dimensión social: permite visualizar de manera específica la relación de los grupos sociales con el turismo, y su evolución a través del tiempo.

Desde el contexto se analizan los determinantes del acceso a la actividad como el nivel de educación, ocupación, grupo etario y experiencias previas que, junto a los factores económicos ya mencionados, conforman la caracterización socioeconómica de la demanda, aunque este nivel de análisis, ya no tiene por objetivo describir la demanda sino analizar los mecanismos de inclusión – exclusión de grupos sociales en la posibilidad de realizar turismo. También, desde esta perspectiva se estudia la importancia de los diferentes actores sociales, los liderazgos y la distribución de poder dentro del sistema. Como repercusión del turismo en el medio social se analiza el vínculo entre turistas y residentes, relación que puede generar empatía, indiferencia, molestia, y de manera excepcional, situaciones de conflicto. El efecto demostración que se produce en los destinos ante una marcada diferencia socioeconómica entre residentes y turistas, se analiza como producto de la contradicción entre modalidades de turismo consumista y residentes espectadores considerados como población de servicios. Existen otras repercusiones negativas en el contexto social, como el aumento de la delincuencia, la prostitución, el cambio de roles de la mujer, aunque no siempre se diferencia entre consecuencias del desarrollo turístico y consecuencias del permanente cambio social contemporáneo.

La dimensión ambiental: genera una de las principales líneas de investigación en los últimos años, situación relacionada con las transformaciones ocurridas a partir de la década de los años setenta del pasado siglo, en cuanto a la conciencia ambiental, los movimientos sociales ecologistas y el impacto de las actividades humanas en los ecosistemas. Las repercusiones negativas del turismo sobre el ambiente son las más estudiadas, y están asociadas a la falta de planificación y la subordinación del interés por un medio ambiente saludable a la especulación económica de corto plazo. El desarrollo turístico masivo y espontáneo es el que más deterioro ha ocasionado en los recursos naturales y en las urbanizaciones turísticas. “Las decisiones de planificación deben tomarse localmente, satisfacer las expectativas económicas, respetar el ambiente y la estructura física y socio-económica del lugar. Una urbanización excesiva y desordena deteriora el recurso natural y desacredita ambientalmente al destino” (Benseny, 2010:48). El desarrollo de indicadores que permiten evaluar el impacto de la actividad en el medio, es fundamental porque contextualiza el análisis, dado que, como en el resto de las dimensiones, también existen repercusiones positivas. “Con frecuencia se considera el turismo como un instrumento de gran importancia para la protección del medio ambiente. Los ingresos provenientes del turismo pueden ayudar a financiar la preservación de parques naturales y proteger regiones ecológicamente sensibles, de la implantación de usos alternativos perjudiciales. El turismo orientado hacia la ecología puede aportar a la educación ambiental de turistas y población local” (Schulte, 2003:26).

La dimensión política: El turismo es altamente sensible al contexto político dado que en situaciones de conflicto la actividad es inviable y las relaciones internacionales van a condicionar el libre movimiento de los turistas. A nivel nacional, un determinante fundamental para el sistema es el lugar que ocupa el turismo en la estrategia de desarrollo. Desde el enfoque de esta dimensión se describen los aspectos formales de la política, como el marco regulatorio, las políticas explicitadas en los discursos y las estructuras institucionales. En un sentido más profundo se analizan las políticas efectivamente implementadas en el sistema, por acción u omisión y sus efectos en el sistema turístico. En relación a las políticas públicas Alejandro Villar menciona que “el turismo, en tanto trata de una actividad compleja y dinámica, se encuentra atravesado e interconectado con una gran cantidad de políticas públicas que lo afectan” (2011: 56), y hace una diferenciación entre aquellas que tienen un objetivo general y las específicas del turismo. Entre las primeras menciona las políticas económicas, de transporte, de infraestructura, de comunicaciones, migratorias, sanitarias, laborales, ambientales y culturales; entre las políticas turísticas menciona las orientadas a la sustentabilidad de los centros turísticos, orientadas a la competitividad, las políticas de promoción del destino, de gestión y de calidad.

Los conceptos transdisciplinarios

Los conceptos transdisciplinarios constituyen una forma de analizar la relación del sistema con el contexto integrando las dimensiones. Si bien en principio pueden considerarse emergentes de una dimensión específica, su

característica es la incorporación de varias perspectivas condensadas en una visión que por este motivo se considera holística. El nivel de aplicación a la actividad turística es variable, ya que en algunos casos han dado lugar a conceptos específicos, como el desarrollo turístico sostenible; en otros casos su aplicación se ha consolidado, como el concepto de desarrollo local o desarrollo humano; y en otros casos su aplicación es incipiente, como los conceptos de cohesión social o desarrollo territorial integrado. En definitiva, la consideración del aporte del sistema turístico a la sociedad en términos de estos conceptos transdisciplinarios constituye la tercera etapa del análisis sistémico del turismo. Si la descripción de los subsistemas en un destino turístico concreto implica una forma de estudiar la estructura del sistema turístico, relativamente estable en el largo plazo, el análisis de las dimensiones pone en evidencia que existen diferentes modelos de desarrollo turístico derivados de las características que adopta esa estructura, que pueden ocasionar repercusiones positivas y negativas en el contexto, y que estos efectos pueden variar significativamente en el mediano plazo. En términos de complejidad, se habla de orden y desorden dentro del sistema, y de relaciones conflictivas que van marcando una trayectoria que casi nunca es lineal. Pero también existe la posibilidad de autoorganización, que es el mecanismo por el cual los sistemas intentan equilibrarse. Según Coq Huelva en los sistemas sociales, esta autoorganización se produce por la incorporación de información “portadora de orden”, como puede ser una creencia compartida, o una forma de ver el mundo, que denomina metadisursos. “Los discursos complejos son, por tanto, siempre discursos parciales que, por esta razón,

deben estar abiertos al diálogo y la integración de otros discursos” (2005:19).

Los conceptos transdisciplinarios que se mencionan a continuación, tienen esta característica de ser abiertos y complementarios. Se los menciona como parte del análisis sistémico porque constituyen discursos portadores de orden, en el sentido antes mencionado, que a pesar de las contradicciones que se dan en el marco de su uso indiscriminado, contienen los principios por los cuales los sistemas sociales en general y el sistema turístico como un caso particular, pueden orientar su trayectoria con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de las personas involucradas.

2.1.2. Desarrollo sostenible

Este concepto surge en la década de los años setenta del pasado siglo, en respuesta a la toma de conciencia respecto de la crisis ambiental. Con muchas contradicciones en su implementación, se percibe primero como opuesto al desarrollo económico, pero con el transcurso del tiempo se transforma en una visión más integral que abarca la sustentabilidad ambiental, económica y social de los modelos de desarrollo.

Actualmente, la Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) propone incorporar a este concepto en la dimensión cultural, conforme a lo expresado en la Declaración de Hangzhou, de mayo de 2013, documento que inicia las acciones para situar la cultura en el centro del desarrollo sostenible.

Por su parte, la Organización Mundial del Turismo (OMT) define el desarrollo turístico sostenible como aquel que “atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida” (OMT, 1999:22).

Cohesión Social

Este es un concepto tradicional, que en trabajos recientes de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) se ha revitalizado para constituir una visión del desarrollo que incluye el sentimiento de pertenencia a la sociedad como un elemento fundamental a tener en cuenta.

La cohesión social se define como “la dialéctica entre los mecanismos de inclusión / exclusión sociales y las respuestas, percepciones y disposiciones de la ciudadanía frente al modo en que ellos operan”. La noción de dialéctica está referida a la interacción entre indicadores objetivos de mecanismos de inclusión y los indicadores subjetivos. En el mismo texto, el cruce de las dimensiones económica, social, política y cultural se explica como un enfoque sistémico del desarrollo: el concepto de cohesión social “relaciona aspectos como las

transformaciones socioeconómicas y los cambios en la interacción social y en la subjetividad colectiva; la política social y el valor de la solidaridad; las interacciones entre equidad social y legitimidad política; el fomento de una mayor igualdad y de un mayor reconocimiento de la diversidad; las brechas socioeconómicas y el sentido de pertenencia ” (CEPAL, 2007:21 y 22).

Los indicadores que integran este concepto de cohesión social abarcan temas como pobreza e ingresos, empleo, acceso a la protección social, consumo de bienes y acceso a servicios básicos, acceso a la educación, a la salud y a nuevas tecnologías. Para analizar los mecanismos institucionales de inclusión – exclusión hace referencia al sistema democrático, el estado de derecho, las políticas públicas y la operación del mercado. Para analizar el sentido de pertenencia se proponen indicadores sobre multiculturalismo y no discriminación, capital social y participación, solidaridad, expectativas de futuro y sentido de integración.

Desarrollo Local

La noción de desarrollo local surge, según Alejandro Villar, de un proceso que parte de una concepción económica del desarrollo, asimilada al crecimiento, hacia una concepción integral que reconoce la complejidad del fenómeno incorporando las dimensiones sociales, culturales, políticas y ambientales. Además, el desarrollo local supone la valoración del potencial existente en el territorio, que se reivindica como construcción colectiva del espacio, y por lo tanto, se considera

un proceso endógeno de aprovechamiento de recursos para mejorar la calidad de vida de las personas que lo habitan (Villar, 2007). En relación a la concepción integral del desarrollo, Sergio Boisier considera que el desarrollo local como proceso endógeno de cambio estructural supone diferenciar la endogeneidad política, económica, científica-tecnológica y cultural. En el plano político la endogeneidad se relaciona con los procesos de descentralización y con la capacidad para tomar decisiones autónomas y ejecutar políticas de desarrollo. En el plano económico se relaciona con la capacidad para apropiarse y reinvertir en el ámbito local el excedente económico del sistema productivo. En relación al sistema científico-tecnológico la endogeneidad supone un desenvolvimiento que responde a impulsos y necesidades internas. Por último, en el plano cultural la endogeneidad implica recuperar y construir la identidad socio-territorial (Boisier, 2005).

Desarrollo Humano

Este concepto toma como base una de las concepciones más ricas e integrales del desarrollo, como es la Teoría del Desarrollo a Escala Humana que consiste en “la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales, en la generación de niveles crecientes de autodependencia y en la articulación orgánica de los seres humanos con la naturaleza y la tecnología, de los procesos globales con los comportamientos locales, de lo personal con la social, de la

planificación con la autonomía y de la sociedad civil con el Estado” (Max-Neef, 1993:30).

Es probable que constituya el mejor ejemplo de un concepto que incluye en sí mismo todas las dimensiones del desarrollo. De Cambra Bassols (2008) analiza diferentes conceptos de desarrollo, haciendo mención explícita a las diferentes dimensiones que supone el desarrollo como proceso integral. Sostiene que el término desarrollo cultural, basado en la noción antropológica de cultura, es el más adecuado porque incluye la equidad, la democracia y la participación ciudadana real. No obstante, su uso está restringido al ámbito académico y puede confundirse con la noción elitista de cultura, en consecuencia, propone el término desarrollo humano por entender que incluye la dimensión ambiental y sitúa al ser humano en el centro del desarrollo.

Desarrollo territorial integrado

Ya se hizo mención al concepto de territorio como espacio socialmente construido, y ubicado en el centro del sistema para reflejar que es el producto del conjunto de relaciones que se dan en un espacio determinado. El territorio excede el concepto de espacio geográfico, al punto que, en el sistema turístico, el territorio está también influido por los centros emisores del turismo y por las redes virtuales. El desarrollo territorial integrado permite condensar las diferentes perspectivas del desarrollo elaboradas a partir de diferentes visiones teórico – profesionales (Méndez, 2002). En este sentido, no

se trata de buscar nuevos conceptos, sino formas más amplias de pensar los procesos de desarrollo, que integren los aportes de la especialización disciplinaria.

2.2. Definición de términos básicos

- a. **Afluencia turística:** es el desplazamiento de masas de origen regional, nacional o internacional hacia un destino específico, con el fin de realizar la actividad turística en cualquiera de sus dimensiones.
- b. **Atractivos turísticos:** son los recursos turísticos consolidados de un destino y por ende son la principal razón del desplazamiento de turistas y en torno a ellos se realizan las distintas actividades de gestión turística.
- c. **Centro de soporte:** centro urbano, poblado o conjunto habitacional más próximo a la realización de las diferentes actividades de turismo, o en su defecto, el que posee la mejor infraestructura y servicios complementarios que podrían ser utilizados por el visitante.
- d. **Comité de coordinación turística:** es un grupo de representantes de distintos grupos interesados en turismo de un destino. Este puede estar conformado por entidades públicas, como los municipios y gobiernos regionales; entidades privadas, como los gremios y cámaras empresariales; y el tercer sector, correspondiente a las instituciones sin fines de lucro que procuran contribuir al desarrollo local.

- e. **Destino:** es el espacio físico en el que se desenvuelven los visitantes, este espacio alberga a los productos turísticos, atractivos, planta turística, infraestructura y comunidad receptora. Es el contexto en el que se articulan e interactúan cada uno de los elementos del sistema turístico.

- f. **Facilitadores turísticos:** son los servicios que van a posibilitar y viabilizar la realización de la actividad turística, como pueden ser la hospitalidad, la restauración, el transporte y el esparcimiento.

- g. **Oferta turística:** son los bienes y servicios puestos a disposición del turista; como los productos turísticos, los facilitadores y la infraestructura.

CAPÍTULO III: MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación realizado en el complejo arqueológico Kuntur Wasi es aplicada, ya que el objetivo es identificar una solución a un problema, en este punto con los resultados de la investigación contribuiremos a que tomen en cuenta los mejoramientos de las instalaciones turísticas(infraestructura, equipamiento, etc..) y promocionar más a los destinos turísticos, así serán obtendrán más acogida de turistas nacionales y extranjeros, generando un buen impacto en el distrito de San Pablo y poblaciones cercanas.

Si el problema surge directamente de la práctica social y genera resultados que pueden aplicarse (son aplicables y tienen aplicación en el ámbito donde se realizan) la investigación se considera aplicada. Es obvio, que la aplicación no tiene forzosamente que ser directa en la producción o en los servicios, pero sus resultados se consideran de utilidad para aplicaciones prácticas (...) (Jiménez, 1998, p. 14).

3.2. Nivel de investigación

El investigador Cegarra (2012) especifica que el nivel de investigación es una herramienta importante para ampliar el conocimiento; por lo que se usa con el propósito de describir, descubrir o hacer predicciones acerca de fenómenos, eventos, relaciones, entre otros.

La investigación en el atractivo turístico Kuntur Wasi tiene el enfoque cualitativo, Además, la investigación es descriptiva ya que se ha registrado

las características de las instalaciones y equipamiento del Complejo Arqueológico Kuntur Wasi y como esto influye en la satisfacción de la demanda turística que arriba a la ciudad de San Pablo.

Para Hernández et al. (2014), un estudio es exploratorio cuando el objeto o problema de investigación es poco estudiado del cual se tiene algunas dudas o no se ha abordado antes.

Por lo antes mencionado, la presente investigación es de nivel exploratorio y a su vez descriptivo ya que tiene como objetivo principal determinar y describir el nivel del equipamiento e instalaciones turísticas del complejo arqueológico Kuntur Wasi para el desarrollo del turismo en el distrito de San Pablo.

3.3. Diseño de investigación

La investigación en Kuntur Wasi y de la satisfacción de sus visitantes es de diseño transversal y de tipo no experimental ya que los datos que se han recogido corresponden al trabajo de campo realizado durante el primer semestre del año 2023, esta información no se ha manipulado, influenciado o estimulado de manera externa a las variables de estudio.

3.4. Universo muestral

Por ser una investigación de nivel descriptivo con enfoque cualitativo hace que las unidades de observación se agrupen en un universo muestral que estuvo integrada por directivos que gestionan las instalaciones y el equipamiento del sitio arqueológico y el museo de Kuntur Wasi, y las mismas expresiones materiales de equipamiento e instalaciones que serán materia de observación, análisis y evaluación.

3.5. Métodos de investigación

3.5.1. Inductivo - deductivo

El método inductivo - deductivo permitió estudiar cada uno de los ítems y dimensiones de las dos variables de estudio: instalaciones turísticas y satisfacción del cliente o visitante; para luego llegar a una conclusión que permite dar respuesta al planteamiento del problema y corroborar la hipótesis de investigación.

3.5.2. Analítico

El método analítico ayudó a descomponer las variables en sus dimensiones e indicadores, luego fueron interpretados y discutidos. Este método de investigación sirvió para la contratación de la hipótesis de acuerdo a las bases teóricas o marco conceptual.

3.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

a. Entrevista

La técnica de la entrevista permitió entablar el diálogo dirigido con los directivos que gestionan el sitio arqueológico y museo de Kuntur Wasi en el distrito de San Pablo y así se obtuvo datos primarios importantes sobre la variable instalaciones turísticas.

b. Observación directa

Con esta técnica, se observó elementos materiales de las instalaciones y equipamientos que constituyen la oferta turística del Complejo Arqueológico de Kuntur Wasi. El trabajo de investigación se realizó

sin la necesidad de intervenir o alterar el ambiente en el que se desenvuelve el objeto de la investigación.

c. Encuesta

La encuesta se utilizó para consultar sobre la percepción de satisfacción que experimentaron los visitantes regionales que llegaron al atractivo turístico de Kuntur Wasi en los seis primeros meses del año 2023. Esta técnica se aplicó a una muestra por conveniencia, es decir se encuestó a los ciudadanos cajamarquinos que iban llegando paulatinamente a visitar el complejo arqueológico dentro del periodo de tiempo, logrando encuestar a 350 personas.

3.6.2. Instrumento

- **Guía de entrevista**

Baena (2014) indica que la guía de entrevista es una herramienta de ayuda que permite estructurar una entrevista o conversación sistemática, rigurosa y cualitativa. La autora también hace referencia a que la guía de entrevista contiene bloques temáticos (en función a los indicadores y dimensiones de estudio) y las preguntas previstas para la entrevista, las mismas que pueden proporcionarse al interlocutor de la entrevista con antelación para su preparación.

Para esta investigación se diseñó una guía de entrevista con diez preguntas troncales y, de acuerdo a la respuesta obtenida, había la posibilidad de realizar preguntas secundarias que refuercen las respuestas que brindaron a las preguntas principales. Las preguntas fueron analizadas previamente y se desprenden de los indicadores de

las dimensiones que corresponden a la variable “instalaciones turísticas” y a “satisfacción del cliente”

Este instrumento de investigación fue validado en la modalidad de juicio de experto por el especialista y docente en Turismo y Hotelería Dr. Alfonso Antonio Terán Vigo.

- **Ficha de observación:**

Este instrumento fue diseñado con criterios de observación. Estos criterios apuntan a conocer las características de elementos instalados para mejorar la experiencia turística del visitante en el Complejo Arqueológico de Kuntur Wasi, de la información y las actividades turísticas que se vienen realizando, permitiendo hacer descripciones específicas de las dimensiones e indicadores a través de la observación directa.

La ficha de observación también fue validada en la modalidad de juicio de experto por el especialista y docente en Turismo y Hotelería Dr. Alfonso Antonio Terán Vigo.

- **Cuestionario**

En el cuestionario sirvió para consultar sobre el nivel de satisfacción que experimentaron los visitantes cajamarquinos durante sus recorridos en complejo arqueológico de Kuntur Wasi. El cuestionario estuvo constituido con doce preguntas cerradas en las que se incluyó aspectos de satisfacción en relación a las características que presentan

las instalaciones implementadas para atender al flujo de turistas, tanto el museo como en el sitio arqueológico.

3.7. Técnicas para el procesamiento y de análisis de datos

El procesamiento de los datos ha consistido en el recuento, selección, clasificación y sistematización de información recopilada en campo y en gabinete.

Se ha utilizado el programa Microsoft Word y Excel del año 2016 para la sistematización y diagramación estadística de la información.

3.8. Aspectos éticos de la investigación

El tratamiento y/o uso de los datos recogidos obliga a respetar los principios éticos primordiales que rigen la investigación científica en nuestra Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; como la veracidad, honestidad y respeto de nuestros informantes.

3.9. Cuadro de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Instalaciones turísticas	Conjunto de bienes y servicios que posee un atractivo turístico en el marco de las visitas a sus ambientes autorizados para el turismo.	- Equipamiento	- Parador - Sala de interpretación - Museo de sitio	Guía de observación directa. Guía de entrevista.
		- Infraestructura	- Acceso - Comunicaciones	
Satisfacción del cliente	Es el efecto que se tiene en el cliente según sus expectativas y la calidad del servicio recibido.	- Confianza	- Servicio - Recurso humano - Experiencia	Cuestionario de preguntas.
		- Elementos tangibles	- Tecnología - Diseño - Distribución - Calidad	
		- Seguridad	-Fiabilidad de las estructuras,	

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos de investigación durante el trabajo de campo realizado en el Complejo Arqueológico Kuntur Wasi, en la provincia de San Pablo.

Para una mejor comprensión del procesamiento de los datos, éstos serán presentados en dos bloques: resultados y discusión. En el bloque de resultados, los datos están ordenados de acuerdo a las dimensiones e indicadores de estudio, tal cual se observan en el cuadro de operacionalización de variables del capítulo anterior.

1. Resultados

1.1. Instalaciones turísticas

De la Torre (1980) menciona que la oferta turística de un territorio se clasifica en primordial y complementaria. La oferta turística primordial se constituye gracias a los recursos turísticos implementados y mejorados con instalaciones y equipamientos; y la oferta turística complementaria está dada por las empresas turísticas como hoteles, restaurantes y/o agencias de viajes. Una instalación y equipamiento turístico son elementos físicos necesarios que se agregan, suman y complementan a los espacios físicos de un recurso turístico convirtiéndolos de verdaderos atractivos permitiendo que la experiencia del visitante (turista o excursionista) sea satisfactoria logrando el propósito del desarrollo turístico de un territorio.

Las instalaciones turísticas son el conjunto de elementos básicos y necesarios para el funcionamiento de un atractivo turístico y para la

elaboración del producto turístico, sea de una ciudad o de un centro poblado como Kuntur Wasi.

El complejo arqueológico de Kuntur Wasi está conformado por dos espacios bien definidos: el museo de sitio y el sitio Arqueológico. En el primer caso, el museo de sitio es una construcción moderna que alberga las muestras arqueológicas obtenidas durante las excavaciones de los científicos japoneses que en el sitio arqueológico; el segundo espacio está dado por el mismo sitio arqueológico que es una construcción pre incaica hecha de piedra que data del periodo formativo. A continuación, se describirá las características de las instalaciones de cada uno de ellos.

1.1.1. Equipamiento

El complejo arqueológico de Kuntur Wasi presenta elementos de equipamiento principalmente en el museo de sitio.

El equipamiento turístico del museo está dado por elementos tangibles que se encuentran distribuidos en las tres salas del museo.

En la tabla 1 se detalla los elementos:

Tabla 1

Elementos de equipamiento en el complejo arqueológico Kuntur Wasi

N°	Elemento de equipamiento	Ubicación	Observación
1	Televisión para proyección de video	Primera sala	Esta desactualizado en relación a la tecnología actual.
2	Equipo reproductor de video	Primera sala	Esta desactualizado en relación a la tecnología actual.
3	Sillas	Primera sala	Con capacidad para 16 visitantes
4	Sistema de ventilación para muestras arqueológicas	En las tres salas de exhibición	Dentro de cada vitrina expositiva
5	Maqueta expositiva	Primera sala	Hecha a escala y representa al sitio arqueológico, en buen estado.
6	Espacio para venta de artesanía	Entrada	Es una vitrina con productos, se ofrece principalmente objetos de artesanía hecha en piedra y cerámica.
7	Espacio para venta de alimentos rápidos	Entrada	Es solo un stand y forma parte de la boletería. Se ofrece productos de consumo rápido y bebidas para llevar.

Como se puede observar en la tabla 01, el museo de sitio cuenta con elementos de equipamiento básicos y necesarios que contribuyen a la mejora de la experiencia turística. Estos elementos se conjugan con las muestras

arqueológicas y se ubican indistintamente en los ambientes destinados a la visita turística dentro del museo de sitio.

El museo de sitio de Kuntur Wasi cuenta con varios ambientes o espacios para atender la visita de turistas. Tiene un ambiente inicial (entrada), donde se ubica el módulo de la boletería, la venta de artesanía, la venta de productos comestibles y el módulo del personal de seguridad. Luego vienen las tres salas de exhibición de muestras arqueológicas.

La primera sala de exhibición es denominada “Espacio Geográfico” y en ella se brinda información inicial, interpretativa y de ubicación espacio - tiempo de la civilización Kuntur Wasi. Al ingresar un turista, en esta sala se proyecta un video de ocho minutos aproximadamente donde se narra la historia, ubicación y las actividades de excavación realizadas en el sitio arqueológico por los arqueólogos que conformaron la denominada Misión Japonesa, pues venían de la Universidad de Tokio, liderado por el dr. Yoshuo Onuki.

La segunda sala, la más grande y amplia, se ubica en el segundo piso del edificio y en ella se exhibe todas las muestras arqueológicas desenterradas del sitio arqueológico. Estas muestras corresponden a artefactos de cerámica como vasijas, platos, cantaros, etc; muestras de textilería desde herramientas antiguas, hilos y fragmentos de telas, muestras hechas en piedra desde garrotes, husos, restos líticos, óseos y los publicitados monolitos zoomorfos. Todas estas muestras se exhiben en un total de 17 vitrinas, en donde en el interior se regulan la temperatura, humedad y PH para evitar la corrosión y deterioro de cada elemento.

Finalmente, la tercera y última sala de exhibición, la más pequeña de todas. Se accede por una escalera a la mitad de la segunda sala y se encuentra ubicada en la parte posterior de todo el edificio. En esta sala se exhibe muestras u objetos de oro, como coronas antiguas, orejeras, pinzas, narigueras, tocados y otros elementos que serán descritos más adelante. Cabe mencionar que en la tercera sala se exhiben objetos de mucho valor histórico y “económico” por lo que la seguridad es mayor, prohibiéndose la toma de fotografías o el realizar videos.

En cuanto al sitio arqueológico, lamentablemente no existe equipamiento instalado que ayude a satisfacer las necesidades de los turistas durante la visita.

- Parador

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú (2018) hace referencia que los paradores turísticos son aquellos espacios ubicados a los alrededores de los recursos turísticos donde se han adecuado y/o instalados ambientes equipados para el recibimiento de los visitantes, espacios o ambientes asociados a la infraestructura básica en la satisfacción de necesidades prioritarias de las personas. En los paradores turísticos se encontrarán los espacios para el parqueo de vehículos, señalización (turística y no turística), servicios higiénicos, ambientes para el esparcimiento, hospedaje, alimentación y, en algunos casos, para la venta de productos artesanales.

En el complejo arqueológico Kuntur Wasi, podemos encontrar un solo parador turístico y se ubica junto al museo de sitio, complementándose y

permitiendo dar una bienvenida de calidad a los turistas. El parador turístico del museo de sitio cuenta con servicios higiénicos, señalización, jardines ornamentales, espacios para el estacionamiento de vehículos además de servicios para la comunicación y conexión a internet.

Los elementos instalados en el parador turístico facilitan la entrega de servicios como la de información, alimentación o la de traslados. Los servicios turísticos adicionales que se ofrecen en el complejo arqueológico Kuntur Wasi se pueden observar en la tabla 02.

Tabla 2

Servicios turísticos adicionales

N°	Servicios turísticos adicionales	Observación
1	Guiado turístico	Brindado por pobladores de la comunidad de Kuntur Wasi previa coordinación; no está incluido en el costo del boleto de ingreso y no es obligatorio.
2	Información del museo Kuntur Wasi	A través de un módulo donde se exhibe folletería y libros sobre el sitio arqueológico.
3	Conectividad	A través de la señal de operadores de telefonía móvil y/o telecomunicación. Estas son Movistar, Claro y Entel.
4	Servicios higiénicos	Servicios higiénicos diferenciados para hombres y mujeres. Ambos ambientes permanecen limpios y tienen capacidad para atender hasta 5 personas.
5	Estacionamiento de vehículos	Se ubica fuera del perímetro del terreno del museo de sitio.

Como se observa en la tabla 02, el Museo de Kuntur Wasi cuenta con un parador turístico básico que permite dar soporte a la gestión de la atención del flujo de visitantes que llegan al complejo arqueológico.

Además de los servicios turísticos identificados en la tabla 02, se puede mencionar que existen una adecuada gestión de la limpieza y recolección de la

basura (por ejemplo, se puede observar tachos de basura tanto en el parador turístico e interior del museo Kuntur Wasi como en el camino para acceder al sitio arqueológico), un servicio de abastecimiento de agua potable permanente y servicio higiénicos limpios y en funcionamiento.

Durante las visitas o trabajo de campo en el complejo arqueológico, se ha podido identificar otras condiciones que presenta el parador turístico, por ejemplo al ingresar al museo nos damos cuenta de la presencia de banquetas en las cuales los visitantes pueden descansar; en la recepción (boletería) existe una persona encargada que facilita los tickets para el ingreso; en relación a la seguridad, del patrimonio cultural como la del visitante o turista, el museo cuenta con el apoyo de la policía nacional, quienes están monitoreando las cámaras de seguridad y resguardando el ingreso de personas a los ambientes del museo.

En las diferentes visitas de campo que se hizo, se pudo constatar que los miembros de la policía nacional asignados, no solo laboran con la seguridad, sino que colaboran con la administración del museo ayudando, en muchos de los casos, brindando atención y coordinando la visita turística de las personas que ingresan.

El sitio arqueológico de Kuntur Wasi se ubica en la cima del Cerro La Copa. El trayecto a pie, desde el museo de sitio, es a través de un camino muy bien definido que presenta señalización cada cierto tramo, así mismo se han construido pequeñas garitas con asientos y techos para el descanso y protección de los visitantes. El tiempo promedio del trayecto es de veinte minutos caminando en ascenso. Al llegar al sitio arqueológico, esta cuenta con una caseta de atención al cliente para la venta de boletos de ingreso al sitio arqueológico, por lo demás, no encontramos otro tipo de instalaciones para atender al turista.

- Sala de interpretación

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2018) la define como un museo y/o sala de interpretación del sitio o monumento a conocer; son los espacios activos y participativos, de trascendencia pedagógicas, cuya finalidad es calar en la conciencia colectiva de los visitantes, generar aspectos de reflexión significativa a través de la observación de las muestras arqueológicas o naturales que se exhiben.

El complejo arqueológico de Kuntur Wasi no cuenta con una sala de interpretación propiamente dicha; es decir no se ha implementado un ambiente o espacio específico que aproxime el conocimiento de los trabajos de investigación actual ni del contenido temático de lo que es el sitio arqueológico y su complementación con la muestra arqueológico que exhibe el museo de sitio. Esta tarea interpretativa del complejo arqueológico está siendo cubierta en primera sala de exhibición del museo de sitio; como se dijo líneas arriba, esta es denominada “Espacio Geográfico” y se brinda información inicial, interpretativa y de ubicación espacio - tiempo de la civilización Kuntur Wasi. Para la tarea explicativa e interpretativa se proyecta un video de ocho minutos aproximadamente donde se narra la historia, ubicación y las de excavaciones realizadas en el sitio arqueológico por la denominada Misión Japonesa, pues venían de la Universidad de Tokio, liderado por el dr. Yoshiuo Onuki

- Museo de sitio

El museo de sitio forma parte de todo el Complejo Arqueológico; son encargados de la administración del museo los señores César Cabanillas, Martha

Cabanillas y Américo García, éste último brinda el servicio de guiado turístico, y los tres forman parte de la Asociación Cultural Kuntur Wasi, además cuentan con el apoyo de efectivos de la Policía Nacional del Perú, encabezados por el señor Jorge Vargas.

El museo de sitio exhibe los bienes culturales procedentes de las investigaciones arqueológicas en el sitio o yacimiento de Kuntur Wasi del cerro La Copa. Está ubicado en el centro poblado denominado Kuntur Wasi (antes Sangal), a tres kilómetros de la ciudad capital de la provincia de San Pablo y departamento de Cajamarca.

Las piezas exhibidas formaron parte del ajuar funerario de un hombre adulto de 40 años y 1.54 m de altura, aproximadamente. Este personaje de élite presentaba el cráneo pigmentado con polvo rojo cinabrio y fue colocado en posición flexionada boca abajo, mirando hacia el norte, al interior de una tumba en forma cilíndrica de 1.50 m de diámetro por 65 cm de profundidad.

Además, la colección y muestra es permanente. Está compuesta por cerámicas, piezas metálicas, líticas y óseas del sitio arqueológico. La Asociación Cultural Kuntur Wasi ha creído conveniente exhibir planos y fotografías de los trabajos de investigación realizados por investigadores de la Universidad de Tokio.

Las muestras de los objetos de oro, piedras semi-preciosas, cerámica, restos líticos y óseos hallados en las excavaciones de Kuntur Wasi también son permanentes. Además, se pueden ver los mapas, planos y fotografías de los trabajos de investigación realizados por la Universidad de Tokio.

Su creación data del 15 de octubre de 1995, gracias a la gestión de la misión arqueológica de la Universidad de Tokio, al apoyo económico brindado por la

embajada de Japón en el Perú, así como también de la colaboración de los pobladores.

El Museo posee dos plantas, con las siguientes salas exposición: Sala de Origen, Sala de Oro y una Sala de material orgánico. También cuenta con otros ambientes que le permiten brindar servicios como la de sala de conferencias, audiovisuales, gabinete de arqueología, casa o residencia para los arqueólogos.

Tanto la edificación del museo, como la restauración del complejo Kuntur Wasi han contribuido al desarrollo turístico de la zona, logrando captar además el interés de la población local. De esta manera, la puesta en valor de Kuntur Wasi se convirtió en un modelo de desarrollo y afirmación de la identidad, siendo premiada en 1999 por el Convenio Andrés Bello como una experiencia de sensibilización y conservación del patrimonio cultural para el desarrollo comunitario.

En entrevista a la señora Martha Cabanillas Terán (administradora del museo), resaltó el apoyo económico proveniente de otras instituciones, dinero que se invierte en la mejora del local, principalmente la sala donde se exhiben las piezas de oro.

1.1.2. Infraestructura

- Acceso

El trayecto al Complejo Arqueológico de Kuntur Wasi desde la ciudad de Cajamarca se puede hacer tomando la denomina “carretea a la mina” hasta el desvío a Bambamarca, a partir del cual se transita por Granja Porcón y se accede a la provincia de San Pablo. El trayecto es a través de una vía asfaltada en buenas condiciones y con señalización adecuada para poder llegar a la ciudad capital de la provincia. Desde la ciudad de San Pablo, utilizando un

medio de transporte local, como aun auto privado o un mototaxi, se logra llegar al centro poblado Kuntur Wasi. La ruta que se sigue es la de “San Pablo – Chilete” hasta llegar a un pequeño desvío donde la carretera es de trocha carrozable o sin asfaltar.

El primer lugar a donde se llega es al museo de sitio, aquí los visitantes pueden ingresar por un camino y graderías hecho de piedras, el cual le da un estilo pintoresco, cultural y armonioso con las características arquitectónicas del lugar. A lado derecho de la puerta principal del museo, se puede acceder al camino (e inicio del trayecto) hacia el sitio de arqueológico que se ubica en la cima del Cerro La Copa. Este camino, del museo a al sitio arqueológico, empieza con escalera o gradería hecha de material de concreto, la cual cuenta con cincuenta y siete escalones, luego continuo recto con un camino empedrado; esto llega hasta una cierta parte en donde empieza un camino sin ningún material de construcción, solo tierra hasta llegar al sitio arqueológico. Los caminos están rodeados de vegetación y sembríos de las personas del centro poblado.

El museo, al ser administrado por la comunidad, cuenta con un horario de atención al público; el museo está abierto de martes a domingo desde las 9:00 a.m. hasta las 4:30 pm. Para el caso del sitio arqueológico Kuntur Wasi, administrado por el Ministerio de Cultura, atiende de miércoles a domingo desde las 10:00 a.m. a 5:00 p.m.

- Comunicaciones

El servicio de comunicación es importante para el desarrollo del turismo; y en este trabajo de investigación ha observado y analizado la tecnología utilizada para comunicarse o transmitir información de tiempo real, no solo para el

caso de la población del centro poblado de Kuntur Wasi sino en toda la ciudad de San Pablo, como capital de la provincia.

Se pudo observar que la población se comunica utilizando equipos de telefonía móvil, usan la red de internet inalámbrico, tanto en domicilios como en los dispositivos móviles y cuentan con antenas satelitales de televisión con canales de programación por el cable.

En la ciudad de San Pablo y en el centro poblado de Kuntur Wasi los operadores de telefonía que tenían señales son ENTEL, BITEL, CLARO Y MOVISTAR., el señor Julio Castrejón, vecino del centro poblado de Kuntur Wasi indicó que ellos contaban con red de internet, de las cuales solo tenían cobertura claro y movistar, de igual manera contaban con internet satelital y cable, pero esto solo sucedía en algunos poblados cercanos a la ciudad de San Pablo.

En cuanto al uso de la web y redes sociales para comunicar y/o promocionar los servicios del complejo arqueológico de Kuntur Wasi se utiliza páginas web como DePeru.com, gob.pe y peru.travel mediante las campañas de la marca país promocionan el museo brindando información histórica e información esencial de ubicación y contacto. Al mismo tiempo, en la oficina se venden folletos informativos y promocionales esto por parte del Ministerio de Cultura.

La promoción por parte de la población es mínima, a pesar de que de forma tácita ella es la encargada de cumplir esta función, en base a que son ellos quienes administran, controlan y organizan las actividades del museo, después de la situación de emergencia sanitaria por el covid-19, se dejó de lado la práctica de festivales y actividades llamativas que probablemente era

un incentivo para los viajeros. Por otro lado, es interesante la estrategia de tener un día de pase libre mensualmente, pues eso es un atractivo para el turista o visitante.

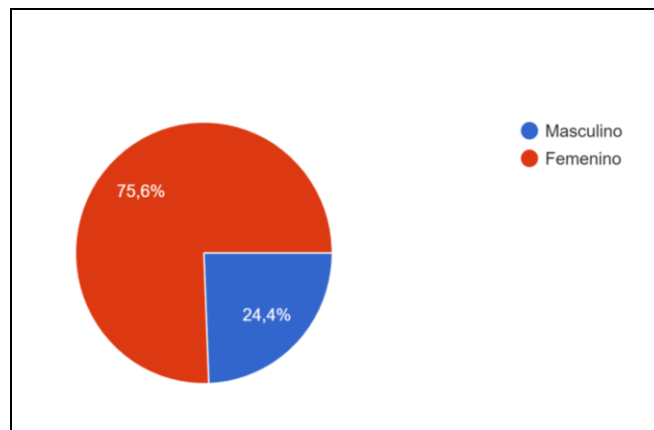
1.2. Satisfacción del cliente

La segunda variable de este trabajo de investigación es “satisfacción del cliente” y aquí se expone los datos obtenidos de la observación directa, la entrevista y sobre todo la encuesta a los visitantes regionales que arribaron al complejo arqueológico de Kuntur Wasi.

1.2.1. Aspectos generales de los visitantes regionales encuestados

Figura 1

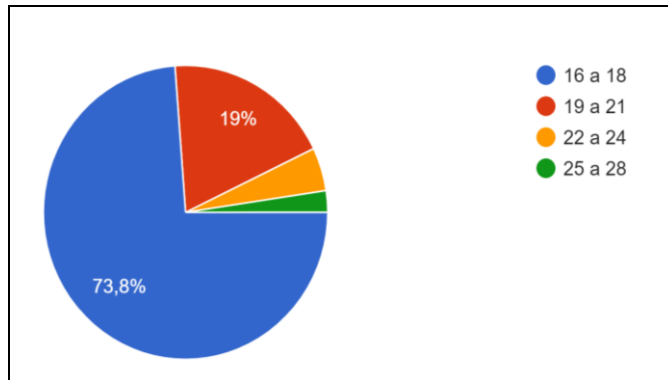
Sexo del encuestado



Del total de visitantes regionales que arribaron al complejo arqueológico de Kuntur Wasi durante el periodo de levantamiento de información, se ha podido comprobar que existe una mayor afluencia de personas del sexo femenino (75.6%) y son los del sexo masculino (24.4%) los que menos han ido a conocer este atractivo turístico sampablino.

Figura 2

Rango de Edad

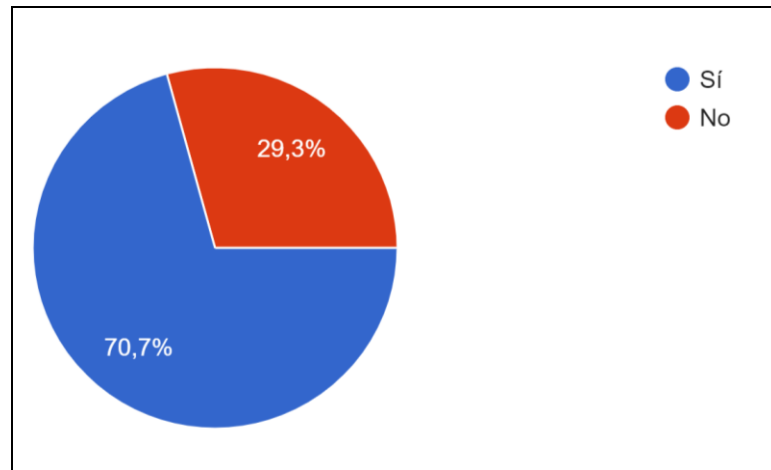


En la figura 2 se puede comprobar que la demanda turística del complejo arqueológico de Kuntur Wasi es principalmente un público joven. En cuanto a los rangos de edad, los de mayor prevalencia son los de 16 a 18 años (73.8%) y el grupo de 19 a 21 años de edad (19%). En la entrevista hecha a la administradora del museo, Sra. Martha Cabanillas Terán, manifiesta que su principal grupo de visitantes son estudiantes provenientes de las provincias de Cajamarca, Chota, Contumazá y San Miguel, principalmente. Estos estudiantes son aquellos que cursan los niveles primarios y secundarios; y los universitarios que viajan desde la ciudad de Cajamarca.

Además, la administradora también indicó que el museo y el sitio arqueológico Kuntur Wasi recibe visitas provenientes de otros departamentos del país, en su mayoría son de los departamentos de La Libertad (de ciudades como Trujillo y Pacasmayo) y de Lambayeque (de la ciudad de Chiclayo); y que las visitas mayormente son los fines de semana.

Figura 3

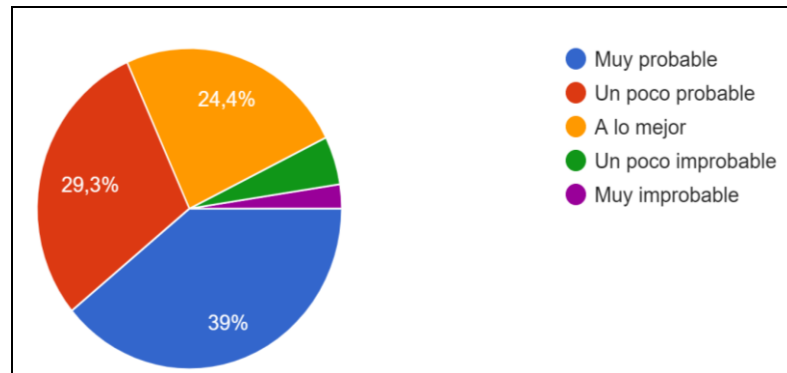
Visita el Complejo Arqueológico de Kuntur Wasi por primera vez



Muchos de los visitantes regionales que han llegado al complejo arqueológico de Kuntur Wasi lo han hecho por la primera vez. El 70.7% de los turistas y excursionistas consultados indicaron que ha sido la primera vez que han conocido el sitio arqueológico y museo, además también eran su primera vez conociendo la ciudad de San Pablo. El 29.3% respondieron que no ha sido la primera vez que han ido.

Figura 4

Posibilidad de visitar Kuntur Wasi otra vez



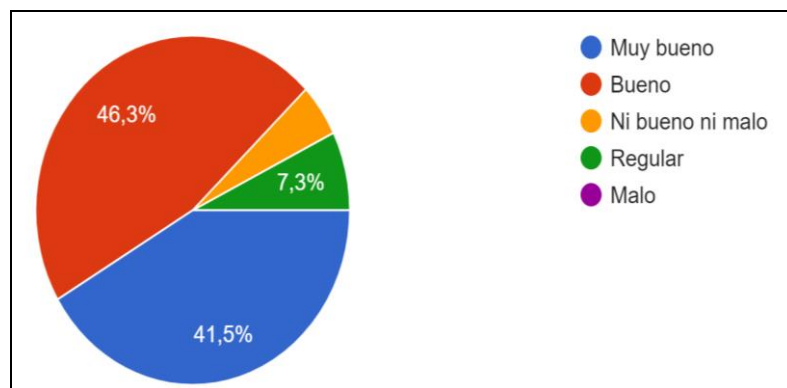
La opinión de los visitantes regionales apunta a comprobar que existe un interés por volver o repetir la visita al complejo arqueológico. El mayor porcentaje es el del 39% que manifestó que es muy probable que regresen a visitarlo y el 29.3% respondieron que sería un poco probable de lo hagan.

Cabe mencionar que existe un grupo de visitantes que dudan o tienen una posición intermedia en su decisión. Este grupo representa el 24.4%.

1.2.2. Niveles de satisfacción del visitante regional

Figura 5

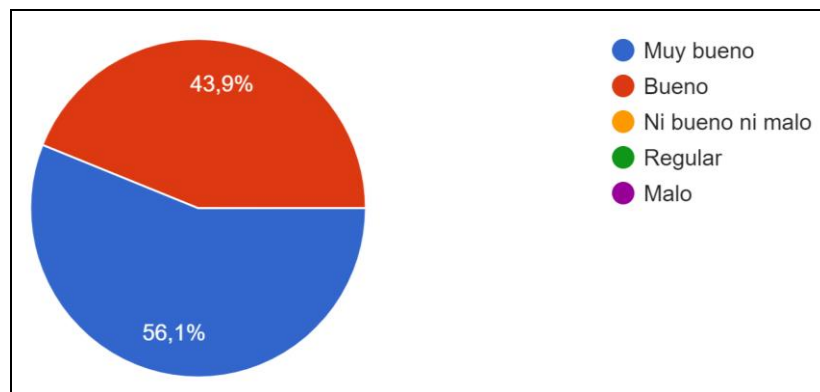
Nivel de satisfacción del visitante regional en relación a las instalaciones del Complejo Arqueológico de Kuntur Wasi



En relación al nivel de satisfacción del visitante regional en cuanto al uso de las instalaciones del Complejo Arqueológico de Kuntur Wasi, el 46.3% de encuestados respondieron que las instalaciones (equipamiento, servicios de comunicación, museo de sitio y sala de interpretación) son buenas y están satisfechos por eso, el 41.5% se sienten muy satisfechos. Ambos grupos hacen una sumatoria del 87.8% y representan un buen grado de satisfacción que llegan a sentir los turistas en Kuntur Wasi.

Figura 6

Nivel de satisfacción del visitante regional en relación a la atención recibida por el personal del Complejo Arqueológico de Kuntur Wasi

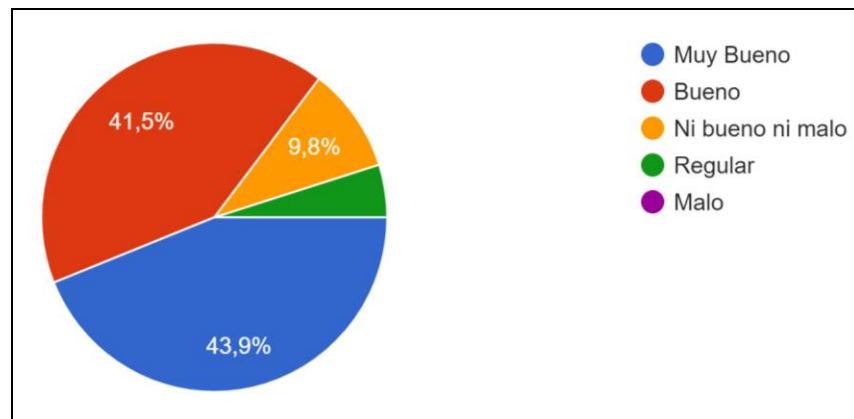


En la figura 6 se observa un alto porcentaje de visitantes regionales que se sienten satisfechos en relación a la atención que recibieron por el personal de atención del Complejo Arqueológico de Kuntur Wasi. De los cinco criterios consultados, los criterios “muy bueno” y “bueno” han recibido todas las valoraciones.

EL 56.1% respondieron estar muy satisfechos con la atención recibida, calificando al personal del museo de sitio como personas amables y atentas, pues sintieron una bienvenida cálida y predisposición de atención durante su permanencia en las instalaciones del museo.

Figura 7

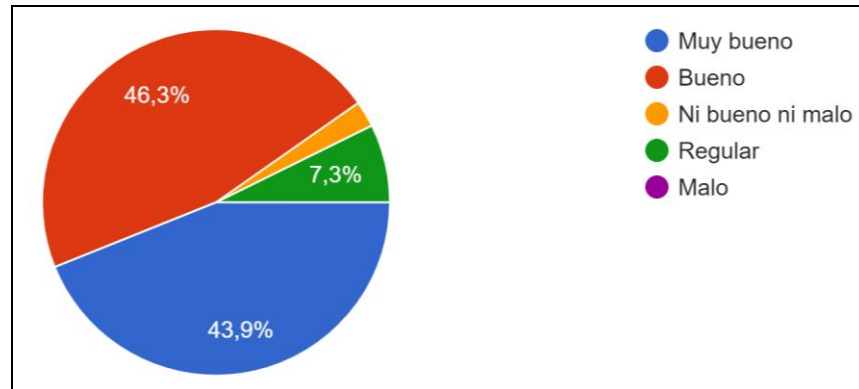
Nivel de satisfacción del visitante regional en relación a la información brindada y/o facilitada en el Complejo Arqueológico de Kuntur Wasi



En cuanto a la información que se brinda en el complejo arqueológico de Kuntur Wasi, esta se ve expresada en información escrita expuesta en los paneles museográficos dentro de las salas del museo, así como en los dípticos y material bibliográfico que los administradores del museo exponen y venden en la sección de la boletería. En relación al contenido de la información que los visitantes regionales han recibido, ellos y ellas también expresan un nivel de satisfacción alto, pues los criterios “muy bueno” (43.9%) y “bueno” (41.5%) obtienen los mayores porcentajes.

Figura 8

Nivel de satisfacción del visitante regional en relación a la distribución de los ambientes del museo de Kuntur Wasi



La museografía es el arte y conjunto de técnicas que se utilizan para distribuir, exponer o exhibir las muestras, arqueológicas y no arqueológicas, en ambientes o salas para que se siga un orden y permita un mejor entendimiento, interpretación y secuencia por parte de los visitantes. En ese sentido se consultó sobre la satisfacción del visitante regional en relación a la distribución de los ambientes del museo de Kuntur Wasi.

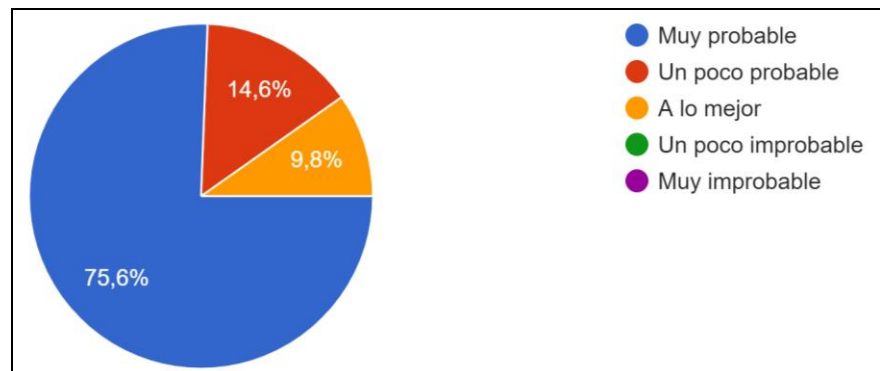
Es así que el 46.3% de visitantes regionales se han sentido satisfechos con la distribución de las muestras en cada una de las tres salas de exposición. En este grupo de encuestados se indicó que les agradó la forma de exposición, donde las muestras se exhiben una en cada vitrina, no existe aglomeración de muestras y en cada vitrina existe etiquetas con la descripción clara en idioma castellano e inglés. Así mismo valoran la forma de iluminación

dirigida resaltando las características de las muestras (vasijas, tejidos, morteros de piedras, monolitos, coronas de oro, etc).

El 43.9% de visitante regionales se han sentido muy satisfechos. En este grupo coincidió la opinión de que las tres salas del museo son muy didácticas pero la tercera sala conocida como la “sala de oro” es la interesante por las muestras arqueológicas hechas en oro y plata, además de las formas como han sido colocadas en cada una de las vitrinas de exposición.

Figura 9

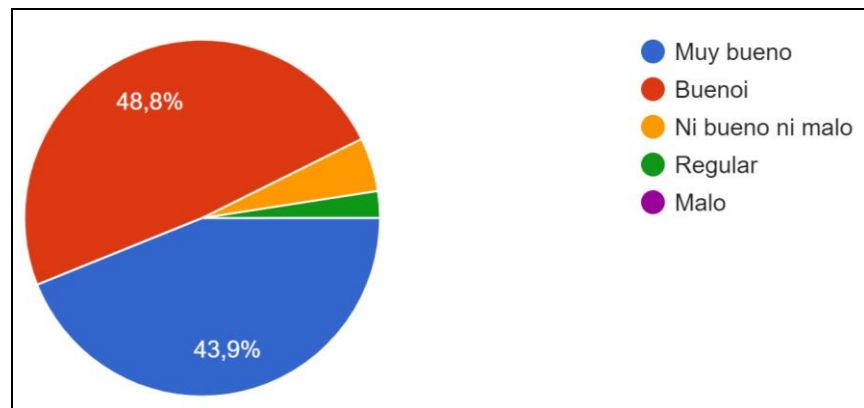
Recomendaría a sus amigos y familiares visitar Kuntur Wasi



Los visitantes regionales que conocieron el complejo arqueológico de Kuntur Wasi sí recomendarían a sus amigos y familiares que vayan a este atractivo turístico cajamarquino. El 75.6% indicaron que es muy probable que hagan recomendaciones positivas, especialmente sobre el museo de sitio, así como de las características de las instalaciones y equipamiento que se ha implementado en todo el complejo arqueológico.

Figura 10

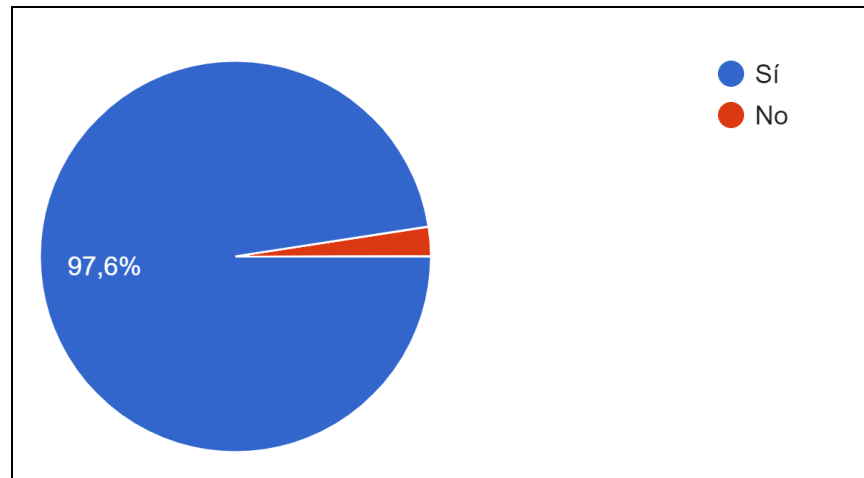
Percepción del visitante regional en relación a la seguridad en las instalaciones en el Complejo Arqueológico Kuntur Wasi.



La percepción del visitante regional en relación a la seguridad en las instalaciones en el Complejo Arqueológico Kuntur Wasi ha sido favorable. Del ciento por ciento de los encuestados, un total de 92.7% se han sentido seguros cada vez que han usado las instalaciones y equipamiento del complejo arqueológico, como caminos, señalización, iluminación, servicios básicos e higiénicos. Del 92.7%; el grupo mayoritario con 48.8% de visitantes regionales tienen una buena percepción de seguridad.

Figura 11

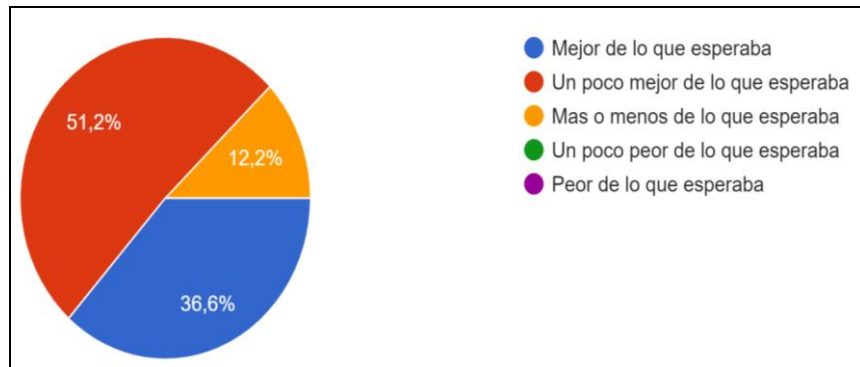
Percepción sobre si existe relación tarifas de ingreso y servicio recibido



En la figura 11 se puede observar que la mayoría de visitantes regionales (97.6%) están satisfechos con la tarifa que pagaron por concepto de entradas y el servicio que recibieron. Cabe mencionar que la entrada al complejo arqueológico de Kuntur Wasi son diferenciadas y se hacen tanto para ingresar al museo como para ingresar al sitio arqueológico. Esta diferencia se debe a que la administración de cada uno de ellos lo hacen instituciones diferentes. El sitio arqueológico es administrado por la Dirección Desconcentrada de Cultura de Cajamarca mientras que el museo es administrado por la comunidad a través de la Asociación Cultural Kuntur Wasi.

Figura 12

Valoración general de su visita a Kuntur Wasi



Finalmente, la figura 12 muestra que existe una buena valoración de la experiencia turística en el complejo arqueológico de Kuntur Wasi. La mayoría de visitantes regionales consideraron que su experiencia ha sido “un poco mejor de lo que esperaban”, logrando satisfacer sus necesidades dentro de las instalaciones en Kuntur Wasi superando sus expectativas.

2. Discusión

La gestión de la actividad turística implica la mejora constante de cada uno de los elementos que lo constituyen, el monitoreo de la opinión que tienen los turistas o consumidores de los diversos productos turísticos y de la satisfacción o no que llegan a sentir cada vez que visitan los lugares turísticos.

Los recursos o atractivos son uno de los elementos más importantes que toda realidad turística debe tener, pues los recursos y atractivos son aquellos que motivan el desplazamiento o movilización de personas interesadas en realizar actividades de ocio y recreación.

El complejo arqueológico de Kuntur Wasi está ubicado en el centro poblado del mismo nombre, en el distrito y provincia de San Pablo. Está compuesto por dos espacios muy bien diferenciados: el museo y el sitio arqueológico.

El complejo arqueológico de Kuntur Wasi es un atractivo turístico de categoría cultural que viene siendo promocionado por agencias de viajes de turismo en Cajamarca y en otras ciudades del norte peruano generando un flujo de turistas principalmente joven (figura 2) donde la mayoría son mujeres (figura 1).

El museo es un espacio de exhibición muy atractivo que está dividido en tres pisos: en el primero brindan información sobre la cultura Kuntur Wasi, el sitio arqueológico y el museo, en el segundo piso se exponen piezas arqueológicas obtenidas en las diversas excavaciones realizadas por los

arqueólogos integrantes de la Misión Japonesa y en el tercer piso se expone las muestras arqueológicas hechas en oro y plata.

En relación a las características que presenta las instalaciones del museo y sitio arqueológico del complejo Kuntur Wasi, durante las visitas de campo se observó que existen elementos de equipamiento que deben mejorar, como aquellos que sirven para proyectar videos, así como los accesorios de los servicios higiénicos que son antiguos pero conservados. En cuanto al edificio, se ha podido comprobar que la fachada, y entrada del museo, se está deteriorando.

La museografía es bastante buena y la tienda de publicaciones y souvenirs están muy bien surtidas. El museo tiene una distribución ordenada, representando lo más importante de la antigua civilización Kuntur Wasi, así mismo mostrando la información ordenada de lo que se puede encontrar en el interior de cada sala de exposición, así como en todo el camino (trayecto) al sitio arqueológico.

De acuerdo a la información de las figuras 6, 7 y 8; también se puede deducir que los visitantes regionales opinan que el museo de Kuntur Wasi es un lugar muy agradable que tiene ambientes aseados y ordenados; el servicio y la atención que brinda el personal que labora allí es muy buena, es un muy buen lugar para poder aprender y pasar un buen tiempo en familia, además de disfrutar la cultura de esta comunidad.

El sitio arqueológico Kuntur Wasi ha sido calificado como una zona ordenada y muy llamativa ya que ahí se aprecian monolitos zoomorfos con figuras que representan serpientes y aves, propias de las culturas de nuestro

antiguo Perú, pero muchos visitantes opinan que debería mejorar las muestras arqueológicas, así como seguir con las excavaciones dentro del monumento para hacerla mucho más atractiva.

La información y comunicación es buena y es percibida favorablemente por los visitantes regionales (figura 7 y 8). Los libros, folletería y el contenido del video introductorio de la primera sala han sido editados con la cooperación japonesa y son de muy buena calidad.

En cuanto al camino que permite el ascenso al cerro La Copa en cuya cima se encuentra el sitio arqueológico, el camino está debidamente señalado y perimetrado. Se cuenta con instalaciones para el descanso de los visitantes que ascienden o descienden del cerro además de paneles informativos.

CONCLUSIONES

➤ **Conclusión general**

Las instalaciones turísticas del complejo arqueológico Kuntur Wasi presentan buenas condiciones, tanto en el museo y sitio arqueológico, y sí son suficientes para cubrir todas las necesidades de los visitantes regionales repercutiendo de manera favorable y positiva en su nivel de satisfacción. Por lo que se niega la hipótesis afirmando que sí existe una repercusión en el nivel de satisfacción de los visitantes regionales.

➤ **Conclusiones específicas**

El equipamiento turístico que presenta el complejo arqueológico de Kuntur Wasi está dado por un parador turístico, una sala de interpretación y un museo de sitio que permite contextualizar el sitio arqueológico, así como facilitan una experiencia turística favorables de los turistas y excursionistas regionales que lo visitan.

El parador turístico, la sala de interpretación y el museo de sitio esta implementado con equipos para la proyección de videos informativos, equipo de reproductor de video, sistema de ventilación para la conservación de las muestras arqueológicas, maquetas expositivas y espacios para venta de artesanía y de alimentos rápidos.

La infraestructura implementada en el complejo arqueológico de Kuntur Wasi ha permitido brindar un mejor servicio de telecomunicación y acceso. El servicio de telecomunicación e información ha facilitado que los visitantes obtengan datos del sitio arqueológico a través de la web de manera rápida así como estar comunicados a través de sus dispositivos

móviles con otras personas. El acceso es adecuado, tanto al museo como al sitio arqueológico; el sendero está construido de material noble, presenta señalización, tachos de basura y espacios para el descanso de los visitantes que ascienden y descienden del cerro La Copa.

El nivel de satisfacción del turista regional en función a las instalaciones turísticas del Complejo Arqueológico Kuntur Wasi es alto pues existe una buena valoración de la experiencia turística. La mayoría de visitantes regionales consideraron que su experiencia ha sido “un poco mejor de lo que esperaban”, logrando satisfacer sus necesidades dentro de las instalaciones en Kuntur Wasi superando sus expectativas.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda propiciar la preservación del Complejo Arqueológico Kuntur Wasi, para mantener su atractivo paisajístico.
- Ampliar los medios y canales informativos de los servicios que ofrece el complejo arqueológico de Kuntur Wasi, como poner carteles o avisos informativos en puntos clave de la ciudad de San Pablo, ya sea a los puntos de entrada a la comunidad, en la plaza de armas y en los restaurantes más visitados por los viajeros.
- Promocionar o incentivar el turismo solidario o regenerativo, para que los turistas puedan participar de forma conjunta con la población en el mantenimiento de las rutas de acceso, señalización, actividades como danzas y puestos gastronómicos cercanos, la elaboración de souvenirs personalizados con la finalidad de crear espacios participativos y de motivación para la llegada de más turistas internacionales y nacionales.
- Promocionar el atractivo turístico a través de las redes sociales, sean Instagram, Facebook y Twitter las más recurridas; haciendo uso de hashtags, de personas mediáticas y de videos para dar a conocer la existencia, importancia e historia que alberga el museo. Además, mediante estos medios dar a conocer los horarios de atención, costos de entrada y rutas de llegada.
- Cooperar en los trabajos de investigación arqueológica en el sitio, fortalecer la seguridad y evitar que los visitantes circulen al libre albedrio dentro del monumento. Además de elaborar un guion turístico estándar para uniformizar la información que reciben los turistas.

- Seguir realizando investigaciones de carácter científico que permitan conocer la satisfacción, gustos y preferencias de los visitantes, no solo nacionales sino también de los internacionales, para así mejorar y ampliar los servicios que prestan los atractivos turísticos.

REFERENCIAS

- Antich, J. y Arcarons, R. (1998): *Diccionario de turismo*. Madrid, Síntesis, 415 p
- Baena, G. (2014). Metodología de investigación. Primera edición. Grupo Editorial Patria S.A. de C.V. México.
- Barreto, G. (1994) *Turismo Cultural*. México.
- Barzola, C. y Borja, M. (2015). *Diagnóstico Situacional Turístico de la comunidad Las Lagunas como parte de la zona de amortiguamiento del bosque protector Huashapamba del Cantón Saraguro de la Provincia de Loja*. Universidad Nacional de Loja.
- Boullón, R. (2006). *Planificación del espacio turístico*. Recuperado de http://www.aptae.pe/archivos_up/0107-planificacion-del-espacio-turisticoroberto-c-ballon.pdf
- Camarena, I y Coral, F. (2016). Diagnóstico de los componentes del sistema de gestión turística en comunidades receptoras andinas. *Caso: Provincia de Chupaca, Valle del Mantaro, Región Junín*. Recuperada de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/8454/Camarena_Coral_Diagn%C3%B3stico%20de%20los%20componentes%20de%20sistema.pdf?sequence=4
- Caro, J. y Paredes, L. (2018) *Diagnóstico Situacional de los Recursos Territoriales Turísticos para la Implementación del Turismo Rural Comunitario en el Caserío de Marayhuaca, Inkawasi – Ferreñafe*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel -Chiclayo – Perú.
- Cegarra, J. (2012) Metodología de la investigación científica y tecnológica. Ediciones Diaz de Santos. Madrid – España.

- Chang, B. (2019) *Patrimonio cultural*, Lima – Perú.
- Comisión de Estadística de las Naciones Unidas (1994) *Definición del turismo*
- Comité de Turismo y Competitividad (2017) *Definiciones*. Organización Mundial del Turismo. Madrid. España.
- Cueva, J. (2014) *Diagnóstico de los Atractivos Turísticos Naturales del sector Loreto y su incidencia en el Desarrollo Turístico de la Población Local, Ecuador*; Universidad Internacional SIK, Quito – Ecuador.
- Dirección de Comercio Exterior y Turismo (2018) *Registro de recursos turísticos inventariados*, Cajamarca – 2021.
- Escobedo, M. y Herrera, I. (2016). *Estrategias de comunicación para promover el potencial turístico de la Laguna de Conache del distrito de Laredo – departamento de La Libertad – 2016*.
- Fuentes, A. (2018) *Diagnóstico del Potencial Turístico del Distrito de Bambamarca en la Provincia de Hualgayoc y Propuesta para lograr su Desarrollo Turístico-2017*, Universidad Nacional de Cajamarca. Perú.
- García J. (1997), *Psicosociología del ocio y el turismo*. Málaga: Ediciones Aljibe S. L.
- Gil, D y Silva, A. (2018) *Condición Situacional de los Recursos Turísticos del Departamento de Cajamarca, Orientada a las Propuestas de Actuación como Fuente Generadora de Desarrollo Económico*, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo – Cajamarca – Perú.
- Gómez, H. (2005) *Definición del turismo cultural*. Lima, Perú.

- Hernández, F. (1998) *Métodos de investigación en psicopedagogía*. Madrid.
 Recuperado de
<https://grupos.unican.es/mide/masterinnova/materiales/Proceso%20investigacion.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista-Lucio, P. (2014) *Metodología de la Investigación* (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.
 Recuperado de
http://sined.uaem.mx:8080/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1
- Japón, S. (2016) *Diagnóstico Situacional Turístico del Cantón Nangaritza de la Provincia de Zamora Chinchipe*, Universidad Nacional de Loja – Ecuador.
- Lara, A. (2019). *Patrimonio cultural peruano*, Lima - Perú.
- Mercado, J. (2016), *Patrimonio cultural y turismo*. Lima, Perú.
- MINETUR (2010) GUÍA METODOLÓGICA PARA LA IDENTIFICACION, FORMULACION Y EVALUACION SOCIAL CASO: TURISMO
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2007), *Definición de turismo*. Perú
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2018), *Manual de inventario turístico*. Perú
- Ministerio de Cultura (2020) Definición de patrimonio cultural, Lima – Perú.
- Molina, S (2000) *Turismo, Metodología para su planificación*. México, Trillas.
- Molina, S (2006). *Conceptualización del turismo*. Limusa, México, Trillas.
- Molinero, M. (2017) *Turismo cultural como alternativa de desarrollo inclusivo*, Lima – Perú.
- Olivera, Q. (2007) *Arqueología Peruana*, Lima, Perú.

- Organización Mundial del Turismo (1998) *Definición de turismo cultural*
- Organización Mundial del Turismo (2017) *Definición y situación del turismo mundial.*
- Pérez, R. (2006). Modelo y procedimiento para la gestión de la calidad del destino turístico holguinero. Tesis de Doctorado. Universidad de Holguín “Oscar Lucero Moya”, Cuba. Documento recuperado en: [http://catedragc.mes.edu.cu/download/Tesis de Doctorado/Ingeniera Industrial - Nacionales/ReynerP%C3%A9rezCampdesu%C3%B1erRESUMEN.pdf](http://catedragc.mes.edu.cu/download/Tesis%20de%20Doctorado/Ingeniera%20Industrial%20Nacionales/ReynerP%C3%A9rezCampdesu%C3%B1erRESUMEN.pdf) [Consultado el 08 de marzo del 2016].
- Quezada, R. (2010). *Elementos del turismo: teoría clasificación y actividad.* Recuperado de <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7216/2/338.4791-C235pCAPÍTULO%20I.pdf>
- Real Academia Española (2014) definición de diagnóstico. https://www.google.com/search?q=que+significa+diagn%C3%B3stico+seg%C3%BAn+al+real+academia+espa%C3%B1ola&rlz=1C1CHBF_esPE825PE828&oq=que+significa+diagn%C3%B3stico+seg%C3%BAn+al+real+academia+espa%C3%B1ola&aqs=chrome..69i57.10420j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- Ricaurte, C. (2009). *Manual para el diagnóstico turístico local.* Guía para planificadores. Guayaquil: Escuela Politécnica del Litoral.
- Sánchez (2004) Procedimientos para la puesta en valor del patrimonio cultural. Lima, Perú.

Torres, F. (2018) *Diagnóstico Situacional de los Recursos de la Esperanza Alta para el Desarrollo de un Producto Ecoturístico*. De la Universidad de Guayaquil – Ecuador.

UNESCO (2020) *Patrimonio cultural*,
<https://es.unesco.org/fieldoffice/santiago/cultura/patrimonio>

Valqui, V. (2015). *Diagnóstico Situacional de los Recursos Turísticos del Distrito de Huancas, Región Amazonas – 2014*. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas - Perú.

Yoctún, J. (2018) *Diagnóstico Turístico del Sitio Arqueológico de Puruchuco, Distrito de Ate, 2018*, Universidad César Vallejo – Lima. Perú.

ANEXOS

FORMATO DE LA GUÍA DE ENTREVISTA

Fecha:
Lugar:
Entrevistado (a):
Edad:
Sexo:
Cargo:

1. ¿Desde qué fecha viene funcionando el museo de Kuntur Wasi?
2. ¿Qué institución pública administra el museo de Kuntur Wasi?
3. ¿Qué institución pública administra el sitio arqueológico de Kuntur Wasi?
4. ¿Con cuántas salas de exposición museográfica cuenta el museo?
5. ¿Cómo promocionan (o publicitan) los servicios del museo y sitio arqueológico?
6. ¿Cómo participa la comunidad de Kuntur wasi en el cuidado del complejo arqueológico de Kuntur Wasi?
7. ¿El museo y sitio arqueológico cuenta con una página WEB? Si la respuesta es positiva: ¿cuenta con un link especial de turismo?
8. ¿De dónde provienen los turistas que visitan el museo y sitio arqueológico?
9. ¿Cuáles son los equipamientos instalados en el complejo arqueológico que son utilizados por los turistas durante sus recorridos?

FORMATO DE FICHA DE OBSERVACIÓN

Ambiente a observar:

Investigador observador:

Fecha:

CRITERIO A OBSERVAR O REGISTRAR	Presenta y/o tiene		DESCRIPCIÓN
	SI	NO	
Equipamiento instalado			
Señalización			
Accesos			
Salas de exhibición de muestras			
Seguridad en las instalaciones			
Telecomunicación			
Espacios para la comercialización de artesanía			
Espacios para la comercialización de alimentos			
Servicios básicos			

**FORMATO DE CUESTIONARIO PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
VISITANTES AL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO DE KUNTUR WASI**

OBJETIVO: El cuestionario tiene como objetivo conocer y determinar el nivel de satisfacción que usted ha experimentado durante su visita al complejo arqueológico de Kuntur Wasi en función a las instalaciones turísticas.

1. SEXO:

Masculino

Femenino

2. Rango de edad

16 a 18

19 a 21

22 a 24

25 a 28

3. ¿Visita el Complejo de Kuntur Wasi por primera vez?

Sí

No

4. ¿Qué posibilidad hay de que visite otra vez Kuntur Wasi?

Muy probable

Un poco probable

A lo mejor

Un poco improbable

Muy improbable

5 ¿Cuál ha sido su nivel de satisfacción en relación a las instalaciones del Complejo Arqueológico de Kuntur Wasi?

Muy bueno

Bueno

Ni bueno ni malo

Regular

Malo

6 ¿Cuál ha sido su nivel de satisfacción en relación a las instalaciones del Complejo Arqueológico de Kuntur Wasi?

- Muy bueno
- Bueno
- Ni bueno ni malo
- Regular
- Malo

7. ¿Cuál ha sido su nivel de satisfacción en relación a la atención recibida por el personal que atendían en el Complejo Arqueológico de Kuntur Wasi?

- Muy bueno
- Bueno
- Ni bueno ni malo
- Regular
- Malo

8. ¿Cuál ha sido su nivel de satisfacción en relación a la información brindada y/o facilitada en el Complejo Arqueológico de Kuntur Wasi?

- Muy
- Bueno
- Bueno
- Ni bueno ni malo
- Regular
- Malo

9.¿Cuál ha sido su nivel de satisfacción en relación a la distribución de los ambientes del museo ?

- Muy bueno
- Bueno
- Ni bueno ni malo
- Regular
- Malo

10. ¿Sugeriría o recomendaría a sus amigos y familiares visitar Kuntur Wasi?

- Muy probable
- Un poco probable
- A lo mejor
- Un poco improbable
- Muy improbable

11. En relación a la seguridad en las instalaciones en el Complejo Arqueológico Kuntur Wasi. Cuál ha sido su percepción:

- Muy bueno
- Bueno
- Ni bueno ni malo
- Regular
- Malo

12. Considera que la tarifas de ingreso están acorde con el servicio recibido

- Sí
- No

13. ¿Cuál es su valoración general de su visita a Kuntur Wasi?

- Mejor de lo que esperaba
- Un poco mejor de lo que esperaba
- Mas o menos de lo que esperaba
- Un poco peor de lo que esperaba
- Peor de lo que esperaba
-
-
-

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES** : *Terán Vigo, Alfonso Antonio*
1.2. GRADO ACADÉMICO : *Doctor en Planificación y Gestión*
1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA : *Universidad Nacional de Cajamarca*
1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Las instalaciones turísticas del complejo arqueológico Kuntur Wasi y su repercusión en el nivel de satisfacción del visitante regional, 2023.

- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO:** *Bachiller Franco Valverde*
Bachiller Leonardo Chilón
1.6. CARRERA PROFESIONAL: *Administración Turística, Hotelería y Gastronomía*
1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: *Guía de entrevista*
1.8. CRITERIOS DE APLICABILIDAD

- a) De 01 a 08 (no válido, reformular) d) De 15 a 17 (válido, precisar)
b) De 09 a 11 (no valido, modificar) e) De 18 a 20 (válido, aplicar)
c) De 12 a 14 (válido, mejorar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

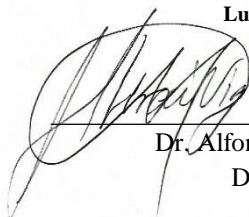
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-08)	Regular (09-11)	Bueno (12-14)	Muy bueno (15-17)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				4	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				4	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				4	
4. Organización	Existe una organización y lógica				4	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				4	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio				4	
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					5
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y los indicadores					5
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos					5
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					5
Sub total					24	20
Total				44		

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4): 17.60

VALORACIÓN CUALITATIVA : *Muy Bueno (Válido, aplicar)*

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : *El instrumento es aplicable.*

Lugar y fecha: *Cajamarca, 28 de febrero del 2023*



Dr. Alfonso Antonio Terán Vigo
DNI N° 41439962

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

III. DATOS GENERALES

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES** : *Terán Vigo, Alfonso Antonio*
- 1.2. GRADO ACADÉMICO** : *Doctor en Planificación y Gestión*
- 1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA** : *Universidad Nacional de Cajamarca*
- 1.4. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**
Las instalaciones turísticas del complejo arqueológico Kuntur Wasi y su repercusión en el nivel de satisfacción del visitante regional, 2023.
- 1.5. AUTOR DEL INSTRUMENTO:** *Bachiller Franco Valverde*
Bachiller Leonardo Chilón
- 1.6. CARRERA PROFESIONAL:** *Administración Turística, Hotelería y Gastronomía*
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** *Ficha de observación.*
- 1.9. CRITERIOS DE APLICABILIDAD**

- a) De 01 a 08 (no válido, reformular) d) De 15 a 17 (válido, precisar)
- b) De 09 a 11 (no valido, modificar) e) De 18 a 20 (válido, aplicar)
- c) De 12 a 14 (válido, mejorar)

IV. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-08)	Regular (09-11)	Bueno (12-14)	Muy bueno (15-17)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				4	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				4	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				4	
4. Organización	Existe una organización y lógica				4	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				3	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio				3	
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio					5
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones y los indicadores					5
9. Metodología	La estrategia responde a los objetivos					5
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					5
Sub total					22	20
Total					42	

VALORACIÓN CUANTITATIVA (total x 0.4): 16.80

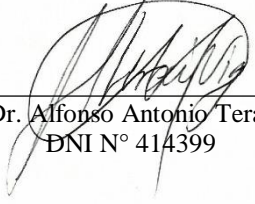
VALORACIÓN CUALITATIVA

: *Muy Bueno (Válido, aplicar)*

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

: *El instrumento es aplicable.*

Lugar y fecha: *Cajamarca, 28 de febrero del 2023*

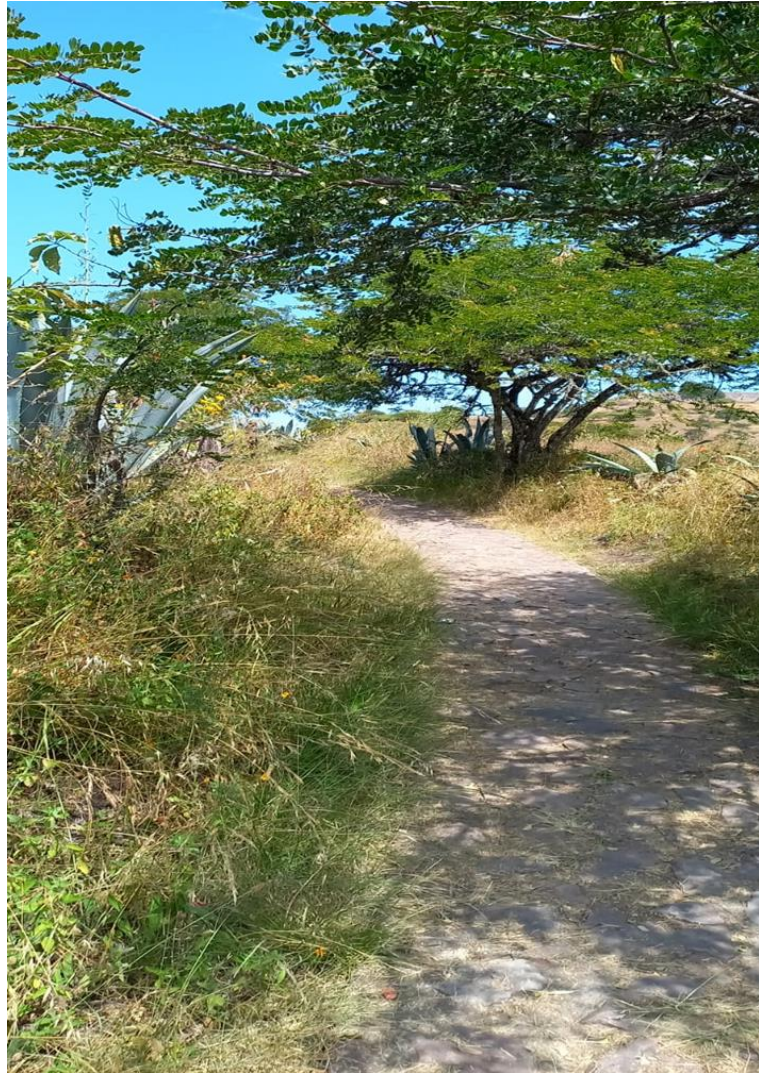

 Dr. Alfonso Antonio Terán Vigo
 DNI N° 414399

Parador Turístico



Accesos al Complejo Arqueológico





Instalaciones en el Complejo Arqueológico Kuntur Wasi



Señalización en el Complejo Arqueológico Kuntur Wasi





Sala de Proyecciones



Servicios Higiénicos

