

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO  
Y HOTELERÍA**



**TESIS**

**INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO TURÍSTICO Y SU  
IMPACTO EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CIRCUITO  
TURÍSTICO DE LLUSHCAPAMPA 2023**

**Para optar el Título Profesional de:  
LICENCIADA EN TURISMO Y HOTELERÍA**

**Presentada por la Bachiller:  
MARÍA FLOR HERNÁNDEZ CABANILLAS**



**Asesor:  
Dr. ALFONSO ANTONIO TERÁN VIGO**

**Cajamarca - Perú  
2024**

## CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. **Investigador:** María Flor Hernández Cabanillas  
**DNI:** 70018544  
**Escuela Profesional/Unidad UNC:** Escuela Profesional de Turismo y Hotelería
2. **Asesor:** Dr. Alfonso Antonio Terán Vigo  
**Facultad/Unidad UNC:** Facultad de Ciencias Sociales
3. **Grado académico o título profesional**  
 Bachiller       Título profesional       Segunda especialidad  
 Maestro       Doctor
4. **Tipo de Investigación:**  
 Tesis       Trabajo de investigación       Trabajo de suficiencia profesional  
 Trabajo académico
5. **Título de Trabajo de Investigación:** Instalaciones y equipamiento turístico y su impacto en la calidad de servicio del Circuito Turístico de Llushcapampa 2023.
6. **Fecha de evaluación:** 13/06/2024
7. **Software antiplagio:**  TURNITIN       URKUND (OURIGINAL) (\*)
8. **Porcentaje de Informe de Similitud:** 13%
9. **Código Documento:** 3117:360994636
10. **Resultado de la Evaluación de Similitud:**  
 APROBADO     PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 25/10/2024

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>
  <b>Dra. Doris Terán Caceres Ayanto</b> Directora de la Unidad de Investigación

\* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

**DEDICATORIA**

*A mis padres Hermelinda y Lizauro por su apoyo incondicional durante este largo recorrido de superación tanto personal como profesional que me permiten seguir mejorando día a día.*

*A mis hermanos Jesús, Juan, Antonio, Luis y Mariano por ser el pilar de soporte durante este proceso de superación y ser una gran profesional.*

*A mis Tíos Carlos y María por ser un ejemplo a seguir brindándome siempre su apoyo y motivación a seguir adelante e incentivando para lograr mis metas trazadas.*

**AGRADECIMIENTO**

*A la Universidad Nacional de Cajamarca por albergarme durante todo el proceso de mi desarrollo profesional y formación personal para poder desempeñarme como una persona idónea.*

*A mi Asesor Dr. Alfonso Antonio Terán Vigo por compartirme sus conocimientos y su experiencia y haberme guiado durante todo el proceso de investigación.*

*A todos los emprendimientos que forman parte del circuito de Llushcapampa por brindarme todas las facilidades y apoyo durante todo el proceso de aplicación de la investigación.*

## ÍNDICE GENERAL

<i>DEDICATORIA</i> .....	<i>III</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i> .....	<i>IV</i>
<i>ÍNDICE GENERAL</i> .....	<i>V</i>
<i>LISTA DE TABLAS</i> .....	<i>VIII</i>
<i>LISTA DE FIGURAS</i> .....	<i>IX</i>
<i>RESUMEN</i> .....	<i>X</i>
<i>ABSTRACT</i> .....	<i>XI</i>
<i>INTRODUCCIÓN</i> .....	<i>XII</i>
<i>CAPÍTULO I</i> .....	<i>14</i>
<i>EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN</i> .....	<i>14</i>
3.1 Planteamiento del problema .....	14
3.2 Formulación del problema .....	17
3.2.1 Problema general .....	17
3.2.2 Problemas derivados .....	17
3.3 Justificación de la investigación .....	17
3.4 Objetivos .....	19
3.4.1 General .....	19
3.4.2 Específicos .....	19
3.5 Delimitación de la Investigación .....	19
<i>CAPÍTULO II</i> .....	<i>20</i>
<i>MARCO TEÓRICO</i> .....	<i>20</i>
4.1 Antecedentes de la investigación .....	20
4.1.1 Antecedentes internacionales .....	20
4.1.2 Antecedentes nacionales .....	22
4.1.3 Antecedentes locales .....	24

4.2	Bases teóricas .....	24
4.2.1	Teoría General de los Sistemas .....	24
4.2.2	Teoría de la calidad .....	28
4.3	Bases conceptuales .....	32
4.3.1	Turismo .....	32
4.3.2	Atractivo turístico .....	33
4.3.3	Instalaciones turísticas .....	34
4.3.4	Equipamiento turístico .....	45
4.3.5	Circuito turístico .....	47
4.3.6	Corredor turístico .....	47
4.3.7	Ruta turística .....	49
4.4	Calidad de servicio .....	49
4.4.1	Modelo SERVQUAL .....	51
<b><i>CAPÍTULO III</i></b> .....		<b>53</b>
<b><i>HIPÓTESIS Y METODOLOGÍA</i></b> .....		<b>53</b>
4.5	Operacionalización de variables .....	53
4.6	Metodología de la investigación .....	54
4.6.1	Tipo de investigación .....	54
4.6.2	Diseño de investigación .....	54
4.6.3	Método de investigación .....	55
4.6.4	Unidad de análisis y observación .....	56
4.6.5	Población y muestra .....	56
4.6.6	Técnicas e instrumentos de recojo de información .....	57
4.6.7	Procesamiento y análisis de resultados .....	58
4.6.8	Aspectos éticos de la investigación .....	58
4.6.9	Matriz de consistencia metodológica .....	59
<b><i>CAPÍTULO IV</i></b> .....		<b>60</b>
<b><i>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</i></b> .....		<b>60</b>
5.1	Condiciones actuales de las instalaciones y equipamiento del circuito turístico de Llushcapampa .....	60
5.1.1	Orientación turística .....	60
5.1.2	Facilidades Turísticas .....	65

5.1.3	Accesibilidad Turística .....	71
5.1.4	Servicios Turísticos.....	77
5.2	Percepción del Turista.....	81
5.2.1	Orientación Turística.....	81
5.2.2	Facilidades turísticas .....	85
5.2.3	Accesibilidad Turística .....	88
5.2.4	Servicios Turísticos.....	90
5.3	Discusión.....	95
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>100</b>
<b>SUGERENCIAS.....</b>		<b>101</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>		<b>102</b>
<b>APÉNDICES.....</b>		<b>110</b>
	Apéndice 1. Instrumentos de recolección de datos .....	111
<b>ANEXOS.....</b>		<b>112</b>

**LISTA DE TABLAS**

<b>Tabla 1</b> <i>Clasificación de las instalaciones</i> -----	36
<b>Tabla 2</b> <i>Matriz Operacional de la Hipótesis</i> -----	53
<b>Tabla 3</b> <i>Matriz de Consistencia Metodológica</i> -----	59



## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Funcionamiento del Sistema Turístico</i> .....	26
<b>Figura 2</b> <i>Sistema turístico de Leiper</i> .....	28
<b>Figura 3</b> <i>Modelo Servqual</i> .....	30
<b>Figura 4</b> <i>Escala Servqual</i> .....	52
<b>Figura 5</b> <i>Accesos adecuados al Circuito Turístico</i> .....	81
<b>Figura 6</b> <i>Señalización</i> .....	82
<b>Figura 7</b> <i>Senderos, señalización y paneles en relacion a su experiencia de visita</i> .....	83
<b>Figura 8</b> <i>Estado de la señalización, senderos y paneles</i> .....	84
<b>Figura 9</b> <i>Zonas disponibles de descanso</i> .....	85
<b>Figura 10</b> <i>Satisfacción del turista en relacion a los miradores y zonas de descanso</i> .....	86
<b>Figura 11</b> <i>Delimitación de senderos</i> .....	87
<b>Figura 12</b> <i>Zonas de estacionamiento</i> .....	88
<b>Figura 13</b> <i>Boletería</i> .....	89
<b>Figura 14</b> <i>Puestos de artesanía</i> .....	90
<b>Figura 15</b> <i>Guiado Turístico</i> .....	91
<b>Figura 16</b> <i>Instalaciones turísticas</i> .....	92
<b>Figura 17</b> <i>Instalaciones y equipamiento turístico en la calidad de servicio</i> .....	93
<b>Figura 18</b> <i>Expectativas en cuanto a medidas de seguridad y fiabilidad</i> .....	94

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general conocer la percepción de los turistas sobre las instalaciones y el equipamiento turístico en el circuito de Llushcapampa al año 2023. Fue de nivel Descriptiva con un diseño no experimental – transversal; los instrumentos utilizados han sido la ficha de observación y el cuestionario, el cual fue aplicado a una muestra finita de 376 turistas durante los meses de setiembre a diciembre del 2023. Los resultados indican que un 55% de los turistas considera que la señalización y los paneles no son adecuados, y un 52% menciona que no facilitaron su experiencia. Aunque algunos valoran las zonas de descanso y los miradores, la mayoría está insatisfecha con su mantenimiento y seguridad. Los senderos y vías de acceso peligrosos también generan una percepción negativa. Estos problemas incluyen señalización deteriorada y poco legible, infraestructuras de descanso y miradores en mal estado, senderos inseguros y falta de organización en los estacionamientos. Adicionalmente, la limitada disponibilidad de guías turísticos y la falta de mantenimiento en los puestos de artesanía también afectan negativamente la experiencia turística; por ende, es necesario implementar mejoras urgentes y sostenibles para asegurar que Llushcapampa pueda ofrecer una experiencia turística segura, accesible y enriquecedora para todos sus visitantes; por lo cual las instalaciones y equipamiento del circuito turístico de Llushcapampa son insuficientes en términos de accesibilidad, organización, señalización y mantenimiento, lo que afecta negativamente la percepción en la experiencia del turista.

**Palabras clave:** *Instalaciones, equipamiento, percepción, expectativa.*

## ABSTRACT

The general objective of this study was to know the perception of tourists about the tourist facilities and equipment in the Llushcapampa circuit in 2023. It was at a Descriptive level with a non-experimental – transversal design; The instruments used were the observation sheet and the questionnaire, which was applied to a finite sample of 376 tourists during the months of September to December 2023. The results indicate that 55% of the tourists consider that the signage and the panels are not adequate, and 52% mention that they did not facilitate their experience. Although some value the rest areas and viewing points, most are dissatisfied with their maintenance and safety. Dangerous trails and access roads also generate a negative perception. These problems include deteriorated and poorly legible signage, rest infrastructure and viewpoints in poor condition, unsafe paths and lack of organization in parking lots. Additionally, the limited availability of tour guides and the lack of maintenance at craft stalls also negatively affect the tourist experience; Therefore, it is necessary to implement urgent and sustainable improvements to ensure that Llushcapampa can offer a safe, accessible and enriching tourist experience for all its visitors; Therefore, the facilities and equipment of the Llushcapampa tourist circuit are insufficient in terms of accessibility, organization, signage and maintenance, which negatively affects the perception of the tourist experience.

**Keywords:** *facilities, equipment, perception, expectation.*

## INTRODUCCIÓN

El turismo desempeña un papel fundamental en el desarrollo económico y social de muchas regiones, siendo necesario garantizar la calidad de los servicios ofrecidos para satisfacer las expectativas de los turistas y promover la sostenibilidad del destino. La calidad del servicio en los destinos turísticos depende en gran medida de las instalaciones y el equipamiento disponibles para los visitantes. A medida que el turismo se convierte en una fuente económica vital para muchas regiones, la evaluación y mejora de los servicios turísticos se tornan esenciales.

Esta investigación busca conocer la percepción de los turistas sobre las instalaciones y el equipamiento del circuito de Llushcapampa al año 2023 e identificar la situación actual en la cual se encuentran y como la perciben los turistas. El cual se encuentra dividido en 4 capítulos.

En el Capítulo I se aborda el problema de investigación comenzando con el planteamiento del problema, seguido por la formulación del problema que incluye el problema general y los problemas derivados. Se justifica la importancia de la investigación y se establecen los objetivos, tanto el general como los específicos, que guiaron el desarrollo del estudio.

En el Capítulo II se presenta el marco teórico que sustenta la investigación, comenzando con los antecedentes que proporcionan contexto y precedentes relevantes, seguido por las bases teóricas que explican y fundamentan los conceptos y teorías utilizados en el estudio.

En el Capítulo III se presenta la hipótesis del estudio y la operacionalización de variables. Se detalla la metodología de la investigación, incluyendo el tipo y diseño de investigación, los métodos utilizados y la descripción de la unidad de análisis y observación. Se aborda la población y muestra, especificando la población y cómo se seleccionó la muestra. También se describen las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar la información, así como

el procesamiento y análisis de los resultados. Finalmente, se consideran los aspectos éticos de la investigación y se presenta la matriz de consistencia metodológica.

En el Capítulo IV se presentan los resultados y la discusión, desglosando los hallazgos por dimensiones de acuerdo a los objetivos. Se incluyen también los resultados totales de las variables estudiadas.

Finalmente se ofrecen las conclusiones basadas en los hallazgos del estudio, se proporcionan sugerencias para futuras investigaciones y se anexan los apéndices y/o anexos que complementan la información presentada en la investigación.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1 Planteamiento del problema

La industria turística abarca todas las actividades y servicios que desarrollan, promueven y gestionan destinos turísticos, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los turistas. Es una industria dinámica y crucial para la economía mundial, generando empleo, ingresos y promoviendo el desarrollo socioeconómico y el intercambio cultural y social. Para asegurar el desarrollo económico y social de muchas regiones, es esencial garantizar la calidad de los servicios ofrecidos. Un factor clave en la calidad del servicio es la infraestructura, incluidas las instalaciones y el equipamiento disponibles en el destino.

Según Boullon (2006), define a las instalaciones como “construcciones especiales distintas a las del equipamiento cuya función es facilitar la práctica de actividades netamente turísticas”. p. 42-44. Se refiere a las instalaciones físicas y servicios destinados a satisfacer las necesidades y/o demandas de los turistas durante su estancia en un destino turístico y ofrecerles una experiencia satisfactoria durante su viaje.

De la misma manera Boullon(2006) delimita al equipamiento como “todos los establecimientos administrados por la actividad pública y privada que se dedican a prestar los servicios básicos” p. 42. Se refiere a todos los recursos físicos y servicios adicionales proporcionados tanto por entidades públicas como privadas que son fundamentales para apoyar y facilitar las actividades turísticas en un destino determinado y contribuir a su desarrollo.

Por lo tanto, las instalaciones y el equipamiento turístico son elementos fundamentales para el desarrollo y la competitividad de un destino turístico, así como para la calidad de la experiencia del turista en su percepción general del lugar visitado. Estos componentes son

cruciales para satisfacer las necesidades y expectativas de los turistas y para garantizar una experiencia turística satisfactoria.

A nivel internacional, destinos turísticos como las Cataratas del Iguazú y el Parque Nacional de Carara demuestran cómo instalaciones y equipamientos adecuados pueden proporcionar una experiencia turística cómoda, segura y memorable, respetando y conservando el entorno natural. Las Cataratas del Iguazú, en la frontera entre Argentina y Brasil, cuentan con senderos y pasarelas con vistas panorámicas, barandas de seguridad, exhibiciones interactivas, áreas de descanso, y servicios de transporte y alojamiento. El Parque Nacional de Carara en Costa Rica ofrece senderos bien conservados, miradores panorámicos, áreas de descanso, centros de visitantes, servicios sanitarios y zonas de estacionamiento, garantizando una experiencia cómoda y segura.

En el ámbito nacional, Machu Picchu en Cusco destaca por su inversión en infraestructura, incluyendo senderos, escaleras, áreas de descanso, baños, puestos de información turística y guías que ofrecen recorridos explicativos. Además, se han implementado medidas de conservación para proteger el sitio arqueológico. Estos ejemplos demuestran que instalaciones y equipamientos turísticos bien mantenidos y adecuados tienen un impacto positivo en la percepción por parte de los turistas, mientras que infraestructuras deficientes pueden generar frustración y afectar negativamente la experiencia del visitante.

En este contexto, Cajamarca cuenta con diversos atractivos turísticos como Baños del Inca, Cumbe Mayo, Granja Porcón, entre otros. Para diversificar la oferta turística, el Gobierno Regional de Cajamarca, a través de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo, lanzó en el 2018 el circuito turístico de Llushcapampa. Situado al noreste de Cajamarca, Llushcapampa forma parte del centro poblado de Río Grande y sus cinco caseríos. Desde su lanzamiento por parte del gobierno regional, se ha promovido y comercializado la zona a través de agencias de viajes, la Dirección Desconcentrada de Cultura y diversos medios,

el mismo que inicialmente estuvo conformada por los siguientes emprendimientos privados tales como: la Posada de Puruay, El Centro de Desarrollo Tecnológico, El Invernadero El Aliso, EX Hacienda de Llushcapampa, Invernadero Floricultura, Mirador Arqueológico La Cueva y El Parque de Esculturas Gigantes en Piedras. En la actualidad algunos de estos emprendimientos han diversificado sus ofertas con nuevas actividades y deportes de aventura, lo que ha atraído a más visitantes, Sin embargo, al ser iniciativas privadas, cada uno busca maximizar sus ingresos, lo que ha llevado a descuidar en cierta medida la mejora en las instalaciones y accesibilidad durante el recorrido del circuito.

El circuito turístico de Llushcapampa, presenta una notable belleza natural, ha experimentado un crecimiento sostenido en el número de visitantes en los últimos años. Este aumento en la afluencia de turistas, destaca la importancia de contar con instalaciones y equipamiento adecuados para satisfacer las expectativas y necesidades de los visitantes. Sin embargo, hay evidencia creciente de que las instalaciones y equipamiento turístico en Llushcapampa no está alineada con las demandas de los turistas, tales como delimitación de senderos, señalización, caminos, la falta de barandas y otras medidas de seguridad, indicando un riesgo significativo para la seguridad de los visitantes. Además, se denota que las instalaciones básicas, como baños y áreas de descanso no son adecuadas. Esta percepción negativa de las instalaciones y el equipamiento turístico puede tener varias repercusiones negativas como la insatisfacción de los turistas y se traduce en una menor tasa de retorno y una reducción en las recomendaciones positivas, lo cual afecta directamente la imagen del destino y su competitividad en el mercado turístico. Además, la falta de infraestructura adecuada y segura puede desincentivar a nuevos visitantes y afectar negativamente la economía local. Así mediante la presente investigación se conocerá la percepción de los turistas de las instalaciones y equipamiento turístico del circuito turístico de Llushcapampa.



## **2.2 Formulación del problema**

### **2.2.1 Problema general**

¿Cuál es la percepción de los turistas sobre las instalaciones y el equipamiento del circuito turístico de Llushcapampa en el año 2023?

### **2.2.2 Problemas derivados**

¿Cuáles son las condiciones actuales de las instalaciones y el equipamiento turístico en el circuito de Llushcapampa en el año 2023?

¿Cómo perciben los turistas el estado de las instalaciones y el equipamiento turístico en el circuito turístico de Llushcapampa en el año 2023?

## **2.3 Justificación de la investigación**

Dado que el circuito turístico de Llushcapampa busca posicionarse como un destino atractivo y competitivo, es crucial que las instalaciones y el equipamiento existentes sean percibidos adecuadamente por los turistas. Esto permitirá identificar áreas de mejora y tomar acciones correctivas para garantizar una experiencia satisfactoria y memorable para los visitantes.

Esta investigación sobre la percepción de las instalaciones y el equipamiento turístico en el circuito de Llushcapampa es esencial por varias razones que impactan tanto en la experiencia de los visitantes como en el desarrollo económico de la región. En primer lugar, el turismo es una fuente vital de ingresos para Llushcapampa y la región circundante. La satisfacción del turista es un componente esencial para el éxito y la sostenibilidad del destino. Una percepción negativa de las instalaciones y equipamiento turístico puede disuadir a futuros visitantes, reducir la tasa de retorno y disminuir las recomendaciones positivas, afectando directamente la competitividad del destino en el mercado turístico.

Así también, la seguridad de los turistas es una prioridad. La falta de medidas de seguridad adecuadas, como barandas y señalización clara en senderos y áreas peligrosas, puede poner en riesgo la integridad física de los visitantes. Es fundamental identificar estas deficiencias y proponer soluciones para garantizar un entorno seguro y agradable. La seguridad y comodidad de los turistas no solo mejoran su experiencia, sino que también contribuyen a una imagen positiva del destino.

Además, la mejora de las instalaciones y el equipamiento turístico puede tener un efecto multiplicador en la economía local. Infraestructuras adecuadas pueden atraer a más visitantes, prolongar su estancia y aumentar el gasto turístico, beneficiando a los negocios locales y generando empleo. Inversiones en infraestructura también pueden estimular la oferta de actividades y eventos culturales, diversificando la oferta turística y aumentando el atractivo de Llushcapampa como destino.

La investigación proporciona un beneficio tanto académico como práctico. Al comprender mejor las percepciones y necesidades de los turistas, los gestores y autoridades locales pueden tomar decisiones informadas para mejorar las instalaciones y servicios turísticos. Las recomendaciones basadas en los hallazgos de esta investigación pueden guiar inversiones futuras y políticas públicas, promoviendo un desarrollo turístico sostenible y responsable. Además, los resultados de este estudio pueden servir como referencia para otros destinos con características similares, contribuyendo a mejores prácticas en la gestión de destinos turísticos en áreas naturales y culturales.

## **2.4 Objetivos**

### **2.4.1 General**

Conocer la percepción de los turistas sobre las instalaciones y el equipamiento del circuito de Llushcapampa al año 2023.

### **2.4.2 Específicos**

Describir las condiciones actuales de las instalaciones y el equipamiento turístico en el circuito de Llushcapampa al año 2023

Identificar la percepción de los turistas sobre el estado de las instalaciones y el equipamiento turístico en el circuito turístico de Llushcapampa al año 2023.

## **2.5 Delimitación de la Investigación**

El tema se delimitó al análisis de las instalaciones y el equipamiento turístico del circuito de Llushcapampa, con un enfoque en cómo estos elementos influyen en la percepción de los turistas durante su visita en el año 2023. Se evaluaron aspectos como el estado de conservación, funcionalidad, comodidad, accesibilidad, seguridad, y disponibilidad de información de las instalaciones y equipamiento turístico. Este análisis consideró tanto la perspectiva del investigador, a través de observaciones directas, como la opinión de los turistas mediante encuestas. La combinación de ambos enfoques permitió obtener una visión integral de la percepción de los turistas sobre las instalaciones y el equipamiento del circuito turístico de Llushcapampa.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 3.1 Antecedentes de la investigación

##### 3.1.1 Antecedentes internacionales

Solorzano (2022), en su tesis de investigación *Potencialidades turísticas de la comunidad mutile, cantón Esmeraldas*. Tesis de grado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito - Ecuador. Esta investigación se centra en analizar el potencial turístico de la Comunidad de Mútile, ubicada en el cantón Esmeraldas. Se utilizó un enfoque cuantitativo y descriptivo, aplicando técnicas de inventario y observación estructurada. Se evaluaron las instalaciones de alojamiento, los establecimientos de alimentos y bebidas, así como la infraestructura y accesibilidad del área. Se identificaron dos atractivos naturales y se encontró que existen suficientes instalaciones de alojamiento y restauración. Sin embargo, se detectaron problemas en la infraestructura y accesibilidad, lo que indica que la comunidad no cumple plenamente con los requisitos para desarrollar su potencial turístico. Se pudo evidenciar que son accesibles durante el día, pero su accesibilidad se ve limitada en horas de la tarde y noche debido a la falta de servicio eléctrico y otros factores. Además, carecen de señalización cercana que indique su ubicación, lo que dificulta su localización. Estos atractivos, al estar fuera de la ciudad, carecen de infraestructura turística y muchos establecimientos están en proceso de deterioro debido a la falta de accesibilidad y conectividad. Las condiciones de las vías de acceso y los medios de comunicación son precarias, lo que dificulta llegar sin la ayuda de un guía local. Sin embargo, en cuanto al entorno natural, los atractivos estudiados no muestran signos de contaminación ni deterioro humano, manteniéndose en su estado natural sin intervención humana.

Amaguaña (2020), en su tesis *Evaluación de la gestión del turismo comunitario en la comunidad de cachiviro, en cantón Otavalo, provincia de Imbabura, año 2020*. Tesis de Licenciatura. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Los Ríos – Ecuador. Esta investigación se llevó a cabo para evaluar la gestión del atractivo turístico en la comunidad de Cachiviro, en la provincia de Imbabura; el tipo y método de investigación fue exploratoria y descriptiva de diseño no experimental transversal; Se realizó un análisis de la situación actual del atractivo, identificando sus recursos turísticos, como instalaciones y equipamiento, así como las actividades disponibles. Se aplicaron 270 encuestas a los turistas que visitaron el atractivo para determinar su nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos. Los resultados mostraron que más del 53% de los turistas están satisfechos con el servicio de alimentación, pero un 58% considera necesario mejorar el servicio de guía. Además, hubo opiniones negativas sobre el estado deteriorado de algunas instalaciones, como el muelle flotante y los columpios, la señalización para actividades como el kayak y el senderismo; de la misma manera reveló que los servicios de alimentación y artesanías están bien mantenidos y renovados, lo que genera una buena impresión en los turistas. Sin embargo, las instalaciones elaboradas con tablas y palos muestran signos de deterioro debido a la falta de mantenimiento y supervisión. Los turistas están satisfechos con las actividades turísticas y la gastronomía, pero expresan insatisfacción con otros servicios debido al estado de la infraestructura, la falta de diversidad en las artesanías y la ausencia de guías locales, que son importantes para proporcionar información sobre la cultura local y las leyendas. Basándose en estos hallazgos, se elaboró un plan de gestión de turismo comunitario para mejorar la imagen del atractivo y satisfacer las necesidades de los turistas.

### 3.1.2 Antecedentes nacionales

Villanueva (2021), en su tesis *Evaluación de la infraestructura e instalaciones turísticas para el turista con discapacidad motriz en el Santuario Histórico Bosque de Pómac*. Tesis de licenciatura. Universidad Señor de Sipán, Pimentel - Perú. La investigación se enfoca en la accesibilidad turística para personas con discapacidad motriz en el Santuario Histórico Bosque de Pómac. El diseño utilizado fue mixto de tipo descriptiva no experimental, se identificó que la infraestructura y las instalaciones turísticas del lugar solo cumplen parcialmente con los requisitos necesarios para estos visitantes, lo que afecta su experiencia. El objetivo fue evaluar estas áreas y proponer proyectos de mejora. Se encuestó a personas con discapacidad motriz de la Región Lambayeque para conocer su percepción sobre la infraestructura y se evidenció que los accesos, la señalización y paneles turísticos se encuentran en estado regular por la carencia de mantenimiento y actualización de información. Asimismo, se pudo evidenciar la falta de un mejor acondicionamiento en el acceso al Mirador Turístico, caracterizado por un camino rústico y en mal estado, de la misma manera las áreas de descanso presentan un estado irregular, ya que algunas de estas instalaciones muestran signos de falta de mantenimiento y conservación, presentando deterioro, especialmente en áreas menos frecuentadas por los turistas. No obstante, en las zonas más concurridas, las áreas de descanso están mejor conservadas. Se utilizó fichas de observación para detallar el estado de conservación y otros aspectos. Se propusieron estrategias para mejorar la infraestructura y las instalaciones del santuario y así brindar un mejor servicio a este grupo de visitantes.

Cabrera (2020), en su tesis *Elementos de la gestión turística del complejo arqueológico Huaca de la Luna, que determinan la satisfacción del turista*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo – Perú. Tuvo como objetivo

investigar los factores que influyen en la satisfacción del turista en dicho complejo. Se encontró que el personal desempeña un papel crucial, ya que un alto porcentaje de turistas, tanto nacionales como extranjeros, reportaron altos niveles de satisfacción debido a la eficiencia y colaboración del personal en tareas como el control de datos, la selección de guías turísticos y la conservación de los vestigios arqueológicos. Además, la infraestructura y las instalaciones también contribuyen significativamente a la satisfacción del turista, especialmente debido a la buena accesibilidad y señalización, así como a la calidad de las instalaciones y equipamiento disponibles. Por último, los lineamientos de gestión del patrimonio, centrados en la preservación y sostenibilidad del monumento, también desempeñan un papel importante en la satisfacción del turista. Se emplearon métodos científicos como el inductivo-deductivo y etnográfico, así como técnicas como entrevistas, encuestas y observación, utilizando diversos instrumentos para recopilar y analizar datos.

Calle et al. (2019), en su trabajo de investigación *Infraestructura y equipamiento turístico que posee el Sitio Arqueológico Narihualá para la llegada del visitante con discapacidad en Catacaos – Piura – 2019*. Tesis pregrado. Universidad Cesar Vallejo, Piura – Perú. Se enfoca en determinar si es adecuado para recibir a visitantes con discapacidad. Se utilizó un enfoque descriptivo-no experimental, empleando cuestionarios y fichas de observación aplicadas al personal del sitio. Los resultados revelaron limitaciones en la accesibilidad, especialmente en la parte principal del complejo, falta de personal especializado y guías turísticos profesionales, así como la ausencia de sistema braille. Por lo cual se puede evidenciar que la infraestructura presenta deficiencias y está construida principalmente con adobe, manteniendo la tradición del estilo Tallán. El equipamiento para visitantes con discapacidad incluye

paneles informativos y carteles de señalización, pero los servicios turísticos no satisfacen las necesidades de este grupo.

### **3.1.3 Antecedentes locales**

Godoy (2019), en su tesis *Análisis de la calidad de servicio del atractivo turístico Mirador del Cerro Santa Apolonia del distrito de Cajamarca*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca - Perú. La investigación reveló que el servicio ofrecido en el Mirador del Cerro Santa Apolonia muestra carencias significativas en cuanto a la atención al cliente y la oferta de actividades turísticas. Además, las instalaciones necesitan mejoras urgentes, ya que carecen de zonas de descanso con sombra, áreas de estacionamiento definidas, servicios médicos básicos y señalización adecuada para orientar a los visitantes. Los senderos peatonales son inseguros, los baños están en mal estado y los espacios disponibles no se aprovechan de manera efectiva. La gestión del atractivo turístico es deficiente, ya que carece de políticas que promuevan la preservación, el desarrollo y la promoción adecuada del lugar, así como la capacitación del personal para brindar un servicio de calidad. Todo esto contribuye a la insatisfacción general de los turistas.

## **3.2 Bases teóricas**

### **3.2.1 Teoría General de los Sistemas**

Es un enfoque interdisciplinario que busca comprender y describir sistemas en diferentes áreas del conocimiento, desde la biología y la sociología hasta la ingeniería y la administración. Fue desarrollada por el biólogo alemán Ludwig Von Bertalanffy en la década de 1950. Esta teoría considera que los sistemas tienen componentes interrelacionados que trabajan juntos para lograr un objetivo común, y que pueden ser analizados independientemente de su campo de aplicación específico. La teoría general



de los sistemas se centra en identificar patrones y principios universales que se aplican a todos los sistemas, independientemente de su naturaleza específica. Esto incluye conceptos como la jerarquía de sistemas, la retroalimentación, la complejidad y la interdependencia asimismo proporciona un marco conceptual para comprender la estructura y el funcionamiento de los sistemas en diversos contextos.

El turismo se considera como un sistema interconectado con múltiples elementos que interactúan entre sí. Esto va más allá de simplemente verlo como la interacción entre oferta y demanda en el mercado.

### ***3.2.1.1 El Sistema Turístico***

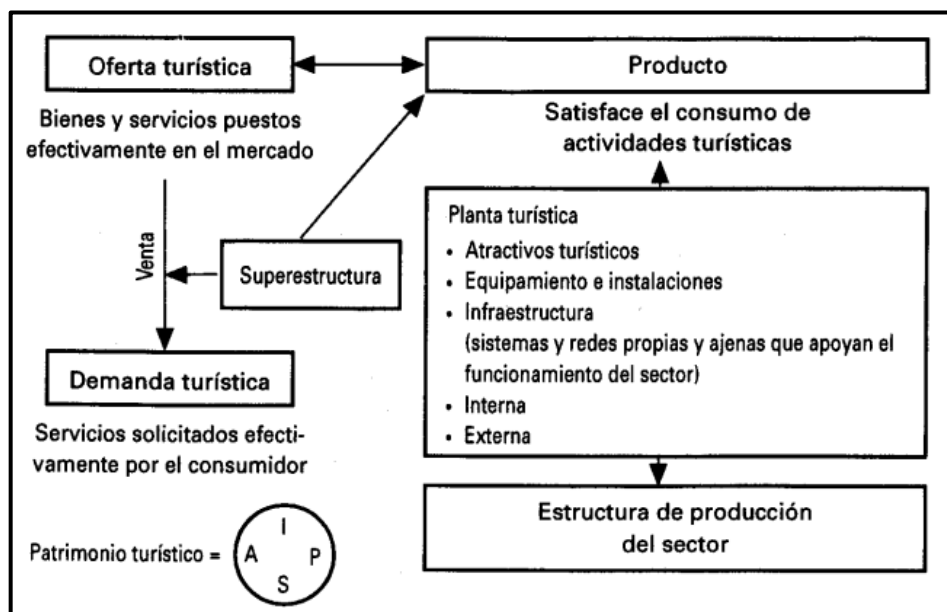
El sistema turístico se refiere a un conjunto interconectado de elementos y actividades que interactúan para satisfacer las necesidades y demandas de los turistas en un destino específico. Este sistema incluye una amplia gama de componentes que trabajan en conjunto para ofrecer experiencias turísticas completas y satisfactorias.

Desde el punto de vista de Boullon (2006) el funcionamiento del sistema es el siguiente:

Surge cuando la oferta de servicios turísticos y la demanda se encuentran en el proceso de venta de productos turísticos. Junto con la infraestructura, esto forma la base productiva del campo turístico. Además, destaca la importancia del sistema dentro de la estructura general del turismo, ya que se encarga de supervisar la eficacia del sistema mediante el seguimiento del funcionamiento y las relaciones entre las diferentes partes. (p. 32).

Figura 1

Funcionamiento del Sistema Turístico



*Nota:* describe el funcionamiento del sistema turístico y las partes que intervienen en el mismo. Tomado de: Planificación del espacio turístico [Fotografía], Roberto Boullon, 2006.

Teniendo en cuenta a Boullon (2006) en su libro: “Planificación del espacio turístico” se distinguen los siguientes elementos en la actividad turística:

- **Demanda:** Se refiere al número total de turistas y los ingresos generados en una región o atractivo turístico. Se divide en varios tipos, como la demanda real, histórica y futura, así como la demanda potencial.
- **La oferta turística:** Es la cantidad de servicios y bienes disponibles para los turistas en un destino durante un período específico. Incluye servicios de infraestructura turística y algunos bienes no específicamente turísticos.
- **Proceso de venta:** Se trata de un proceso único en el que el consumidor viaja al lugar donde se ofrece el servicio. La venta exitosa depende de ofrecer precios competitivos y promover efectivamente el destino turístico.
- **El producto turístico:** se centra en satisfacer las necesidades y deseos del turista durante su viaje. El producto turístico no se limita solo a los bienes y

servicios ofrecidos en un destino, sino que incluye las experiencias y actividades que el turista busca realizar durante su viaje.

- **Infraestructura:** Son las instalaciones, equipamiento y servicios necesarios para el funcionamiento del sector turístico, como carreteras, aeropuertos, transporte, etc.
- **Superestructura:** Son los organismos, tanto públicos como privados, encargados de coordinar y optimizar el funcionamiento de los servicios turísticos.

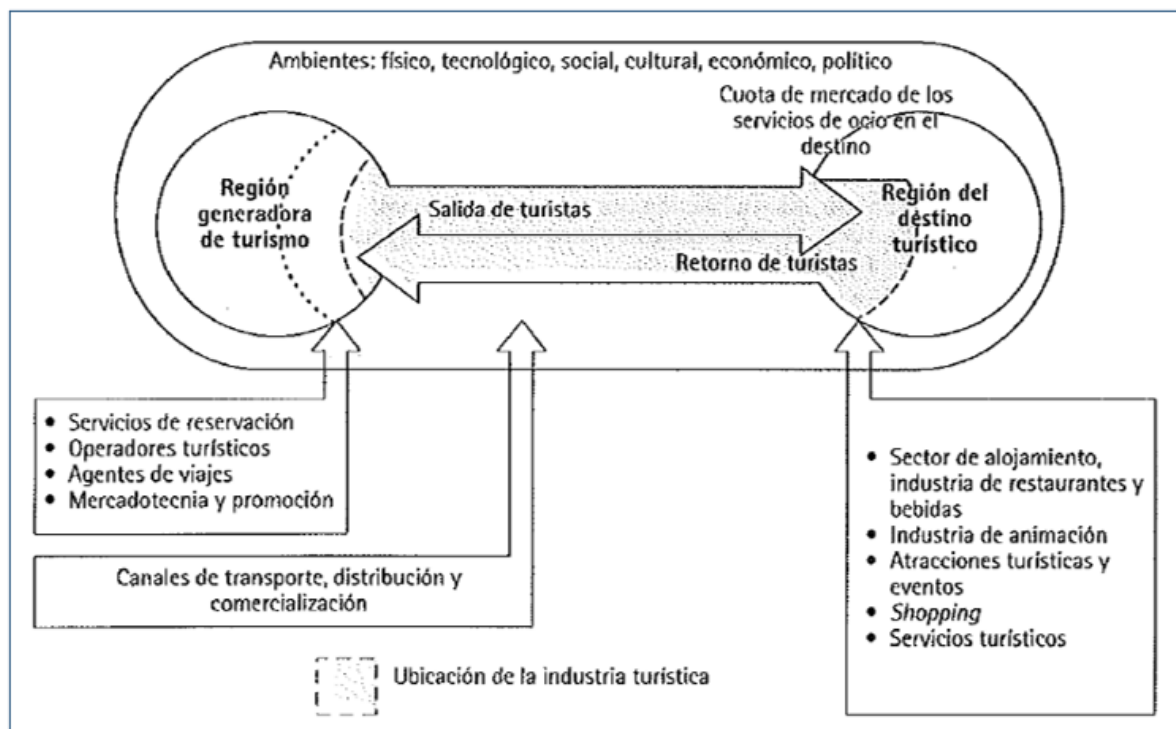
### 3.2.1.2 *Sistema Turístico de Leiper*

De acuerdo con Panosso y Lohmann (2012) indican que este Sistema Turístico permite entender cómo interactúan estos elementos entre sí y cómo influyen en el desarrollo y la gestión del turismo en una determinada región o destino; según este modelo desarrollado por John R. Leiper, el turismo se analiza desde una perspectiva sistémica, considerando sus componentes básicos y las interacciones entre ellos. Asimismo, está conformado por 5 elementos los cuales con los siguientes:

- **La región de origen:** representa el lugar de origen de los turistas.
- **La región de tránsito:** Se refiere a los medios de transporte utilizados por los turistas para desplazarse desde la región de origen hacia las atracciones turísticas.
- **La región de destino:** Son los destinos, sitios o eventos que atraen a los turistas provenientes del mercado emisor.
- **El turista:** persona que visita las atracciones turísticas en la región de destino.
- **Industria del turismo y de los viajes:** Son las instalaciones y servicios necesarios para la operación del turismo. (p.18).

Figura 3

Sistema turístico de Leiper



*Nota:* describe la interacción entre los 5 componentes del sistema turístico propuesto por Leiper. Tomado de: Teoría del turismo: conceptos, modelos y sistemas [Fotografía], Panosso & Lohmann, 2012.

### 3.2.2 Teoría de la calidad

Es un conjunto de principios, métodos y técnicas que se utilizan para garantizar que los productos o servicios satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes y cumplan con los estándares. Utiliza un enfoque sistemático para identificar, medir, controlar y mejorar continuamente los procesos y resultados con el fin de lograr la excelencia en la entrega de valor al cliente. Existen varias filosofías que implican un enfoque sistemático que se enfoca en la prevención, la mejora continua y el liderazgo comprometido, así como en la participación de todos los miembros de la organización. Entre los más conocidos tenemos a los siguientes:

- Deming abogó por la mejora continua y la gestión por procesos, enfatizando el liderazgo comprometido y el empoderamiento de los empleados.

- Juran introdujo la planificación de la calidad y destacó la importancia de la participación de la alta dirección en la fijación de objetivos, utilizando el principio de Pareto para identificar las principales causas de los problemas de calidad.
- Ishikawa es conocido por su desarrollo del diagrama de espina de pescado, promoviendo la idea de que la calidad es responsabilidad de todos en la organización, con un enfoque en la prevención sobre la corrección de defectos.
- Crosby popularizó la calidad cero defectos y propuso la trilogía de la calidad, que incluye la definición precisa de requisitos, la implementación de sistemas para cumplir con esos requisitos y la creación de una cultura de prevención de defectos.

### **3.2.2.1 *Modelo de la calidad de servicio Servqual***

Desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en la década de 1980, este modelo propone que la calidad del servicio se puede medir a través de cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Este modelo compara las expectativas del cliente con su percepción real del servicio para evaluar la calidad.

Como afirman Camisón et al. (2006), menciona que la gestión de expectativas se simplifica al entender los factores que influyen en su formación, según la identificación de Parasuraman et al. Estos factores incluyen:

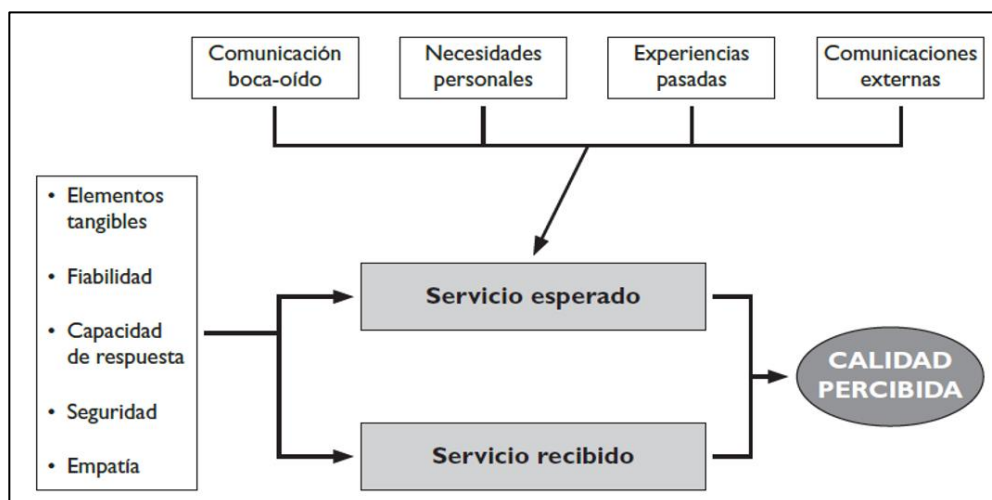
- **Comunicación boca-oído:** La opinión y experiencias compartidas por otros usuarios influyen en las expectativas de un cliente.
- **Necesidades personales:** Se relaciona con el servicio que el cliente realmente necesita o busca, basándose en sus necesidades individuales.

- **Experiencias anteriores:** Las expectativas de los clientes están moldeadas por sus experiencias pasadas con el servicio. Se espera más de lo que se ha experimentado positivamente y menos de lo que se ha experimentado negativamente.
- **Comunicación externa:** Se refiere a cualquier método o herramienta utilizada para comunicar los servicios ofrecidos por una empresa, los cuales tienen un impacto significativo en las expectativas del cliente. Entre los más relevantes se encuentran la publicidad, el precio, así como otras señales o mensajes transmitidos por la empresa sobre la calidad y características de sus servicios.

Por tanto, es un método para medir la calidad percibida del servicio la cual se enfoca en la discrepancia entre las expectativas del cliente y su percepción final del servicio recibido.

**Figura 5**

*Modelo Servqual*



**Nota:** se visualiza la discrepancia entre las percepciones y expectativas del concepto de calidad de servicio y sus 5 dimensiones planteadas. Tomado de: Gestión de Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas [Fotografía], Camison et al.,2006.

### 3.2.2.2 *Modelo de las brechas de calidad de servicio*

Es un enfoque que identifica múltiples brechas entre las expectativas del cliente y la entrega efectiva del servicio. Estas brechas pueden surgir debido a diversos factores, como la falta de comprensión de las necesidades del cliente, la comunicación deficiente dentro de la organización, la incapacidad para cumplir con las expectativas del cliente o la ausencia de estándares adecuados de servicio. Este modelo ofrece un análisis detallado de las áreas donde pueden ocurrir discrepancias y proporciona una estructura para mejorar la calidad del servicio mediante la identificación y la corrección de estas brechas. Por ende, es una herramienta que identifica y analiza las discrepancias entre las expectativas de los clientes y la percepción real del servicio ofrecido.

Según Matsumoto (2014), menciona las 5 brechas propuestas por Parasuraman, Zeithaml, y Berry:

- **Brecha 1:** Se refiere a la diferencia entre lo que los clientes esperan de un servicio y lo que los directivos de la empresa creen que esperan los clientes. Esta brecha surge cuando los directivos no comprenden completamente las necesidades y expectativas de los clientes, lo que dificulta la implementación de estrategias efectivas para satisfacer esas expectativas.
- **Brecha 2:** Se trata de la discrepancia entre las percepciones de los directivos sobre las expectativas del cliente y las normas de calidad establecidas por la empresa. Esta brecha se presenta cuando las expectativas de los clientes no se traducen adecuadamente en especificaciones claras de calidad del servicio, lo que puede llevar a una desconexión entre lo que se espera y lo que se ofrece.

- **Brecha 3:** Consiste en la discrepancia entre las normas de calidad del servicio establecidas por la empresa y la ejecución real del servicio. Esta brecha ocurre cuando los estándares y procedimientos de calidad no se cumplen en la entrega del servicio, lo que puede resultar en una experiencia deficiente para el cliente.
- **Brecha 4:** Refleja la discrepancia entre la ejecución real del servicio y la comunicación externa de la empresa. Esta brecha se produce cuando la publicidad y las promesas de la empresa no coinciden con la experiencia real del cliente al utilizar el servicio, lo que puede generar una percepción negativa y decepcionante.
- **Brecha 5:** Es la diferencia global entre las expectativas iniciales de los clientes y su percepción final del servicio recibido. Esta brecha representa la evaluación final que hacen los clientes sobre la calidad del servicio, tomando en cuenta todas las discrepancias anteriores. Si esta brecha es grande, indica una desconexión significativa entre lo que los clientes esperaban y lo que realmente experimentaron. (pp.186-187).

### 3.3 Bases conceptuales

#### 3.3.1 Turismo

El turismo es una actividad global en constante crecimiento que está estrechamente relacionada con el progreso económico. Independientemente de las razones por las cuales las personas viajan, el turismo trae consigo una serie de beneficios tanto directos como indirectos para una amplia gama de negocios, no solo dentro del sector turístico, sino también en otros sectores. Además, contribuye al desarrollo económico de las comunidades locales al generar un flujo de ingresos que beneficia a la economía local. Por lo cual, el turismo no solo impulsa la prosperidad de las empresas relacionadas con



el turismo, sino que también fortalece la economía en general y mejora la calidad de vida de la población local.

Para la Organización Mundial del Turismo este comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su residencia habitual por menos de un año y mayor a 24 horas con fines de ocio, negocios, estudio, entre otros. Estos viajes pueden ser por placer, trabajo, estudios u otros motivos. Es esencial que el viaje no esté motivado por obligación, sino por elección, y que esté impulsado por diversas razones personales, profesionales o comerciales. OMT (2007)

Teniendo en cuenta a Gurria (1991), indica que el turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos, buscando recreación, descanso, experiencias culturales o de salud. Durante este viaje, no realizan actividades lucrativas y establecen conexiones sociales, económicas y culturales con el lugar que visitan. (p. 13).

### **3.3.2 Atractivo turístico**

Un atractivo turístico es cualquier lugar, evento o actividad que llame la atención de las personas y las motive a viajar para visitarlo, disfrutarlo o participar en él con propósitos de ocio, aprendizaje o exploración. Estos lugares pueden ser sitios naturales, manifestaciones culturales, folclore, realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas y los acontecimientos programados. La característica principal de un atractivo turístico es su capacidad para despertar el interés y la curiosidad de las personas, motivándolas a visitarlo y experimentarlo. Boullon (2006).

Un atractivo turístico es un recurso turístico que ha sido desarrollado, gestionado y promovido específicamente para atraer visitantes. Se caracteriza por estar preparado y

acondicionado para recibir turistas. Por ende, es la suma del recurso turístico, instalaciones, equipamiento y servicios con lo que se le agrega valor al destino.

Según Navarro (2015) menciona que los recursos turísticos son: “Bienes (naturales, culturales y humanos, tangibles e intangibles, muebles e inmuebles) con características relevantes.” (p. 348)

De la misma forma el MINCETUR (2018) según la ley General de Turismo Nro. 29408, considera como recurso turístico a las manifestaciones de la naturaleza, los tesoros arqueológicos y las expresiones históricas, tanto materiales como inmateriales y de tradición y valor que constituyen la base del producto turístico y que por las condiciones que poseen, tienen la capacidad de generar un interés potencial en el visitante. (p.14)

Los recursos turísticos representan el potencial natural y cultural de una región que aún no ha sido completamente desarrollada para el turismo. Estos recursos se convierten en atractivos turísticos que atraen y satisfacen a los visitantes cuando se invierten en su planificación y gestión adecuada. Es fundamental que este proceso de transformación se lleve a cabo de manera sostenible, protegiendo los recursos para garantizar su conservación a largo plazo. La diferencia fundamental entre los atractivos turísticos y los recursos turísticos es que los atractivos turísticos son recursos que ya han sido desarrollados y administrados para el turismo, mientras que los recursos turísticos son recursos potenciales que aún no han sido explotados.

### **3.3.3 Instalaciones turísticas**

Según Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2011), en la *Guía para la formulación de Proyectos de Inversión exitosos*, señala que “son las instalaciones físicas que se relacionan directamente con el recurso o atractivo turístico y se utilizan para realizar la visita turística”. (p. 14).

Acerenza (1984), indica que las instalaciones turísticas “son los lugares y servicios que están diseñados para satisfacer las necesidades del turista durante su viaje y proporcionarle una experiencia agradable y satisfactoria en el destino. Estas instalaciones complementan los atractivos turísticos y ayudan a que el turista prolongue su estadía y disfrute de actividades recreativas”. (pp. 202 - 203).

Boullon (2006), menciona que son “todas las construcciones especiales cuya función es facilitar la práctica de las actividades netamente turísticas ya que son obras imprescindibles para que la actividad pueda realizarse”. (pp. 42-44).

Por lo tanto, las instalaciones turísticas son todos aquellos recursos físicos y servicios disponibles en un destino turístico para satisfacer las necesidades de los visitantes y ofrecerles una experiencia satisfactoria durante su viaje por lo cual son fundamentales para el desarrollo y la competitividad de un destino turístico, ya que influyen significativamente en la calidad de la experiencia del turista y en su percepción general del lugar que están visitando.

Finalmente se considera que las instalaciones turísticas son estructuras físicas imprescindibles diseñadas específicamente para facilitar y mejorar la experiencia de los visitantes en un destino turístico; asimismo son fundamentales para que los turistas puedan disfrutar plenamente de las actividades y servicios ofrecidos en el lugar.

### ***3.3.3.1 Clasificación de las instalaciones turísticas***

Existen distintos modelos, los cuales se indican a continuación:

Para Boullon (2006), considera la siguiente clasificación de las instalaciones turísticas.

**Tabla 1***Clasificación de las instalaciones*

<b>Categoría</b>	<b>Tipo</b>
<b>Agua y playa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marinas.</li> <li>- Espigones.</li> <li>- Muelles.</li> <li>- Palapas; quinchos o ramadas.</li> <li>- Carpas o tiendas.</li> <li>- Sombrillas.</li> <li>- Reposeras.</li> <li>- Observación submarina.</li> </ul>
<b>Montaña</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Miradores.</li> <li>- Circuito de senderos.</li> <li>- Refugios.</li> <li>- Funiculares.</li> <li>- Teleféricos.</li> <li>- Ski lift</li> <li>- Poma lift</li> </ul>
<b>Generales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Piscinas.</li> <li>- Vestuario.</li> <li>- Juegos infantiles.</li> <li>- Golf</li> <li>- Tenis.</li> <li>- Otros deportes.</li> <li>- Pasarela, puentes.</li> </ul>

*Nota:* describe la clasificación de las instalaciones turísticas los cuales son imprescindibles para desarrollar la actividad turística. Tomado de: planificación del espacio turístico [adaptado], Roberto Boullon, 2006.

Según Acerenza (1984), tenemos la siguiente clasificación:

- **Facilidades de orden ecológico:** Lugares naturales protegidos, como parques naturales, reservas, zoológicos y acuarios.
- **Facilidades de orden cultural:** Espacios dedicados a la cultura, como museos, teatros, cines, salas de exposición y programas de intercambio cultural.
- **Facilidades de orden deportivo:** Espacios para la práctica de deportes, como pistas de esquí, centros de equitación, campos de golf y pistas para patinar.

- **Facilidades para diversión:** Lugares de entretenimiento y ocio, como discotecas, casinos, salones de juegos, bares y restaurantes.
- **Facilidades diversas:** Servicios adicionales para diferentes propósitos, como jardines de infantes, áreas para picnic, tiendas de artesanías y centros de convenciones. (p. 210).

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2011), menciona los siguientes elementos más resaltantes tales como: “miradores turísticos; museos de sitio, centros de interpretación; Instalación para la exposición de flora o fauna silvestre; paradores turísticos, embarcaderos/muelles turísticos, oficina de información turística, estacionamiento de vehículos, senderos peatonales, señales turísticas, entre otros”. (p. 15)

### 3.3.3.2 *Factores de las instalaciones turísticas*

Los puntos más relevantes de las instalaciones turísticas pueden variar según su propósito y función específica; las más importantes para este estudio son los siguientes:

#### **a. Señalización**

De acuerdo con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2016), en el Manual de Señalización Turística del Perú lo define como: “estructura organizada de un conjunto de señales que tienen como función informar, orientar y promover desde una imagen institucional los destinos turísticos de un determinado territorio”. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016, p. 8).

El propósito principal de la señalización turística es mejorar la experiencia del visitante al proporcionar orientación clara y precisa, ayudando a los turistas a moverse de manera segura y eficiente por el destino turístico. Además de brindar

información sobre la ubicación de lugares de interés, la señalización turística también puede ofrecer detalles sobre horarios de apertura, tarifas, servicios disponibles y otra información relevante para los visitantes.

- **Tipos de señalización**

Se han identificado cinco categorías de señalización turística, cada una diseñada para cumplir una función específica según su ubicación y el tipo de información que proporciona:

- Señales de bienvenida:**

Según el Manual de señalización turística del Perú indica que; son la carta de presentación de cualquier destino, marcando visualmente el inicio y el fin de rutas turísticas, así como los accesos a diferentes destinos. Además de indicar direcciones, estas señales también transmiten la identidad y personalidad de cada lugar, a menudo mostrando el logotipo o la marca distintiva de la región. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016, p. 19).

Asimismo, el MINCETUR (2016) menciona que estas señales deben ubicarse en diferentes lugares específicos tales como: puntos de entrada a un país o región; accesos a Áreas Naturales Protegidas; accesos viales y peatonales a destinos turísticos para guiar a los visitantes y proporcionar información relevante.

Es necesario recalcar que debe contener información clave, como el nombre del país o región, mensajes de bienvenida en varios idiomas, logos representativos, mapas, indicaciones de ubicación actual, pictogramas de información turística y enlaces digitales para acceder a información adicional del destino.

**-Señales informativas de orientación:**

De acuerdo con el Manual de señalización turística del Perú indica que estas señales son indicadores visuales que muestran destinos y rutas turísticas, ubicadas en vías asfaltadas, caminos peatonales o trochas. Forman parte del sistema de señalización para orientar a los visitantes en movimiento, ayudándoles a encontrar su camino en la ruta turística. Deben seguir las normativas del Manual de Dispositivos de Control del Tránsito Automotor y mostrarse en lugares clave como intersecciones, ingresos a destinos turísticos y a lo largo del recorrido. El diseño debe ser simple y claro, armonizando con el entorno. Además, se deben respetar las distancias mínimas entre señales y evitar abreviaturas. Las señales de orientación en Paisajes Culturales seguirán las directrices del Ministerio de Cultura. Estas señales deben colocarse en puntos estratégicos como bifurcaciones, intersecciones y aproximaciones a destinos turísticos, así como a lo largo del recorrido para indicar la ubicación de atracciones o destinos. Deben mostrar el nombre del lugar turístico, la distancia en kilómetros desde la señal hasta el destino, pictogramas representativos, flechas direccionales y la distancia en kilómetros. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016, p. 26).

**-Señales de panel de directorio:**

Según el Manual de señalización turística del Perú indica que estas señales ofrecen una visión panorámica del área turística completa, proporcionando orientación al visitante sobre las actividades a realizar dentro del destino. Por lo general, estas señales incluyen un mapa del área con la indicación "Usted está aquí" como punto de referencia central. Estos mapas deben destacar los principales puntos de interés turístico del área, así como las diferentes rutas y

circuitos disponibles para los visitantes. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016, p. 31).

**-Señales de interpretación:**

Según el Manual de señalización turística del Perú indica que estas señales proporcionan detalles relevantes sobre el atractivo turístico, como su historia, características naturales o aspectos destacados para los visitantes. La información ofrecida no debe ser abrumadora, sino que debe ser fácil de comprender y captar la esencia del lugar. Además, se puede complementar con información adicional tanto física como digital, mediante códigos QR o enlaces a recursos en línea.

Asimismo, estas señales deben mostrar información explicativa sobre el sitio turístico o punto de interés en varios idiomas así como también, ilustraciones o gráficos para facilitar la comprensión, especialmente de aspectos no visibles como la flora o la fauna e iconos representativos de las actividades o recursos turísticos disponibles en el área. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016, p. 41).

**-Señales de regulación y advertencia:**

Según el Manual de señalización turística del Perú indica que estas señales proporcionan instrucciones claras sobre las actividades permitidas o prohibidas en cada sitio turístico. Pueden ser simples indicaciones o conjuntos de normas que los visitantes deben seguir al ingresar al lugar. Su diseño discreto contribuye a mejorar la experiencia del visitante; el lenguaje utilizado se elige cuidadosamente para comunicar claramente las instrucciones sin que el visitante se sienta incómodo. Cuando estas señales forman parte del sistema de señalización general, contribuyen a la experiencia global del lugar al



proporcionar alertas y regulaciones destinadas a promover el bienestar de las personas y del entorno. (Mincetur,2016, p.48)

#### **b. Paneles interpretativos**

Son instalaciones estratégicamente ubicados a lo largo de los senderos en recursos turísticos, diseñados para mejorar la experiencia visual sin perturbar el entorno natural. Estos paneles son altamente efectivos para captar la atención de los visitantes y suelen ser los elementos más leídos a lo largo del sendero. Su diseño estimula la curiosidad de los visitantes, fomentando la reflexión y generando interés en aprender más sobre el lugar que están explorando.

Según el Servicio Nacional de Turismo (2017), en su guía para la interpretación en áreas protegidas menciona que: “el objetivo es captar la atención del visitante y crear una conexión significativa con él a través del uso de elementos tridimensionales o sistemas interactivos tales como imágenes, fotografías, infografías con la finalidad de ofrecer al visitante una experiencia única”. (p.37).

Asimismo; el contenido del panel no debe limitarse a descripciones, sino que debe interpretar y resaltar los aspectos únicos del lugar, relacionándolos con los intereses del visitante. Para su diseño, se recomienda seguir el principio de la escala de información 3, 30, 3: el título o imagen principal captura la atención en 3 segundos, seguido de un desarrollo general en 30 segundos, y finalmente una profundización en el tema en 3 minutos. (Servicio Nacional de Turismo, 2017, p. 37).

Algunas consideraciones gráficas a tener en cuenta según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2020) consiste en consignar información concisa sobre las características destacadas de un lugar de interés; la información presentada debe ser breve y directa; el título del panel o el nombre del lugar principal debe estar

en letras grandes y centradas, acompañado de recursos visuales como mapas, pictogramas o fotografías asimismo los bloques de texto deben ser breves, con un límite de aproximadamente 80 palabras, y deben ajustarse al espacio disponible en el panel. (p. 171).

### **c. Zonas de descanso**

Son áreas específicamente designadas para que los turistas puedan descansar y relajarse durante su visita, por ende, son espacios especialmente destinados para que los turistas puedan tomar un respiro y relajarse durante su recorrido. Estas áreas suelen contar con bancos, mesas y sillas, así como con áreas verdes y espacios en sombra para ofrecer comodidad y protección contra el sol. Además, pueden estar equipadas con servicios adicionales como fuentes de agua potable, baños públicos o puntos de información turística para mejorar la experiencia del visitante. Su diseño y ubicación se planifican estratégicamente para proporcionar puntos de descanso convenientes a lo largo de rutas turísticas o en lugares de interés, permitiendo a los turistas recargar energías mientras disfrutan de su experiencia.

### **d. Miradores turísticos**

Son estructuras especialmente diseñadas para ofrecer a los visitantes una vista privilegiada y panorámica del entorno que están explorando. Estas plataformas o puntos elevados están estratégicamente ubicados en áreas naturales o urbanas de interés turístico, permitiendo a los turistas contemplar paisajes impresionantes, como montañas, valles, ríos, ciudades o monumentos emblemáticos. Generalmente, los miradores están equipados con barandas de seguridad para garantizar la protección de los visitantes, pueden incluir áreas de descanso, información sobre los puntos de interés visibles y en algunos casos servicios adicionales como tiendas de souvenirs o cafeterías. Su diseño y ubicación se planifican cuidadosamente para

maximizar la experiencia del visitante y ofrecer vistas inolvidables que resalten la belleza y singularidad del destino turístico.

Teniendo en cuenta a Moreira y Tréllez (2013), indica que los miradores son puntos estratégicos desde donde se puede apreciar la belleza del paisaje, la vida silvestre y la flora de un área. Pueden ser naturales o contruidos, pero deben integrarse con cuidado para no perturbar la armonía del entorno. Es recomendable que los miradores naturales cuenten con barandas para seguridad, especialmente si están en lugares elevados. Estos lugares proporcionan una mejor comprensión del entorno y son ideales para reflexionar sobre el patrimonio. Además, pueden incluir paneles informativos para identificar puntos de interés y fomentar la contemplación y el descanso en un ambiente de respeto y silencio. (p.75).

Por tanto, los miradores son puntos clave que ofrecen vistas panorámicas de paisajes naturales o culturales, proporcionando oportunidades para descansar, reflexionar y disfrutar del entorno. Su integración cuidadosa en el entorno es fundamental para preservar la armonía del paisaje.

#### **e. Senderos interpretativos**

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2011), lo define como una ruta diseñada para permitir a las personas explorar de manera segura y fácil teniendo en cuenta los lugares o puntos de interés que se desean visitar. Los recorridos interpretativos son experiencias vinculadas a lugares o recursos particulares y se realizan siguiendo los senderos designados. Estos recorridos ofrecen al público la oportunidad de interactuar directamente con el entorno que desean explorar. La entrega del mensaje debe ser sugerente, sencilla, breve, creativa e inspiradora. Hay dos formas de realizar estos recorridos: de manera autoguiada o con un guía. (p. 14)

Por otra parte, el Servicio Nacional de Turismo (2017), indica que “son recorridos cortos y de baja dificultad, pensados para todo tipo de visitantes, por lo tanto, el sendero se construye para crear un tránsito delimitado, fácil y seguro, asimismo poseen un equipamiento inclusivo”. (p. 35).

De la misma manera Moreira y Tréllez (2013), lo define como “los espacios diseñados o caminos aptos para ser transitados, que permiten el contacto directo de los visitantes con los valores naturales y culturales de un determinado lugar patrimonial acerca del cual se desea transmitir un mensaje”. (p. 42).

Por tanto, los senderos interpretativos son rutas planificadas que permiten a las personas explorar de forma segura y accesible los puntos de interés de un lugar específico, ofreciendo experiencias directas y sentirse identificados con su patrimonio natural y cultural. Estos senderos facilitan el contacto directo con los valores del lugar, transmitiendo un mensaje sobre su importancia y características distintivas. La entrega del mensaje se realiza de manera sugestiva, sencilla y breve, ya sea de forma autoguiada o con la asistencia de un guía, proporcionando una experiencia inmersiva y enriquecedora para los visitantes.

#### **f. Senderos delimitados**

Son trayectos específicamente trazados y marcados que conducen a los turistas a través de áreas de valor natural o cultural, proporcionando una experiencia de visita guiada y segura. Estos caminos suelen estar claramente señalizados con señales direccionales, balizas o marcas en el suelo para garantizar que los visitantes sigan la ruta designada y no se desvíen accidentalmente. Los senderos pueden variar en longitud y dificultad, desde cortos paseos hasta rutas de trekking más extensas, y pueden ofrecer acceso a puntos de interés como cascadas, miradores, sitios arqueológicos o áreas de observación de fauna y flora. Además de facilitar la

navegación, los senderos delimitados también ayudan a proteger el medio ambiente al dirigir el tráfico de visitantes y minimizar el impacto humano en áreas sensibles.

### **3.3.4 Equipamiento turístico**

Según Boullon (2006) menciona que “son todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar los servicios básicos.”. (p. 42)

Asimismo, el equipamiento turístico abarca todos los recursos físicos necesarios para facilitar y mejorar la experiencia de los turistas durante su viaje; incluye los recursos materiales y herramientas utilizados en la industria del turismo para proporcionar servicios y comodidades a los visitantes, así como una variedad de elementos, como vehículos de transporte turístico, mobiliario para hoteles y restaurantes, equipo de recreación al aire libre, equipo de seguridad, tecnología para la gestión de reservas y ventas, entre otros.

#### **3.3.4.1 *Guiado turístico***

Se refiere al servicio prestado por un guía especializado que acompaña a los visitantes durante su recorrido por un destino turístico. El cual se encarga de proporcionar información detallada sobre los lugares visitados, su historia, cultura, características naturales y cualquier otro aspecto relevante. Además de brindar conocimientos, el guía turístico también puede ofrecer recomendaciones, responder preguntas y garantizar una experiencia enriquecedora y segura para los turistas.

Según Moreira y Tréllez (2013), indica que el guiado turístico es “acompañarlos a lo largo de un recorrido, sendero o ruta interpretativa, implica que la persona tenga una buena formación como intérprete y haya recibido referencias sobre las características del público”. (p.54).

Asimismo, en la Guía de Interpretación del Patrimonio Natural y Cultural indica que el guía turístico debe tener las siguientes características tales como: honestidad, objetividad, puntualidad, educación, comunicación, respeto, paciencia, sentido del humor, adaptabilidad. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2008, pp. 38-40).

#### **3.3.4.2 Zonas de estacionamiento**

Son áreas designadas específicamente para que los vehículos puedan estacionarse de manera temporal mientras los conductores realizan actividades en un lugar determinado. Estas áreas suelen estar demarcadas y pueden estar ubicadas tanto en espacios al aire libre como en estructuras de estacionamiento. Las zonas de estacionamiento son importantes para garantizar un flujo ordenado de vehículos y facilitar el acceso de los visitantes a diferentes lugares, como centros comerciales, parques, áreas turísticas, entre otros.

Dicho de otra manera, son los lugares habilitados para estacionar vehículos, equipados con facilidades adecuadas y accesos bien distribuidos para una circulación eficiente. Además, incluyen espacios reservados para personas con discapacidad motriz.

#### **3.3.4.3 Vías de acceso**

Las vías de acceso son caminos, carreteras o rutas que permiten llegar a un destino específico o área de interés, facilitando el tránsito y la llegada de personas y vehículos a dicho lugar. En turismo, las vías de acceso son las rutas o carreteras que conducen a destinos turísticos, lugares de interés o áreas naturales, facilitando el desplazamiento de los visitantes hacia esos lugares. Estas vías pueden ser carreteras

principales, caminos secundarios o senderos, dependiendo del destino y de la infraestructura disponible.

#### **3.3.4.4 Boletería**

Se refiere al área o servicio encargado de la venta de boletos o entradas para acceder a atracciones turísticas, parques naturales, sitios históricos, museos, eventos culturales u otras experiencias turísticas. La boletería puede estar ubicada en la entrada del lugar turístico o en puntos de venta distribuidos estratégicamente, y su función principal es facilitar el acceso de los visitantes al sitio, gestionando el cobro de tarifas de admisión y proporcionando información relevante sobre horarios, precios y condiciones de visita.

#### **3.3.5 Circuito turístico**

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2018), indica que es un recorrido planificado que combina varios destinos turísticos de manera organizada. Estos destinos pueden incluir una amplia gama de recursos naturales, culturales y humanos, así como una variedad de servicios diseñados para brindar a los visitantes una experiencia completa. Un circuito turístico es en esencia una ruta organizada que lleva al visitante a través de varios lugares de interés antes de llegar al punto de partida o a otro destino previamente establecido.

#### **3.3.6 Corredor turístico**

Es una ruta planificada que conecta varios destinos o atracciones turísticas dentro de una región; ofrecen infraestructura, seguridad y servicios adecuados para fomentar el turismo y asegurar una experiencia turística segura y agradable.

Según el MINCETUR a través de la Red de Protección al Turista indica que los corredores son caminos sugeridos que cruzan las principales carreteras de varias ciudades. Estas rutas están equipadas con sistemas de vigilancia y patrullaje continuos, que incluyen cámaras de vigilancia y la presencia de policía nacional y de turismo. El objetivo es asegurarse de que los turistas estén seguros y protegidos durante su recorrido. (párrafo.4)

De acuerdo con Boullon (2006) los corredores turísticos son caminos que conectan varios lugares turísticos, atracciones, centros comerciales y puertos de entrada. Son cruciales para la organización y estructuración del espacio turístico, lo que facilita la movilidad de los visitantes entre varios lugares y permite el flujo de visitantes tanto dentro como fuera de la región. En pocas palabras, son los caminos principales que conectan los lugares turísticos y facilitan el movimiento dentro del destino. (pp. 80-81).

Por lo general, los corredores turísticos están respaldados por infraestructura de transporte adecuada y pueden incluir una variedad de servicios y facilidades para los visitantes, como áreas de descanso, estaciones de servicio, restaurantes y opciones de alojamiento. El objetivo principal de un corredor turístico es promover el desarrollo económico de las regiones a lo largo de la ruta al fomentar el turismo y facilitar la visita a múltiples destinos en un solo viaje.

Los corredores turísticos funcionan de la misma manera que las autopistas para conectar varios lugares y atracciones turísticas. Hay dos tipos principales: los de traslado, que son rutas entre diferentes áreas turísticas, y los de estadía, que son zonas a lo largo de la costa o ríos con una concentración de hoteles y servicios para los turistas. Estos corredores son cruciales para que los visitantes puedan moverse fácilmente y tengan una experiencia de viaje completa.



### **3.3.7 Ruta turística**

Desde el punto de vista del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2018) menciona que “puede ser un circuito o un corredor turístico, su particularidad es el concepto temático que adquiere a través de los atractivos o lugares de interés que la componen”. (p. 23).

Se considera una ruta turística es un itinerario establecido que conecta varios lugares de interés turístico por su valor histórico, cultural, natural o recreativo. Estas rutas tienen como objetivo guiar a los pasajeros a través de una serie de destinos, brindándoles una experiencia temática o una historia coherente a lo largo del recorrido. pueden incluir una variedad de atracciones, incluidos monumentos históricos, sitios arqueológicos, áreas naturales protegidas, pueblos pintorescos, la gastronomía local y las actividades recreativas.

Las rutas turísticas suelen ser planificadas y promovidas por entidades gubernamentales, organizaciones turísticas, comunidades locales u operadores turísticos con el objetivo de atraer visitantes y fomentar el desarrollo económico en las áreas que atraviesan. Además de resaltar los puntos de interés, estas rutas suelen ofrecer información sobre servicios de alojamiento, gastronomía, transporte y actividades disponibles a lo largo del camino, facilitando así la experiencia de viaje para los turistas.

## **3.4 Calidad de servicio**

Según Matsumoto (2014), lo define como “el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones, es decir, es la diferencia del servicio que espera el cliente, y el que recibe de la empresa”. (p.184-185).

Teniendo en cuenta a Larrea (1991), manifiesta que la calidad de servicio es “la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las

expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un producto o servicio principal.” (pp. 81-82)

La calidad de servicio está íntimamente ligada con las expectativas y percepciones así Camisón et al. (2006) señala que “viene determinado por la diferencia existente entre las necesidades y expectativas que el consumidor tiene (calidad deseada o esperada) y el nivel al cual la empresa consigue satisfacerlas (calidad realizada)”. (p. 896).

De la misma manera Alfaro (2009), menciona que la calidad en el servicio “es cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.”. (p. 84)

Así también Matsumoto (2014), lo describe a las percepciones “es cómo valoran las personas los servicios. Es decir, como las reciben y evalúan los servicios de una empresa” (p.185), y a las expectativas como “creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa y éstas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio”, (p. 185)

Del mismo modo Larrea (1991) menciona que la expectativa:

Implica la correspondencia entre la valencia (inclinación derivada de la aptitud supuesta a un bien para satisfacer una necesidad) y el deseo de satisfacerla. Su nivel dependerá tanto de la intensidad del deseo, como de la aptitud supuesta al bien, y como de la probabilidad esperada de que dicha aptitud se haga realidad. (p.60).

Las expectativas de los clientes pueden ser muy diferentes y están sujetas a cambios rápidos dependiendo del área de influencia. Esto se debe a que cada cliente tiene diferentes puntos de vista que influyen en su percepción de lo que espera de un producto o servicio.

Por consiguiente, la calidad de servicio es la evaluación que hace el cliente al comparar lo que espera recibir con lo que realmente obtiene durante su interacción con una empresa.

Esta evaluación se basa en la diferencia entre las expectativas previas del cliente y su percepción final de la calidad del servicio recibido; las cuales se forman a partir de la comunicación y la experiencia previa, mientras que las percepciones son la valoración que el cliente hace de la calidad del servicio recibido.

La calidad de un producto o servicio es definida por la perspectiva y opinión del consumidor, no por el que oferta el servicio o proveedor; por ende, lo que el cliente considera como calidad se basa en su propia experiencia y percepción del producto o servicio, lo que lo convierte en un concepto subjetivo y variable según cada individuo.

### **3.4.1 Modelo SERVQUAL**

Es una herramienta utilizada para evaluar la calidad del servicio percibida por los clientes en una organización. Fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en la década de 1980. Este modelo se basa en cinco dimensiones principales que los clientes consideran importantes al evaluar un servicio tales como:

- **Fiabilidad:** la capacidad de ofrecer el servicio prometido de manera consistente y precisa.
- **Capacidad de respuesta:** la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** se relaciona con la confianza que los clientes sienten en la empresa y su personal.
- **Empatía:** implica brindar un servicio personalizado y adaptado a las necesidades individuales de los clientes.

- Tangibilidad: los elementos físicos que acompañan al servicio, como instalaciones, equipos y comunicaciones.

**Figura 7**

*Escala Servqual*

Dimensión	Ítem	Aspecto valorado	Expectativa (E)	Percepción (P)	Importancia de la dimensión (reparto de 100 puntos)
ELEMENTOS TANGIBLES	1	Equipamiento de aspecto moderno	1 a 7	1 a 7	%
	2	Instalaciones físicas visualmente atractivas			
	3	Apariencia pulcra de los colaboradores			
	4	Elementos tangibles atractivos			
FIABILIDAD	5	Cumplimiento de las promesas	1 a 7	1 a 7	%
	6	Interés en la resolución de problemas			
	7	Realizar el servicio a la primera			
	8	Concluir en el plazo prometido			
CAPACIDAD DE RESPUESTA	9	No cometer errores	1 a 7	1 a 7	%
	10	Colaboradores comunicativos			
	11	Colaboradores rápidos			
	12	Colaboradores dispuestos a ayudar			
SEGURIDAD	13	Colaboradores que responden	1 a 7	1 a 7	%
	14	Colaboradores que transmiten confianza			
	15	Cientes seguros con su proveedor			
	16	Colaboradores amables			
EMPATÍA	17	Colaboradores bien formados	1 a 7	1 a 7	%
	18	Atención individualizada al cliente			
	19	Horario conveniente			
	20	Atención personalizada de los colaboradores			
	21	Preocupación por los intereses de los clientes	1 a 7	1 a 7	%
	22	Comprensión por las necesidades de los clientes			

*Nota:* describe la escala de medición del modelo en el cual plasma los indicadores más importantes para evaluar la calidad de servicio la cual fue propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry. Tomado de: Gestión de calidad: Conceptos, enfoques, Modelos y sistemas [Fotografía], Camisón, Cruz & González, 2006. p.920.

El cuestionario SERVQUAL recopila tanto las expectativas como las percepciones de los clientes sobre un producto o servicio relevante para la organización. Utilizando una escala de Likert, se evalúa la discrepancia entre estas expectativas y percepciones. Este cuestionario, respaldado por la investigación de Parasuraman, Zeithaml y Berry, consta de 22 preguntas que abordan cinco dimensiones clave de la calidad del servicio. Es considerado una herramienta confiable y válida para medir la calidad del servicio, ampliamente utilizada en empresas de servicios. Estas dimensiones se utilizan para medir la brecha entre las expectativas del cliente y su percepción real del servicio recibido, lo que ayuda a identificar áreas de mejora y a diseñar estrategias para ofrecer un servicio de mayor calidad.

**CAPÍTULO III**  
**HIPÓTESIS Y METODOLOGÍA**

**3.5 Operacionalización de variables**

**Tabla 2**

*Matriz Operacional de la Hipótesis*

<b>Título de la investigación:</b> Instalaciones y equipamiento turístico y su impacto en la calidad de servicio del circuito turístico de Llushcapampa, 2023					
<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Fuente o instrumento de recolección de datos</b>
	Instalaciones y equipamiento turístico.	Orientación turística	Señalización turística Paneles interpretativos	Escala de Likert	<b>Técnica:</b> Observación Encuesta  <b>Instrumento:</b> Ficha de observación Cuestionario.
		Facilidades turísticas	Zonas de descanso Miradores turísticos Senderos delimitados		
		Accesibilidades turísticas	Vías de acceso Zonas de estacionamiento Boletería		
		Servicios turísticos	Guiado turístico Espacios de ventas de artesanía		

### **3.6 Metodología de la investigación**

#### **3.6.1 Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo descriptiva, enfocado en caracterizar e identificar la percepción de los turistas sobre las instalaciones y el equipamiento turístico en el circuito de Llushcapampa durante el año 2023. Este enfoque descriptivo se centró en proporcionar una representación precisa y exhaustiva de las condiciones actuales y las percepciones de los turistas, sin pretender establecer relaciones causales ni hacer predicciones futuras. Se capturaron las opiniones y valoraciones subjetivas de los turistas respecto a diversos aspectos como orientación turística, facilidades, funcionalidad, mantenimiento, accesibilidad y seguridad de las instalaciones y equipamiento. Para ello, se emplearon la ficha de observación directa en el campo y el cuestionario a través de encuestas estructuradas. Los datos recolectados ofrecieron una visión integral y precisa del estado actual y la percepción de las instalaciones y del equipamiento turístico, permitiendo identificar áreas específicas de mejora.

#### **3.6.2 Diseño de investigación**

El diseño utilizado en esta investigación fue no experimental transversal, lo que significa que la variable en estudio no fue manipulada deliberadamente, sino que se observó en su contexto natural a lo largo de un periodo de tiempo específico. Este enfoque permitió evaluar las condiciones reales y actuales sin interferir en el entorno del circuito turístico de Llushcapampa. Para llevar a cabo la investigación, se identificó la variable principal y se emplearon herramientas de recolección de datos, como encuestas estructuradas y fichas de observación directa.

Las encuestas se diseñaron para captar las percepciones y valoraciones subjetivas de los turistas en aspectos clave como orientación turística, facilidades, servicios turísticos, accesibilidad y seguridad de las instalaciones. Estas encuestas se aplicaron a los turistas durante su visita al circuito, asegurando que las respuestas reflejaran sus experiencias inmediatas y auténticas., las mismas que fueron aplicadas durante los meses de septiembre y diciembre del año 2023.

Paralelamente, las fichas de observación permitieron al investigador registrar de manera sistemática y detallada las condiciones físicas de las instalaciones y equipamiento turístico. Esta observación se realizó durante los meses de septiembre a diciembre de 2023, cubriendo diferentes días y horarios para asegurar una visión comprensiva del circuito turístico de Llushcapampa.

### **3.6.3 Método de investigación**

Se utilizó el método analítico-sintético, el cual permitió descomponer la variable de estudio en dimensiones e indicadores específicos tales como orientación turística, facilidades, accesibilidad y servicios turísticos. Este enfoque facilitó un análisis detallado de cada indicador individual antes de integrarlos nuevamente para obtener una comprensión completa y coherente de los resultados de la investigación y facilitó la identificación de áreas de mejora y la formulación de recomendaciones prácticas, proporcionando una evaluación exhaustiva y bien fundamentada de las instalaciones y el equipamiento turístico desde la perspectiva de los turistas en el año 2023.

Adicionalmente, se aplicó la técnica de la observación directa y sistemática de las condiciones físicas de las instalaciones y equipamientos turísticos por parte del investigador. La observación a través de fichas se llevó a cabo durante los meses de septiembre a diciembre de 2023, cubriendo diversas fechas y horarios para asegurar una

representación integral de la situación. Esta técnica permitió registrar detalles específicos sobre el estado y funcionalidad de las instalaciones y equipamiento en su contexto real, proporcionando una base sólida para el análisis posterior y se utilizó el método estadístico permitió una interpretación cuantitativa de las percepciones de los turistas.

### **3.6.4 Unidad de análisis y observación**

#### ***3.6.4.1 Unidad de análisis***

Las opiniones y /o percepciones individuales de los turistas y la observación del investigador de la situación actual de las instalaciones y equipamiento turístico del circuito turístico de Lluhscapampa.

#### ***3.6.4.2 Unidad de observación***

Serán los recursos (emprendimientos privados) que conforman el circuito turístico de Lluhscapampa y los turistas que visitan el circuito turístico.

### **3.6.5 Población y muestra**

#### ***3.6.5.1 Población***

Está conformado por los 17 500 visitantes durante el año 2022 que visitaron el circuito turístico de Lluhscapampa.



### 3.6.5.2 Muestra

La muestra se determinó de la siguiente manera:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$E = 0.05$$

$$N = 17500$$

$$n = \frac{17500(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(17500 - 1)0.05^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 376$$

La muestra es de 376 visitantes al circuito turístico de Llushcapampa.

## 3.6.6 Técnicas e instrumentos de recojo de información

### 3.6.6.1 Técnicas de recojo de información

La recolección de datos se llevó a cabo a través de la técnica de la observación directa y de la encuesta, utilizando un cuestionario y una ficha de observación específico diseñado para la variable de estudio.

### 3.6.6.2 Instrumentos de recojo de información

La ficha de observación ha sido diseñada por la investigadora, en la cual se consideraron los siguientes criterios como la orientación turística, facilidades, accesibilidad y servicios turísticos.

Para el llenado de la ficha de observación se tuvieron 5 visitas de campo, se realizó el reconocimiento de todo el circuito, se recorrió las instalaciones y equipamiento durante el recorrido y dentro de los emprendimientos que forman parte del circuito.

El cuestionario se aplicó durante los meses de Setiembre a diciembre y tuvo como objetivo que los 346 turistas respondan correctamente para conocer las percepciones de los mismos en relación a las instalaciones y equipamiento turístico.

El instrumento ha sido validado por el docente asesor de la tesis Alfonso Antonio Terán Vigo que dio visto bueno para su aplicación.

### **3.6.7 Procesamiento y análisis de resultados**

Los resultados fueron procesados mediante la clasificación y ordenación de datos utilizando herramientas como Microsoft Office, específicamente Excel para tablas y cuadros. Además, se empleó el mismo programa para generar representaciones gráficas que faciliten la interpretación y análisis de los datos obtenidos.

### **3.6.8 Aspectos éticos de la investigación**

- Se respetó la autoría al no tomar datos, ideas o textos de otras personas sin atribuirles el crédito adecuado.
- Se utilizó fuentes confiables.
- Se obtuvo el consentimiento informado de los participantes al aplicar los instrumentos de investigación, explicándoles claramente los objetivos del estudio.

### 3.6.9 Matriz de consistencia metodológica

**Tabla 3**

*Matriz de Consistencia Metodológica*

Formulación del problema	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Metodología	Población y muestra
¿Cuál es la percepción de los turistas sobre las instalaciones y el equipamiento turístico del circuito turístico de Llushcapampa en el año 2023?	<p><b>General</b></p> <p>Conocer la percepción de los turistas sobre las instalaciones y el equipamiento del circuito de Llushcapampa al año 2023.</p>	Instalaciones y equipamiento turístico.	Orientación turística	Señalización turística Paneles interpretativos	<p><b>Técnica:</b> Observación Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Ficha de observación Cuestionario</p>	Analítico Sintético	<p><b>Población</b> 17500 turistas</p> <p><b>Muestra</b> 376</p>
	<p><b>Específicos</b></p> <p>Describir las condiciones actuales de las instalaciones y el equipamiento turístico en el circuito de Llushcapampa al año 2023</p>		Facilidades turísticas	Zonas de descanso Miradores turísticos Senderos delimitados			
	Identificar la percepción de los turistas sobre la calidad y funcionalidad de las instalaciones y el equipamiento turístico en el circuito turístico de Llushcapampa al año 2023.		Accesibilidad turística	Vías de acceso Zonas de estacionamiento Boletería			
			Servicios turísticos	Guiado turístico Espacios de ventas de artesanía			

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1 Condiciones actuales de las instalaciones y equipamiento del circuito turístico de Llushcapampa**

A través de la aplicación de las 10 fichas de observación se pudo obtener los siguientes resultados en base a los puntos más importantes de acuerdo a la variable propuesta.

##### **4.1.1 Orientación turística**

- **Señalización turística**

El circuito turístico de Llushcapampa cuenta con 22 carteles de señalización, pero muchos de ellos están en óptimas condiciones. La mayoría de estos carteles no cumplen con los estándares establecidos en el Manual de Señalización Turística del Perú, elaborado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2016). A pesar de estar ubicados en lugares visibles, las señales tienen problemas de legibilidad debido al tamaño y tipo de letra utilizados. Además, muchas estructuras de soporte no tienen bases de cemento, lo que compromete su estabilidad y durabilidad.

El manual de señalización turística destaca la importancia de utilizar materiales duraderos, estructuras de soporte robustas y bases adecuadas para asegurar que las señales cumplan su función de orientar y guiar a los visitantes de manera efectiva; sin embargo, en Llushcapampa se presentan varios problemas: los colores predominantes (marrón, verde petróleo y amarillo) están descoloridos, y la pintura en muchas señales está rajada o desgarrada. Además, las estructuras de soporte, especialmente aquellas de madera, están deterioradas y carecen de protección adecuada contra los elementos (sol y lluvia) lo que contribuye a su desgaste.

**Ficha de Observación: N° 1**

<b>Dimensión</b>	: Orientación
<b>Indicador</b>	: Señalización Turística
<b>Tipos de señalización</b>	: Señales de bienvenida y señales informativas de orientación.
<b>Estado de Conservación</b>	: Regular
<b>Color de Letreros</b>	: Marrón, verde, amarillo
<b>Material</b>	: Madera, vinil y lamina de metal



**Descripción:**

Se aprecia durante el recorrido del circuito turístico de Llushcapampa un total de 22 carteles de señalización turística, el estado de estas señales es regular; se encuentran ubicadas antes y dentro de cada emprendimiento y en lugares visibles pero la letra de algunos de estos carteles no es adecuado para su visualización; la estructura de soporte de 14 de ellos es de madera y de los restantes es de fierro tubular galvanizado; la mayoría de los soportes de la estructura no cuentan con bases o pedestales de cemento que los sostengan sino están enterrados dentro de la tierra; los colores que predominan son el marrón, verde petróleo y amarillo; aunque algunas señales están hechas de vinil; se aprecia la altura promedio de estas señales de entre 1.30 a 2.00 metros de altura a excepción del que se puede identificar antes del ingreso a la posada de Puruay el cual está diseñada de madera, protegida contra la lluvia y los rayos del sol y sostenida por un tubo de metal a una altura promedio de 3 metros; dificulta la visibilidad ya que el panel es pequeño y las letras no son visibles a mediana distancia y se encuentra a una excesiva altura.



**Observaciones:**

- Según el manual de señalización turística indica que los materiales para las señales deben contar con postes o estructuras de soporte, material retro reflectivo y cimentación; lo cual no cumple en la mayoría de casos en su totalidad.
- Se encuentran deteriorados.
- Se encuentran descoloridos.
- Presentan rajaduras y desgarramiento de la pintura

- **Paneles Interpretativos**

Los paneles en Llushcapampa presentan varios problemas en cuanto a su ubicación, diseño, estado, infraestructura, contenido y aspectos gráficos. Según el Servicio Nacional de Turismo (2017), los paneles deben estar estratégicamente ubicados a lo largo del recorrido para captar la atención de los visitantes sin perturbar el entorno natural. El primer panel interpretativo en el Km 4.5 cumple con esta recomendación al estar claramente visible y con letras legibles. Sin embargo, los otros 2 paneles presentan problemas de visibilidad y protección, lo cual afecta negativamente la percepción del visitante.

Dos de los tres paneles están en malas condiciones, desgastados y despintados. Esto contrasta con la teoría que indica que los paneles deben ser altamente efectivos y visualmente atractivos para captar la atención. El deterioro de los paneles contradice el objetivo de proporcionar una experiencia visualmente atractiva y significativa, como lo señala el Servicio Nacional de Turismo (2017). Además, los paneles en el circuito, al estar colocados sobre paredes de adobe deterioradas y sostenidos por estructuras de madera en mal estado, no cumplen con las recomendaciones del manual del Servicio Nacional de Turismo (2017) y del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2020) sobre tener una infraestructura adecuada y estar protegidos contra los elementos para asegurar su durabilidad.

En cuanto al contenido y diseño gráfico, el Servicio Nacional de Turismo (2017) recomienda que el contenido de los paneles no solo describa, sino que interprete y resalte los aspectos únicos del lugar, siguiendo la escala de información 3, 30, 3 para captar y mantener la atención del visitante. Aunque el panel del Km 4.5 sigue parcialmente estas directrices al mostrar los principales atractivos, los paneles deteriorados no cumplen con

los estándares de presentación recomendados. La falta de información clara y el deterioro gráfico reducen la efectividad de la interpretación turística.

Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2020), la información en los paneles debe ser concisa, con títulos grandes y recursos visuales claros. Los paneles existentes en Llushcapampa presentan deficiencias en el diseño gráfico y en la calidad del texto, lo que dificulta su lectura y comprensión. Esto afecta negativamente la capacidad de los paneles para transmitir información de manera efectiva, tal como se sugiere en las directrices. (Ficha de observación 2)

**Ficha de Observación: N° 2**

<b>Dimensión</b>	: Orientación
<b>Indicador</b>	: Paneles Interpretativos
<b>Estado de Conservación</b>	: Regular
<b>Color de Letreros</b>	: Blanco, verde, amarillo
<b>Material</b>	: Vinil, madera, tubo de fierro y lamina de metal



**Descripción:**

- Presenta un panel interpretativo a la entrada del circuito turístico en el Km 4.5, en la cual se visualiza a dos emprendimientos tales como la cueva y parque de las esculturas gigantes; en la cual se describen los principales atractivos a visitar y la distancia para llegar que es de 6 kilómetros, este panel tiene las siguientes dimensiones 2 metros de largo por 1.5 metros de ancho; cuenta con fierro reforzado de 45 cm y está colocado sobre muros de cemento que lo sostienen. Este panel se encuentra en un lugar de fácil visualización y con letra legible a mediana distancia.
- Durante el recorrido en el km 5.5 podemos apreciar otro panel que contiene imágenes de los principales servicios que oferta la cueva, las medidas son 1.20 m de ancho por 1.80 m largo es de vinil el cual se encuentra colocado en una pared de adobe si ninguna protección del sol y la lluvia asimismo se encuentra en un lugar visible a todo el público en general.
- Al llegar a la entrada de la cueva se aprecia un panel de aproximadamente 2 metros de ancho por 3.5 metro de largo en el cual describe los principales servicios que se ofrece, correo electrónico y números de teléfono para poder contactarse con los administradores. Se encuentra en un lugar muy visible al público colgado de las partes superiores y sostenidas por pilares de madera.

**Observaciones:**

- Dos de los tres paneles se encuentran en malas condiciones de cuidado; desgastados y despintados.
- Dos de los tres paneles no cuentan con infraestructura adecuada para su exhibición; ya que se encuentran colocados sobre una pared de adobe que no se encuentra en buen estado y los palos de madera que sostienen al otro ya se encuentran con rajaduras y en estado de pudrición que en cualquier momento puede ceder.



#### 4.1.2 Facilidades Turísticas

- **Zonas de descanso**

Las áreas de descanso en destinos turísticos son esenciales para que los visitantes puedan relajarse y recargar energías durante su recorrido. Según las recomendaciones teóricas, estos espacios deben estar equipados con bancos, mesas y sillas, y ubicados en áreas con sombra para ofrecer comodidad y protección contra el sol. Además, deben contar con servicios adicionales como fuentes de agua potable, baños públicos o puntos de información turística para mejorar la experiencia del visitante. El diseño y la ubicación de estos espacios deben ser estratégicos, situados a lo largo de rutas turísticas o en lugares de interés, permitiendo a los turistas descansar y disfrutar del entorno

En el circuito turístico de Llushcapampa se han identificado dos espacios de descanso habilitados por la municipalidad distrital de Río Grande y Newmont, consistentes en bancas con estructura metálica y cobertura de policarbonato, una de ellas cubierta con fibra de ichu (paja). Sin embargo, estas bancas están abiertas por ambos lados, lo que representa un riesgo de accidentes para adultos mayores y niños, además de estar ubicadas al borde de la carretera, aumentando la probabilidad de incidentes. Dentro de los recursos turísticos, como la cueva y las esculturas gigantes, hay espacios de descanso hechos de madera, piedra y cemento en lugares estratégicos que permiten a los turistas descansar, apreciar el paisaje y compartir alimentos. Algunos de estos espacios están protegidos por árboles o techos de fibra de ichu o madera, mientras que otros están expuestos a la intemperie, lo cual es perjudicial para los visitantes. También se observan áreas con simples tablas sin aseguramiento ni fijación adecuada, presentando rajaduras y un apoyo inestable entre el banco y el suelo; que los turistas utilizan para descansar sin protección contra el sol o la lluvia. (Ficha de observación 3)

<b>Ficha de Observación: N° 3</b>		
<b>Dimensión</b>	: Facilidades Turísticas	
<b>Indicador</b>	: Zonas de descanso	
<b>Tipos de señalización</b>	: Bancas de cemento y de estructuras metálicas, sillones, bancos de madera entre otros.	
<b>Estado de Conservación</b>	: Regular	
<b>Material</b>	: Estructura metálica, cemento, madera	
<b>Descripción:</b>		
<p>A lo largo de todo el recorrido se pueden apreciar dos espacios habilitados por la municipalidad distrital de rio grande y Newmont los cuales constan de una banca habilitada por una estructura metálica y cobertura de policarbonato y techo para proteger del sol y la lluvia y en uno de ellos está cubierto de con fibra de icho( paja); pero se puede apreciar que está abierto por ambos lados lo cual puede generar accidentes tanto en adultos mayores como niños; asimismo están ubicados en al borde de la carretera lo cual es más propenso que pueda ocurrir un accidente.</p> <p>Así mismo se aprecia espacios dentro de los recursos turísticos como la cueva y las esculturas gigantes, los cuales están hechos de madera, piedra; cemento y se encuentran acondicionados en lugares estratégicos lo que permiten poder descansar, apreciar el paisaje y poder compartir alimentos e hidratarse.</p> <p>Algunos de estos espacios están acondicionados bajo la sombra protegidos por árboles o techos cubiertos de fibra de ichu o madera; pero algunos se encuentran a la intemperie lo cual es perjudicial para el turista.</p> <p>Asimismo, se aprecia áreas donde solo están colocadas tablas que los turistas utilizan para descansar que no cuentan con ningún tipo de aseguramiento y fijación que pueda permitir el libre descanso; sin ningún recubrimiento(techo).</p>		
		<b>Observaciones:</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ubicados al borde de la carretera lo que puede generar accidentes y no cuentan con protección a la parte posterior (área de apoyo).</li> <li>-Espacios para descanso sin protección(techo) para protegerse de los rayos el solo la lluvia.</li> <li>-Los espacios habilitados de madera no se encuentran en óptimas condiciones y presentan áreas con rajaduras y el apoyo entre el banco y el suelo no está en buen estado.</li> </ul>

- **Miradores Turísticos**

Los miradores turísticos a lo largo del recorrido en Llushcapampa presentan condiciones deficientes que requieren atención inmediata. El mirador en la cueva tiene estructuras metálicas oxidadas y cubiertas con madera y césped sintético en mal estado, lo que es un riesgo para los visitantes. Los otros dos miradores cercanos también necesitan mantenimiento: uno tiene un columpio inseguro y maderas deterioradas, y el otro, aunque más sólido con columnas de cemento, necesita pintura y mejoras en la madera colocada en la parte inferior. El mirador en el parque de las esculturas gigantes, aunque más robusto, también requiere mantenimiento en sus estructuras metálicas y en la madera que recubre el piso. Además, ninguno de los miradores tiene avisos de aforo máximo permitido, y la falta general de medidas de seguridad puede provocar accidentes.

En teoría, los miradores deben estar equipados con barandas de seguridad para garantizar la protección de los visitantes y pueden incluir áreas de descanso e información sobre los puntos de interés visibles. En algunos casos, también ofrecen servicios adicionales como tiendas de souvenirs o cafeterías. Su diseño y ubicación se planifican cuidadosamente para maximizar la experiencia del visitante y ofrecer vistas inolvidables que resalten la belleza y singularidad del destino turístico.

Por lo cual los miradores de Llushcapampa no cumplen con estos estándares, lo que compromete tanto la seguridad como la experiencia del visitante. Es crucial que se realicen mejoras en las estructuras, se añadan barandas de seguridad, se incluyan paneles informativos y se implementen medidas de mantenimiento regular para preservar la armonía del paisaje y garantizar la seguridad y satisfacción de los turistas. (Ficha de observación 4).

<b>Ficha de Observación: N° 4</b>	
<b>Dimensión</b>	: Facilidades turísticas
<b>Indicador</b>	: Miradores turísticos
<b>Señalización</b>	: Malo
<b>Estado de Conservación</b>	: Regular
<b>Color de Letreros</b>	: Regular
<b>Material</b>	: Estructura metálica recubierta con madera y gras sintético



**Descripción:**

A lo largo del recorrido se puede apreciar la presencia de miradores turísticos uno de los cuales se encuentra ubicado en la cueva; el cual está diseñado de estructura metálica la cual no se encuentra en buenas condiciones para su uso; asimismo las estructuras se encuentran deterioradas y oxidadas; las cuales se encuentran recubiertas de madera y gras sintético de color verde.

La infraestructura de los dos miradores implementados en el mismo lugar es de fierro uno de ellos cuenta con un columpio el cual presenta deficiencias en seguridad y las maderas se encuentran ya en estado degradante lo que puede generar accidentes; de la misma manera se aprecia la falta mantenimiento de toda la infraestructura metálica, retoque de pintura; cambio de la madera colocada en la parte superior.

El segundo mirador se encuentra ubicado en el parque de las esculturas gigantes; el cual esa diseñado de estructura metálica reforzada por columnas de cemento que sostienen la base de la estructura; así mismo mediante el cual se puede acceder a una estructura colgante recubierta su cobertura de pequeños tablones de madera, asimismo la grada que permite el acceso a la parte superior es de madera reforzada por barandas de fierro las cuales permiten el apoyo para poder acceder al mirador.



**Observaciones:**

- Falta de mantenimiento a las estructuras metálicas.
- No cuenta con aviso de aforo máximo permitido.
- En el caso del primer mirador se encuentra descuidado y descolorido.
- Área que no cuenta con todas las medidas de seguridad necesarias lo que puede generar accidentes.

- **Senderos Delimitados**

Los senderos deben estar claramente señalizados y diseñados para proporcionar una experiencia de visita guiada y segura; y al mismo tiempo proteger el medio ambiente al dirigir el tráfico de visitantes y minimizar el impacto humano en áreas sensibles.

A lo largo del recorrido en Llushcapampa los senderos se encuentran en malas condiciones y presentan riesgos significativos para los visitantes, especialmente para adultos mayores y niños. Los caminos son estrechos y empinados, y en muchos casos carecen de barandas de apoyo, lo que dificulta el tránsito seguro. Aunque algunos espacios tienen barandas de madera y metal, muchas están deterioradas, mal acondicionadas o no habilitadas, lo que las hace inseguras. Las estructuras metálicas carecen de mantenimiento y pintura, mientras que las barandas de madera son delgadas e inestables. Además, los senderos son en su mayoría de tierra, lo que dificulta el acceso durante la temporada de lluvias, y en la cueva, los senderos de piedra aumentan el riesgo de accidentes. Por lo cual no cumplen con estos estándares ya establecidos, lo que compromete tanto la seguridad como la experiencia del visitante. Es así que las rutas deberían contar con barandas adecuadas y ser mantenidas regularmente para asegurar su funcionalidad. Las estructuras metálicas y de madera deben contar con mantenimiento permanente para evitar accidentes. Además, los senderos de tierra deben ser reforzados o pavimentados para evitar problemas durante la temporada de lluvias. La implementación de estas mejoras es crucial para proteger a los visitantes y preservar el entorno natural del área. Por tanto, se requiere una mejora significativa en la infraestructura y el mantenimiento de los senderos y barandas para garantizar la seguridad de los visitantes. (Ficha de observación 5)

<b>Ficha de Observación: N° 5</b>	
<b>Dimensión</b>	: Facilidades turísticas
<b>indicador</b>	: Senderos delimitados
<b>Estado de conservación</b>	: Malo
<b>Grado de comodidad</b>	: Muy malo
<b>Grado de dificultad</b>	: Malo
<b>Material complementario de los senderos</b>	: Estructura metálicas y madera.



**Descripción:**

Los senderos durante la visita a los recursos son pequeños no permiten el libre acceso de los que recién inician la visita como de los que están retornando; en algunos casos no cuentan con barandas de apoyo y el recorrido es empinado; lo cual perjudica el libre tránsito de los adultos mayores y los niños

Se aprecia durante el recorrido que algunos espacios cuentan con barandas de madera y de metal, pero estos se encuentran en malas condiciones no están muy bien acondicionados y algunos aún no se habilitan, los que se encuentran funcionando están a punto de caerse o se mueven cuando se hace uso y son inseguros de poder usarlos y los que son de estructura metálica, se encuentran sin mantenimiento y le falta pintado.

Durante el recorrido del parque de las estatuas gigantes se aprecia que los accesos dentro del recursos son amplios y adecuados; la ruta de visita no es empinada y es adecuada; la mayor parte del sendero es de tierra y algunas partes del recorrido cuentan con pequeñas gradas hechas con piedra y cemento; no cuenta con barandas que afiancen la delimitación, pero se puede identificar claramente los caminos durante el recorrido.



**Observaciones:**



- Los senderos no son nada seguros y están en pésimas condiciones
- Las estructuras metálicas no cuentan con mantenimiento permanente y están descoloridas.
- Los paradores que afianzan las barandas de madera son muy delgados y no inspiran seguridad de poder usarlas.
- Los senderos en la mayoría de los casos aún son de tierra; entonces dificulta poder hacer uso en temporada de invierno.
- Asimismo, durante la visita a la cueva los senderos están diseñados en la misma piedra lo cual puede generar accidentes en adultos y niños o en temporada de invierno.

### **4.1.3 Accesibilidad Turística**

- **Vías de Acceso**

Las vías de acceso al circuito turístico de Llushcapampa presentan varios desafíos que comprometen la seguridad y comodidad de los visitantes. La trocha carrozable, en estado regular, tiene áreas agrietadas y estrechas, lo que dificulta el paso de vehículos y provoca congestión al tener un solo carril disponible en secciones empinadas. La ruta alternativa de retorno es peligrosa debido a sus fuertes pendientes y el deterioro en la carpeta de afirmado. Además, la opción de acceder a pie a través de una ruta alternativa está obstruida por maleza y carece de señalización adecuada, aumentando el riesgo de que los visitantes se pierdan.

Las condiciones actuales de las vías de acceso a Llushcapampa muestra una discrepancia significativa con lo indica el Ministerio de Transportes y Comunicaciones; para lo cual las carreteras y caminos deben ser suficientemente amplios, pavimentados o adecuadamente afirmados para soportar el tráfico de visitantes, especialmente en áreas empinadas. Además, las rutas alternativas, tanto para vehículos como para peatones, deben estar libres de obstrucciones y bien señalizadas para prevenir extravíos y garantizar la seguridad. Asimismo, la implementación de un programa de mantenimiento regular y mejoras en la infraestructura vial como reparar las áreas agrietadas, ensanchar los caminos estrechos, reforzar las pendientes peligrosas y despejar y señalar adecuadamente los senderos alternativos. (Ficha de observación 6)

<b>Ficha de Observación: N° 6</b>		
<b>Dimensión</b>	: Accesibilidad turística	
<b>Indicador</b>	: Vías de acceso	
<b>Estado de conservación</b>	: Regular	
<b>Grado de comodidad</b>	: Malo	
<b>Grado de dificultad</b>	: Malo	
<b>Tipo de acceso</b>	: Terrestre (auto, camioneta, moto entre otros) A pie.	
<b>Descripción:</b>		
<p>La accesibilidad al circuito turístico hasta el km 4.5 es asfaltada y de doble carril pero ya desde el desvío hasta terminar el recorrido la mayor parte es trocha carrozable ( ); la mayor parte del trayecto desde el desvío donde termina la carretera asfaltada hasta terminar el recorrido se encuentra en estado regular de mantenimiento; presenta partes agrietadas provocadas por las lluvias y áreas angostas por las cual solo es posible circular a nivel de un solo carril; hay partes que son demasiado empinadas en las cuales la mayoría de vehículos sufre para poder subir.</p> <p>Asimismo, como hay partes donde se circula a un solo carril genera congestión; para el retorno existe una ruta alternativa para poder regresar y es más corta, pero está en pésimas condiciones; llena de piedras pequeñas lo cual puede generar que pierdan el control del vehículo.</p> <p>De la misma manera se puede acceder a pie a través de una ruta alternativa; el cual se encuentra con maleza y no se le brinda mantenimiento continuo; adicional no cuenta con señalización que indique por donde es el sendero adecuado; lo que puede generar que se extravíen los visitantes; la mayor parte del recorrido es de tierra; aunque hay partes que están diseñadas a través de graderíos continuos.</p>		
		<b>Observaciones:</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Falta de mantenimiento en carretera y camino de herradura.</li> <li>-Ruta no asfaltada.</li> <li>-Vía de un solo carril.</li> </ul>



- **Zonas de Estacionamiento**

Los estacionamientos deben estar claramente señalizados y organizados para evitar confusión y congestión, y deben contar con demarcaciones adecuadas que permitan una circulación eficiente y segura. La implementación de mejoras en la infraestructura y organización de estos espacios es crucial para proporcionar una experiencia más segura y fluida para los turistas. Esto incluye la instalación de señalización clara, la demarcación adecuada de los espacios de estacionamiento, la mejora de las condiciones del terreno y la inclusión de espacios reservados para personas con discapacidad motriz.

Los estacionamientos a lo largo del circuito turístico muestran carencias importantes en cuanto a su organización y condiciones de seguridad. Aunque se encuentran dispuestos en diferentes puntos del recorrido, muchos de ellos carecen de señalización clara y divisiones adecuadas entre espacios. Esto provoca congestión y confusión entre los visitantes, especialmente en momentos de alta afluencia. Además, algunos estacionamientos no están debidamente acondicionados, lo que dificulta las maniobras de ingreso y salida de vehículos. Es evidente la necesidad de implementar mejoras significativas en la infraestructura y organización de estos espacios para garantizar una experiencia más segura y fluida para los turistas. (Ficha de observación 7)

**Ficha de Observación: N° 7**

<b>Dimensión</b>	: Accesibilidad turística
<b>Indicador</b>	: Zonas de estacionamiento.
<b>Estado de conservación</b>	: Regular
<b>Grado de comodidad</b>	: Regular
<b>Grado dificultad</b>	: Regular
<b>Tipo de acceso</b>	: Terrestre (auto, camioneta, moto entre otros)



**Descripción:**

A través del recorrido se puede apreciar dos estacionamientos que están correctamente habilitados separados por rampas pequeñas de cemento la superficie está cubierta de grama y tierra y se puede hacer maniobras de ingreso y salida.

Mas adelante antes de ingresar a la cueva se cuenta con un espacio señalado para poder hacer uso, pero no cuenta con ningún acondicionamiento; al margen izquierdo se encuentra otro espacio para vehículos livianos: en el cual ingresan camionetas; motos lineales y mototaxis el costo promedio es de 3 a 5 soles.

Los espacios habilitados no son los adecuados ni cuentan con las medidas de seguridad necesarias; por lo cual no se puede realizar maniobras de ingreso y salida.

Al llegar al parque de las estatuas gigantes se aprecia un espacio muy amplio de trocha destinado para el estacionamiento, el cual no cuenta con ninguna señalización ni rampas que dividan los espacios destinados para cada tipo de vehículo; asimismo genera congestión entre los vehículos que recién llegan y los que ya están de salida.

**Observaciones:**

No cuenta con señalización.  
 No cuenta con áreas divididas dentro del tramo.  
 Espacios no acondicionados.

- **Boletería**

Una boletería eficiente no solo facilita la venta de boletos, sino que también mejora la experiencia del visitante al reducir el tiempo de espera y proporcionar información clara y accesible. La teoría sugiere que las boleterías deben estar bien organizadas, con múltiples puntos de venta, diversas opciones de pago, comunicación clara y precisa sobre los servicios incluidos en la tarifa es esencial para evitar malentendidos y mejorar la satisfacción del cliente.

Sin embargo, la situación actual de la boletería en el circuito turístico de Llushcapampa presenta varios desafíos que afectan la experiencia de los turistas. El espacio limitado y las opciones de pago restringidas son problemas significativos. Aunque se aceptan pagos en efectivo y a través de algunas billeteras digitales, la cobertura para estas últimas es deficiente, dificultando su uso para muchos visitantes. La atención se concentra en una sola ventanilla, lo que puede generar largas esperas y congestión, especialmente durante los períodos de alta afluencia. Además, la falta de claridad en cuanto a los servicios incluidos en la tarifa inicial causa confusión y molestias entre los turistas. (Ficha de observación 8)

<b>Ficha de Observación: N° 8</b>	
<b>Dimensión</b>	: Accesibilidad turística
<b>indicador</b>	: Boletería
<b>Estado de conservación</b>	: Regular
<b>Tipo de pago</b>	: Efectivo y billeteras digitales.



**Descripción:**

Cuenta con un espacio destinado para la boletería, el cual es reducido destinado solo al cobro de la tarifa correspondiente para el ingreso al lugar; adicionalmente en la cueva se expenden bebidas gaseosas, golosinas y snacks; el pago en este lugar se puede realizar en efectivo y a través de billeteras digitales como yape y plin; la única dificultad es que no todos los teléfonos cuentan con cobertura lo cual genera que la mayoría genere el pago en efectivo.

Asimismo, en la boletería no se les indican que incluye el pago que se realiza ya que algunos servicios ya generan un pago adicional al costo tarifario que se les cobro en un primer momento como es el caso de los deportes de aventura que se ofertan.



**Observaciones:**

Deficiente cobertura para el pago a través de billeteras digitales. Espacio reducido y atención a través de una sola ventanilla.

#### **4.1.4 Servicios Turísticos**

- **Guiado Turístico**

El servicio de guiado turístico en Llushcapampa es esencial para ofrecer una experiencia enriquecedora a los visitantes, proporcionando información detallada sobre la historia, cultura y características naturales de la zona. Un guía turístico debe tener formación adecuada y conocer bien al público. El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo también destaca la importancia de cualidades como honestidad, objetividad y comunicación.

El servicio de guiado en el circuito Turístico de Lluscapampa está disponible de manera eventual y requiere coordinación previa con la administración del lugar. En el caso de la visita a las estatuas gigantes, son los artesanos responsables de las esculturas quienes suelen ofrecer explicaciones detalladas durante el recorrido. Sin embargo, esta opción de guía no siempre está disponible. Además, se ofrecen ocasionalmente paquetes turísticos que incluyen el servicio de guía como parte de la experiencia en la ruta de Llushcapampa. Esto muestra que, aunque hay un esfuerzo por proporcionar este servicio, existen importantes áreas de mejora. Implementar guías turísticos especializados, asegurar una disponibilidad constante y mejorar la infraestructura de información son pasos esenciales para garantizar una experiencia turística enriquecedora y satisfactoria para todos los visitantes. (Ficha de observación 9)

<b>Ficha de Observación: N° 9</b>	
<b>Dimensión</b>	: Servicios turísticos
<b>indicador</b>	: Guía turístico
<b>N° de atenciones</b>	: Esporádico
<b>Tipo de pago</b>	: Efectivo
:	
:	



**Descripción:**

El servicio de guiado turístico se brinda de forma eventual; previa coordinación con el encargado de su administración; se cuenta por personas propias del lugar que en el caso de las estatuas gigantes son los propios artesanos encargados de la elaboración de las mismas los que se encargan de brindar el servicio de guiado y explican de forma detallada todo el proceso para llegar al trabajo final que se aprecia durante el recorrido.

Asimismo, eventualmente se ofertan los servicios de la ruta llushcapampa en la cual ofrecen guiado turístico; el cual ya incluye dentro de todo el paquete costado por el turista.



**Observaciones:**

Servicio ofertado eventualmente.

- **Espacios de Ventas de Artesanía**

Los puestos de venta de artesanías a lo largo del circuito de Llushcapampa están contruidos con tablones de madera y techos de calamina o paja de ichu, lo que les da una apariencia rústica y funcional. Sin embargo, estos puestos muestran signos evidentes de deterioro, con techos que están parcialmente descompuestos y estructuras que parecen haber sufrido daños por la exposición continua a las condiciones climáticas. Este desgaste no solo afecta la durabilidad de los puestos, sino que también puede comprometer la seguridad de los visitantes, quienes podrían enfrentar riesgos como caídas o accidentes debido a la inestabilidad de los techos y las estructuras.

Además de los problemas estructurales, la falta de mantenimiento regular contribuye al deterioro y la falta de reparaciones oportunas pueden hacer que estos espacios se vean poco acogedores y descuidados, lo que afecta negativamente la percepción del visitante sobre la calidad de los productos ofrecidos.

Diversificar la oferta de artesanías también enriquecería la experiencia del turista, proporcionando una gama más amplia de productos que reflejen la cultura y las tradiciones locales. Esto no solo aumentaría el atractivo de los puestos, sino que también ofrecería a los visitantes una experiencia de compra más variada y satisfactoria, incentivando así un mayor interés y apoyo hacia los productos artesanales de la región.

(Ficha de observación 10)

**Ficha de Observación: N° 10**

<b>Dimensión</b>	: Servicios turísticos
<b>indicador</b>	: Espacios de venta de artesanía
<b>Estado de las instalaciones</b>	: Malo
<b>Tipo de pago</b>	: Efectivo



**Descripción:**

-Se ofertan la venta de artesanías y productos típicos de Cajamarca a través de estand ubicados en los lugares a visitar; están contruidos de tablones de madera habilitados de forma artesanal y protegidos por un techo calamina o de paja de ichu.

-Estos establecimientos no se encuentran en buenas condiciones ya que presentan deficiencias en cuanto a la infraestructura y equipamiento.



**Observaciones:**

Infraestructura en malas condiciones.  
Falta de mantenimiento de los techos.  
Mayor diversidad en la artesanía.



Según los resultados encontrados en el recorrido turístico por Llushcapampa se evidencia múltiples deficiencias que afectan la calidad y seguridad de la experiencia para los visitantes. Desde la señalización poco legible, falta de mantenimiento en los miradores y senderos, así como los problemas de accesibilidad y organización en los estacionamientos por lo cual hay una serie de aspectos que requieren atención inmediata. Asimismo, mejorar la infraestructura, el mantenimiento y la organización en estas áreas es esencial para garantizar una experiencia turística más segura, cómoda y satisfactoria para los visitantes y estén disponibles para el turista.

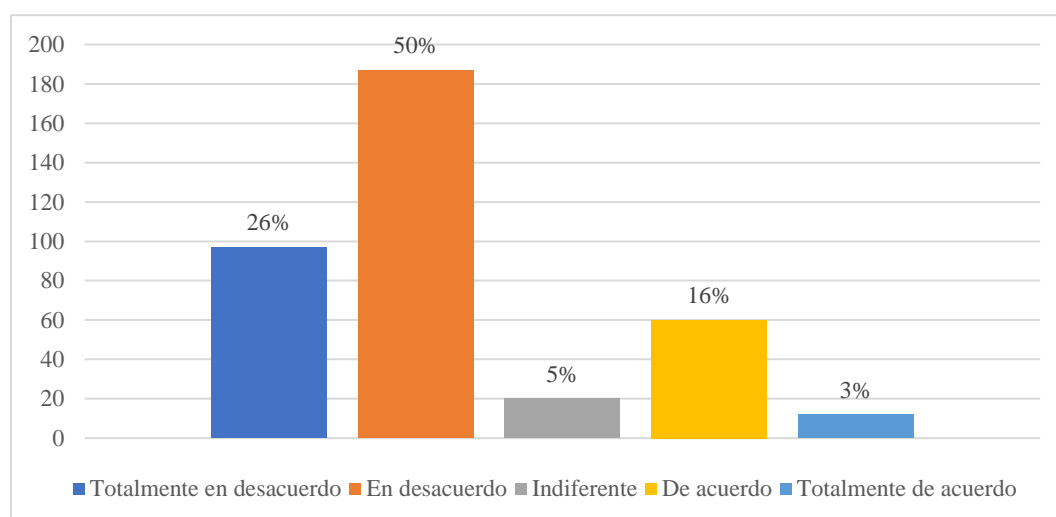
## 4.2 Percepción del Turista

Después de haber aplicado el cuestionario para conocer la opinión de los turistas que visitan el circuito turístico de Llushcapampa se obtuvo los siguientes resultados que se muestran a continuación.

### 4.2.1 Orientación Turística

**Figura 9**

*Accesos del Circuito Turístico*

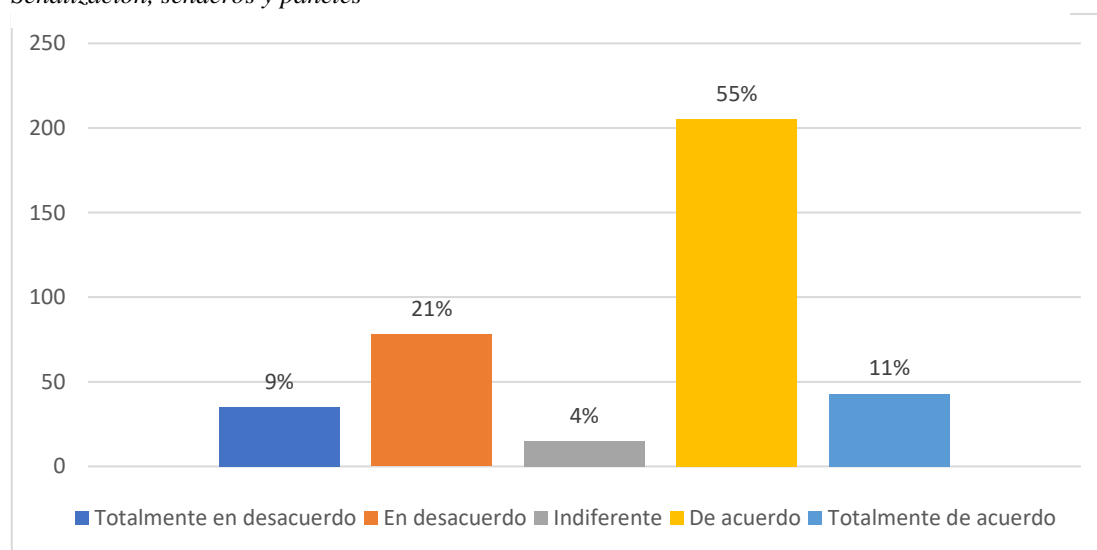


Según la figura presentada, el 50% de los turistas están en desacuerdo con que el circuito cuente con accesos adecuados para su visita, el 26% está totalmente en desacuerdo, el 16% considera que los accesos fueron adecuados, el 5% es indiferente y el 3% está totalmente satisfecho con los accesos durante su visita al circuito turístico de Llushcapampa.

Esto indica que la mayoría de los turistas tienen una opinión desfavorable respecto a los accesos, incluyendo las carreteras que conectan cada circuito turístico y los caminos dentro de cada uno de los emprendimientos, lo que genera malestar e inconformidad al momento de apreciar cada lugar visitado.

**Figura 11**

*Señalización, senderos y paneles*



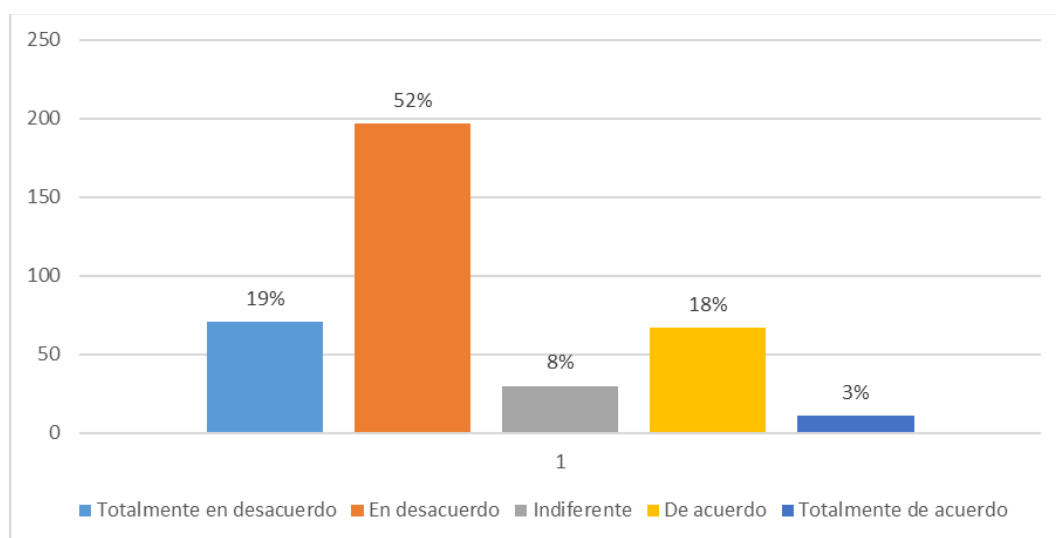
Según la figura presentada, el 55% de los turistas están de acuerdo en que el circuito cuenta con señalización, senderos definidos y paneles que indiquen la ubicación de los recursos turísticos; el 21% está en desacuerdo, el 11% indica que está totalmente de acuerdo, el 9% indica que está completamente en desacuerdo y el 4% le es indiferente en relación a su visita al circuito turístico de Llushcapampa.

Estos resultados indican que la mayoría de los turistas encontraron señalización, senderos señalizados y paneles desde el inicio y durante el recorrido del circuito, así

como señalética indicando la ruta hacia los circuitos, paneles de información con descripciones de lo que se puede apreciar durante la visita y senderos delimitados por barandas de madera o metal a lo largo del recorrido.

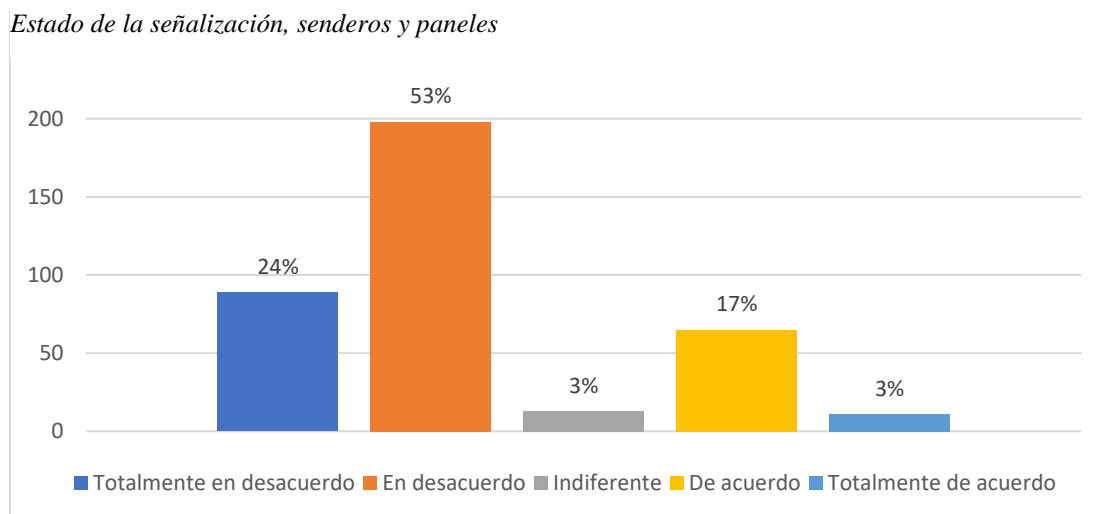
**Figura 13**

*Facilitación de los senderos, señalización y paneles*



Según la figura presentada, el 52% de los turistas están en desacuerdo con que la señalización, senderos definidos y paneles faciliten su experiencia de visita al circuito; el 19% está en desacuerdo, el 18% indica que está de acuerdo, el 8% indica que le es indiferente y el 3% está totalmente de acuerdo en relación a su visita al circuito turístico de Llushcapampa.

Estos resultados indican que la mayoría de los turistas consideran que la señalización, los senderos y los paneles no ayudaron ni mejoraron su experiencia de visita. Esto se debe a que encontraron señalización y paneles en mal estado o en lugares poco visibles, y la demarcación dentro de los senderos daba poca seguridad debido a barandas que se encontraban en malas condiciones entre otros problemas.

**Figura 15***Estado de la señalización, senderos y paneles*

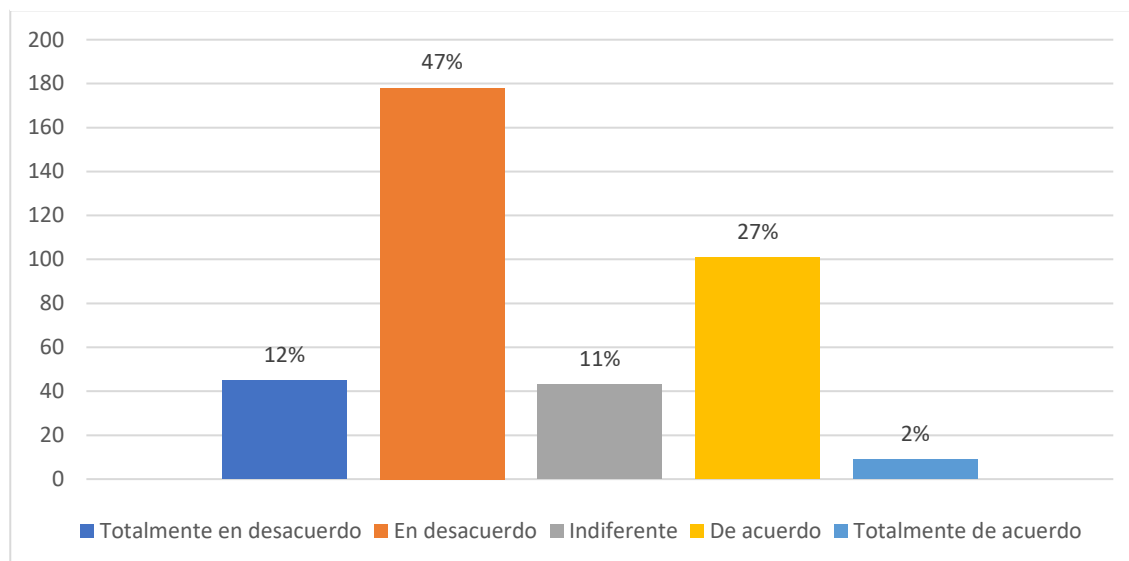
Según la figura presentada, el 53% de los turistas están en desacuerdo con que la señalización, los senderos definidos y los paneles se encuentren en buen estado y cuenten con las medidas de seguridad necesarias para su uso; el 24% está rotundamente en desacuerdo, el 17% indica que está de acuerdo, el 3% indica que le es indiferente y el 3% está totalmente de acuerdo en relación a su visita al circuito turístico de Llushcapampa.

Estos resultados indican que la mayoría de los turistas consideran que la señalización, los senderos señalizados y los paneles se encuentran en pésimas condiciones y no son aptos para los visitantes. Los problemas más relevantes son paneles despintados y a punto de caerse, barandas inseguras que pueden causar accidentes y señaléticas colocadas en lugares poco visibles, dificultando la orientación durante la visita.

#### 4.2.2 Facilidades turísticas

**Figura 17**

*Disponibilidad de las zonas de descanso*

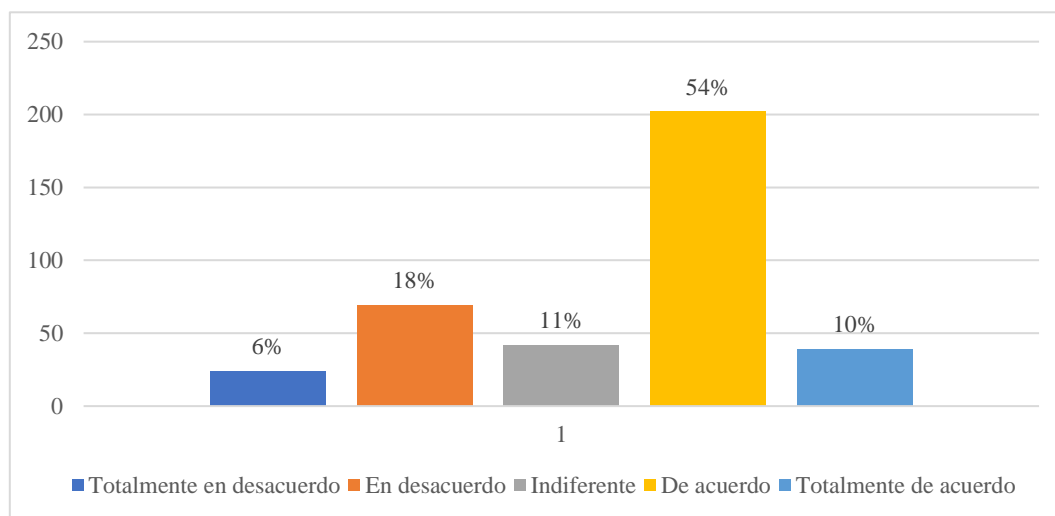


Según la figura presentada, el 47% de los turistas están en desacuerdo ya que no encontraron zonas de descanso disponibles durante su recorrido; el 27% está de acuerdo en que sí encontraron zonas de descanso para su uso; el 12% indica que está totalmente en desacuerdo; el 11% indica que le es indiferente y el 2% está totalmente de acuerdo en relación a su visita al circuito turístico de Llushcapampa.

Estos resultados revelan que una mayoría significativa de turistas (59%) considera que no hay suficientes zonas de descanso disponibles en el circuito turístico de Llushcapampa, lo que indica una necesidad urgente de mejorar esta infraestructura. Solo el 29% de los turistas encontró suficientes áreas para descansar y apreciar el paisaje para hacer más amena y satisfactoria su visita; un 11% de los turistas mostró indiferencia al respecto, sugiriendo que no todos los visitantes consideran cruciales las zonas de descanso durante su visita.

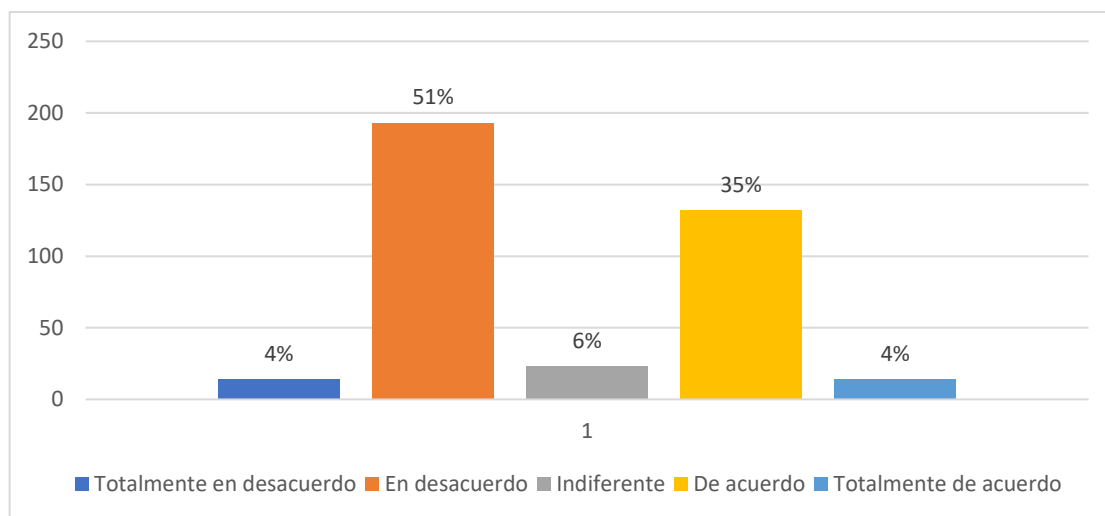
**Figura 19**

*Miradores y zonas de descanso en la satisfacción del turista*



A través de la presente figura, se puede afirmar que el 54% de los turistas está de acuerdo en que los miradores y zonas de descanso influyen en la satisfacción de su visita; el 18% está en desacuerdo; el 11% indica que le es indiferente; el 10% está totalmente de acuerdo; y el 6% está totalmente en desacuerdo en relación a su visita al circuito turístico de Llushcapampa.

Según los resultados encontrados, la mayoría de los turistas considera que la presencia de miradores y zonas de descanso sí influye en la satisfacción de su visita, ya que estos espacios permiten tomar descansos ligeros, apreciar la naturaleza, compartir algún breve refrigerio o hidratarse, lo cual mejora la experiencia del recorrido.

**Figura 21***Delimitación de los senderos*

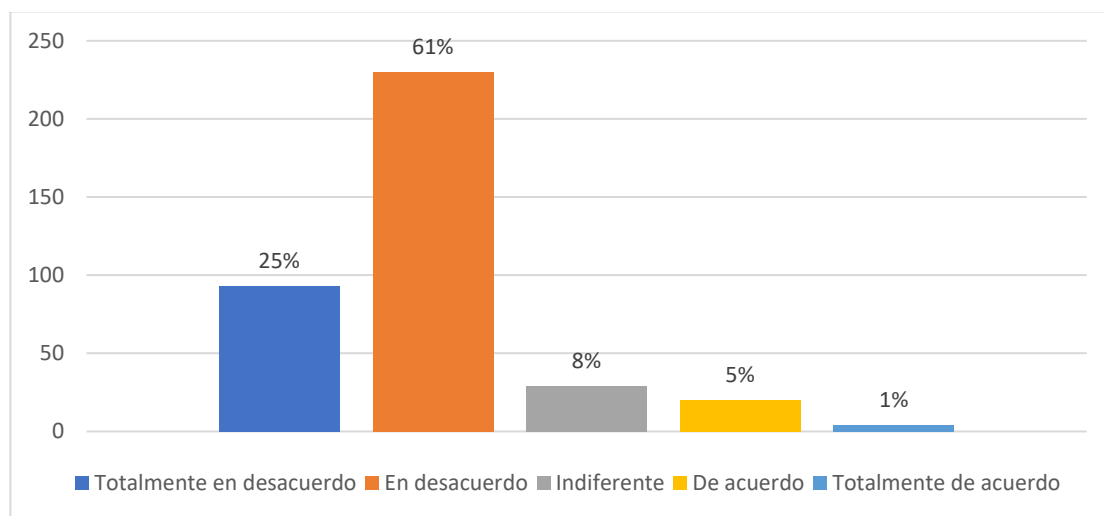
Según la figura presentada el 51 % de los turistas están en desacuerdo que no existen senderos delimitados dentro del circuito, el 35% está de acuerdo de que, si existen senderos delimitados, el 6% le es indiferente; él 4% está totalmente en desacuerdo y el 4% está totalmente de acuerdo con la situación de los senderos durante su visita realizada al circuito turístico de Llushcapampa.

Según los resultados encontrados, la mayoría de los turistas indica que no existen senderos delimitados que permitan visitar adecuadamente el circuito turístico, lo cual genera congestión, inseguridad durante la caminata, riesgo de accidentes, así como áreas agrestes donde no se cuenta con barandas para apoyarse durante el recorrido.

### 4.2.3 Accesibilidad Turística

**Figura 23**

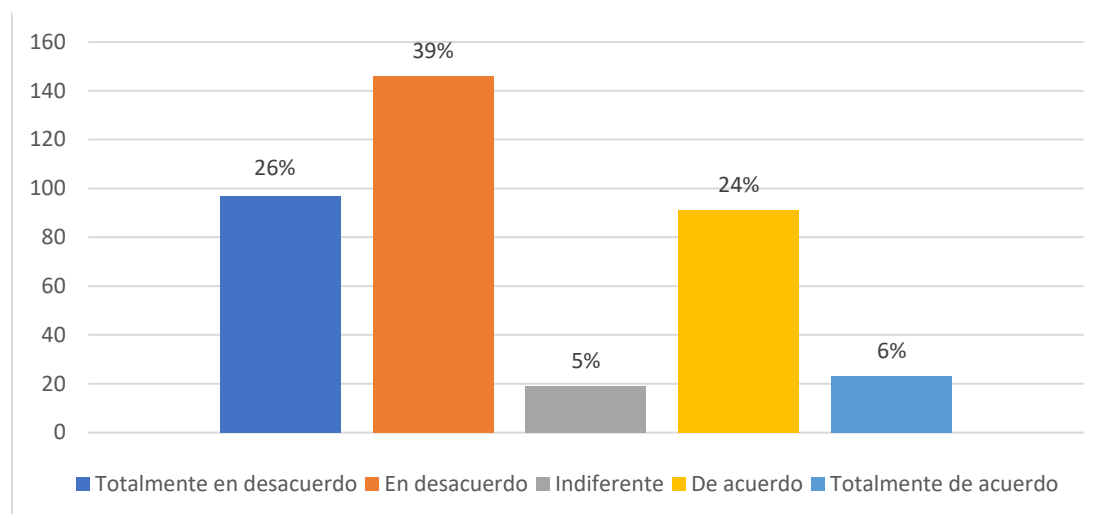
*Señalización y organización del estacionamiento*



De los turistas encuestados el 61 % están en desacuerdo que no existen zonas de estacionamiento señalizadas y organizadas, el 25% están totalmente en desacuerdo, el 8% indica que le es indiferente; él 5% indica que está de acuerdo y el 1% está totalmente de acuerdo en relación a su visita realizada al circuito turístico de Llushcapampa.

Según los resultados encontrados, la mayoría de los turistas mencionaron que la falta de zonas de estacionamiento adecuadamente señalizadas y organizadas genera congestión y desorden al ubicar los vehículos tanto del transporte turístico y privado, afectando la circulación peatonal normal.



**Figura 25***Boletería*

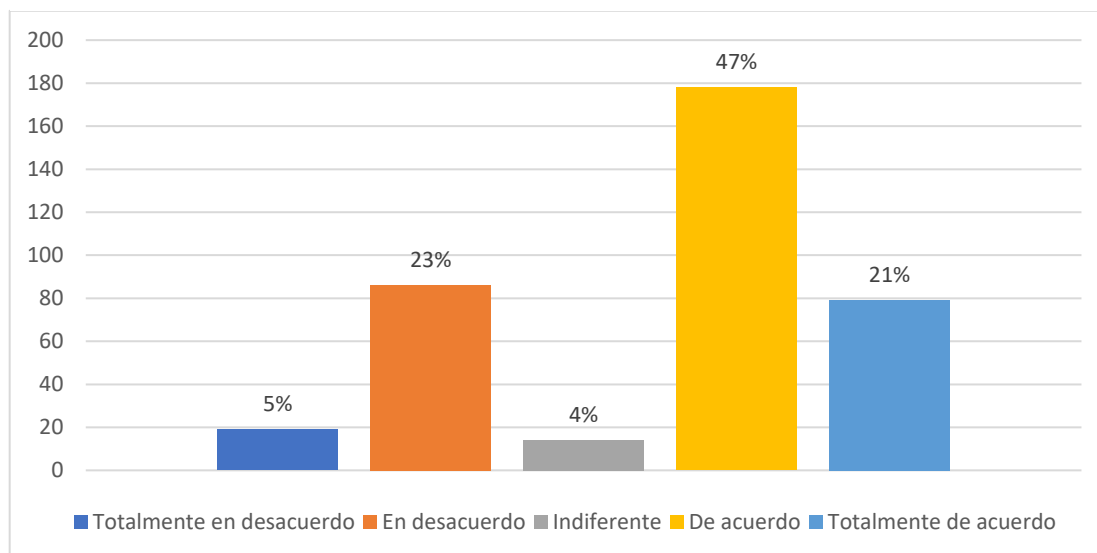
De los turistas encuestados el 39% están en desacuerdo que la información proporcionada en boletería no fue clara y precisa, el 26% están totalmente en desacuerdo, el 5% le es indiferente; él 24% está de acuerdo y el 6% está totalmente de acuerdo en relación a su visita realizada al circuito turístico de Llushcapampa.

Según los resultados encontrados, la mayoría de turistas mencionan que no les brindaron información clara y precisa en boletería, limitándose simplemente al cobro de la tarifa correspondiente y a la invitación para ingresar al circuito sin ofrecer detalles generales sobre lo que iban a visitar.

#### 4.2.4 Servicios Turísticos

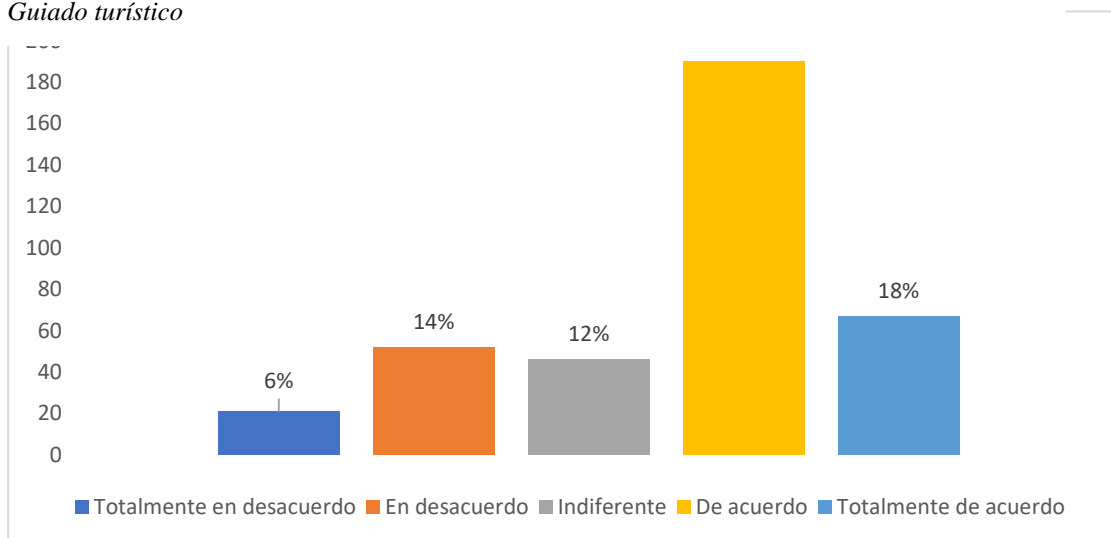
**Figura 27**

*Los puestos de artesanía*



Según la figura presentada el 47% de los turistas están de acuerdo que los puestos de artesanía son útiles y que contribuyen de manera efectiva a la satisfacción de su visita, el 23% están totalmente en desacuerdo, el 21% indica que está totalmente de acuerdo; el 5% indica que está totalmente en desacuerdo y el 4% indique que le es indiferente en relación a su visita realizada al circuito turístico de Llushcapampa.

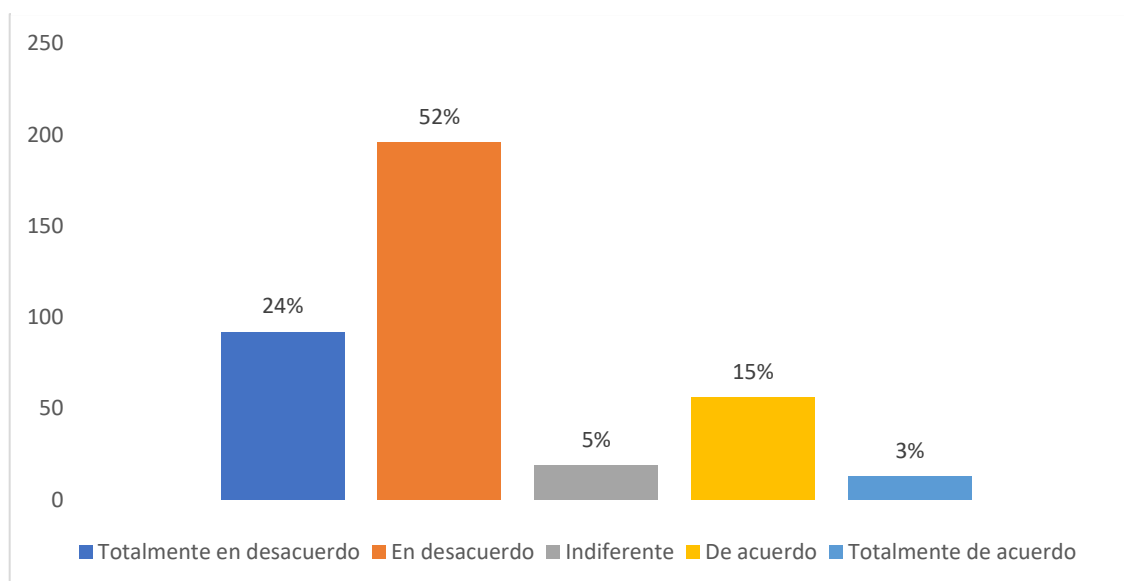
Según los resultados encontrados la mayoría de turistas mencionan que los puestos de artesanía contribuyen a una mejor satisfacción de su visita ya que a través de pequeños detalles u obsequios comprados pueden llevarse un recuerdo para ellos y sus familiares sobre el circuito visitado.

**Figura 29***Guiado turístico*

Según la figura presentada, el 51% de los turistas está de acuerdo en que la inclusión de un servicio de guiado turístico mejoraría su experiencia de visita, el 18% está totalmente de acuerdo, el 14% está en desacuerdo, el 12% indica que le es indiferente y el 6% está totalmente en desacuerdo con respecto a su visita al circuito turístico de Llushcapampa.

Según los resultados, la mayoría de los turistas mencionan que contar con un guiado turístico mejoraría su comprensión del lugar, ya que a través de las explicaciones del guía tendrían un mejor entendimiento del recorrido del circuito turístico.

**Figura 31**  
*Instalaciones turísticas aptas para ofrecer un buen servicio*

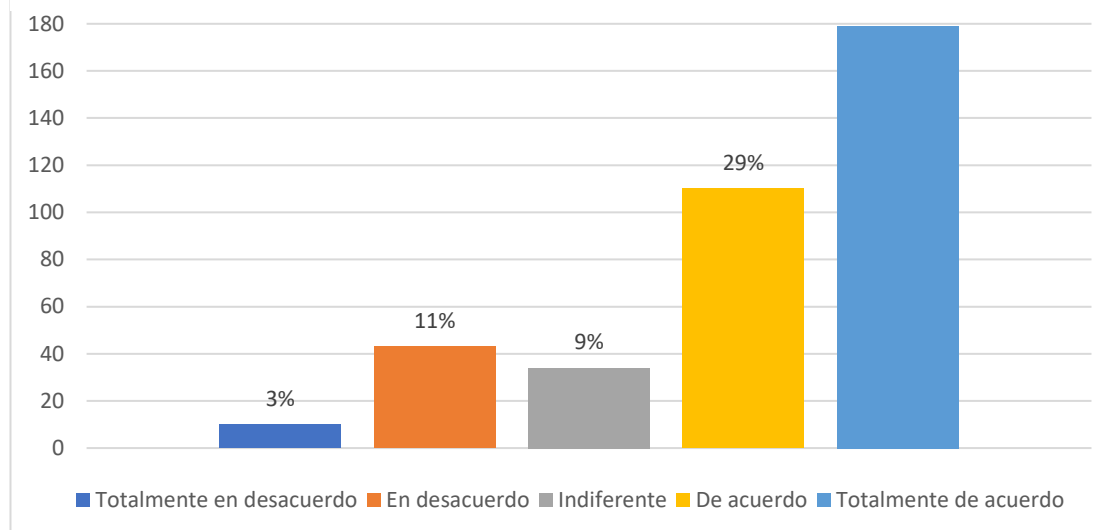


Según la figura presentada el 52% de los turistas están en desacuerdo con que las instalaciones (barandas, basureros, rampas, bancas, entre otros) del circuito turístico durante el recorrido son atractivas, limpias, organizadas y aptas para ofrecer un buen servicio, el 24% están totalmente en desacuerdo, el 15% indica que está de acuerdo; él 5% indica que le es indiferente y el 3% indica que está totalmente de acuerdo en relación a su visita realizada al circuito turístico de Llushcapampa.

Según los resultados encontrados, la mayoría de los turistas menciona que las barandas, rampas, bancas y basureros no se encuentran limpios, en buen estado ni seguros para su uso y no están en óptimas condiciones para ser utilizadas.

**Figura 33**

*Las instalaciones y equipamiento turístico y su influencia en la calidad de servicio*

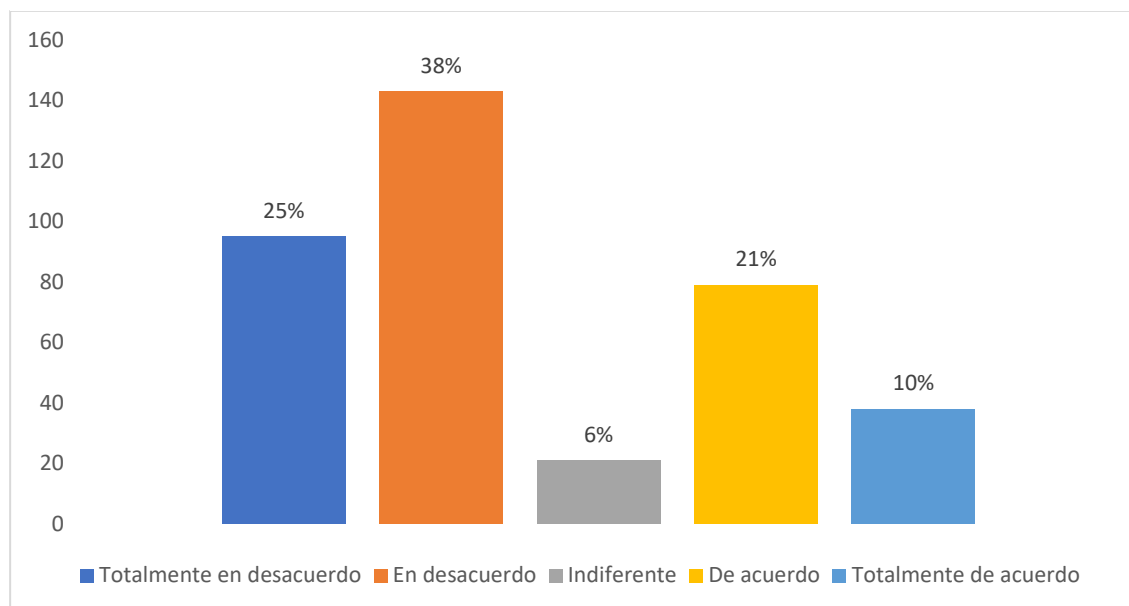


De los turistas encuestados el 48% están totalmente de acuerdo con que las instalaciones y equipamiento turístico influyen en la calidad de servicio, el 29% está de acuerdo, el 11% indica que está en desacuerdo; él 9% indica que le es indiferente y el 3% indica que está totalmente en desacuerdo en relación a su visita realizada al circuito turístico de Llushcapampa.

Según los resultados, la mayoría de los turistas indica que las instalaciones y el equipamiento, como la señalización, los paneles, los senderos marcados, los miradores, las vías de acceso, las zonas de estacionamiento entre otros influyen directamente en la calidad del servicio y mejoran su experiencia de visita.

**Figura 35**

*Expectativas en cuanto a medidas de seguridad y fiabilidad en los servicios ofrecidos*



De los turistas encuestados, el 38% está en desacuerdo con las medidas de seguridad y fiabilidad del circuito turístico, el 25% está totalmente en desacuerdo, el 21% está de acuerdo, el 6% es indiferente, y el 10% está totalmente de acuerdo en relación a su visita al circuito turístico de Llushcapampa.

Los resultados indican que la mayoría de los turistas considera que las medidas de seguridad y la fiabilidad del circuito turístico están en malas condiciones. Las instalaciones y el equipamiento no se encuentran en buen estado, lo que puede generar accidentes y no son óptimos para su uso por parte de los turistas.

### 4.3 Discusión

Según el análisis de los datos se obtuvo que el 55% de los turistas perciben la señalización y paneles del circuito de Llushcapampa como adecuada, mientras que el 21% está en desacuerdo y el 11% está de acuerdo. Sin embargo, un 52% de visitantes menciona que la señalización y paneles no facilitó su experiencia y un 53% está en desacuerdo con la calidad y seguridad de la misma. Las fichas de observación respaldan estas percepciones, revelando problemas significativos de durabilidad, estabilidad y legibilidad de la señalización, debido a la falta de bases sólidas y materiales adecuados en su composición, resultando en infraestructura deteriorada y descolorida. Los paneles interpretativos también presentan problemas de mantenimiento, con soportes inadecuados y falta de protección contra el clima. Lo cual conlleva a indicar que, aunque una mayoría relativa de turistas encuentra la señalización adecuada, las deficiencias en el mantenimiento y las malas condiciones de las señales y paneles afectan negativamente la experiencia general del turista. Estos resultados concuerdan con lo mencionado por Godoy (2019), quien indica que la falta de comodidades básicas, crean una sensación de incomodidad y confusión entre los visitantes ya que carecen de zonas de descanso con sombra, áreas de estacionamiento definidas, servicios médicos básicos y señalización adecuada para orientar a los visitantes. Los senderos peatonales son inseguros, los baños están en mal estado y los espacios disponibles no se aprovechan de manera efectiva. Además, la gestión turística deficiente, la carencia de políticas de conservación y promoción adecuadas, así como la falta de capacitación del personal, contribuyen a una experiencia general insatisfactoria para los turistas.

Si bien es cierto que las zonas de descanso y los miradores son valorados por los turistas, la encuesta y las fichas de observación revelan problemas significativos en su mantenimiento y seguridad. Un 47% de los turistas no encontró zonas de descanso

adecuadas, y las habilitadas presentan riesgos debido a su ubicación y falta de protección lo cual reduce su utilidad. Del mismo modo, aunque el 54% de los turistas considera que los miradores influyen positivamente en su experiencia, existe un porcentaje muy significativo que expresa insatisfacción con las condiciones de estos, ya que muchos están en mal estado, con estructuras metálicas oxidadas y maderas deterioradas, careciendo de medidas de seguridad esenciales. Villanueva (2021) encontró problemas similares en el Santuario Histórico Bosque de Pómac, donde la infraestructura para personas con discapacidad motriz era insuficiente y estaba mal mantenida; además, un 51% de los turistas considera que los senderos no se encuentran delimitados a lo largo del recorrido y las que si se encuentran habilitadas se aprecia que la mayoría están en malas condiciones y no son seguros, asimismo presenta senderos estrechos y empinados sin barandas adecuadas. Por lo cual la falta de mantenimiento y la deficiente infraestructura afectan negativamente la seguridad y la experiencia de los visitantes, especialmente para adultos mayores y niños. Por ende, es urgente implementar mejoras significativas en la infraestructura, mantenimiento y medidas de seguridad de estos elementos del circuito turístico de Llushcapampa. De acuerdo con lo mencionado por Amaguaña(2020) la insatisfacción de los turistas se genera en relación al estado de la infraestructura, la falta de diversidad en las artesanías y la ausencia de guías locales. La falta de mantenimiento y supervisión de las instalaciones, la carencia de señalización para actividades como el kayak y el senderismo, y la falta de diversidad en las artesanías influyen en la impresión que los turistas tienen del lugar.

La accesibilidad y la organización del circuito turístico de Llushcapampa presentan varios desafíos significativos que afectan negativamente la experiencia de los visitantes. Según los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario, el 50% de los turistas está en desacuerdo con que el circuito cuente con accesos adecuados, y un 26% está totalmente en desacuerdo. Las fichas de observación corroboran estas percepciones,



señalando que las vías de acceso están en malas condiciones, con trochas carrozables agrietadas y rutas peligrosas con demasiadas pendientes lo cual puede causar accidentes. Además, el 61% de los turistas mencionan la falta de zonas de estacionamiento señalizadas y organizadas, con un 25% totalmente en desacuerdo. Asimismo, a través de la observación directa se verificó que carecen de señalización clara y divisiones adecuadas, provocando congestión y confusión.

En cuanto a la boletería, el 39% de los turistas están en desacuerdo con la claridad y precisión de la información proporcionada, y un 26% están en desacuerdo. Las fichas de observación destacan que la zona de boletería es limitada en espacio y de opciones de pago, con una deficiente cobertura para billeteras digitales y largas colas debido a la concentración de atención en una sola ventanilla en temporada de alta afluencia. Por lo cual podemos identificar que los principales problemas del circuito turístico de Llushcapampa son la accesibilidad deficiente, la mala organización y señalización de los estacionamientos, y la falta de claridad y opciones en la boletería. Cabrera (2020) también subraya la importancia de la eficiencia del personal y la infraestructura adecuada para la satisfacción del turista en el complejo arqueológico Huaca de la Luna, indicando que una gestión eficiente y bien organizada es crucial para una experiencia positiva.

Los principales problemas del circuito turístico de Llushcapampa son la accesibilidad deficiente, la mala organización y señalización de los estacionamientos, y la falta de claridad y precisión de la información en la boletería. No obstante, los turistas valoran positivamente los puestos de artesanía, con un 47% de acuerdo en que son útiles y contribuyen a su satisfacción, lo que sugiere que estos puestos cumplen bien su función de enriquecer la experiencia del visitante. Estos establecimientos muestran signos de deterioro y falta de mantenimiento, especialmente en los techos, lo que podría afectar su durabilidad y seguridad. Por lo cual mientras los puestos de artesanía ya contribuyen significativamente

a la satisfacción del visitante, es crucial mejorar la calidad de su infraestructura y diversificar la oferta para brindar una experiencia más completa. En contraste, el guiado turístico, aunque potencialmente muy beneficioso, muestra un 51% de turistas que cree que mejoraría su experiencia si se implementara adecuadamente. Las fichas de observación indican que el servicio de guiado es eventual y requiere coordinación previa, lo cual limita su efectividad. Esto subraya la necesidad de establecer un servicio de guiado más constante y bien organizado para satisfacer mejor las expectativas de los visitantes. Por lo cual para la percepción de los turistas en el circuito de Llushcapampa, es esencial mantener y mejorar la infraestructura de los puestos de artesanía y garantizar un servicio de guiado turístico consistente; permanente y accesible. Amaguaña (2020) también encontró una necesidad similar de mejorar el servicio de guías turísticos en Cachiviro, destacando su importancia para proporcionar información sobre la cultura local y las leyendas.

Los resultados indican que la mayoría de los turistas tienen una percepción negativa sobre las instalaciones y equipamientos del circuito turístico de Llushcapampa. El 52% está en desacuerdo con que las instalaciones, como barandas, basureros, rampas y bancas, sean atractivas, limpias, organizadas y aptas para ofrecer un buen servicio, y el 24% está totalmente en desacuerdo. Además, el 48% está totalmente de acuerdo y el 29% está de acuerdo en que estas instalaciones influyen directamente en la calidad del servicio, destacando la importancia de contar con instalaciones adecuadas y bien mantenidas para mejorar la experiencia turística. En cuanto a las medidas de seguridad, el 38% está en desacuerdo y el 25% está totalmente en desacuerdo con su fiabilidad, señalando que las condiciones deficientes de las instalaciones pueden generar riesgos para los visitantes. Las instalaciones y equipamientos del circuito turístico de Llushcapampa requieren mejoras significativas en términos de limpieza, organización, mantenimiento y seguridad. Los turistas perciben que la calidad de su experiencia está directamente influenciada por el

estado de estas instalaciones, y su actual condición deficiente afecta negativamente la satisfacción y seguridad de los mismos. En concordancia con lo que manifiesta Sánchez (2020) indica que la infraestructura y las instalaciones también contribuyen significativamente a la satisfacción del turista, especialmente debido a la buena accesibilidad y señalización, así como a la calidad de las instalaciones y equipamiento disponibles. En cuanto a la infraestructura y accesibilidad, Solórzano (2022) y Villanueva (2021) destacan la insuficiencia en infraestructura y accesibilidad, aunque Solórzano menciona que las instalaciones de alojamiento y restauración son suficientes. Calle et al. (2019) también señalan deficiencias en la infraestructura y equipamiento para visitantes con discapacidad en Narihualá. Godoy (2019) observa carencias significativas en las instalaciones y servicios básicos en el Mirador del Cerro Santa Apolonia.

Respecto a la percepción y satisfacción del turista, Amaguaña (2020) encontró que el 53% de los turistas estaban satisfechos con los servicios de alimentación, pero un 58% consideró necesario mejorar el servicio de guía. Cabrera (2020) concluyó que la satisfacción del turista en Huaca de la Luna se debe principalmente a la eficiencia del personal y a la buena accesibilidad y señalización. Godoy (2019) identificó insatisfacción general de los turistas debido a la mala atención al cliente y a la falta de instalaciones adecuadas en el Mirador del Cerro Santa Apolonia.

Sobre la conservación y el estado natural, Solórzano (2022) y Villanueva (2021) notaron que, a pesar de las deficiencias en infraestructura, los entornos naturales estudiados no muestran signos de contaminación o deterioro humano. Cabrera (2020) destacó la gestión del patrimonio y la sostenibilidad como factores importantes en la satisfacción del turista en Huaca de la Luna. Para lo cual, es esencial aprender de estos estudios previos para implementar mejoras en el circuito turístico de Llushcapampa.

## CONCLUSIONES

- La percepción de los turistas sobre las instalaciones y el equipamiento turístico es negativa esto se debe a la falta de mantenimiento, organización deficiente e inadecuada infraestructura, tales como la señalización, los paneles informativos, los accesos, las zonas de estacionamiento y la seguridad en los senderos y miradores.
- Las condiciones actuales de las instalaciones y el equipamiento turístico del circuito de Llushcapampa son deficientes, ya que la señalización y los paneles informativos que están deteriorados por la falta de mantenimiento y protección contra el clima. Las zonas de descanso y miradores muestran problemas de seguridad y deterioro debido a la falta de mantenimiento y protección. Los senderos no están bien delimitados y presentan riesgos de seguridad por su estrechez y falta de barandas. Las vías de acceso están en malas condiciones, con trochas carrozables agrietadas y rutas peligrosas. Las áreas de estacionamiento carecen de señalización adecuada y están mal organizadas, lo que provoca congestión y confusión. La zona de boletería es limitada en espacio y opciones de pago.
- Un 55% de los turistas considera que la señalización y los paneles no son adecuados, y un 52% menciona que no facilitaron su experiencia. Aunque algunos valoran las zonas de descanso y los miradores, la mayoría está insatisfecha con su mantenimiento y seguridad. Los senderos y vías de acceso peligrosos también generan una percepción negativa. En contraste, los puestos de artesanía son útiles y contribuyen a enriquecer la experiencia del visitante ya que la mayoría de los turistas lo valoran positivamente.

## SUGERENCIAS

- A la municipalidad provincial de Cajamarca gestionar la implementación de proyectos de inversión en pro de generar mejoras significativas en la infraestructura que involucra el recorrido del circuito como las vías de acceso y mantenimiento permanente de la trocha carrozable a fin de contribuir en mejorar la experiencia del turista.
- A la asociación gestora que forma parte del circuito turístico de Llushcapampa coordinar con los emprendimientos la realización de mantenimiento de las instalaciones, como reparar zonas de descanso y renovar miradores, señalización, paneles y senderos, añadiendo barandas seguras, avisos de aforo entre otros.
- Coordinar con la Dircetur y la asociación del circuito turístico el desarrollo de charlas, capacitaciones e implementación de acciones de mejora de las condiciones actuales que presenta el circuito turístico.

## REFERENCIAS

- Acerenza, M. A. (1984). *Administración del turismo : Conceptualización y organización* (2 edición ed.). Mexico: Trillas.
- Alfaro Calderon , G. G. (2009). *Administracion para la Calidad Total (Apuntes)*. Obtenido de Administracion para la Calidad Total (Apuntes): <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-14-administracion-de-la-calidad-Alfaro-Calderon.pdf>
- Amaguaña Burga, M. A. (2020). *Evaluación de la gestión del Turismo Comunitario en la Comunidad de Cachiviro, en cantón otavalo, provincia de Imbabura*[Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio Institucional, Quevedo.
- Beni. (2000). *La Teoría General de los Sistemas aplicada al sector turístico*. Obtenido de <http://gestdestinos.pbworks.com.pdf>
- Boullon, R. (4 de julio de 2004). *Teoria del sistema turistico*. Obtenido de <https://sistema-turistico.site123.me-roberto-bullon>
- Boullon, R. (2006). *Planificación del Espacio Turístico*. México: Trillas.
- Cabrera Sanchez, A. (2020). *Elementos de la gestión turística del complejo arqueológico huaca de la luna que determinan la satisfacción del turista*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo .
- Calle Chapilliquen, B. B., Estrada Ventura, C. G., & Rufino Cortez, E. E. (2019). *Infraestructura y equipamiento turístico que posee el Sitio Arqueológico Narihualá para la llegada del visitante con discapacidad en Catacaos - Piura* [Trabajo de investigacion para obtencion de bachiller, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional, Piura.

- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Editorial Pearson Educación ,S.A.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestion de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid: Pearson Educación, S. A.
- Cañero Morales, P., Ordaz Aguera, F., Moral Cuadra, S., & Lopez-Guzman Guzman, T. J. (29 de 11 de 2018). *Dialnet*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6816485>
- Collado, C. F., Lucio, P. B., & Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación* . Valencia : ISBN: 978-607-15-0291-9 sexta edición.
- COMEXPERU. (4 de Marzo de 2019). *Desempeño y competitividad turística*. Obtenido de Desempeño y competitividad turística: <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reporte-turismo-001.pdf>
- Cortés, L. R. (30 de septiembre de 2022). *ScieloPerú*. Obtenido de ScieloPerú: <http://www.scielo.org.pe/pdf/des/v14n3/2415-0959-des-14-03-e0042.pdf>
- Delgado Pacheco, J. A. (2020). *Condiciones turísticas que propician el desarrollo del turismo vivencial en el caserío de la Paccha, distrito Cachicadan, provincia Santiago de Chuco-región la Libertad*. La Libertad : Universidad tecnologica del Perú .
- EJARQUE, J. (2005). *Destinos Turisticos De Éxito*. Madrid: Piramide.
- Godoy Carrasco, R. d. (2017). *Análisis de la calidad de servicio del atractivo turístico mirador del cerro Santa Apolonia del Distrito de Cajamarca , 2017*. Cajamarca : Universidad Nacional de Cajamarca .

- Godoy Carrasco, R. d. (2019). *Análisis de la calidad de servicio del atractivo turístico Mirador del Cerro Santa Apolonia del distrito de Cajamarca*. Repositorio Institucional, Cajamarca.
- Gurria Di-Bella, M. (1991). *Introducción al Turismo*. México: Trillas.
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Huertas, N. C. (2015). *Turismo Rural Comunitario como*. Girona: Colombia.
- Ibañez, R. M. (2011). Teoría General del Turismo: un enfoque global y nacional. En R. M. Ibañez. México: Serie Didáctica.
- JM Fonseca, J. T. (2019). *Estudio del turismo vivencial como alternativa de desarrollo turístico en la comunicad San Carlos ubicada en la Reserva Ecológica Yarina-Puerto de Orellana Coca-Ecuador*. Puerto de Orellana: Universidad de Ecuador .
- Juárez, J. P. (2011). En J. P. Juárez, *Turismo Rural y Desarrollo Territorial en Espacios Indígenas de México* (pág. 34). MEXICO .
- Kotler, P. (1989). *Marketing Turístico*. Madrid: Editor: Alberto Cañizal.
- Larrea Ángulo, P. (1991). *Calidad de servicio del Marketing a la estrategia*. Madrid, España: Díaz de Santos, S. A.
- Llauradó, O. (12 de marzo de 2015). *Metología de estudio*. Obtenido de <https://www.netquest.com/blog/es/la-escala-de-likert-que-es-y-como-utilizarla>
- Llupart, M. R., & Rodríguez, M. d. (16 de Diciembre de 2022). *Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico*. Obtenido de Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-LaOfertaTuristica-8563193.pdf>



- López, I. S. (8 de marzo de 2012). *Instituto de Estudios Turísticos*. Obtenido de Instituto de Estudios Turísticos: [https://turismo.janium.net/janium/Objetos/Revistas\\_Estudios\\_Turisticos/06%20turismo%20peru.pdf](https://turismo.janium.net/janium/Objetos/Revistas_Estudios_Turisticos/06%20turismo%20peru.pdf)
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de Publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*(34), 181-209. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Matsumoto, R. (2014, octubre). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 1(34), 181 - 209. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005)
- Mexico, G. d. (2020). *Programa Sectorial de Turismo* . Mexico : Turismo - Secreteria de Turismo .
- MINCETUR. (Diciembre de 2018). *Manual para la elaboración y actualización del inventario de recursos turísticos*. Obtenido de Manual para la elaboración y actualización del inventario de recursos turísticos: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/401761/Manual\\_para\\_la\\_Elaboaracion\\_y\\_actualizacion\\_del\\_inventario\\_de\\_recursos\\_turisticos.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/401761/Manual_para_la_Elaboaracion_y_actualizacion_del_inventario_de_recursos_turisticos.pdf)
- MINCETUR. (13 de 05 de 2024). *Red de protección al turista*. Obtenido de Red de protección al turista: <https://www.gob.pe/763-red-de-proteccion-al-turista>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (09 de 2008). *Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*. Obtenido de Ministerio de Comercio Exterior y Turismo: <https://www.mincetur.gob.pe/wp->

content/uploads/2015/11/LINEAMIENTOS\_DESARROLLO\_TURISMO\_RURAL\_ARTE.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (06 de 2011). *Guía de Interpretación del patrimonio Natural y Cultural*. Obtenido de Guía de Interpretación del patrimonio Natural y Cultural: <https://www.bivica.org/files/guia-patrimonio-cultural.pdf>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (Setiembre de 2011). *Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos*. Obtenido de Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/instrumentos\\_metod/turismo/Guia\\_de\\_turismo.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/instrumentos_metod/turismo/Guia_de_turismo.pdf)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2011). Turismo: Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos. *Turismo: Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos*. Lima, Lince, Perú: Arkabas. Obtenido de Turismo: Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv\\_publica/docs/instrumentos\\_metod/turismo/Guia\\_de\\_turismo.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/instrumentos_metod/turismo/Guia_de_turismo.pdf)

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2016). *Manual de Señalización Turística del Perú*. Obtenido de Manual de Señalización Turística del Perú : <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1014949/Manual-Senalizacion-Turistica-Peru.pdf>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (3 de 11 de 2016). *Manual de Señalización Turística del Perú*. Obtenido de Manual de Señalización Turística del Perú: <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/22155-manual-de-senalizacion-turistica>

- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (27 de 04 de 2018). *Ficha técnica simplificada del sector Turismo*. Obtenido de Ficha técnica simplificada del sector Turismo: [https://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/FI  
CHA\\_TECNICA\\_SIMPLIFICADA\\_DEL\\_SECTOR\\_TURISMO\\_FICHA.pdf](https://transparencia.mincetur.gob.pe/documentos/newweb/Portals/0/transparencia/FI<br/>CHA_TECNICA_SIMPLIFICADA_DEL_SECTOR_TURISMO_FICHA.pdf)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (06 de 2020). *Manual de Señalización Turística*. Obtenido de Manual de Señalización Turística: [https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/MANUAL-SENALETICO-ok-2020\\_compressed.pdf](https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/MANUAL-SENALETICO-ok-2020_compressed.pdf)
- Moreira Wachtel, S., & Tréllez Solís, E. (Julio de 2013). *La interpretación del patrimonio natural y cultural: una vision intercultural y participativa*. Obtenido de La interpretación del patrimonio natural y cultural: una vision intercultural y participativa: [https://www.eco-consult.com/\\_docs/interpretacio%C3%ACn\\_patrimonio\\_web.pdf](https://www.eco-consult.com/_docs/interpretacio%C3%ACn_patrimonio_web.pdf)
- Mujica, R. F. (2021). *Impacto de la Guía Interactiva con Realidad Aumentada en la Satisfacción de los Clientes en las Visitas Turísticas de la Empresa de Turismo Catequil Tours, Cajamarca, 2021*. Cajamarca: Universidad Privada Del Norte .
- Navarro, D. (2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: conceptualización, clasificación y valoración. *Cuadernos de Turismo*(35), 335 - 357. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/398/39838701014.pdf>
- Ocampo, D. S. (23 de junio de 2020). *Investigalia* . Obtenido de Investigalia : <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>
- Organización Mundial del Turismo. (2007). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- P.M, V. (2003). *Construcción de escalas de actitudes tipo Likert*. La Muralla: universidad pontificia comillas.

- Panosso Netto, A., & Lohmann, G. (2012). *Teoría del Turismo: Conceptos, Modelos y Sistemas*. Mexico: Trillas.
- PENTUR. (03 de Agosto de 2018). *Plan estratégico Nacional De Turismo*. Lima : Ministerio de Comercio Exeterior .
- Sánchez, A. (2020). *Elementos de la gestión turística del complejo arqueológico Huaca de la Luna, que determinan la satisfacción del turista*, [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Trujillo , Perú. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/items/9ada7c40-eb56-4a49-b334-ea9ff9d94209>
- Serrano, J. C. (2018). *El turismo comunitario y su impacto positivo en comunidades rurales*. Alcala: Biblioteca nacional de España.
- Servicio Nacional de Turismo. (12 de 2017). *Guía para la Interpretación en Áreas Protegidas*. Obtenido de Guía para la Interpretación en Áreas Protegidas: [https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2017/05/GUIA\\_INTERPRETACION\\_WEB.pdf](https://www.subturismo.gob.cl/wp-content/uploads/2017/05/GUIA_INTERPRETACION_WEB.pdf)
- Solorzano Sanchez, C. J. (2022). *Potencialidades turísticas de la comunidad mutile, cantón esmeraldas* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional, Esmeraldas.
- Turismo, C. M. (2019). *WTTC*. Buenos Aires : Oxford Economics.
- Turismo, M. d. (2018). *Guía metodológica para la elaboración del plan de desarrollo*. Lima: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- Turismo, O. M. (26 de marzo de 2018). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de UNWTO. Obtenido de <http://www2.unwto.org/es>

Vallejo, P. M. (2023). *Construcción de escalas de actitudes tipo Likert*. La Muraña: Universidad Pontificia Comillas.

Villanueva Rosas, E. F. (2021). *Evaluación de la infraestructura e instalaciones turísticas para el turista con discapacidad motriz en el Santuario Histórico Bosque de Pómac.*[Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional, Trujillo.

# APÉNDICES

## Apéndice 1. Instrumentos de recolección de datos

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**  
**CUESTIONARIO**



El presente cuestionario tiene como objetivo conocer la percepción de los turistas sobre las instalaciones y el equipamiento del circuito de Llushcapampa al año 2023.

**Instrucciones:** Lea las preguntas que se citan a continuación y marque según corresponda.

<b>1</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
<b>2</b>	En desacuerdo
<b>3</b>	Indiferente
<b>4</b>	De acuerdo
<b>5</b>	Totalmente de acuerdo

N	Ítems	Valoraciones				
		①	②	③	④	⑤
1	Durante el recorrido los accesos (carreteras, caminos de herradura y otros) son adecuados.	①	②	③	④	⑤
2	Existen señalización, senderos marcados y paneles que indiquen donde se encuentra los recursos/atractivos turísticos.	①	②	③	④	⑤
3	Considera que los senderos, señalización turística y paneles interpretativos del circuito turístico llushcapampa facilita su experiencia de visita.	①	②	③	④	⑤
4	Considera que la señalización, senderos y paneles se encuentran en buen estado.	①	②	③	④	⑤
5	Encontró zonas de descanso disponibles durante el recorrido del circuito turístico	①	②	③	④	⑤
6	Considera que la presencia de miradores y zonas de descanso influyen en su satisfacción de visita	①	②	③	④	⑤
7	Existe una delimitación de los senderos dentro del circuito turístico.	①	②	③	④	⑤
8	Las zonas de estacionamiento están bien señalizadas y organizadas para facilitar su uso	①	②	③	④	⑤
9	Considera que la información proporcionada en la boletería fue clara y precisa	①	②	③	④	⑤
10	Cree usted que los puestos de artesanía son útiles y adecuados y contribuyo en su satisfacción.	①	②	③	④	⑤
11	Cree que si se contara con guía turística mejoraría su experiencia y comprensión del circuito turístico	①	②	③	④	⑤
12	Las instalaciones y equipamiento del circuito turístico durante el recorrido son atractivas, limpias, organizadas y aptas para ofrecer un buen servicio.	①	②	③	④	⑤
13	Cree usted que las instalaciones y equipamiento turístico influyen en la calidad de servicio del circuito turístico	①	②	③	④	⑤
14	¿El circuito turístico cumplió con sus expectativas en cuanto a medidas de seguridad y fiabilidad en los servicios ofrecidos?	①	②	③	④	⑤

# **ANEXOS**



## ANEXO N° 1

Investigador aplicando el cuestionario a turista



**Nota:** en la presente imagen se puede apreciar al tesista aplicando el cuestionario a turista durante el recorrido de la cueva mediante la cual se obtuvo los datos de la percepción del turista en relación a las instalaciones y equipamiento turístico y su impacto en la calidad de servicio.

## ANEXO N° 2

Investigador aplicando el cuestionario a turista



**Nota:** en la presente imagen se puede apreciar al tesista aplicando el cuestionario a turista durante el recorrido en el parque de las esculturas gigantes mediante la cual se obtuvo los datos de la percepción del turista en relación a las instalaciones y equipamiento turístico y su impacto en la calidad de servicio.



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las once de la mañana del día 04 de octubre de 2024, reunidos en el auditorio "Ima Sumac" de la Escuela Académico Profesional de Turismo y Hotelería de la Facultad de Ciencias Sociales, dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución de Consejo de Facultad N° 0139-2024-FCS-UNC, el Jurado Evaluador, presidido por la Dra. Doris Teresa Castañeda Abanto, como secretario el M.Cs. Miguel Ángel Cueva Zavala y como vocal la Dra. Yesenia Liceth Fernández Silva, y en calidad de asesor el Dr. Alfonso Antonio Terán Vigo, se procedió a la sustentación de la Tesis titulada: "INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO TURÍSTICO Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CIRCUITO TURÍSTICO DE LLUSHCAPAMPA 2023" presentada por la Bachiller María Flor Hernández Cabanillas para optar el Título Profesional de Licenciada en Turismo y Hotelería de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Cajamarca.

La presidenta del Jurado Evaluador inició el acto de sustentación, haciendo la respectiva presentación e indicaciones a la Bachiller, manifestándole el tiempo que dispone para la sustentación y fundamentación de los aspectos principales de la tesis.

Concluida la exposición, los integrantes del jurado formularon sus comentarios y preguntas respectivas sobre el tema, las mismas que fueron absueltas y consideradas por la sustentante para la presentación del informe final.

Acto seguido la presidenta del jurado invitó a la sustentante y asistentes en general a que abandonaran la sala, para la deliberación y calificación respectiva. Realizado el acto deliberativo el Jurado determinó .....la tesis con el calificativo de .....

aprobada

diecinueve (19)

(16)

Siendo las ..... de la tarde del mismo día, se dio por concluido dicho acto académico, firmando el jurado en señal de conformidad.

12:30 hrs

[Signature of Dra. Doris Teresa Castañeda Abanto]

Dra. Doris Teresa Castañeda Abanto  
PRESIDENTA

[Signature of M.Cs. Miguel Ángel Cueva Zavala]

M.Cs. Miguel Ángel Cueva Zavala  
SECRETARIO

[Signature of Dra. Yesenia Liceth Fernández Silva]

Dra. Yesenia Liceth Fernández Silva  
VOCAL



**Universidad Nacional de Cajamarca**

“Norte de la Universidad Peruana”

Fundada por Ley 14015 del 13 de febrero de 1962

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**



## ACTA DE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES DE TESIS

El Jurado Evaluador de la Tesis titulada: **“Instalaciones y equipamiento turístico y su impacto en la calidad de servicio del Circuito Turístico de Llushcapampa 2023”**, presentado por la Bachiller María Flor Hernández Cabanillas, otorgan su conformidad del levantamiento de las observaciones y sugerencias realizadas en el acto académico de la sustentación.

Cajamarca, 24 de octubre de 2024

.....  
Dra. Doris Teresa Castañeda Abanto

PRESIDENTE

.....  
M. Cs. Miguel Ángel Cueva Zavala

SECRETARIO

.....  
Dra.. Yesenia Liceth Fernández Silva

VOCAL