



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TURISMO Y  
NEGOCIOS**

**TESIS**

**ACONDICIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS  
TURÍSTICOS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE  
SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DEL  
COMPLEJO ARQUEOLÓGICO DE TÚCUME  
PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN TURISMO Y NEGOCIOS**

**Autor:**

**Bach. Nakano Bustios, Sayuri Juanita**

**Asesor:**

**Mg. Solano Caverro, Jessica Karin**

**Línea de Investigación:**

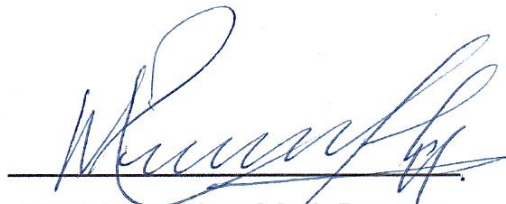
**Planificación y Desarrollo Turístico**

**Pimentel – Perú**

**2019**

**ACONDICIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS PARA  
INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DEL  
COMPLEJO ARQUEOLÓGICO DE TÚCUME**

Aprobación de Tesis



**Mg. Manay Sáenz María Perpetua**  
**Presidente de Jurado de Tesis**



**Mg. Sánchez Gamarra Astrid Poulet**  
**Secretario de Jurado de Tesis**



**Mg. Solano Alvarado José Luis**  
**Vocal de Jurado de Tesis**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación va dedicado principalmente a mis padres, por estar a conmigo siempre y por apoyarme incondicionalmente desde que inicie mi carrera profesional hasta concluirla.

De igual manera, esta investigación va dedicada a todo estudiante, profesional y a toda persona que se muestre interesado en cómo potenciar los recursos turísticos regionales con la mejora de sus servicios basado en la percepción del turista.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por permitirme haber llegado hasta esta meta importante de mi formación profesional y por ser mi apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

De igual manera agradezco a mis padres por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado desde siempre; y por la compañía y apoyo moral y económico brindado a lo largo de mi formación profesional.

Asimismo quisiera agradecer a mi asesora metodológica, a los expertos quienes validaron mis instrumentos y al jurado evaluador por apoyarme en la realización adecuada del presente trabajo de investigación.



## RESUMEN

La presente investigación se desarrolló en el distrito de Túcume, centrándose en el Complejo Arqueológico de Túcume, donde se constató que el estado actual de sus instalaciones turísticas y la presentación de los servicios turísticos al visitante no es la adecuada, lo cual afecta directamente en la experiencia del visitante, es por ello que se tiene como objetivo, elaborar una propuesta de acondicionamiento de los servicios turísticos para incrementar el nivel de satisfacción de los turistas que visitan dicho atractivo. Para lo cual se determinó medir el nivel de satisfacción de los turistas, aplicándoles encuestas para conocer su percepción de los servicios turísticos ofrecidos. Asimismo, otras técnicas que se utilizaron fue la guía de observación y la entrevista para poder hacer un diagnóstico de la situación actual de los servicios turísticos del atractivo en mención.

Posteriormente a la aplicación de los instrumentos, se determinó que algunos de los servicios turísticos del Complejo Arqueológico de Túcume, se encuentran con cierto nivel de deterioro en su conservación y en ciertos casos son inexistentes. En lo que respecta al nivel de satisfacción de los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume en cuanto a los servicios turísticos ofrecidos, este resultado ser relativamente bajo, ya que la mayoría de los encuestados no estaban de acuerdo con volver a visitarlo ni con recomendarlo.

Finalmente, las estrategias de acondicionamiento establecidas corresponden a la mejora en la calidad de servicio al turista, al servicio de descanso, señalización turística, manejo de residuos sólidos y en la adecuación de un punto de salida.

**PALABRAS CLAVE:** Acondicionamiento, servicios turísticos, satisfacción del turista, visitante, calidad de servicio, atención al turista, señalización turística.

## ABSTRAC

This thesis report was developed in the district of Túcume, focusing on the Archaeological Complex of Túcume, where it was found that the current state of its tourist facilities and the presentation of tourist services to the visitor is not the corresponding one, which directly affects in the experience of the visitor, it is for that reason that it has as objective, to elaborate a proposal of conditioning of the tourist services to increase the level of satisfaction of the tourists who visit this attraction.

For this, it was determined to measure the satisfaction level of the tourists, applying surveys to know their perception of the tourist services offered. Also, other techniques that were used were the observation guide and the interview to be able to make a diagnosis of the current situation of the tourist services of the attraction mentioned.

Subsequent to the application of the instruments, it was determined that some of the tourist services of the Tucume Archaeological Complex, have a certain level of deterioration in their conservation and in some cases are non-existent. As for the level of satisfaction of the tourists visiting the Tucume Archaeological Complex, this was relatively low, since most of the respondents did not agree to revisit or recommend it.

Finally, the conditioning strategies established correspond to the improvement in the quality of service in the tourist service, in the rest service, tourist signaling, and solid waste management and in the suitability of an exit point.

**KEYWOORD:** Conditioning, tourist services, tourist satisfaction, visitor, quality of service, tourist assistance, tourist signage.

## INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRAC.....	vi
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad Problemática.....	13
En el contexto internacional.....	15
En el contexto nacional .....	16
En el contexto regional.....	17
1.2. Trabajos previos.....	17
A nivel internacional .....	17
A nivel nacional .....	19
A nivel regional.....	21
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	23
Acondicionamiento de los Servicios Turísticos .....	23
Satisfacción del turista .....	27
1.4. Formulación del Problema.....	29
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	29
1.6. Hipótesis .....	30
1.7. Objetivos.....	30
1.7.1. Objetivo General.....	30
1.7.2. Objetivos Específicos .....	30
<b>II. MATERIAL Y MÉTODO.....</b>	<b>32</b>
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	32
2.1.1. Tipo de investigación.....	32

2.1.2. Diseño de la investigación.....	32
2.2. Población y muestra.....	32
2.3. Variables, Operacionalización.....	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	38
2.4.1. Técnicas de recolección de datos.....	38
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....	39
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	40
2.6. Aspectos éticos.....	41
2.7. Criterios de Rigor científico.....	42
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>44</b>
3.1. Tablas y Figuras.....	44
<b>3.2. Discusión de Resultados.....</b>	<b>58</b>
3.2.1. Discusión de los resultados de las encuestas aplicadas.....	58
3.2.2. Discusión de los resultados obtenidos en la entrevista realizada.....	59
3.2.3. Discusión de los resultados de la guía de observación.....	60
<b>3.3. Aporte Científico.....</b>	<b>64</b>
1. Fundamentación.....	64
2. Objetivos.....	65
Objetivo General.....	65
Objetivos Específicos.....	65
3. Beneficiarios.....	65
4. Vocación Turística del Complejo Arqueológico de Túcume: Turismo arqueológico y cultural.....	65
5. Estrategias.....	65
5.1. Cuadro matriz de las estrategias a desarrollar.....	66
5.2. Desarrollo de las estrategias.....	68
6. Resultados esperados.....	110
7. Tiempo promedio para la ejecución de la propuesta.....	111

8. Monto aproximado para la ejecución de la propuesta .....	113
9. Posibles vías de financiamiento .....	113
<b>IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>115</b>
4.1. Conclusiones.....	115
4.2. Recomendaciones .....	116
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>115</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>121</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Conformidad con el estado actual de conservación de los recursos turísticos visitados en el Complejo Arqueológico de Túcume .....	44
<b>Tabla 2:</b> Conformidad con la interpretación acerca de los recursos turísticos visitados en el Complejo Arqueológico de Túcume.....	45
<b>Tabla 3:</b> Conformidad con la señalización turística en el Complejo Arqueológico de Túcume.....	46
<b>Tabla 4:</b> Conformidad con servicio de guiado dentro del Complejo Arqueológico de Túcume .....	47
<b>Tabla 5:</b> Conformidad con el servicio de alimentación y en las instalaciones ofrecidas dentro del Complejo Arqueológico de Túcume.....	48
<b>Tabla 6:</b> Conformidad con los servicios higiénicos ofrecidos en el Complejo Arqueológico de Túcume .....	49
<b>Tabla 7:</b> Conformidad con las áreas de descanso que ofrece el Complejo Arqueológico de Túcume .....	50
<b>Tabla 8:</b> Conformidad con las tiendas de productos locales del Complejo Arqueológico de Túcume .....	51
<b>Tabla 9:</b> Conformidad con las actividades recreativas ofrecidas en el Complejo Arqueológico de Túcume .....	51
<b>Tabla 10:</b> Conformidad con el servicio de estacionamiento que se ofrece en el Complejo Arqueológico de Túcume .....	53
<b>Tabla 11:</b> Conformidad con el manejo de los residuos sólidos dentro del Complejo Arqueológico de Túcume.....	54
<b>Tabla 12:</b> Conformidad con la integración entre la comunidad con la prestación de los servicios turísticos en el Complejo Arqueológico de Túcume.....	55
<b>Tabla 13:</b> Conforme con recomendar visitar el Complejo Arqueológico de Túcume a algún familiar o amigo. ....	56
<b>Tabla 14:</b> Conformidad en volver a visitar el Complejo Arqueológico de Túcume.....	57
<b>Tabla 15:</b> Cuadro matriz de las estrategias a desarrollar .....	66
<b>Tabla 16:</b> Técnicas para la adecuada atención al turista .....	68
<b>Tabla 17:</b> Mejoramiento de estructuras en el parador turístico de Huaca las Balsas.....	68
<b>Tabla 18:</b> Mejoramiento del área de descanso en la Ruta del Cerro Purgatorio.....	69
<b>Tabla 19:</b> Mejoramiento del primer mirador turístico en la Ruta del Cerro Purgatorio.....	70

<b>Tabla 20:</b> Mejoramiento de estructuras del segundo mirador turístico en la Ruta del Cerro Purgatorio.....	71
<b>Tabla 21:</b> Mejoramiento de las pasarelas entre el segundo y principal mirador turístico en la Ruta del Cerro Purgatorio.....	72
<b>Tabla 22:</b> Mejoramiento de estructuras del mirador turístico principal en la Ruta del Cerro Purgatorio .....	73
<b>Tabla 23:</b> Distribución de los depósitos de residuos sólidos.....	101
<b>Tabla 24:</b> Diseño de depósitos clasificados de residuos sólidos.....	103
<b>Tabla 25:</b> Punto de salida.....	104
<b>Tabla 26:</b> Panel de agradecimiento al turista.....	105
<b>Tabla 27:</b> Modulo de información turística.....	106
<b>Tabla 28:</b> Fotos referenciales del buzón de quejas / sugerencias y de contribuciones voluntarias.....	107
<b>Tabla 29:</b> Cartilla de Evaluación de la percepción del turista.....	108
<b>Tabla 30:</b> Temporalidad de la propuesta .....	119
<b>Tabla 31:</b> Presupuesto de la propuesta .....	113

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Conservacion de los atractivos .....	44
<b>Figura 2</b> Interpretación de los atractivos .....	45
<b>Figura 3</b> Señalización turística .....	46
<b>Figura 4</b> Servicio de Guiado.....	47
<b>Figura 5</b> Servicio de alimentación .....	48
<b>Figura 6</b> Servicios higienicos dentro del atractivo.....	49
<b>Figura 7</b> Areas de descanso .....	50
<b>Figura 8</b> Tiendas de productos de uso turístico .....	51
<b>Figura 9</b> Actividades recreativas .....	52
<b>Figura 10</b> Servicio de estacionamiento.....	53
<b>Figura 11</b> Manejo de residuos solidos .....	54
<b>Figura 12</b> Integración con la comunidad .....	55
<b>Figura 13</b> Intención de recomendar el sitio .....	56
<b>Figura 14</b> Intención de volver a visitar el sitio .....	57





## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática.

Según la OMT (2007), el turismo es un fenómeno sociocultural y económico que consiste en el traslado de individuos hacia lugares que no se encuentran en su entorno cotidiano por razones personales o laborales, a dichas personas se les denominan visitantes quienes realizan diferentes actividades generando un gasto mediante el cual se generan ingresos que sirven para mantener en buen estado al atractivo turístico visitado y ayuda a la economía de la localidad que lo alberga. Para que en una determinada zona pueda desarrollarse el turismo, es primordial la presencia de potenciales recursos turísticos naturales, culturales o mixtos con particularidades que atraigan a los turistas. No obstante, estos como tales no pueden proveer todas las condiciones necesarias para el disfrute de la visita y así, satisfacer las necesidades derivadas de este mismo desplazamiento, por lo tanto, es fundamental la presencia de infraestructura básica y servicios turísticos que puedan ofrecerse a los visitantes como parte de la experiencia y así constituir la una adecuada oferta turística.

El Perú es un país que posee una gran diversidad natural y cultural, albergando una amplia amalgama de recursos turísticos para las diferentes preferencias del turista; la implementación de los servicios turísticos se gestiona y ejecuta tanto en el sector privado, como es el caso de restaurantes, hoteles, empresas de transportes y agencias de viaje; como en el sector público, con la organización del espacio, accesibilidad, instalaciones turísticas, servicios básicos, interpretación del patrimonio, etc. Para la integración armoniosa de estos servicios, es crucial que se establezca un plan de trabajo hacia la mejora continua para la perenne satisfacción del turista y así incrementar el flujo de los mismos.

Sin embargo, la integración de estas gestiones en el país dejan mucho que desear en primera instancia, el turismo aun no es una prioridad por parte del gobierno, no se visualiza como una política de estado aun así probando en diversas oportunidades que la actividad turística es una industria que mejora la economía

nacional, promueve la conservación del ambiente y por ende protege el patrimonio cultural y natural; y ayuda al entendimiento con las comunidades anfitrionas. Tal es el caso del distrito de Túcume en la región Lambayeque, el cual además de poseer una tradicional gastronomía, artesanía y costumbres culturales relevantes, alberga uno de los vestigios arqueológicos más importantes en el norte del Perú, el Complejo Arqueológico de Túcume el cual resalta por abarcar los vestigios arquitectónicos pertenecientes a la cultura Sicán. Sin embargo, el estado actual de sus instalaciones turísticas y la presentación de los servicios al visitante no son las adecuadas.

La principal causa de ello es el desinterés por parte del Gobierno Regional de Lambayeque y de la Municipalidad Distrital de Túcume para gestionar la inversión pública a través de la elaboración de proyectos dirigidos a la mejora de los servicios turísticos dentro de este sitio arqueológico; además del convencional proceso de evaluación de los proyectos de inversión pública y el limitado presupuesto para invertir en la implementación o en el acondicionamiento periódico de las instalaciones ya establecidas, de igual manera se evidencia una inadecuada presentación de los servicios básicos existentes, afectando negativamente la imagen global del Complejo Arqueológico de Túcume.

A esta deficiente gestión, se le añade la ausencia de un consenso entre los entes gestores de Complejo Arqueológico de Túcume y la comunidad existente en la zona, debido al escaso involucramiento con la población en aspectos como conciencia turística, identidad cultural y a la mejora continua en la prestación de los servicios turísticos dentro del complejo, generándose una idiosincrasia errada al no proyectarse que si pueden mejorar sus condiciones de vida, mediante el empleo remunerado ofreciendo un buen servicio; como al recurso, ya que si no se trabaja en su adecuada presentación puede perder valor para los visitantes. Cabe recalcar que en la región Lambayeque, así como en otras regiones en la costa del Perú, sufrieron severos daños a consecuencia de las intensas lluvias debido al fenómeno climatológico del Niño Costero, lo cual afectó al Complejo Arqueológico de Túcume deteriorando a gran escala las instalaciones existentes.

Todo ello, influye directamente en la experiencia del turista durante su visita generando una evidente insatisfacción manifestada a los trabajadores de contacto directo con el visitante, en su libro de reclamaciones y en portales web a nivel nacional e internacional. Interviniendo incluso en la opinión de otros viajeros que puedan tener intensiones de visitar el Complejo Arqueológico de Túcume, consiguiendo un inadecuado posicionamiento; lo que involucraría directamente en la disminución de las visitas.

### **En el contexto internacional**

En México, el Programa Sectorial de Turismo (2013), pudo registrar una clara deficiencia en los servicios turísticos que se ofrecían en los sitios de importancia cultural, histórica y arqueológica, debiéndose principalmente a la concentración de la oferta turística generando una alta demanda de los servicios y por lo tanto un mayor desgaste de los mismos. Así mismo la fuerte presencia de informalidad en el sector al hacer un uso ineficiente de los recursos turísticos y el poco acceso al financiamiento o inversión para el desarrollo turístico sostenido debido a la inexistencia de esquemas de facilitación y agilización para generen un mejor ambiente de negocios en el turismo.

En España, la Gestión del turismo y del Deporte de Andalucía (2015), detectó una reciente insatisfacción de los turistas que visitaban Andalucía, determinando que las principales causas eran la saturada diversificación de servicios turísticos ofrecidos junto con la poca interpretación del valor de los recursos naturales, culturales y sociales. Debido a ello, se puso observar que las expectativas del turista no estaban siendo cubiertas, lo que repercutía en la disminución directa de visitas a los atractivos turísticos de este destino.

En Egipto, el Ministro de Antigüedades Jaled el Enary (2017), manifestó un evidente deterioro de las instalaciones básicas y turísticas de los museos y sitios históricos y arqueológicos en El Cairo, tales como las pirámides de Guiza, la sinagoga de Alejandría y la Gran Esfinge, debido a la restricción de ingresos económicos por la inestabilidad política que atraviesa el país. Esto implicó que no se pueda seguir dando mantenimiento a dichas instalaciones, lo que recayó en la disminución de vistas, al disminuir la calidad de los servicios turísticos. Cabe recalcar que las recientes

amenazas terroristas fueron uno de los factores influyentes que estaban ahuyentando a los turistas extranjeros.

### **En el contexto nacional**

MINCETUR (2011), indicó que el recurso turístico por si solo no puede garantizar actividad turística propiamente dicha, si no se acondiciona adecuadamente con las instalaciones y el equipamiento; lo cual es básico para convertirlo en un atractivo turístico, y así poder brindar una mejor experiencia a los turistas.

Según Carpio (2015), mencionó que la infraestructura y los servicios turísticos de baja calidad en algunos atractivos turísticos del Perú son una de las principales causas por las que el flujo turístico no se incrementa a medida que pasa el tiempo, dichas falencias se origina desde la falta de políticas, de inversiones en infraestructura y de cultura turística en los Gobiernos Regionales y las Municipalidades Locales, los cuales tienen una gran responsabilidad manifestada en las respectivas leyes orgánicas para lo cual es preciso realizar inversiones en proyectos factibles de carácter nacional, regional y local ayudando de igual manera a impedir la destrucción del patrimonio cultural y la saturación urbana.

Según PromPerú (2013), manifestó que la satisfacción de los turistas se ha convertido en los últimos tiempos en un importante reto, fundamentalmente porque genera un alto impacto sobre la presentación de un destino turístico y sobre la futura llegada de turistas. Por lo que se debería considerar básico conocer los índices de satisfacción respecto a los principales servicios turísticos en un determinado destino, tales como: hospedaje, alimentación, transporte terrestre y aéreo interno, agencias de viajes, guiado en los atractivos, lugares de entretenimiento nocturno y servicio de información turística. Con la finalidad de conocer los aspectos positivos para fortalecerlos aún mas, como también las limitaciones que poseen para realizar los respectivos diagnósticos y establecer las medidas correctivas correspondientes.

Santoyo (2015), gracias a la instalación de la plataforma consultiva Observatorio de Turismo del Cusco, dirigido a todos los operadores turísticos y especialmente la Cámara de Turismo de la región, se pudo dar a conocer que la satisfacción de los turistas que visitaban Cusco estaba disminuyendo de un 78% a

74%, debido a una inadecuada gestión turística en el ámbito público y privado, a través de los servicios turísticos ofrecidos en los monumentos culturales, ocasionando que los visitantes se lleven una mala percepción de Cusco como destino turístico.

### **En el contexto regional**

La Gerencia de Comercio Exterior y Turismo - GERCETUR Lambayeque (2015), consideró importante el acondicionamiento turístico de los sitios arqueológicos de gran contribución a la formación prehispánica en esta zona del país por su capacidad de atraer un mayor número de turistas a la region Lambayeque. Sin embargo las falencias de las instalaciones turísticas de dichos recursos se derivan inicialmente de la falta de proyectos viables y en el presupuesto que se requiere. No obstante, se viene realizando gestiones para obtener fondos económicos permitiendo financiar otras iniciativas vinculadas al quehacer turístico en Lambayeque.

## **1.2. Trabajos previos.**

### **A nivel internacional**

El Ministerio de Turismo - MINTUR de Ecuador (2013), mediante el Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo, ejecuto el acondicionamiento de los espacios disponibles del Parque Arqueológico Cochasqui para fines turísticos a través de la implementación y mejoramiento de actividades turísticas contrayéndose así tres cabañas de dos habitaciones y un área de camping para veinte carpas cómodamente emplazadas con una capacidad máxima de cincuenta personas entre ambos servicios. Cerca de esta área se adecuó un mirador desde donde se puede embelesar el complejo arqueológico y la maravillosa vista de los valles y cerros circundantes; además de las instalaciones de cuatro chozas parrilleras, baterías sanitarias, duchas de agua caliente y el alquiler de bicicletas, telescopios para las asombrosas vistas nocturnas y de binoculares para el avistamiento de aves durante el día. Cabe recalcar que el lugar efectuó un sistema de tratamiento de aguas residuales por filtración, conexiones de electricidad sepultadas e internet inalámbrico con el fin de ofrecer una mejor calidad de los servicios a los visitantes que deseen conectarse con la naturaleza y la cultura en un ambiente acogedor alejado de las ciudades.

El Instituto Nicaraguense de Cultura y de Turismo (2014), ejecutó un proyecto sobre acondicionamiento de infraestructuras vinculadas al arribo de turistas y a la puesta en valor a través de la mejora de los tramos y elementos interpretativos mediante la investigación, la conservación y el rescate de elementos arqueológicos aún enterrados en el Sitio Histórico Ruinas de León Viejo, clasificado como Patrimonio de la Humanidad. Realizaron obras para mejorar la accesibilidad y las áreas exteriores del sitio histórico, rehabilitaron del Museo Imabite, construyeron el Museo León de Nagrando y una maqueta hipotética de la ciudad a escala 1/125 y de la sala para albergar la misma. Así mismo, se realizaron excavaciones arqueológicas, trabajos de consolidación y de restauración de los hallazgos arqueológicos y el diseño e instalación de cédulas interpretativas a lo largo del recorrido por el parque arqueológico.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - MINCIT de Colombia (2015), ejecutó una serie de proyectos en la Estación de Caminos de Arriería de Aguadas en la provincia de Caldas, el cual consistió en el acondicionamiento del centro cultural Fonda Arriera para actividades turísticas y culturales, incluyendo una plazoleta para equinos, acceso peatonal y vehicular, acceso a la plazoleta, el establecimiento de un punto de información turística, áreas de descanso, servicios de alimentación, una tienda artesanal, una sala de administración, servicios higiénicos, un salón de reuniones y una sala para la exposición de objetos de la cultura arriera.

Brida, Monterbbianesi & Zapata (2013), en su estudio acerca de los determinantes del grado de satisfacción en la visita al Museo de Antioquia en Colombia, para lo cual se diseñaron cuestionarios con la finalidad de identificar fallos que afectaban la experiencia de los visitantes, la muestra para este estudio estuvo conformada tanto por visitantes, de los cuales se evaluaron factores previos a la llegada al museo y experiencia de la visita mediante preguntas de tipo demográfico y socioeconómico. Obteniendo como resultados que el 73% tienen la intención de volver al museo y el 86% recomendarían el museo, así mismo se determinó la señalización y un mejor trato por parte del personal de las salas elevan la satisfacción del turista, mostrando de estos factores una fuerte satisfacción. Por el contrario el trato del

personal en taquilla no resulto tan relevante por ende todo el personal del museo debe generar un entorno acogedor que le permita al visitante explorar el museo y sus colecciones.

La Secretaría de Turismo de Mexico (2014), determinó el perfil y el grado de satisfacción del turista que visita la ciudad Merida en Mexico, con el fin de identificar el tipo de turista que reciben y lo que mas impacta positiva como negativamente en su satisfacción. Para lo cual utilizaron encuestas que constaba de cuatro secciones: La calificación del grado de satisfacción, preguntas abiertas, datos demograficos y reactivos con respuestas cerradas en Si o No. En lo que respecta a la satisfacción de los visitantes, se identificó que la amabilidad de los prestadores de servicios turísticos y de los residentes junto con la seguridad de la ciudad eran los aspectos mas positivos de Merida, sin embargo el transporte público, la limpieza de las calles, la eficiencia en los servicios, el entretenimiento nocturno y la adecuación de los precios con base a la calidad eran factores que les falta mucho por mejorar.

La Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía (2015), realizo un informe detallando un análisis sobre la satisfacción del turista con el fin de identificar tanto aquellas áreas donde no se estén cumpliendo las expectativas, así como aquellas otras en las que sí se cumplen siendo por tanto del agrado de quien visita Andalucía. En dicho estudio fueron analizados aspectos tales como: Consulta y búsqueda de información, reservas, transporte, hospedaje, alimentación y el entorno cultural, social y natural. Obteniendo como resultados que el 94,0% de los turistas que visitaron Andalucía durante el año 2015 se consideraron satisfechos con su viaje. Sin duda los más satisfechos fueron los visitantes españoles ya que para el 97,2% de la totalidad se satisficieron sus expectativas que se habían hecho sobre el viaje, mientras que en el caso los visitantes extranjeros tan solo el 78,4% mostraron satisfacción con Andalucía.

#### **A nivel nacional**

El Plan COPESCO Nacional (2013), en coordinación con la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico del MINCETUR desarrollaron un proyecto acerca del “Acondicionamiento Turístico del Conjunto Arqueológico Uyo Uyo”, ubicado en el distrito de Yanque, en el Valle del Colca en la provincia de Caylloma en la región



Arequipa, en el cual tuvieron intervenciones tales como la implementación de servicios higiénicos, la disposición de un estacionamiento vehicular y la edificación de un centro de interpretación. Además se logró el mejoramiento de caminos, de miradores turísticos e ingresos de los recursos turísticos dentro del mismo sitio arqueológico y la instalación de señalización de los circuitos peatonales.

El Plan COPESCO Nacional (2013), en coordinación con la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico del MINCETUR desarrollaron un proyecto denominado “Acondicionamiento Turístico del Complejo Arqueológico el Brujo de Magdalena de Cao”, ubicado en el distrito de Magdalena de Cao en la provincia de Ascope en la región La Libertad, con la finalidad de contar con adecuada orientación al visitante, a través de la correcta implementación de señalización turística y la instalación de una adecuada infraestructura básica y turística para el visitante. Además se realizaron trabajos de excavación, investigación, conservación y puesta en valor del patrimonio cultural.

El Plan COPESCO Nacional (2015), ejecutó un proyecto denominado “Mejoramiento de los Servicios Turísticos Públicos en el Morro de Calzada” ubicado en el Distrito de Calzada en la provincia de Moyobamba en la región San Martín, en el cual se realizaron obras de mejoramiento de la señalización turística, se construyó un centro de interpretación, un mirador turístico y accesos en la cima del morro, se rehabilitó un camino vecinal desde la plaza al centro de interpretación, se realizó el mejoramiento del acceso externo e interno del Morro de Calzada y se habilitó de áreas de observación al ídolo, se mejoró del camino de avistamiento de aves.

Díaz & Lama (2014), realizaron un estudio para medir el nivel de satisfacción de los turistas que visitaron el atractivo cultural de Barrio Florido y sus alrededores, para lo cual realizaron encuestas dirigidos a 81 turistas extranjeros. Obteniendo como resultados que aproximadamente el 40% de los encuestados se sintieron algo satisfechos con su visita a Barrio Florido y alrededores, lo que confirma que los visitantes disfrutaron su estancia porque estas zonas se mostraron acogedoras y tranquilas, con pobladores amables y sencillos que aprovechan los recursos naturales y culturales de manera sostenible colmando gran parte de sus expectativas. Así mismo los servicios que

causaron mayor satisfacción fueron el guiado (30%) y transporte (31%). Sin embargo, una contraparte negativa en cuanto al nivel de satisfacción bajo en los servicios de alojamiento y alimentación puesto que estas zonas no cuentan con establecimientos de hospedaje ni restaurantes adecuados para los turistas, hecho que genera que los visitantes no puedan pernoctar en estas zonas quedándose sólo una horas.

Calderón (2014), en su investigación acerca del nivel de satisfacción de los visitantes con respecto a la gestión turística en el Complejo Arqueológico el Brujo, para lo cual se considero conveniente aplicar encuestas, de las cuales se obtuvo como resultado que el 75% de los turistas se encontraban satisfechos de acuerdo a la gestión puesto que cuentan con un buen acceso, conservación y autenticidad de los restos arqueológicos por la calidad de servicio en atención al cliente y por los medios de transporte. Así mismo el 14% manifestó una satisfacción media y el 6% estuvieron insatisfechos.

Tirado, Villanueva, Huamán y Sarmiento (2014), en su estudio acerca de determinar las tendencias del perfil del turista nacional que visitan Cajamarca, se midió el nivel de satisfacción de los turistas a través de la aplicación de encuestas de las cuales se obtuvo como resultado que de los turistas encuestados un 88.23%; manifestaron estar satisfechos con su visita a Cajamarca, lo que implica que la experiencia turística de los visitantes fue buena encontrando los servicios necesarios para su estadía; sin embargo un 11.77%; manifestaron que no se encuentran satisfechos ni insatisfechos quienes llevarán a sus lugares de procedencia una información poco favorable al momento de recomendar a Cajamarca entre sus familiares y amigos como destino a visitar en un futuro.

### **A nivel regional**

El Plan COPESCO Nacional (2013), en coordinación con la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico del MINCETUR desarrollaron un proyecto para el mejoramiento del servicio cultural del Museo de Sitio de Túcume, para el cual realizaron una serie de intervenciones para perfeccionar la presentación del museo actual (1,162.98 m<sup>2</sup>), además de la ampliación del museo (1,873.51 m<sup>2</sup>), instalando

electrificación en media tensión. Cabe recalcar, que se construyó el Auditorio Thord Heyerdal, ambientes de dormitorio y una tienda de venta de artesanía.

El Plan COPESCO Nacional y el Ministerio de Cultura (2015), concluyeron un proyecto de acondicionamiento turístico y puesta en valor en el cual se propuso implementar apropiadas condiciones del patrimonio arqueológico y cultural de Huaca Larga, Huaca 1 y el templo de Piedra Sagrada del Complejo Arqueológico de Túcume. Por ello realizaron intervenciones en la restauración, preservación y puesta en valor de dichas manifestaciones arqueológicas tales como: Instalación de la cobertura de la huaca 1 y de cobertura del templo de la Piedra Sagrada, entre otras obras complementarias como el establecimiento de servicios higiénicos, senderos internos, señalizaciones y drenajes.

El Plan COPESCO Nacional (2016), en coordinación con la Dirección Nacional de Desarrollo Turístico del MINCETUR desarrollaron un proyecto de acondicionamiento turístico para el mejoramiento de los servicios turísticos incluidos en la ruta de Huaca Rajada – Sipán, con el fin de implementar las apropiadas instalaciones turísticas en el Complejo Arqueológico Huaca Rajada y en los centros poblados aledaños, en el distrito de Zaña, en la provincia de Chiclayo. Teniendo intervenciones en la construcción y acondicionamiento de la plaza informativa, de miradores en el mismo complejo arqueológico, del sendero hacia complejo arqueológico y del sendero del recorrido de zonas de excavación hacia el mirador del complejo arqueológico con accesibilidad de los turistas a la Plataforma Funeraria. Y en la infraestructura del centro poblado se llevó a cabo la construcción de estela como hito de ingreso al Centro Poblado Huaca Rajada y al Complejo Arqueológico Huaca Rajada, la pavimentación de la vía de entrada al Centro Poblado Huaca Rajada y al Centro Poblado Sipán, y la de las calles que bordean su plaza principal, la instalación de señalización turística. De igual manera se realizó el acondicionamiento del sendero del recorrido de museo de sitio hacia el Centro Poblado Sipán (ingreso al boulevard artesanal), el mejoramiento del boulevard artesanal y del espacio urbano turístico de la ruta y la reconstrucción del arco de entrada al Centro Poblado Sipán y su contraparte informativa de salida del Complejo Arqueológico Huaca Rajada.

Gonzales & Ueda (2014), en su investigación acerca del diseño de una plataforma virtual para la promoción turística del Museo Nacional Sicán en el Distrito de Ferreñafe, en la cual uno de sus objetivos fue determinar la satisfacción de los turistas que lo visitaban en relación a lo expuesto en el museo, los servicios ofrecidos y a la promoción percibida, con la finalidad de determinar cuáles serían los aspectos bajo los cuales se diseñaría dicha plataforma virtual. Para ello se utilizaron encuestas como instrumento para la recopilación de datos, obteniendo como resultados que el 54.9% de los encuestados manifestaron que la exposición de temas en el museo muestran y enseñan un pasado y desarrollo cultural, además del 41.1% consideraron estar satisfechos con lo expuesto y los servicios del museo, y cerca del 100% estuvieron de acuerdo con que la información audio visual era importante para una plataforma virtual que promueva turísticamente al museo. Debido a ello se concluyó que la temática de dicha plataforma debería predominar temas de interés turístico mundial, así como educativo; con información breve y concisa, con gráficos y videos para mostrar lo mejor y potenciar el turismo en la zona.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **Acondicionamiento de los Servicios Turísticos**

Según MINCETUR (2011), define al acondicionamiento turístico como una actividad metódica direccionada a adecuar en un estado apropiado a la infraestructura y/o instalaciones turísticas, mediante la implementación, mejoramiento, ampliación o restauración de las mismas, con el fin de ofrecer una apropiada oferta turística para el visitante.

El Proyecto CTN - Perú (2007), elaboró una Guía para la Gestión del Uso Público de los Atractivos del Circuito Turístico Nororiental con la intervención técnica del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo - MINCETUR, el Instituto Nacional de Cultura y el Instituto Nacional de Recursos Naturales, con la finalidad de facilitar a los administradores de los sitios culturales y naturales del CTN, los instrumentos para un apropiado acondicionamiento de las áreas de uso público.

Es así como en dicha guía uno de los temas estudiados fue la gestión de la experiencia al visitante, en donde se analizaron detalladamente trece servicios que deben presentarse de manera adecuada en los atractivos turísticos para cubrir los requerimientos de los visitantes:

**Señalización:** Cada atractivo debe contar con señales seguras de orientación al visitante desde la entrada del atractivo y durante los tramos que contenga el recorrido interno, la misma que informe acerca de los recursos turísticos que se albergan, los servicios que se ofrecen y las actividades que se pueden desarrollar.

**Interpretación del patrimonio:** Cada sitio turístico debe contar con una táctica de interpretación de sus recursos naturales y culturales, teniendo en cuenta las iniciativas propuestas por parte de los gestores, utilizando los instrumentos disponibles para dicha finalidad ya sea con asesoría externa de especialistas, identificando los principales recursos a interpretar ya sea con paneles independientes colocados estratégicamente en el mismo entorno o con un sitio de interpretación en relación a la cantidad y al segmento de visitantes que reciban.

**Guías Locales:** Cada atractivo debe abastecerse con un número específico de guías de calidad en aspectos de presentación personal, identificación, manejo de idiomas y vocación de servicio. Así mismo la gestión del atractivo debe de proveer de un sistema de capacitación y actualización para dicho personal.

**Espectáculos:** Aquí se hace referencia a la adecuada forma en que se realicen permanentemente actividades artísticas musicales, de baile o teatro en los atractivos turísticos del CTN lo cual constituye un realce cultural del sitio que alberga al atractivo. De igual manera los espacios consignados a estas actividades, tienen que ser verdaderamente analizados, teniendo en cuenta que se refieren a espacios abiertos localizados en los mismos sitios arqueológicos, a fin de evitar deterioros en los vestigios culturales y problemas al visitante.

**Instalaciones:** Estas edificaciones son aquellas que se deben de implementar dentro de los recursos naturales o culturales sin dañar el paisaje, estas deberían ser construidas, en medida de lo posible, con materiales locales, buscan la armonía con el entorno, manteniendo absolutamente la simplicidad y el confort en sus diseños.

**Senderos:** La disposición pertinente de sistemas de senderos debe ser una prioridad en la gestión de los atractivos, en especial si la caminata tiene cierto grado de dificultad. El diseño de los senderos debe ser con el espacio suficiente para el traslado de dos personas, delimitando zonas de descanso para grupos y estar visiblemente definidos para imposibilitar que los visitantes se desvíen de dichos caminos.

**Servicios higiénicos:** Cada atractivo debe contar con servicios higiénicos como parte de los servicios básicos administrativos relacionados al atractivo. Estos pueden edificarse aisladamente siempre y cuando se asegure la correcta secreción de aguas servidas o que guarde armonía visual referente a los valores del entorno y el monumento.

**Manejo de residuos sólidos:** Los atractivos producen residuos sólidos diversos, por la misma actividad turística, por ellos deben contar con sistemas de disposición de los mismos, a través de programas de manejo alrededor de las tres “R”: reduce, rehúse y recicle, separándolos según su tipo.

**Descansos:** Las áreas de descanso son necesarias antes y durante los recorridos largos dentro de los atractivos, mediante paradores y/o miradores turísticos, dichos espacios deben ser de la extensión y confort que el visitante espera, con recursos propios de la zona que se aproveche para acondicionar esos espacios, además del mobiliario adecuado, lo dispuesto para la afluencia de visitantes.

**Tiendas:** Se debe implementar tiendas que brinden con calidad, artesanía autóctona, recuerdos o accesorios propios del uso turístico, vinculados con el atractivo y la región debe ser ubicada estratégicamente en el tramo hacia la salida. De igual manera, el tipo de información del atractivo y como esta se interprete ayuda en el incremento de ventas de los productos que las tiendas ofrezcan.

**Seguridad:** Es importante que los atractivos dispongan técnicas eficaces de seguridad para los visitantes, para evitar riesgos innecesarios, ya sea con la información correspondiente de posibles peligros dentro de las rutas y con respecto a espacios de depósito temporal de objetos personales.

**Cafetería y venta de alimentos y bebidas:** El servicio de alimentación y refrigerio debe ser ofrecido necesariamente en los atractivos, brindando productos de

calidad, los concesionarios y sus servidores deber recibir capacitaciones no solo acerca de la manipulación de los alimentos, sino también respecto al entorno del atractivo donde ofrecen el servicio.

**Punto de salida:** Es recomendable que la salida de un atractivo sea establecida independientemente al ingreso del mismo, para enriquecer la experiencia de la visita, el cual debería estar principalmente vinculado al servicio de estacionamiento para tener un acceso directo al servicio de transporte, un panel de agradecimiento al visitante y uno informativo acerca de los posibles proyectos del lugar, para motivar el retorno y donaciones voluntarias por parte del turista. Asimismo se recomienda la instalación de una tienda de artesanía como punto estratégico de ventas y un buzón de quejas y sugerencias.

Fortaleciendo lo mencionado anteriormente Boullón (2006), nos indicó que los principales servicios turísticos que se ofrecen a los turistas y por ende están incluidos dentro de un subsistema denominado "planta turística", la cual debe estar acondicionada de acuerdo a las necesidades del turista en base a la modalidad de turismo a desarrollar. Dicha planta turística debe estar conformada por los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar los servicios básicos como el alojamiento, la alimentación mediante la venta de alimentos y bebidas ya sean restaurantes, cafeterías, quioscos o comedores típicos, la animación como los espectáculos y actividades recreativas por medio de las estructuras para desarrollar actividades netamente turísticas tales como tiendas de souvenirs, miradores, paradores turísticos, senderos; y por otros servicios igual de relevantes tales como la interpretación brindando una correcta información y señalización, el servicio de guiado, estacionamientos, depósitos de los residuos sólidos, boleterías, casetas de seguridad, etc.

De igual manera, Valls (2004), en su teoría sobre la gestión de destinos turísticos sostenibles señaló cuales son los principales servicios turísticos que complementan a la oferta turística orientada hacia la satisfacción de los requerimientos de los visitantes, los cuales son los servicios de alojamiento, alimentación y los productos alimentarios, tiendas de venta de artesanías como productos de uso turísticos información turística a partir de su correcta interpretación y señalización, la cual no

debe ser exagerada ni debe ser ausente, la limpieza a través del buen manejo de los residuos sólidos, la sanidad desde el control de la calidad del agua para el consumo humano hasta los servicios higiénicos, la seguridad que garantice confianza al turista, la animación mediante actividades turísticas y de ocio las cuales deben ser dispuestas a los turistas mediante instalaciones básicamente como los paradores turísticos, los puntos de descanso como los miradores, la conectividad interna por medio de la adecuada delimitación de los senderos y por último la interpretación transmitida en la colaboración con los guías oficiales en turismo con ayuda de los soportes tecnológicos adecuados, ya sea con la instalación de un centro de interpretación, paneles o material entregable como folletos informativos.

### **Satisfacción del turista**

Según Yoon & Uysal (2005), en su libro “Un examen acerca de los efectos de la motivación y la satisfacción en la fidelidad al destino”, nos dice que la satisfacción del turista es la valoración positiva que el visitante realiza de los beneficios obtenidos en el lugar y del cumplimiento de la respuesta esperada, que puede ser expresada a través de un estado de ánimo u opinión agradable posterior a las experiencias que el turista haya vivido en el lugar.

### **Modelo Estructural de Medición de la Percepción de los Turistas en los Atractivos Turísticos**

Según Beerli & Martín (2004), en su libro “Características de los Turistas y la Imagen Percibida de los Destinos Turísticos” patentaron un modelo estructurado acerca de la medición de la satisfacción del turista de acuerdo a una serie de aspectos vinculados con su estadía en sitios de interés turístico, el cual lo aplicaron en la Isla Lanzarote en España, donde se determinaron las dimensiones que deberían ser investigadas en relación a su experiencia acumulada en su viaje.

Las dimensiones analizadas fueron las siguientes:



**Recursos naturales y culturales:** En esta dimensión se evalúa el valor natural o cultural que transmiten los atractivos visitados a través de la interpretación y del estado de conservación como criterios fundamentales para la adecuada presentación de los recursos dentro de un atractivo turístico lo que se considera primordial para la percepción de la imagen del destino.

**Infraestructura general, turística y de ocio:** Consiste en la evaluación por parte del turista hacia las instalaciones básicas tales como servicios higiénicos y alimentación. Instalaciones turísticas tales como señalización turística, miradores, paradores turísticos, y otras instalaciones óptimas para la realización de actividades turísticas; finalmente las instalaciones recreacionales que ofrezca el atractivo destacando la diversidad de la oferta, la presentación y la vocación del personal de contacto directo con el turista.

**Entorno medioambiental y social:** Aquí se evalúa la limpieza y preservación del entorno de los sitios de interés turístico, además del manejo sostenible de los desechos sólidos. Por otro lado también se evalúan la presencia de la comunidad receptora en la prestación de los servicios turísticos.

**Imagen afectiva:** Esta proviene de una experiencia positiva en el atractivo turístico por parte del visitante la cual se evalúa mediante la predisposición de retornar al atractivo o recomendarlo con familiares o amigos.

Enfatizando esta integración, Kim & Richardson (2003), en su investigación acerca de los impactos de la imagen del destino aplicada en Viena, indicaron que los principales factores que intervienen en la experiencia del turista son las atracciones naturales y culturales, las necesidades básicas y de confort, además incluye las características de la comunidad receptora y los impactos que se generan en el medio ambiente donde se desarrolla la actividad turística y los aspectos cognitivos en relación a la imagen afectiva.

De igual manera Bigné y Sánchez (2001), en su estudio acerca de la evaluación de la imagen de destinos turísticos aplicado en Torrevieja nos dice que las dimensiones subyacentes para medir la perspectiva de los turistas son a la presentación de atractivos turísticos, la limpieza y el entorno social de los mismos, la calidad en las

infraestructuras básicas y de la oferta turística que se ofrece. Todo ello al interrelacionarse ayuda al buen posicionamiento del destino turístico, el cual vendría a ser el factor clave en la imagen afectiva que se prospecta en la mente del consumidor. Cabe recalcar que los aspectos a medir en la percepción del destino dependen del tipo de turismo que se realice en el lugar y de las condiciones geográficas, tecnológicas, económicas y sociales en las que se encuentre. Sin embargo entre todas estas cuestiones cabe destacar la necesidad de integrar la imagen de destino turístico en el proceso global de satisfacción del turista.

#### **1.4. Formulación del Problema.**

¿De qué manera el acondicionamiento de los servicios turísticos en el Complejo Arqueológico de Túcume incrementará el nivel de satisfacción de los turistas que lo visitan?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio.**

El sustento de la presente investigación es el acondicionar los servicios turísticos en el Complejo Arqueológico de Túcume, el cual alberga uno de los vestigios culturales más importantes del norte del Perú siendo incluso imagen de promoción turística de la región Lambayeque. Sin embargo, este monumento arqueológico presenta una indiscutible deficiencia en los servicios turísticos que se ofrecen a los visitantes, por ello se cree conveniente el realizar un análisis de la situación actual de estos a través de una guía de observación la cual alberga criterios fundamentados en la Guía para la Gestión del Uso Público de los Atractivos Turísticos del Circuito Turístico Nororiental, los cuales se pueden ver establecidos de igual manera por Valls (2004) y Boullón (2006) en sus respectivas teorías.

La finalidad de este estudio es incrementar el nivel de satisfacción de los turistas que lo visitan mediante la mejora de la imagen del Complejo Arqueológico de Túcume a través de la adecuada presentación de los servicios turísticos. Por lo que se considera pertinente medir el nivel de satisfacción actual de los turistas mediante la

aplicación de encuestas conformadas por los elementos incluidos en el modelo estructural de medición de la percepción de los destinos turísticos de Beerli y Martín (2004), acerca de la imagen percibida en los destinos turísticos.

Con ello se busca principalmente el disfrute de la experiencia de los turistas quienes cada vez el visitante viaja más informado y por ende más exigente, por lo que es necesario que no solo se satisfaga sus necesidades sino que se superen sus expectativas personales lo cual también es clave para el posicionamiento del atractivo en mención con potenciales viajeros que tengan las pretensiones de visitarlo. Así mismo, se pretende obtener un beneficio para la comunidad al inducir una consciencia turística que les permita proyectarse a brindar un mejor servicio optimizando sus condiciones de vida a través del empleo remunerado y de igual forma el sentirse identificados con la preservación del sitio arqueológico.

#### **1.6. Hipótesis.**

Si se acondicionan los servicios turísticos en el Complejo Arqueológico de Túcume, entonces se podrá incrementar el nivel de satisfacción de los turistas que lo visitan.

#### **1.7. Objetivos.**

##### **1.7.1. Objetivo General**

Elaborar una propuesta de acondicionamiento de los servicios turísticos en el Complejo Arqueológico de Túcume para incrementar el nivel de satisfacción de sus turistas.

##### **1.7.2. Objetivos Específicos.**

Analizar la situación actual de los servicios turísticos en el Complejo Arqueológico de Túcume.

Medir el nivel de la satisfacción de los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume.

Establecer las estrategias para el acondicionamiento de los servicios turísticos dentro del Complejo Arqueológico de Túcume.

## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación.**

#### **2.1.1. Tipo de investigación**

La presente investigación es de carácter cuantitativa por que mide el nivel de satisfacción de los turistas del Complejo Arqueológico de Túcume, para que en base a los resultados obtenidos en dicha medición, junto con el diagnóstico previamente hecho se elaboren las estrategias correspondientes para el acondicionamiento de los servicios turísticos.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2006), la investigación cuantitativa cuando existe un el cálculo numérico y el diagnostico estadístico, para establecer pautas de conducta y comprobar teorías.

#### **2.1.2. Diseño de la investigación**

El diseño de la presente investigación es no experimental - descriptiva ya que el objetivo general del estudio es elaborar una propuesta de acondicionamiento de los servicios turísticos del Complejo Arqueológico de Túcume para mejorar a futuro el nivel de satisfacción de los turistas que lo visitan.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2006), los estudios descriptivos miden o recopilan datos de forma individual o conjunta sobre las variables planteadas por el investigador.

### **2.2. Población y muestra.**

La población de la presente investigación son los turistas que visitaron el Complejo Arqueológico de Túcume, de Enero a Abril del 2017, (estadísticas

proporcionadas por la Unidad Ejecutora N°005 - Naylamp), se calculó un promedio de 1070 entre turistas nacionales y extranjeros jóvenes y adultos.

Para la muestra se utilizó la fórmula de proporciones:

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

Donde:

N=1070

Z=1.96 al 95% de confiabilidad

P=0.5

Q=0.5

E=0.05

Reemplazando tenemos: n = 283 turistas.

## 2.3. Variables, Operacionalización.

### 2.3.1. Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN
<b>INDEPENDIENTE</b> <b>ACONDICIONAMIENTO</b> <b>TURÍSTICO</b>	Según MINCETUR (2011), define al acondicionamiento turístico como una actividad metódica direccionada a adecuar en un estado apropiado a la infraestructura y/o instalaciones turísticas, mediante la implementación, mejoramiento, ampliación o restauración de las mismas, con el fin de ofrecer una apropiada oferta turística para el visitante.
<b>DEPENDIENTE</b> <b>SATISFACCIÓN DEL</b> <b>TURISTA</b>	Según Yoon & Uysal (2005), la satisfacción del turista se define como es la valoración positiva que el visitante realiza de los beneficios obtenidos en el lugar y del cumplimiento de la respuesta esperada, que puede ser expresada a través de un estado de ánimo u opinión agradable posterior a las experiencias

---

que el turista haya vivido en el lugar.

---

***Fuente: Elaboración Propia.***

### 2.3.2. Operacionalización

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSION	INDICADORES	INSTRUMENTOS
<b>ACONDICIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURISTICOS</b>	Señalización	Presencia de señalización turística a la llegada y en los recorridos del atractivo turístico.	Guía de observación Entrevista
	Descansos	Disposición de áreas de descanso para el turista.	
	Senderos	Delimitación adecuada de los senderos peatonales para uso turístico.	
	Interpretación	Presencia de un centro de interpretación y de paneles informativos de los recursos y del lugar.	
	Espectáculos	Actividades artísticas de música, danza o teatro de rescate la cultura local.	
	Cafetería y venta de alimentos y bebidas	Disposición de un servicio de refrigerio y alimentación. Personal capacitado.	
	Guías Locales	Permanencia de guías oficiales de turismo bilingües con presentación adecuada.	



Seguridad	Existencia de sistemas que garantice la seguridad al visitante.
Tiendas	Instalación de tiendas para la venta de productos de uso turístico.
Servicios Higiénicos	Implementación, distribución y equipamiento adecuado de los servicios higiénicos.
Manejo de los Residuos Sólidos	Adecuación de sistemas de manejo de los residuos sólidos.
Instalaciones	Estructuras para actividades netamente turísticas.
	Servicio de aparcamiento.
	Tienda de artesanía.
Punto de Salida	Modulo que contenga un panel de agradecimiento al turista, información del lugar, buzón de quejas y sugerencias y de contribuciones voluntarias.

<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<b>SATISFACCIÓN DEL TURISTA</b>	Recursos naturales y culturales	Estado de conservación de los recursos turísticos	Encuesta
		Interpretación percibida del valor de los recursos turísticos	
	Infraestructura general, turística y de ocio	Instalaciones básicas	
		Instalaciones turísticas	
		Instalaciones de recreación	
Entorno medioambiental y social	Manejo de los residuos sólidos		
	Trabajo en conjunto con la comunidad receptora		
Imagen afectiva	Intención de retornar al atractivo		
	Intención de recomendar el atractivo		

*Fuente: Elaboración Propia.*

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **2.4.1. Técnicas de recolección de datos**

Para la presente investigación se utilizaron las siguientes técnicas que permitieron la recolección de datos:

**Investigación documental:** Esta técnica se utilizó para recopilar información necesaria acerca de modelos, proyectos y teorías acerca del acondicionamiento de los servicios turísticos (variable independiente) y de la satisfacción del turista (variable dependiente). Según Moreno (1987), consiste en reunir la información precisa acudiendo a fuentes de datos veraces tales como libros, artículos y/o revistas científicas o especializadas, documentos electrónicos o informes ya realizados con similitud en lo que se desea averiguar.

**Observación:** Esta técnica se utilizó para realizar un análisis de la situación actual de los servicios turísticos del Complejo Arqueológico de Túcume. Según Hernández, Fernández & Baptista (2006), es la acción que implica que el investigador se introduzca profundamente en determinar diferentes situaciones en un determinado ambiente y procurar mantenerse dinámico mediante la reflexión.

**Entrevista:** Dicha técnica se aplicó a la Arq. Bernarda Elías Delgado, actual responsable de la gestión del Complejo Arqueológico de Túcume. Según Hernández, Fernández & Baptista, (2006), es aquella reunión en donde se permite establecer una conversación e intercambiar información entre dos o más individuos, con el objetivo de detallar la situación de alguna problemática cuando esta es un tanto difícil descifrarla solo con la observación.

**Encuesta:** Esta técnica se utilizó para la medición del nivel de satisfacción de los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume, con la finalidad de conocer su percepción acerca de los servicios turísticos ofrecidos. Según Grasso (2006), es una técnica que permite conseguir información acerca de ciertos asuntos relevantes para una sociedad democrática, ya que se consigue indagar la opinión pública de un determinado número de personas con algunas características comunes.

#### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

En la presente investigación se utilizarán los siguientes instrumentos para la adecuada recopilación de datos:

**Bibliografía:** Es la información que se utilizó para plantear las teorías de diferentes autores acerca las variables de la presente investigación: Acondicionamiento de los servicios turísticos y la satisfacción del turista. Según Pérez & Gardey (2013), la bibliografía es la ciencia que se encarga del estudio de referencia de los textos, incluyendo el conjunto de los escritos que pertenecen a una materia determinada.

**Guías de observación:** Dicho instrumento se aplicó con la finalidad de sistematizar los criterios que se evaluarán en cada servicio que sea diagnosticar en el Complejo Arqueológico de Túcume. Según Hernández, Fernández & Baptista (2006), la guía de observación es un listado de elementos establecidos a través de un formato determinado con el objetivo de analizarlos de manera detallada.

**Guía de entrevista:** Esta fue aplicada a la Arq. Bernarda Delgado Elías con la finalidad de conocer con más profundidad las causas de la situación actual de los servicios turísticos de Complejo Arqueológico de Túcume. Según Hernández, Fernández & Baptista (2006), la guía de entrevista viene a ser la comunicación establecida por medio de un cuestionario o guía entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el tema propuesto.

**Cuestionarios:** Los cuales fueron aplicados mediante encuestas a 283 turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume, para determinar su nivel de satisfacción y para la ejecución de las entrevistas necesarias. Según Hernández, Fernández & Baptista (2006), definen al cuestionario como un conjunto de una serie de preguntas coherentes hacia un objetivo determinado, respecto de una o mas variables que se desea medir.

## **2.5. Procedimientos de análisis de datos.**

### **2.5.1. Procesos para la recolección de datos**

Para la llevar a cabo el presente proyecto de investigación se realizó los siguientes procesos:

Para poder hacer un diagnóstico de la situación actual de los servicios turísticos del Complejo Arqueológico de Túcume se utilizó una guía de observación, la cual permitió de una manera más detallada evaluar los criterios que se buscaban medir de los mismos. De igual manera, se consideró conveniente realizar una entrevista a la arqueóloga Bernarda Elías Delgado quien es la responsable en la actual gestión del Complejo Arqueológico de Túcume, con la cual se determinó más a fondo la problemática que presentan los servicios turísticos.

Por otro lado se aplicaron encuestas que permitieron medir el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume, con la finalidad de conocer los requerimientos insatisfechos. Estas se llevaron a cabo en dos fines de semana durante el mes de Agosto del presente año, ya que es son los días de más afluencia. Asimismo para la correcta tabulación e interpretación de dichas encuestas.

### **2.5.2. Análisis estadístico de datos**

Para el análisis estadístico de los resultados que se obtuvieron de las encuestas aplicadas a los turistas del Complejo Arqueológico de Túcume, se utilizó el programa Excel el cual permitió procesar correctamente e interpretar la información obtenida.

## 2.6. Aspectos éticos.

Para el presente proyecto de investigación se consideraron los principios éticos planteados por Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012).

<b>PRINCIPIO</b>	<b>CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL PRINCIPIO</b>
<b>Consentimiento informado</b>	La autora de la presente investigación admitió participar en la investigación coincidiendo con sus valores, principios y con el interés que le incentiva el contribuir su experiencia frente al fenómeno estudiado, sin tener algún daño moral y siendo consciente de las condiciones, derechos y responsabilidades que el estudio involucra.
<b>Confidencialidad</b>	Se tiene conocimiento de la seguridad y protección de la identidad de la autora como informante valiosa de la presente investigación, y de igual manera a la privacidad de la información revelada por la misma.
<b>Observación participante</b>	La investigadora actuó con prudencia durante el proceso de recolección de información asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivaron en la relación establecida entre la misma con los informantes.

*Fuente: Elaboración Propia.*

## 2.7. Criterios de Rigor científico.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2006), indican que los criterios de rigor científico para una investigación cuantitativa son los siguientes:

<b>CRITERIO</b>	<b>CARACTERÍSTICAS ETICAS DEL CIRTERIO</b>
<b>Confiabilidad</b>	Se puede afirmar que la presente investigación es confiable puesto que los resultados que se produjeron de las encuestas direccionadas a medir la satisfacción de los turistas que visiten el Complejo Arqueológico de Túcume fueron consistentes y confiables.
<b>Validez</b>	La presente investigación posee validez puesto que los instrumentos utilizados tales como la guía de observación, la guía de entrevista y el cuestionario se encuentran vinculados de manera directa en la medición de la variable independiente, acondicionamiento de los servicios turísticos y la dependiente, satisfacción del turista.
<b>Validez total</b>	Los instrumentos utilizados en la presente investigación se validaron por juicio de expertos y por otro lado las bases teóricas de las variables de acondicionamiento de los servicios turísticos y la satisfacción del turista, están patentadas y probadas según autores y especialistas lo cual respalda y da un mayor soporte teórico a la realización de la investigación.
<b>Objetividad</b>	La sistematización de los resultados obtenidos a través del análisis de la situación actual de los servicios turísticos del Complejo Arqueológico de Túcume y de

la tabulación de las encuestas dirigidas a medir el nivel de satisfacción del turista, permitieron dar a conocer la factibilidad de acondicionar los servicios turísticos del atractivo en mención para incrementar el nivel de satisfacción de los turistas que lo visitan

---

*Fuente: Elaboración Propia.*

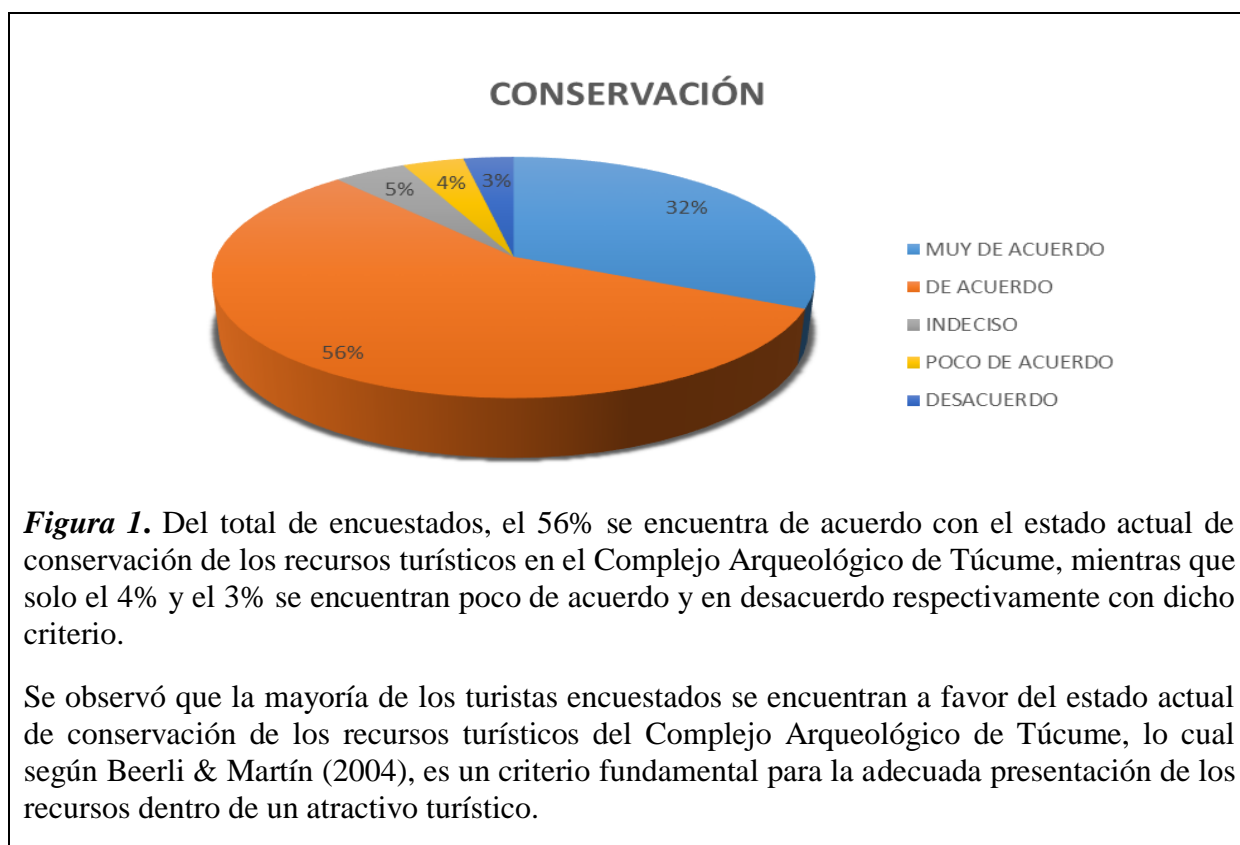


### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y Figuras.

*Tabla 1. Conformidad con el estado actual de conservación de los recursos turísticos visitados en el Complejo Arqueológico de Túcume*

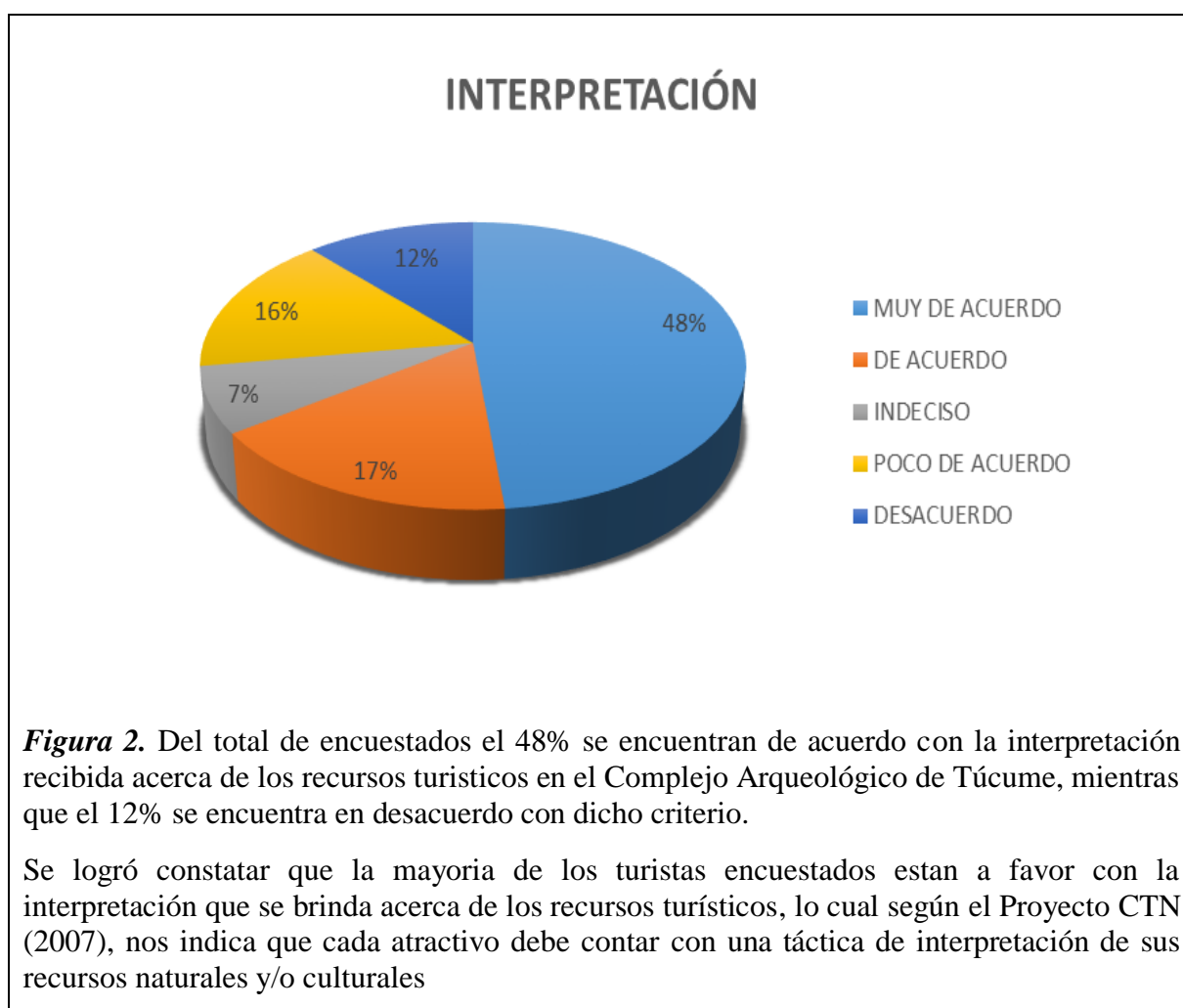
Conservación	F	%
Muy de acuerdo	90	31.80
De acuerdo	160	56.54
Indeciso	13	4.59
Poco de acuerdo	11	3.89
Desacuerdo	9	3.18
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100.00</b>



*Fuente: Elaboración Propia.*

**Tabla 2.** Conformidad con la interpretación acerca de los recursos turísticos visitados en el Complejo Arqueológico de Túcume

INTERPRETACIÓN	F	%
Muy de acuerdo	137	48.41
De acuerdo	47	16.61
Indeciso	21	7.42
Poco de acuerdo	45	15.90
Desacuerdo	33	11.66
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100.00</b>



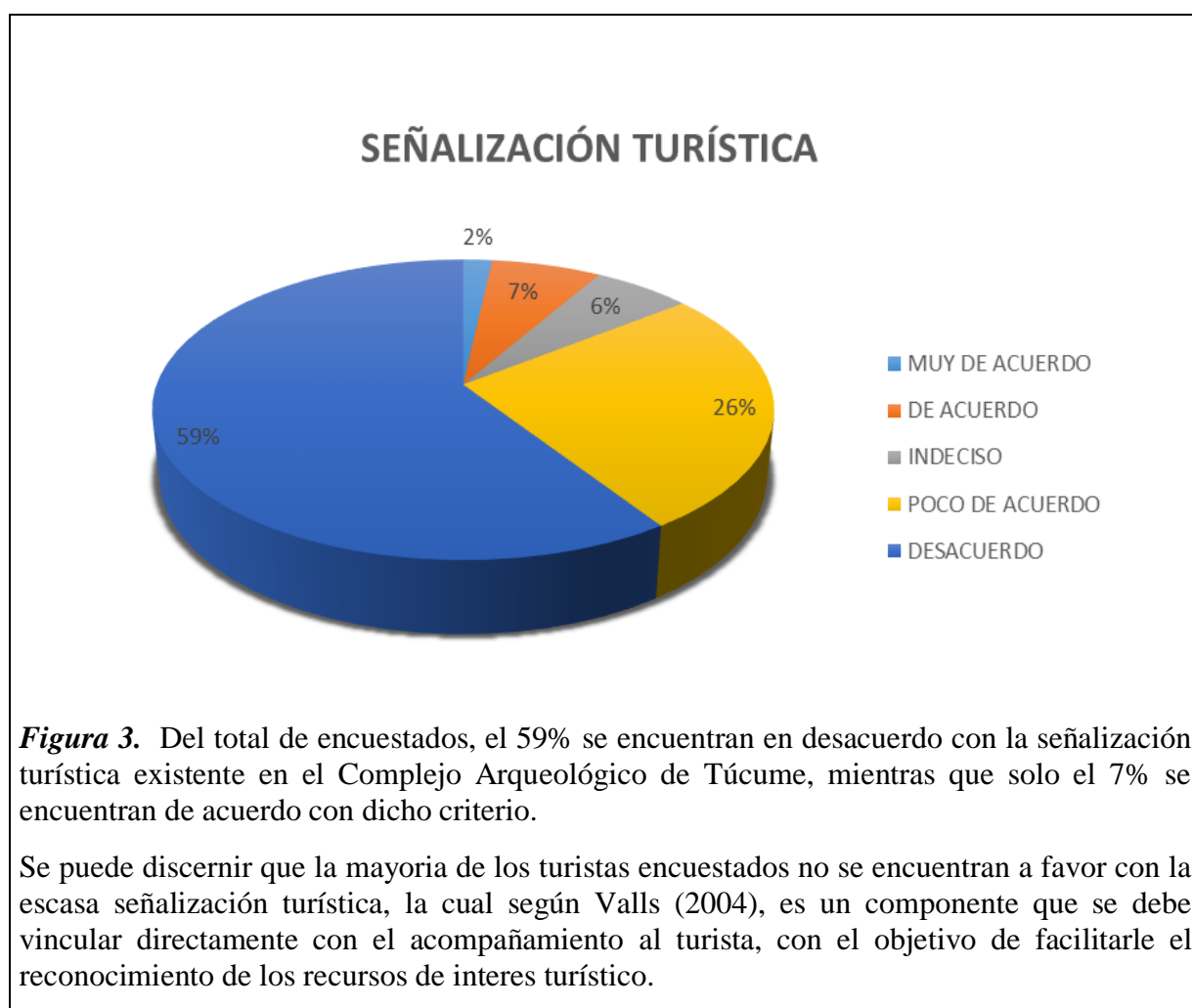
**Figura 2.** Del total de encuestados el 48% se encuentran de acuerdo con la interpretación recibida acerca de los recursos turísticos en el Complejo Arqueológico de Túcume, mientras que el 12% se encuentra en desacuerdo con dicho criterio.

Se logró constatar que la mayoría de los turistas encuestados están a favor con la interpretación que se brinda acerca de los recursos turísticos, lo cual según el Proyecto CTN (2007), nos indica que cada atractivo debe contar con una táctica de interpretación de sus recursos naturales y/o culturales

*Fuente:* Elaboración Propia.

**Tabla 3.** Conformidad con la señalización turística en el Complejo Arqueológico de Túcume

SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA	F	%
Muy de acuerdo	5	1.77
De acuerdo	19	6.71
Indeciso	17	6.01
Poco de acuerdo	74	26.15
Desacuerdo	168	59.36
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100.00</b>



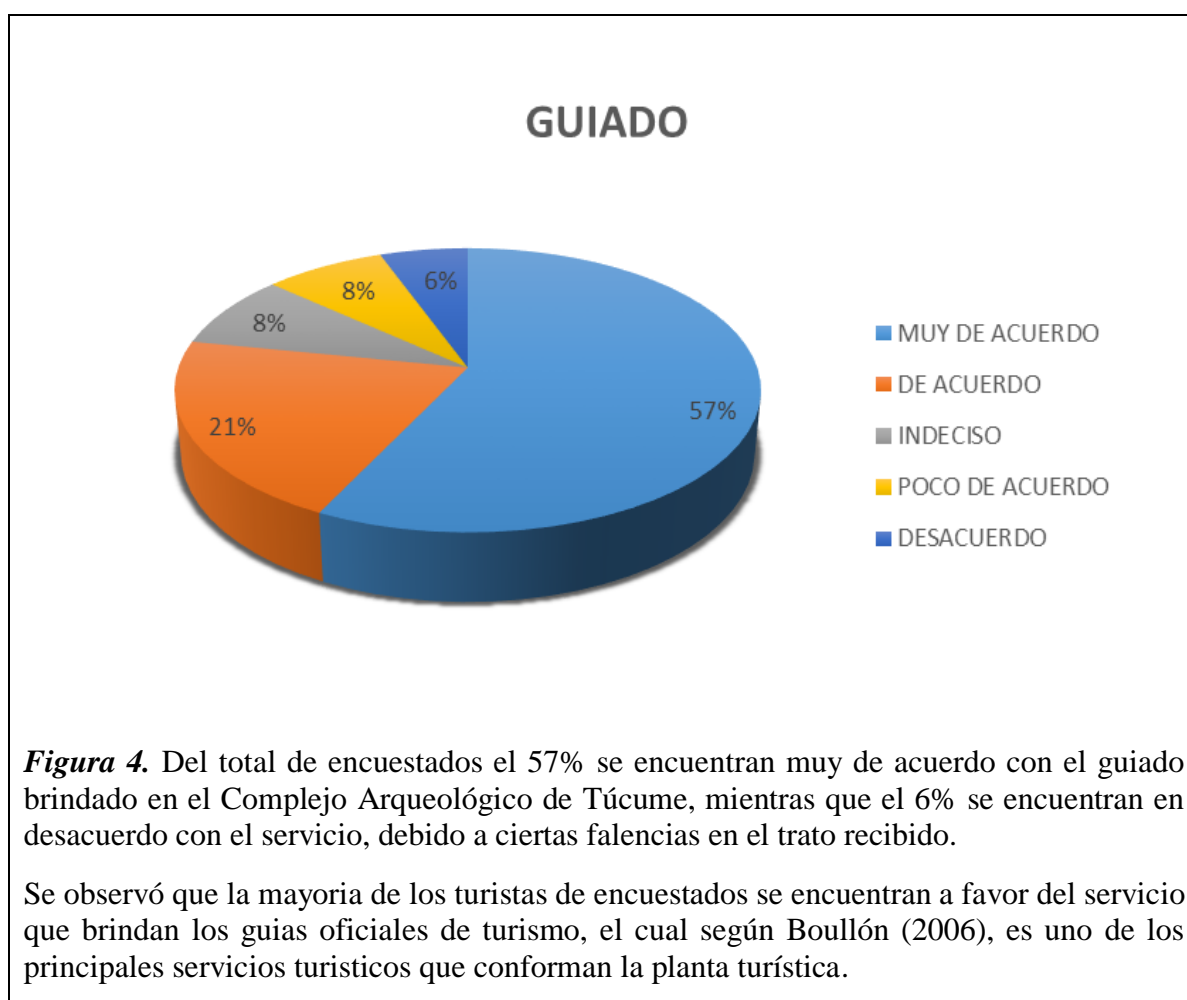
**Figura 3.** Del total de encuestados, el 59% se encuentran en desacuerdo con la señalización turística existente en el Complejo Arqueológico de Túcume, mientras que solo el 7% se encuentran de acuerdo con dicho criterio.

Se puede discernir que la mayoría de los turistas encuestados no se encuentran a favor con la escasa señalización turística, la cual según Valls (2004), es un componente que se debe vincular directamente con el acompañamiento al turista, con el objetivo de facilitarle el reconocimiento de los recursos de interés turístico.

*Fuente:* Elaboración Propia.

*Tabla 4. Conformidad con servicio de guiado dentro del Complejo Arqueológico de Túcume*

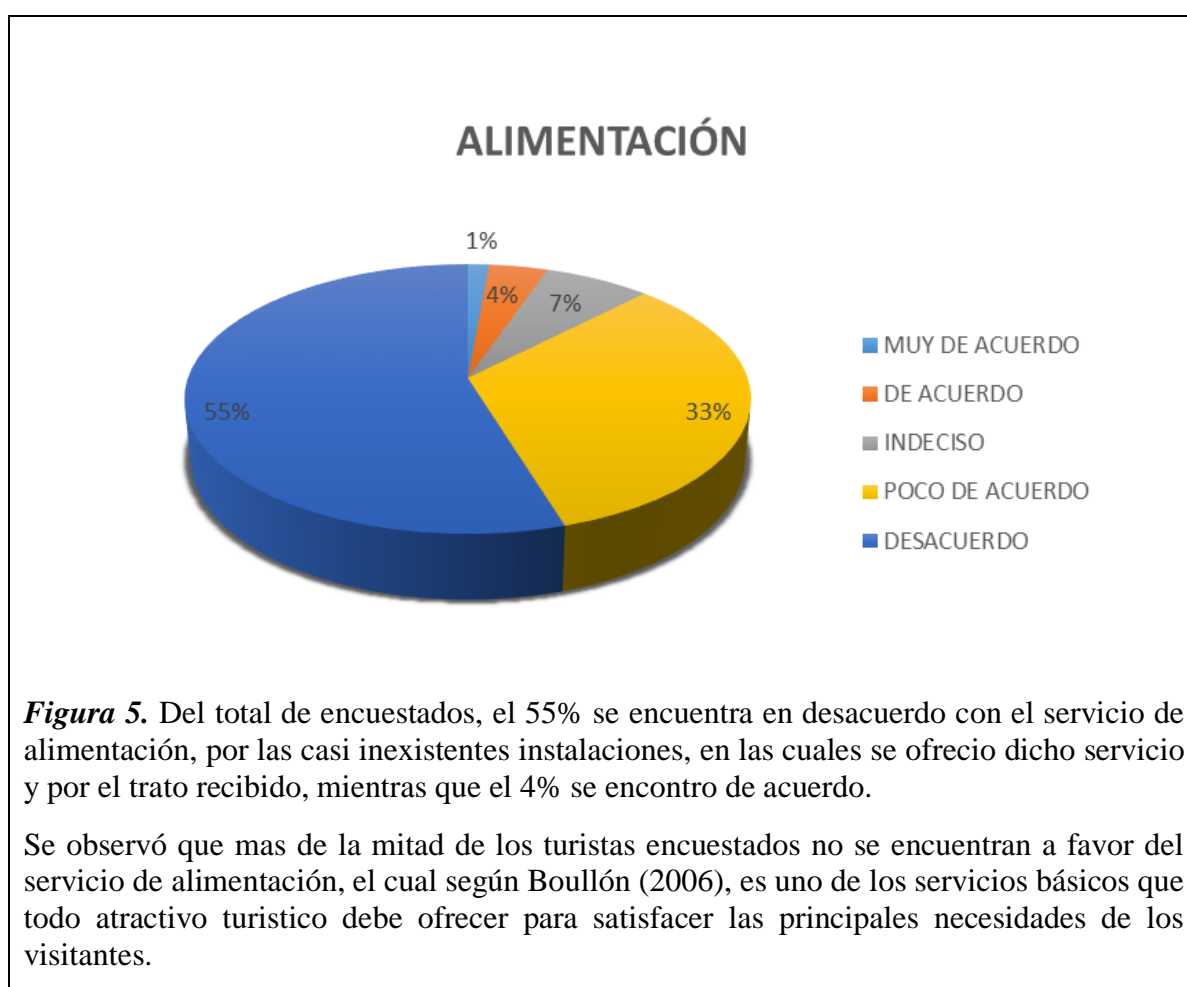
<b>GUIADO</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	162	57.24
<b>De acuerdo</b>	59	20.85
<b>Indeciso</b>	24	8.48
<b>Poco de acuerdo</b>	22	7.77
<b>Desacuerdo</b>	16	5.65
<b>TOTAL</b>	283	100.00



*Fuente: Elaboración Propia.*

**Tabla 5.** Conformidad con el servicio de alimentación y en las instalaciones ofrecidas dentro del Complejo Arqueológico de Túcume

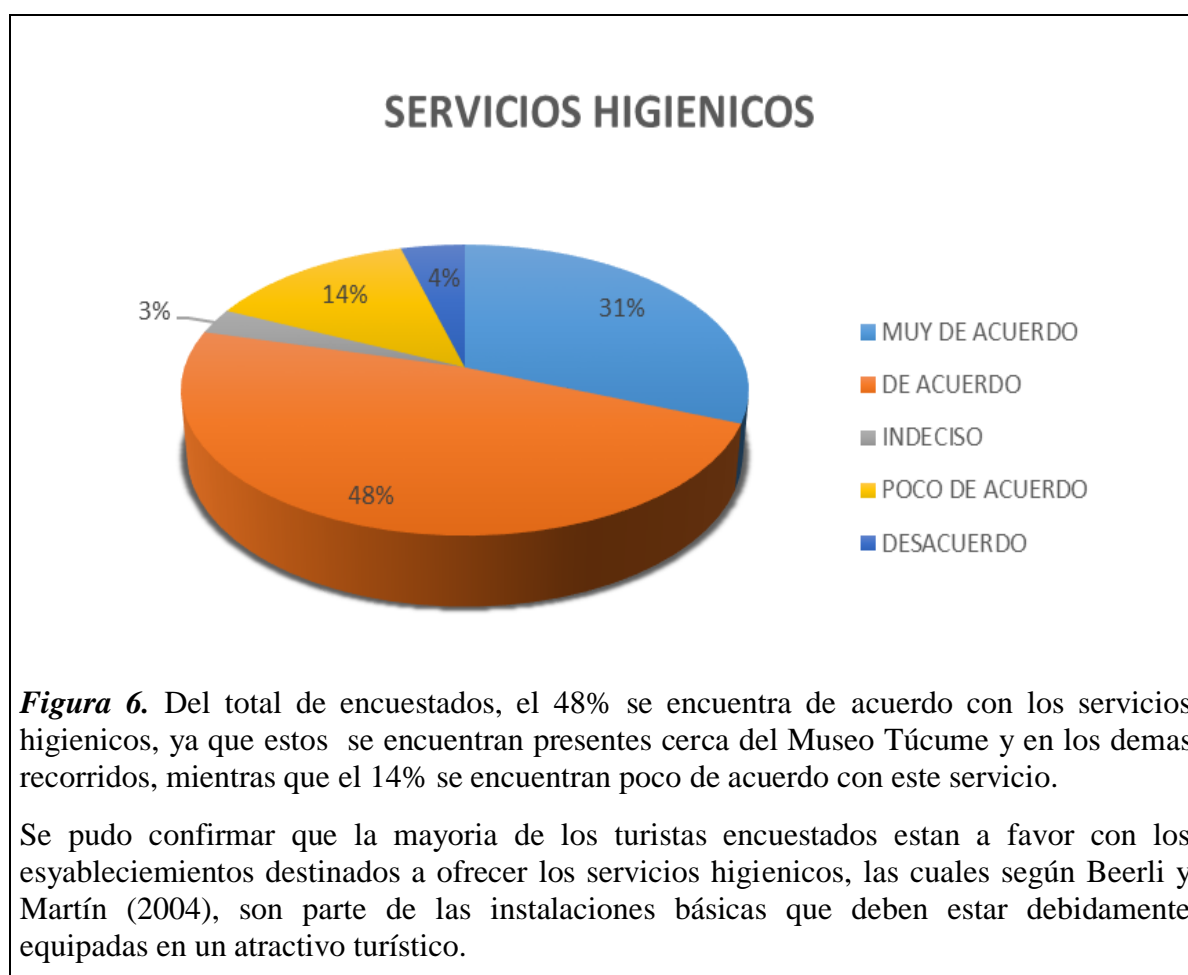
<b>ALIMENTACIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	4	1.41
<b>De acuerdo</b>	11	3.89
<b>Indeciso</b>	20	7.07
<b>Poco de acuerdo</b>	93	32.86
<b>Desacuerdo</b>	155	54.77
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100.00</b>



**Fuente:** Elaboración Propia.

**Tabla 6.** Conformidad con los servicios higiénicos ofrecidos en el Complejo Arqueológico de Túcume

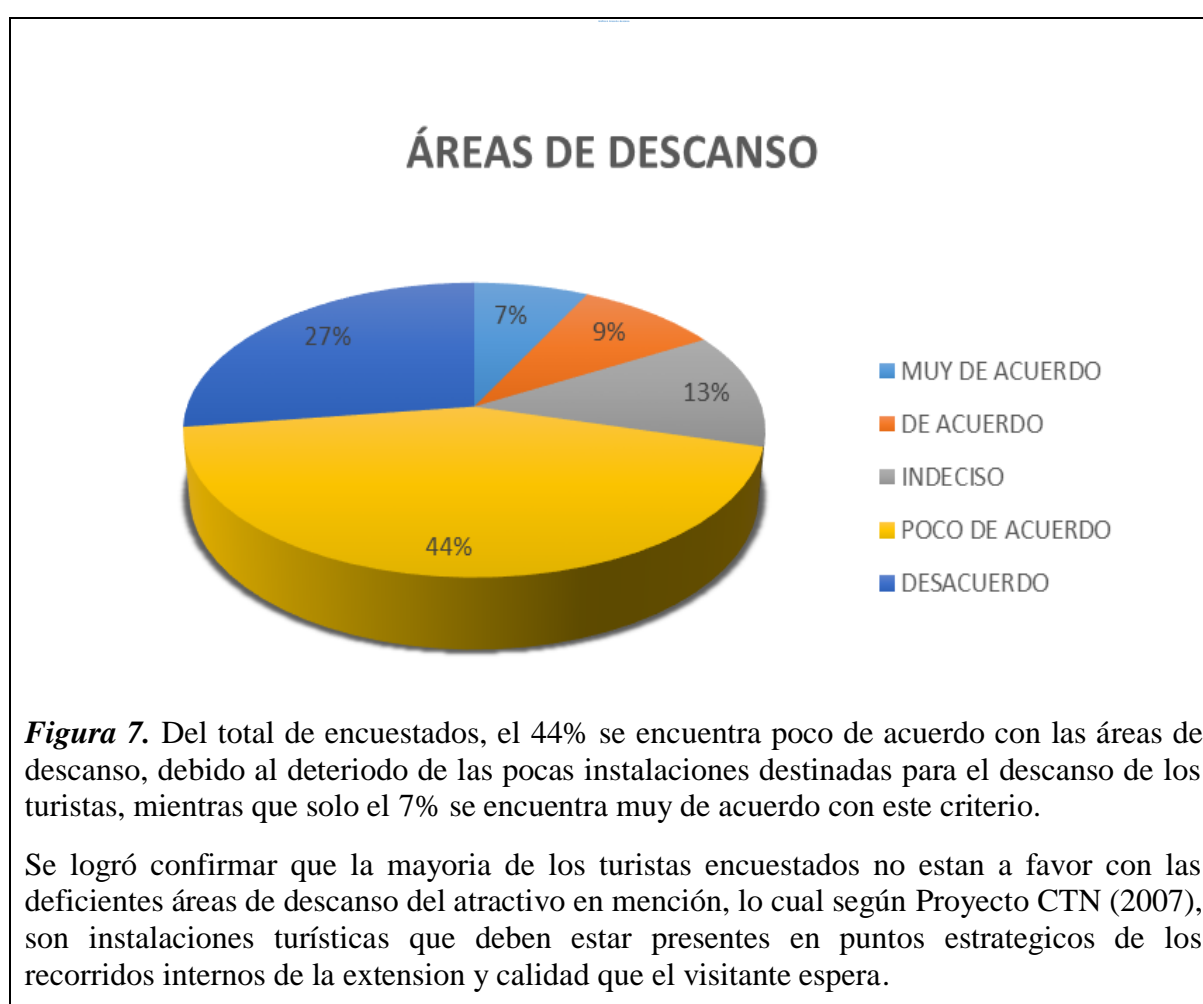
SERVICIOS HIGIENICOS	F	%
Muy de acuerdo	88	31.10
De acuerdo	136	48.06
Indeciso	8	2.83
Poco de acuerdo	39	13.78
Desacuerdo	12	4.24
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100.00</b>



*Fuente:* Elaboración Propia.

*Tabla 7. Conformidad con las áreas de descanso que ofrece el Complejo Arqueológico de Túcume*

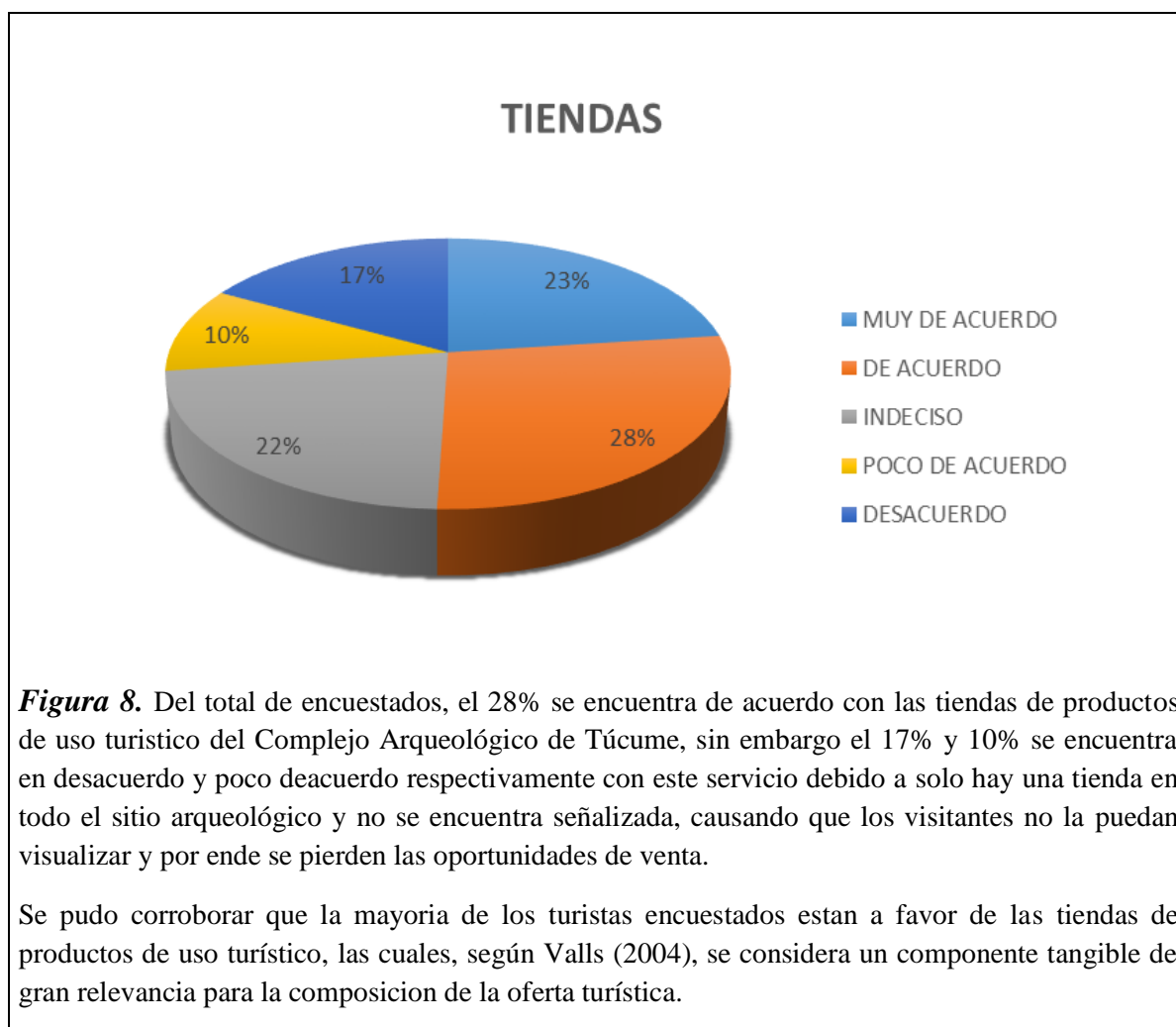
ÁREAS DE DESCANSO	F	%
Muy de acuerdo	21	7.42
De acuerdo	26	9.19
Indeciso	36	12.72
Poco de acuerdo	123	43.46
Desacuerdo	77	27.21
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100.00</b>



*Fuente: Elaboración Propia.*

**Tabla 8.** Conformidad con las tiendas de productos locales del Complejo Arqueológico de Túcume

TIENDAS	f	%
Muy de acuerdo	65	22.97
De acuerdo	78	27.56
Indeciso	63	22.26
Poco de acuerdo	29	10.25
Desacuerdo	48	16.96
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100.00</b>

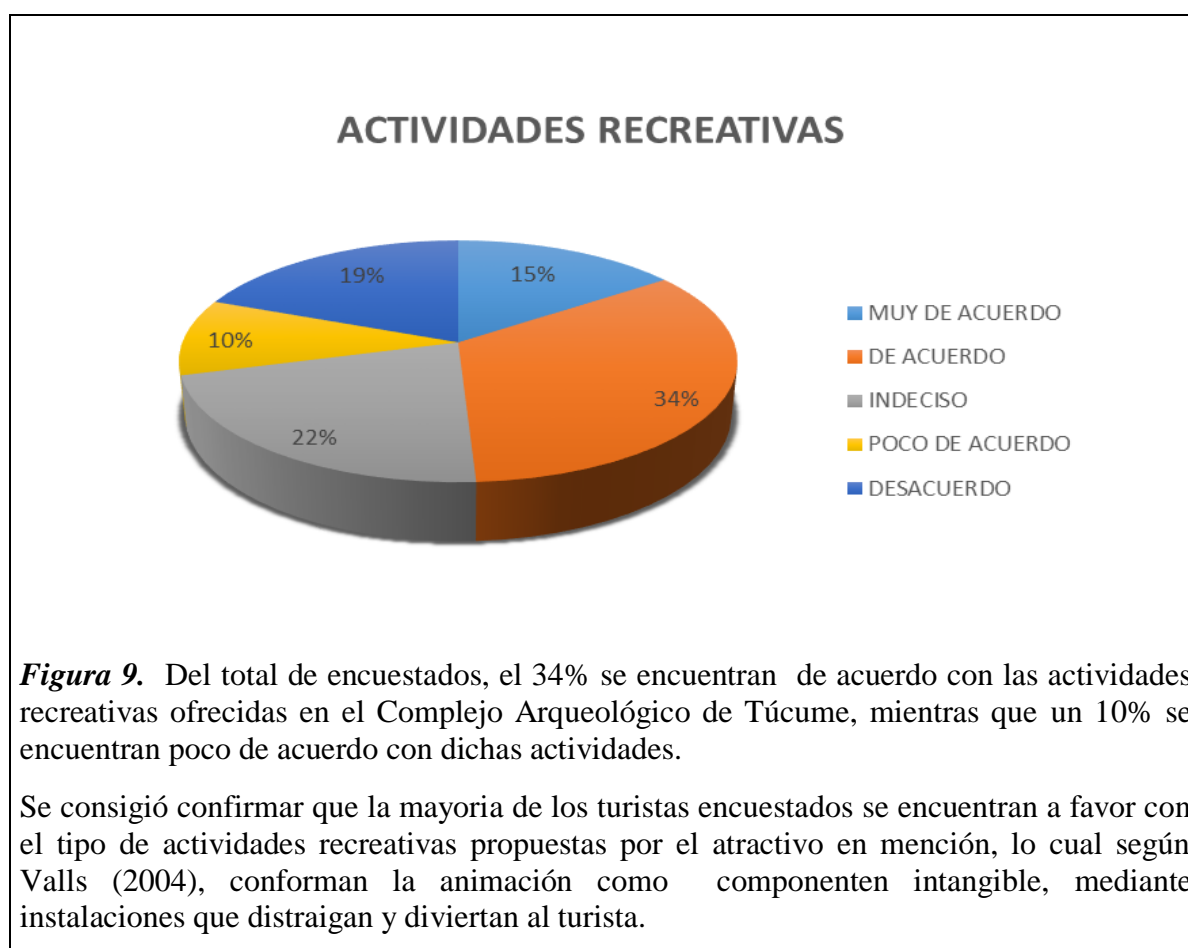


**Fuente:** Elaboración Propia.



**Tabla 9.** Conformidad con las actividades recreativas ofrecidas en el Complejo Arqueológico de Túcume

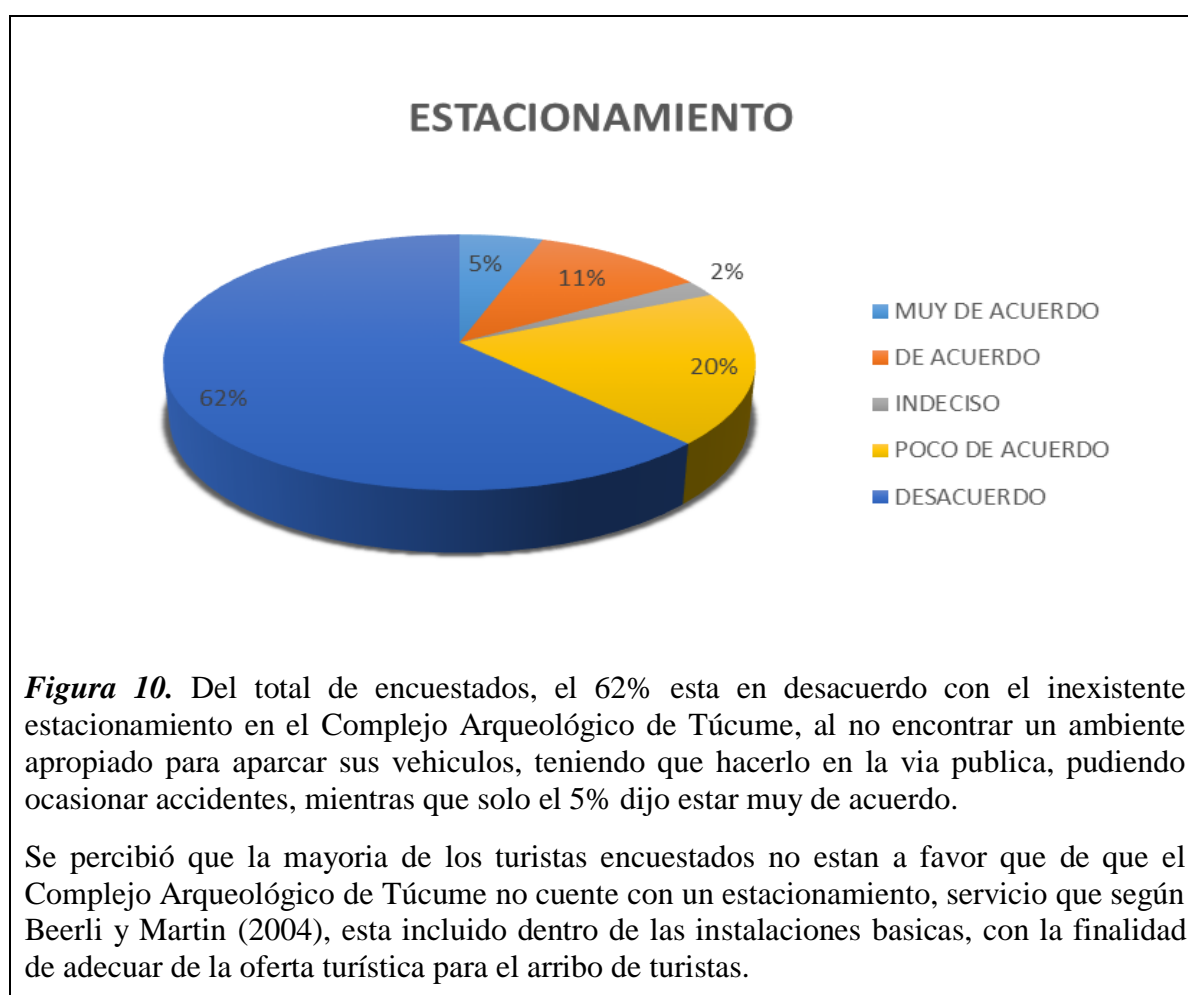
<b>ACTIVIDADES RECREATIVAS</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	43	15.19
<b>De acuerdo</b>	96	33.92
<b>Indeciso</b>	61	21.55
<b>Poco de acuerdo</b>	29	10.25
<b>Desacuerdo</b>	54	19.08
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100.00</b>



**Fuente:** Elaboración Propia.

**Tabla 10.** Conformidad con el servicio de estacionamiento que se ofrece en el Complejo Arqueológico de Túcume

ESTACIONAMIENTO	F	%
Muy de acuerdo	15	5.30
De acuerdo	31	10.95
Indeciso	6	2.12
Poco de acuerdo	55	19.43
Desacuerdo	176	62.19
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100.00</b>



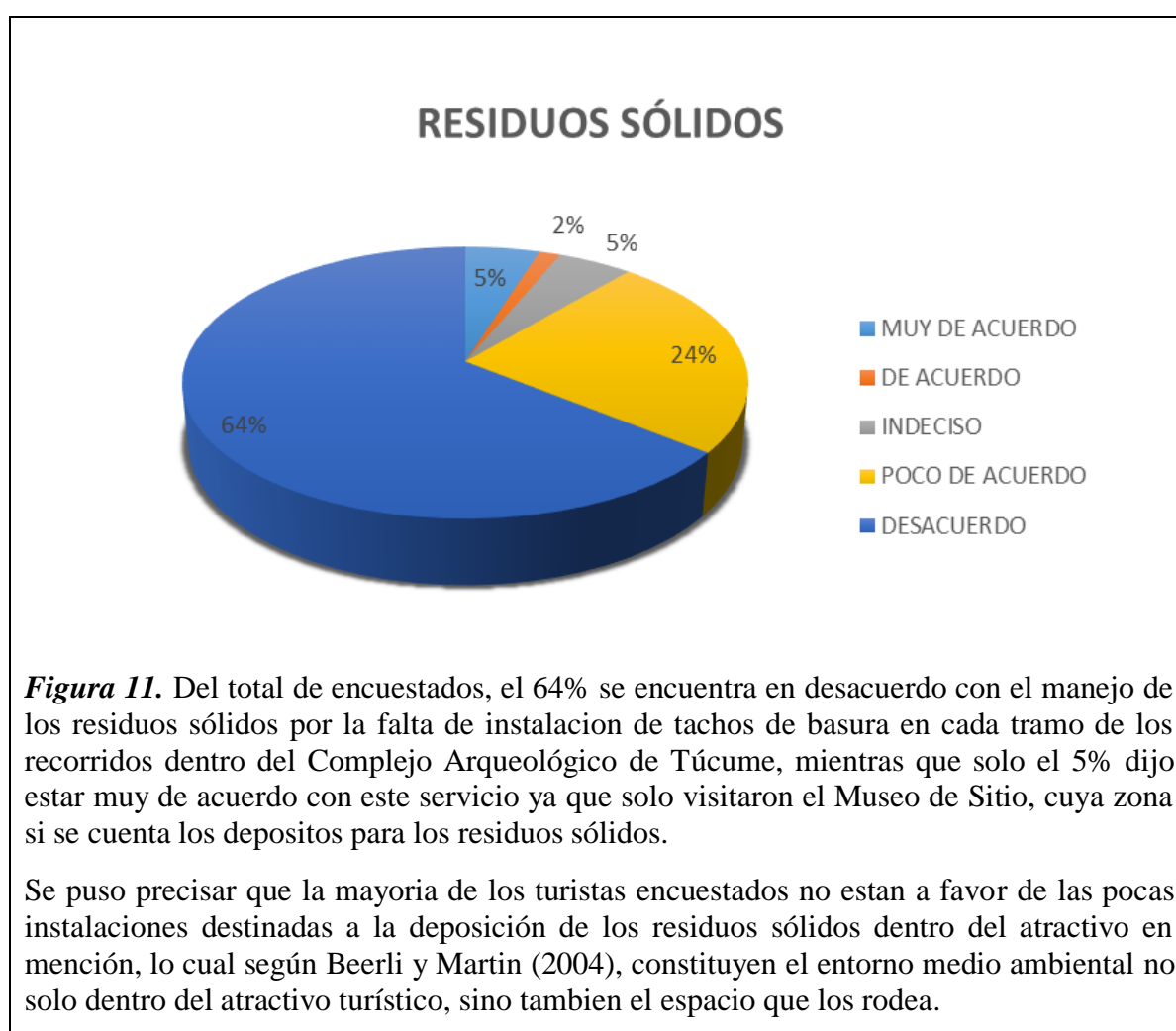
**Figura 10.** Del total de encuestados, el 62% está en desacuerdo con el inexistente estacionamiento en el Complejo Arqueológico de Túcume, al no encontrar un ambiente apropiado para aparcar sus vehículos, teniendo que hacerlo en la vía pública, pudiendo ocasionar accidentes, mientras que solo el 5% dijo estar muy de acuerdo.

Se percibió que la mayoría de los turistas encuestados no están a favor de que el Complejo Arqueológico de Túcume no cuente con un estacionamiento, servicio que según Beerli y Martín (2004), está incluido dentro de las instalaciones básicas, con la finalidad de adecuar de la oferta turística para el arribo de turistas.

**Fuente:** Elaboración Propia.

*Tabla 11. Conformidad con el manejo de los residuos sólidos dentro del Complejo Arqueológico de Túcume*

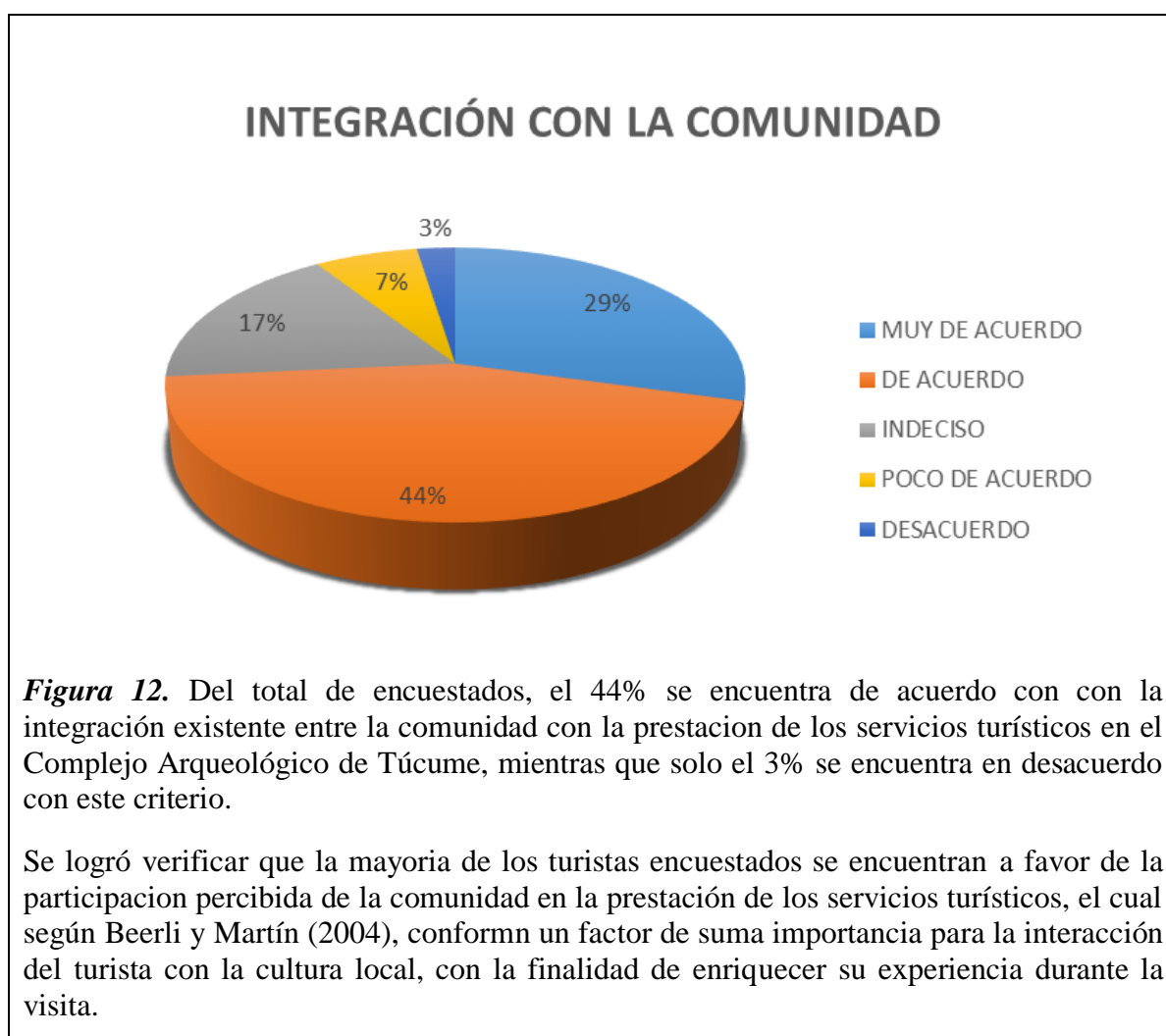
RESIDUOS SOLIDOS	F	%
Muy de acuerdo	14	4.95
De acuerdo	4	1.41
Indeciso	14	4.95
Poco de acuerdo	69	24.38
Desacuerdo	182	64.31
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100.00</b>



*Fuente: Elaboración Propia.*

**Tabla 12.** Conformidad con la integración entre la comunidad con la prestación de los servicios turísticos en el Complejo Arqueológico de Túcume

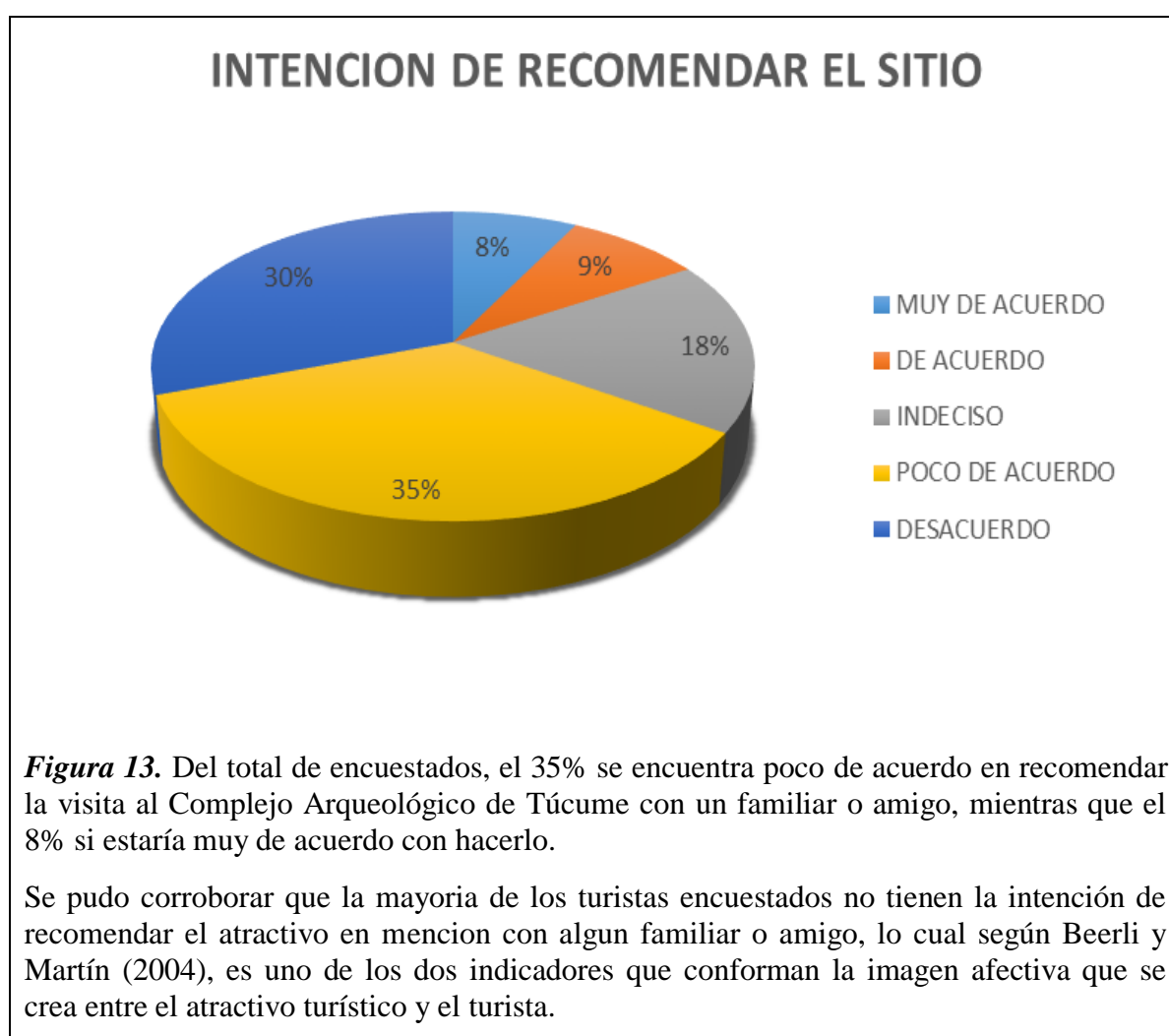
<b>INTEGRACIÓN CON LA COMUNIDAD</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	83	29.33
<b>De acuerdo</b>	125	44.17
<b>Indeciso</b>	49	17.31
<b>Poco de acuerdo</b>	19	6.71
<b>Desacuerdo</b>	7	2.47
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100.00</b>



**Fuente:** Elaboración Propia.

**Tabla 13.** Conforme con recomendar visitar el Complejo Arqueológico de Túcume a algún familiar o amigo.

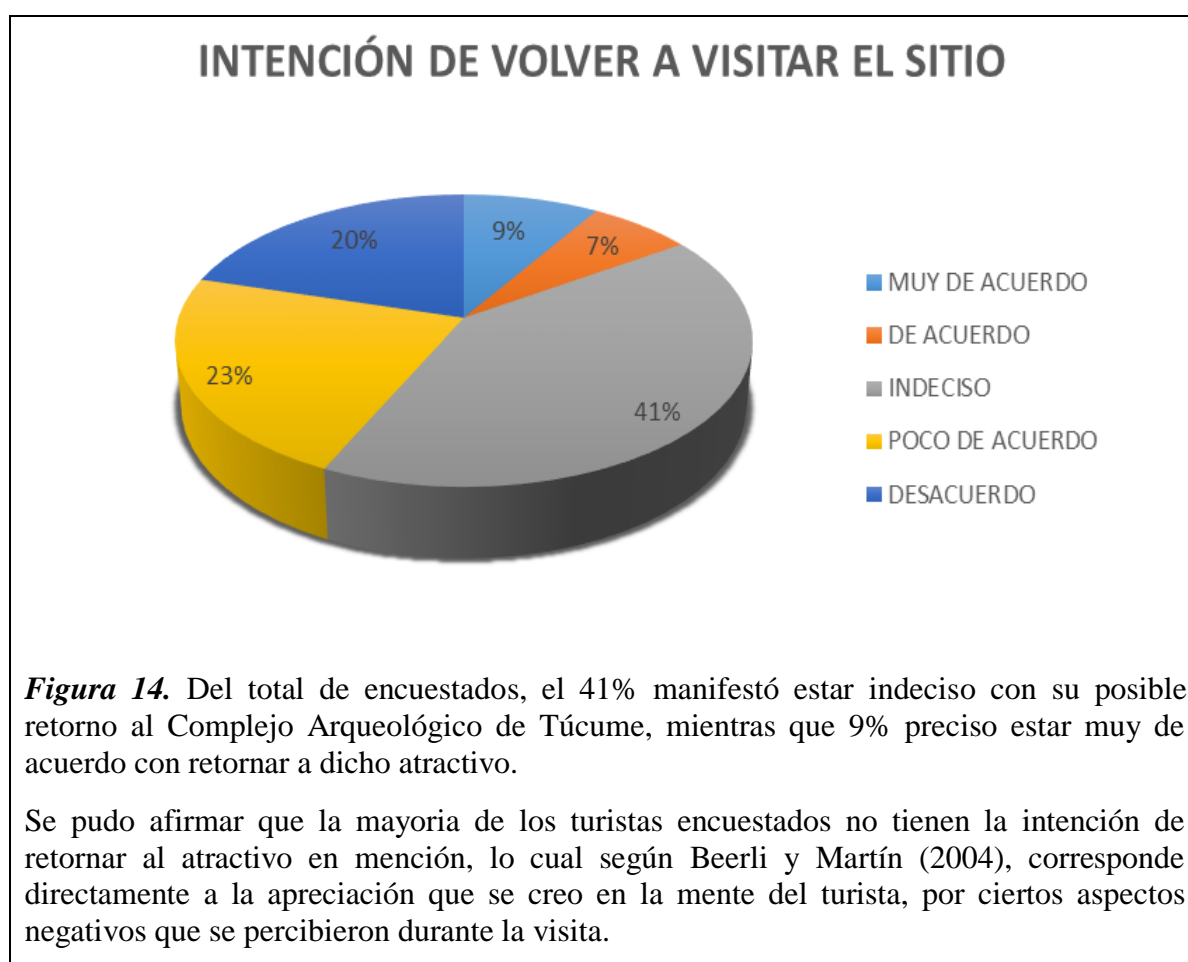
<b>INTENCIÓN DE RECOMENDAR EL SITIO</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Muy de acuerdo</b>	22	7.77
<b>De acuerdo</b>	24	8.48
<b>Indeciso</b>	51	18.02
<b>Poco de acuerdo</b>	100	35.34
<b>Desacuerdo</b>	86	30.39
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100.00</b>



**Fuente:** Elaboración Propia.

*Tabla 14. Conformidad en volver a visitar el Complejo Arqueológico de Túcume*

<b>VOLVER A VISITAR</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Muy De Acuerdo</b>	25	8.83
<b>De Acuerdo</b>	19	6.71
<b>Indeciso</b>	117	41.34
<b>Poco De Acuerdo</b>	64	22.61
<b>Desacuerdo</b>	58	20.49
<b>TOTAL</b>	<b>283</b>	<b>100.00</b>



*Fuente: Elaboración propia*

## **3.2. Discusión de Resultados.**

### **3.2.1. Discusión de los resultados de las encuestas aplicadas**

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume, con la finalidad de medir su nivel de satisfacción se constató en las tablas 13 y 14 que la mayoría de los visitantes no están de acuerdo con recomendar el lugar ni con volver a visitarlo lo cual según Beerli y Martín (2004) son indicadores claves que conforman la imagen afectiva, comprobando si el turista se encuentra satisfecho con la visita en un atractivo turístico.

Por otro lado, en la tabla 03 se corroboró la insatisfacción frente a la inexistente señalización turística, la cual según el Proyecto CTN (2007), debería estar presente desde la llegada al atractivo como en los recorridos internos, orientando adecuadamente al visitante en cuanto a los recursos a visitar, servicios a encontrar y actividades a realizar.

De igual manera, en las tablas 05 y 07 se demuestra que los turistas se encuentran insatisfechos con el deficiente servicio de alimentación y con las escasas áreas de descanso, debido a la falta del personal idóneo para ofrecerlos y darles el mantenimiento adecuado, según lo establece el Proyecto CTN (2007), tanto la venta de alimentos y bebidas como las áreas destinadas al descanso son servicios básicos que constituyen la oferta turística e interfieren directamente en la experiencia del turista.

Asimismo, se comprobó un evidente descontento de acuerdo al manejo actual de los residuos sólidos tal como se indica en la tabla 11, dichos servicios según Beerli y Martín (2004), lo considera dentro de la relación con el entorno medioambiental complementando la oferta turística dentro de un destino turístico.

Adicional a ello, se pudo comprobar en la tabla 10 el disgusto de los turistas frente al servicio de aparcamiento, debido al inadecuada ubicación del estacionamiento con el que se cuenta actualmente, el mismo según Proyecto CTN (2007) es una de las

principales instalaciones que debería estar ubicado de manera distante a la entrada del atractivo turístico para enriquecer la experiencia del visitante.

### **3.2.2. Discusión de los resultados obtenidos en la entrevista realizada**

La finalidad de aplicar dicha entrevista fue dar a conocer con más profundidad sobre las causas del estado actual en el cual se encuentran los servicios turísticos y como se gestionan para lo cual se elaboraron 06 preguntas dirigidas a los directores de las entidades involucradas con la actividad turística dentro del Complejo Arqueológico de Túcume.

La gestión actual de los servicios turísticos en el Complejo Arqueológico de Túcume se basó en la inserción comunitaria en la atención al turista mediante el fomento de emprendimientos, para ello se inicia con el apoyo en la organización de los espacios continuando con las respectivas capacitaciones a la comunidad y posteriormente fortalecer esas habilidades. Asimismo, el componente educativo siempre está presente en la realización de las actividades turísticas mas no se cuenta con todos los servicios por el escaso apoyo financiero por parte del gobierno regional y de la Unidad Ejecutora N°005 Naylamp, dichas entidades han apoyado en temas de gestión y autorización de los proyectos y programas propuestos por el equipo técnico del Complejo Arqueológico de Túcume. Por otro lado, representando al gobierno central ya ha establecido una relación muy estrecha con el Plan Copesco Nacional quienes han venido ejecutando proyectos para la puesta en valor y acondicionamiento turístico del lugar.

Por parte del sector privado a través del patronato Valle de las Pirámides conformado por empresarios destacados del país y a nivel internacional mediante la organización World Monument Fund planifican los fondos económicos que son direccionados a las mejoras en el Complejo Arqueológico de Túcume.

Específicamente las mejoras proyectadas en los servicios turísticos están establecidas en el Plan de Manejo del Complejo Arqueológico de Túcume dentro de los objetivos para fortalecer el turismo sostenible en el lugar. Cabe recalcar que si bien es



cierto se cuenta con un equipo técnico conformado por arqueólogos, arquitectos y conservacionistas, sin embargo no cuentan con un profesional en turismo por la misma falta de presupuesto.

No obstante, las intenciones de controlar y mejorar las actividades turísticas son continuas ya que incluso se cuenta con unas fichas de monitoreo de las áreas públicas en las cuales han venido permitiendo evaluar periódicamente las limitaciones de las instalaciones, sin embargo las presentes fichas no son llenadas diariamente por la inexistencia de capacitación dirigido al personal.

Finalmente el deterioro de las instalaciones turísticas actuales y la inexistencia de otras son a consecuencia de los daños producidos del último fenómeno climatológico del Niño Costero, la deficiente construcción de algunas estructuras y el escaso mantenimiento de las mismas a raíz del inexistente presupuesto destinado para ello.

### **3.2.3. Discusión de los resultados de la guía de observación**

El presente análisis tiene como objetivo detallar la situación actual de los servicios turísticos en el Complejo Arqueológico de Túcume, en la cual se evaluaron ciertos criterios los cuales están relacionados directamente con la experiencia del visitante.

En primera instancia uno de los servicios más deficientes dentro del sitio arqueológico es la escasa señalización turística puesto que actualmente carecen de paneles respectivos que ubiquen al turista al momento de su llegada, indiquen los servicios con los cuales se cuenta e informen sobre las actividades turísticas culturales que se brindan, con la finalidad de orientar de manera adecuada al visitante.

Cabe recalcar que la interpretación es uno de los componentes más trabajados en el Complejo Arqueológico de Túcume pues recién en el 2015 se inauguró el Museo de Sitio Túcume, el cual posee una moderna y didáctica infraestructura que alberga y explica los hallazgos encontrados. Sin embargo, la mayoría de los paneles interpretativos instalados en los recorridos se encuentran deteriorados por consecuencia

de la carente inversión en mantenimiento de los mismos y por efectos del fenómeno climatológico del Niño Costero vivido hace algunos meses.

En lo que respecta al servicio de guiado, se cuenta con tres guías de sitio, quienes además de manejar idiomas extranjeros tales como inglés y francés, presentan un plan de trabajo al equipo técnico del museo el cual es debidamente evaluado. Si bien es cierto la administración del atractivo en mención brinda ciertas capacitaciones con la finalidad de actualizar sus interpretaciones en el caso de nuevas investigaciones mas no en temas relacionados a la atención al turista dejando este criterio a segundo plano evidenciándose en el trato que reciben los visitantes.

Actualmente en el Complejo Arqueológico de Túcume se viene ofreciendo de manera casi inexistente el servicio de alimentación debido a que hasta la fecha solo se cuenta con un quiosco y un restaurante de cocina a leña en estado de deterioro, los cuales además de estar ubicados en el extremo de uno de los recorridos, no se encuentra señalizado lo que dificulta la identificación de los mismos por parte de los turistas. Cabe resaltar que si se cuenta con las instalaciones y los equipos para el expendio de alimentos y bebidas, sin embargo estas permanecen cerrados al no contar con el personal idóneo para brindar una calidad de servicio necesario por no priorizar las capacitaciones relacionadas con la atención al turista. Dicho problema también recae en que las tiendas de productos locales de uso turístico ya sean artesanales u orgánicos de consumo permanezcan en estado de abandono ya que de igual manera el atractivo en mención cuenta con una tienda de artesanía que representan la cultura Lambayecana y los hallazgos del Complejo Arqueológico de Túcume, cabe resaltar que los productos ofrecidos son evaluados por un control de calidad a cargo de una persona designada por la administración del lugar.

Por otro lado, las actividades recreativas culturales que ofrece el Complejo Arqueológico de Túcume parten desde las instalaciones del centro de interpretación, además de que se le brindan alternativas tales como los talleres artesanales, la Clínica Arqueológica y el recorrido por el Biohuerto se brindan como un servicio extra a los dos recorridos tradicionales. Además con previa reservación se ofrecen espectáculos

artísticos que resalta la cultura local en las instalaciones del anfiteatro del antiguo museo de sitio de Túcume.

En lo que se refiere a los senderos, los recorridos de las rutas generalmente se encuentran delimitadas con un ancho que permite el paso de hasta tres personas a la misma altura, no obstante existen ciertas zonas donde esta delimitación se pierde lo cual añadido con la inexistente señalización, fomenta el desorden de los grupos numerosos de visitantes.

En relación a los servicios higiénicos, siendo este un servicio básico presenta cierto nivel de deterioro en las instalaciones ocasionando el cierre de los mismos por falta de mantenimiento. Sin embargo cabe resaltar que las instalaciones habilitadas se encuentran equipadas y con el servicio de agua potable de manera permanente.

En cuanto a la limpieza del atractivo, en primera instancia los depósitos clasificados de los residuos sólidos solo están ubicados en dos zonas en toda el área arqueológica. No obstante este componente está designado al personal de mantenimiento quienes manejan un sistema de clasificación de los residuos divididos en cuatro categorías: Vidrios, plásticos, papeles y residuos orgánicos para posteriormente derivarlos a depósitos para compost o reciclaje. No obstante las instalaciones en donde se clasifican estos residuos están expuestas al Biohuerto, zona que es visitada por los turistas y por ende no genera una buena imagen ya que dichas instalaciones no están acondicionadas con los elementos idóneos para realizar dicha actividad, además de no contar con ciertos anuncios que indiquen la finalidad de las mismas.

En lo que respecta a las áreas de descanso, solo se cuenta con un área en buen estado de conservación que brinda descanso necesario para poder llevar a cabo los recorridos, sin embargo el clima cálido de la zona juega un papel fundamental en el nivel de dificultad para realizarlos. No obstante esta no es suficiente para todo el complejo arqueológico afectando directamente en la experiencia del visitante ya que fomenta que el turista se vea en la necesidad de reducir la visita y no captar correctamente la interpretación de los restos arqueológicos.

Asimismo, las instalaciones de los miradores turísticos no son las más adecuadas, desde la falta de paneles interpretativos, barras de seguridad e instalaciones que ofrezcan sombra ya que son los puntos finales de los recorridos.

Correspondientemente a la seguridad que se brinda al turista, se podría decir que en primer lugar entre los trabajadores de contacto directo con el turista y el personal administrativo del Complejo Arqueológico de Túcume, existe una constante comunicación vía telefónica mediante la cual se ven temas relacionados a la seguridad del visitante pues siempre antes de iniciar cualquier recorrido se les informa a los turistas sobre los posibles riesgos en las rutas. De la misma forma dentro del Plan de Manejo del lugar se tiene establecido un Plan de Contingencia y la Estación Meteorológica, el cual los mantiene alertas sobre los fenómenos naturales o los causados por el hombre. Cabe resaltar que en las instalaciones de boletería se disponen de espacios donde los turistas pueden encargar sus pertenencias para realizar de manera más ligera los recorridos, así como se cuenta con un directorio con los principales números de emergencia y con un botiquín de primeros auxilios sin embargo no se encuentra correctamente equipado y no se cuenta con un manual donde indique el uso de los medicamentos o utensilios que contiene.

Finalmente el servicio de aparcamiento en el monumento arqueológico no se da abasto en las temporadas altas, en primera instancia dicho servicio solo se encuentra livianamente acondicionado en la entrada del complejo el cual no se encuentra señalizado y por ende fomenta el desorden de los vehículos.

### **3.3. Aporte Científico.**

## **ESTRATEGIAS DE ACONDICIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO DE TÚCUME**

### **1. Fundamentación**

La finalidad de la presente propuesta es optimizar los servicios turísticos que se ofrecen en el Complejo Arqueológico de Túcume con el propósito de mejorar la experiencia de los turistas que visitan dicho atractivo satisfaciendo sus necesidades. Por consiguiente se busca acondicionar el producto turístico que se viene ofertando a los visitantes a través de la adecuación de los miradores turísticos, el diseño de un área de descanso que brinden el reposo y confort necesario, la distribución estratégica tanto de los paneles de señalización turística a la llegada del atractivo y en los recorridos internos con el objetivo de orientar al visitante en cuanto a los recursos, los servicios que se ofrecen y las actividades que se pueden realizar y de igual manera de los depósitos clasificados de residuos sólidos.

Asimismo, para enriquecer la visita de los turistas se propone la instalación de un punto de salida independiente al punto de ingreso, el cual a su vez brinde el servicio de aparcamiento con un panel de agradecimiento al turista y con una caseta de información acerca de los posibles proyectos que se buscan ejecutar con la finalidad de mantener informado al visitante e incentivarlo para su retorno.

Para todo lo anteriormente mencionado se plantearon diseños propios de cada una de las instalaciones albergadas en la propuesta, por lo que se siguieron manuales especiales, colores de acuerdo al entorno así como algunos símbolos representativos y materiales propios de la zona, con la ayuda de un profesional en diseño de espacios turísticos.

De igual manera no solo se busca la optimización de ciertos elementos físicos, sino también se pretende mejorar la atención al turista, pues actualmente la

administración del Complejo Arqueológico de Túcume no cuenta con un programa de capacitación dirigido a los colaboradores de contacto directo con el turista.

Cabe resaltar que la dimensión de las estrategias planteadas en la presente propuesta corresponde a la creciente demanda que ha tenido el Complejo Arqueológico de Túcume, a partir de la inauguración del Museo Túcume el cual a través de su moderna y didáctica infraestructura ha generado interés tanto en los turistas nacionales como extranjeros.

## **2. Objetivos**

### **Objetivo General**

Incrementar el nivel de satisfacción de los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume con el acondicionamiento de los servicios turísticos.

### **Objetivos Específicos**

Fortalecer la calidad de servicio en el personal de contacto directo con el turista.

Mejorar las instalaciones de los servicios de descanso, orientación y limpieza.

Disponer de las instalaciones correspondientes para la adecuación de un punto de salida.

**3. Beneficiarios:** Con la presente propuesta se busca beneficiar a los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume y a la comunidad que participa en la prestación de los servicios turísticos.

**4. Vocación Turística del Complejo Arqueológico de Túcume: Turismo arqueológico y cultural.** El Complejo Arqueológico de Túcume posee vestigios arqueológicos que alberga a la cultura Lambayeque reflejándose en las 26 imponentes pirámides trucas, a esto se le añade las actividades vivenciales que trascienden de generación a generación como son las técnicas artesanales, gastronómicas y el misticismo; los cuales permiten tener una oferta diversificada que se disponga a formular productos acordes a las necesidades de los turistas.

## **5. Estrategias**

## 5.1. Cuadro matriz de las estrategias a desarrollar

Tabla 15: Cuadro matriz de las estrategias a desarrollar

<b>Objetivo Especifico 01. Fortalecer la calidad de servicio en el personal de contacto directo con el turista</b>			
<b>ESTRATÉGIAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TEMPORALIDAD</b>	<b>MONTO DE INVERSIÓN</b>
Esquematización de jornadas para capacitaciones acerca de la atención al turista.	Establecer las sesiones correspondientes de las capacitaciones.	Tres meses	S/. 15.000
	Gestionar la participación de los especialistas necesarios para su ejecución.		
<b>Objetivo Especifico 02. Mejorar las instalaciones de los servicios de descanso, orientación y limpieza</b>			
<b>ESTRATÉGIAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TEMPORALIDAD</b>	<b>MONTO DE INVERSIÓN</b>
Diseñar instalaciones que brinden el descanso necesario en los recorridos.	Mejoramiento de estructuras en el parador turístico de Huaca las Balsas.	Ocho meses	S/. 109,500
	Mejoramiento de estructuras en los miradores turísticos.		
	Mejoramiento del área de descanso en la Ruta del Cerro Purgatorio.		
Brindar una correcta orientación al turista con la adecuada señalización	Diseño de un panel tipo directorio a la llegada del lugar.	Cinco meses	S/. 28,500
	Diseño de señales de		

turística.	orientación e interpretación en los recorridos internos.		
	Diseño de señales de regulación o advertencia.		
Distribución estratégica de los depósitos clasificados de los residuos sólidos.	Identificación de los puntos estratégicos en los cuales serían distribuidos los depósitos de residuos sólidos.	Un mes	S/. 12,000
	Diseño de los depósitos clasificados de residuos sólidos en puntos estratégicos.		
<b><i>Objetivo Especifico 03. Disponer de instalaciones para la adecuación de un punto de salida</i></b>			
<b>ESTRATÉGIAS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TEMPORALIDAD</b>	<b>MONTO DE INVERSIÓN</b>
Enriquecer la experiencia de las visitas mediante la disposición de un punto de salida.	Adecuación de un estacionamiento.	Cinco meses	S/.23,700
	Diseño de un panel de agradecimiento al visitante.		
	Diseño de un módulo que contenga información acerca de los posibles proyectos del lugar, snacks y souvenirs para su venta.		
	Diseño de un buzón de quejas y sugerencias, y uno de contribuciones voluntarias		

**Fuente:** Elaboración Propia.



## 5.2. Desarrollo de las estrategias

### 5.2.1. Esquematización de jornadas para capacitaciones acerca de la atención al turista para el personal de contacto directo con el turista

La presente estrategia se propone con el finalidad que el Complejo Arqueológico de Túcume cuente con el personal idóneo para ofrecer una apropiada atención al turista, pues debido a no contar con dicho personal se han encontrado obligados a cerrar la cafetería del Museo Túcume, una tienda de snacks en el recorrido al Cerro Purgatorio, la cafetería y la tienda de artesanía del parador turístico de Huaca Las Balsas. Generándose así una gran problemática que interfiere directamente en la experiencia del turista durante su visita.

*Tabla 16. Técnicas para la adecuada atención al turista*

<b>TEMA: Técnicas para la adecuada atención al turista</b>			
<b>OBJETIVO:</b> Introducir los conocimientos correspondientes y habilidades adecuadas para brindar un servicio de calidad a los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume.			
<b>PÚBLICO:</b> El personal de contacto directo con el turista que labora en el Complejo Arqueológico de Túcume.			
<b>PERFIL DEL CAPACITADOR:</b> El experto a cargo de dictar las presentes jornadas de capacitación deberá haber tenido experiencia profesional en puestos de trabajo de contacto directo con el turista y tener especializaciones certificadas en atención al cliente.			
<b>Jornada</b>		<b>Contenido</b>	<b>Requerimientos</b>
<b>01</b>	<b>La atención al turista</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Definición y principios de la atención al cliente</li><li>- El servicio al turista</li><li>- Gestión de la calidad en la atención al turista</li><li>- La atención al turista y el servilismo</li><li>- El tiempo y la atención al turista</li></ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas básicas de actuación</li> <li>- Manejo de quejas y reclamaciones</li> </ul>	
<b>02</b>	<b>El trato con el turista</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actitudes positivas</li> <li>- Potencial para el trato con turistas</li> <li>- Cualificación para el trato con turista</li> <li>- Formación para el trato con el turista</li> <li>- La motivación para el trato con turista</li> <li>- ¿Cómo lograr turistas satisfechos?</li> </ul>	Proyector Papelotes y plumones
<b>03</b>	<b>Los clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tipología de clientes.</li> <li>- Situaciones difíciles.</li> </ul>	Hojas bond y lapiceros
<b>04</b>	<b>Técnicas de comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunicación y el servicio al turista</li> <li>- Los elementos del proceso de comunicación</li> <li>- Habilidades en la comunicación</li> <li>- Normas básicas en el uso del lenguaje</li> <li>- El lenguaje verbal y no verbal</li> <li>- Tipos y barreras de comunicación</li> </ul>	Material de lectura para los asistentes Cartilla de evaluación Viáticos y pago al capacitador Refrigerios en las jornadas
<b>05</b>	<b>La calidad del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué es calidad?</li> <li>- Sistemas de calidad en el servicio</li> <li>- La calidad diferencial y la segmentación de clientes</li> <li>- El colaborador</li> <li>- La orientación al turista</li> <li>- La satisfacción del turista</li> <li>- Necesidades y expectativas del turista</li> </ul>	
<p><b>METODOLOGÍA:</b> Las técnicas aplicadas durante las presentes jornadas de capacitación serán variadas, es decir, entre exposiciones teóricas y talleres específicos, en los cuales se realizarán trabajos prácticos con casos reales, relacionándolos con los conocimientos adquiridos previamente y con el apoyo de las herramientas presentadas por el capacitador.</p>			

**PRESUPUESTO:** Para ejecutar dichas capacitaciones se requerirá de S/. 15.000.

*Fuente: Elaboración Propia.*

### 5.2.2. Diseñar instalaciones que brinden el descanso necesario en los recorridos.

*Tabla 17. Mejoramiento de estructuras en el parador turístico de Huaca las Balsas*

<b>Situación actual de parador turístico de Huaca Las Balsas</b>

<b>Propuesta</b>
<p>En el parador turístico existente en Huaca Las Balsas, se pretende acondicionar el área señalizada en la imagen anterior con un mueble en forma de “L”, con una extensión de 3.5m cada lado, con la finalidad de no interferir en el desplazamiento de los visitantes ni del personal, fabricado con materiales rústicos propios del lugar como: Guayaquil, Caña, Algarrobo y Faique. Asimismo se forrará con telares en Algodón Nativo lo cual permita además de brindar confort al visitante, incentive la venta del mismo teniendo en cuenta que a solo unos pasos se encuentra una tienda de productos artesanales.</p> <p>Finalmente se propone mejorar la cobertura del comedor de manera que esta se extienda en su totalidad restaurada con madera machimbrada, de tal forma que tenga mayor durabilidad y que no deje espacios vacíos brindando más sombra y previniendo la caída de elementos que ensucien las instalaciones y contaminen los alimentos teniendo en cuenta que la cocina tiene conexión directa con el comedor.</p>

*Fuente: Elaboración Propia.*

**Tabla 18.** *Mejoramiento del área de descanso en la Ruta del Cerro Purgatorio*

<b>Situación actual del área de descanso en la Ruta del Cerro Purgatorio</b>

<b>Propuesta</b>
<p>Cabe recalcar que actualmente dicha instalación se encuentra en mal estado de conservación siendo incluso no recomendable usar por seguridad para los turistas. Esto viene a ser una verdadera problemática, ya que es la ruta más concurrida del atractivo turístico en mención y no cuenta con un área de descanso segura y que ofrezca el confort solicitado por los visitantes.</p> <p>Es por ello que se propone la restauración y ampliación de dicha instalación, la cual consista en una estructura de bancas forradas de telares representativos de la zona y que además tengan un soporte para la espalda, dicha remodelación será construida con materiales rústicos propios del lugar al igual que la instalación mencionada anteriormente y que no impacte negativamente con la naturaleza del entorno con una extensión de 9m largo x 4m de ancho. De igual manera que cuente con una cobertura elaborada de madera machimbrada para su mayor durabilidad y que no deje cavidades proporcionando la sombra necesaria.</p>

**Fuente:** *Elaboración Propia.*

Actualmente los miradores turísticos del Complejo Arqueológico de Túcume carecen con instalaciones que brinden sombra la cual en este caso es muy solicitada por los turistas ya que se encuentran en una zona con un clima cálido lo que dificulta realizar los recorridos. Bajo este parámetro es que se propone lo siguiente:

**Tabla 19.** *Mejoramiento del primer mirador turístico en la Ruta del Cerro Purgatorio*

<b>Situación actual del primer mirador turístico en la Ruta del Cerro Purgatorio</b>	
	
<b>Propuesta</b>	
<p>Si bien es cierto dicho mirador turístico cuenta con una adecuada accesibilidad, mediante un llamativo sendero. Sin embargo una vez que se logra llegar a él no existe una instalación en la cual el turista pueda tomar un corto descanso sin dejar de apreciar la vista de las pirámides de Túcume que dicho mirador proporciona. Es así como se propone la instalación de unas bancas con su respectiva cobertura que brinde la sombra necesaria en forma de “L” con una extensión de 3.5m cada lado, con la finalidad de no interferir en el desplazamiento de los demás visitantes ubicado lado izquierdo de la parte posterior (zona señalada) de dicho mirador, con la finalidad de no obstruir la vista; construido con madera machimbrada para su mayor durabilidad.</p>	

**Fuente:** *Elaboración Propia.*

*Tabla 20. Mejoramiento de estructuras del segundo mirador turístico en la Ruta del Cerro Purgatorio*

<b>Situación actual del segundo mirador turístico del Cerro Purgatorio</b>	
 <p><i>Entrada al segundo mirador turístico</i></p>	 <p><i>Segundo mirador turístico</i></p>
<b>Propuesta</b>	
<p>Cabe recalcar que en dicho mirador turístico no se propusieron instalaciones que brinden sombra; ya que además de obstruir la vista del mirador principal, ya cuenta con la sombra natural que le brinda dicho mirador.</p> <p>Asimismo se propone la instalación de pasamanos de 1m de altura que cerquen el segundo mirador turístico, los cuales además de delimitar la extensión del mismo sirvan de apoyo y seguridad al visitante. Los mismos estarán elaborados por materiales rústicos y propios de la zona, determinando así que el algarrobo o faique es una madera resistente y va en armonía con el entorno.</p>	

*Fuente: Elaboración Propia.*




**Tabla 21.** Mejoramiento de las pasarelas entre el segundo y principal mirador turístico en la Ruta del Cerro Purgatorio

<b>Situación actual de las pasarelas en los miradores turísticos del Cerro Purgatorio</b>	
	
<b>Propuesta</b>	
<p>Actualmente los senderos que conectan los tres miradores turísticos del Cerro Purgatorio entre sí no cuentan con las estructuras correspondientes que delimiten, ubiquen y brinden seguridad al visitante, incluso el propio personal ha manifestado que en diferentes ocasiones se han producido accidentes de menor grado con algunos visitantes por esta deficiencia.</p> <p>Es por ello que se propone la instalación de pasarelas de acero inoxidable, con base en bloques de concreto (respetando el material de las pasarelas existentes) colocadas en áreas estratégicas las cuales ofrezcan el apoyo y seguridad que necesita el visitante para realizar los recorridos.</p>	

**Fuente:** Elaboración Propia.

*Tabla 22. Mejoramiento de estructuras del mirador turístico principal en la Ruta del Cerro Purgatorio*

<b>Situación actual del mirador turístico principal del Cerro Purgatorio</b>

<b>Propuesta</b>
<p>Se propone la instalación de una cobertura en el mirador turístico principal del Cerro Purgatorio la cual tenga una extensión de 3m de ancho por 10m de largo, considerando la forma rectangular del mirador turístico. Dicha cobertura será de 2.55m de altura sostenida por 04 columnas, teniendo como prioridad fundamental el no obstaculizar la vista de las pirámides truncas que alberga el Complejo Arqueológico de Túcume y que brinde sombra para el mejor disfrute de la experiencia teniendo en cuenta el cálido clima del lugar. Dicha cobertura sería construida de madera machimbrada, manteniendo la armonía con el entorno.</p>

*Fuente: Elaboración Propia.*



### 5.2.3. Brindar una correcta orientación al turista con la adecuada señalización turística

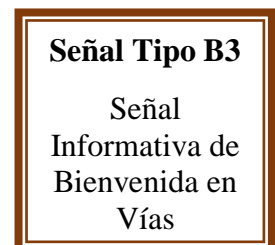
Para el diseño de los paneles de señalización de la presente propuesta se consideraron las tipologías de los paneles, las normativas gráficas y las especificaciones generales para la correcta implementación las cuales se encuentran presentes en el Manual de Señalización Turística del Perú.

#### 5.2.3.1. Señalización turística a la llegada del lugar

##### Situación actual



##### Propuesta



*Fuente: Elaboración Propia.*

## Situación Actual



## Propuesta



### Señal Tipo B4

Señal  
Informativa de  
Bienvenida  
Distrito, Centro  
Histórico, Área  
Monumental

*Fuente: Elaboración Propia.*

## Situación Actual



## Propuesta



### Señal Tipo O2

Señal Informativa de Orientación de Pre-señalización de destino en vías peatonales

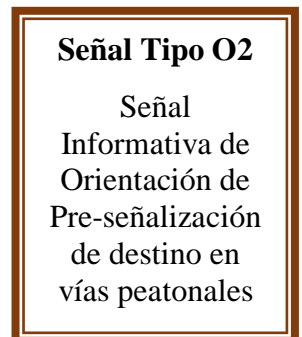
*Fuente: Elaboración Propia.*

### 5.2.3.2. Señalización turística interna: Ruta A – Museo Túcume y Cerro Purgatorio

#### Situación Actual



#### Propuesta



*Fuente: Elaboración Propia.*



## Situación Actual



## Propuesta



### Señal Tipo O2

Señal Informativa de Orientación de Pre-señalización de destino en vías peatonales

*Fuente: Elaboración Propia.*

## Situación Actual



## Propuesta



### Señal Tipo O2

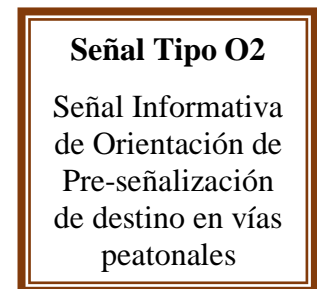
Señal Informativa de Orientación de Pre-señalización de destino en vías peatonales

*Fuente: Elaboración Propia.*

## Situación Actual



## Propuesta

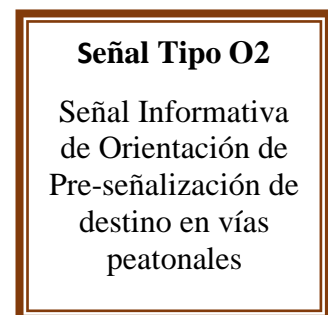


*Fuente: Elaboración Propia.*

## Situación Actual



## Propuesta



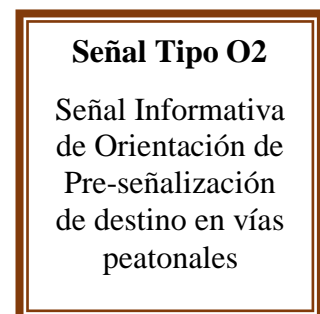
*Fuente: Elaboración Propia.*



## Situación Actual



## Propuesta



*Fuente: Elaboración Propia.*

## Situación Actual



## Propuesta



### Señal Tipo O2

Señal Informativa de Orientación de Pre-señalización de destino en vías peatonales

*Fuente: Elaboración Propia.*

## Situación Actual



## Propuesta



### Señal Tipo O2

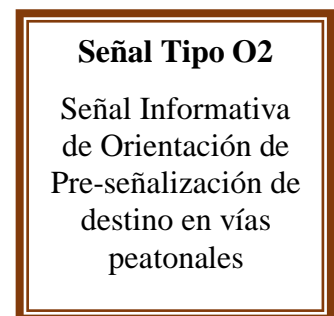
Señal Informativa de Orientación de Pre-señalización de destino en vías peatonales

*Fuente: Elaboración Propia.*

## Situación Actual



## Propuesta



*Fuente: Elaboración Propia.*



## Situación Actual



## Propuesta



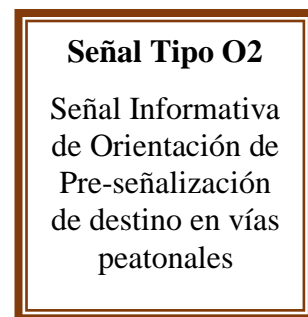
**Señal Tipo O2**  
Señal Informativa  
de Orientación de  
Pre-señalización  
de destino en vías  
peatonales

*Fuente: Elaboración Propia.*

## Situación Actual



## Propuesta



*Fuente: Elaboración Propia.*

### 5.2.3.3. Señalización turística interna: Ruta B – Museo Túcume y huaca Las Balsas

#### Situación Actual



#### Propuesta



*Fuente: Elaboración Propia.*



## Situación Actual



## Propuesta



### Señal Tipo D-1

Señales Panel Directorio en centros soporte o lugares turísticos

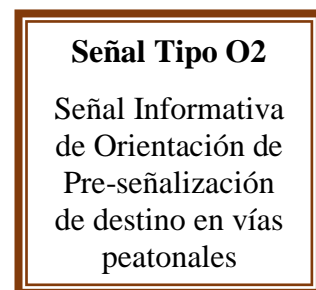
*Fuente: Elaboración Propia.*



## Situación Actual



## Propuesta



*Fuente: Elaboración Propia.*

## Situación Actual



## Propuesta



**Señal Tipo O2**  
Señal Informativa  
de Orientación de  
Pre-señalización  
de destino en vías  
peatonales

*Fuente: Elaboración Propia.*

## Situación Actual



## Propuesta



### Señal Tipo O2

Señal Informativa  
de Orientación de  
Pre-señalización  
de destino en vías  
peatonales

*Fuente: Elaboración Propia.*

**Situación Actual:**



**Propuesta**



**Señal Tipo O2**  
Señal  
Informativa de  
Orientación de  
Pre-señalización  
de destino en  
vías peatonales

*Fuente: Elaboración Propia.*

## Situación Actual de Señal de Bienvenida a Huaca Las Balsas



### Propuesta



### Señal Tipo D-1

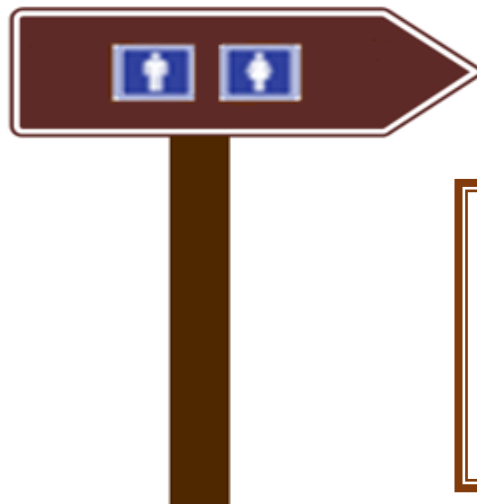
Señales Panel  
Directorio en  
centros soporte o  
lugares turísticos



## Situación Actual de la señalización de los servicios higiénicos



### Propuesta



#### Señal Tipo O2

Señal Informativa de Orientación de Pre-señalización de destino en vías peatonales

*Fuente: Elaboración Propia.*

## Situación Actual de la señalización en la boletería



### Propuesta



#### Señal Tipo O2

Señal Informativa  
de Orientación de  
Pre-señalización  
de destino en vías  
peatonales

*Fuente: Elaboración Propia.*

**Situación actual de la señalización en el parador turístico en Huaca Las Balsas**



**Propuesta**



**Señal Tipo O2**  
Señal Informativa de Orientación de Pre-señalización de destino en vías peatonales

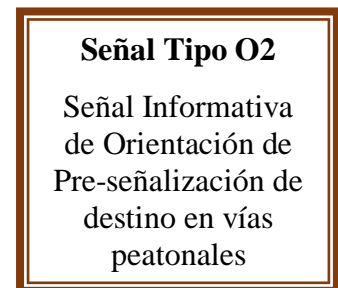
*Fuente: Elaboración Propia.*



## Situación Actual



## Propuesta



*Fuente: Elaboración Propia.*

## Situación actual de los paneles de interpretación







### **Propuesta de restauración**

Se propone mejorar el material de dichas Mesas Interpretativas, que se encuentran ubicadas en los recorridos hacia Huaca Las Balsas y el Cerro Purgatorio, de las cuales ocho actualmente se encuentran en mal estado de conservación. Par lo cual se propone utilizar como material las planchas metálicas de aleación bronce, cromáticas, láminas retrorreflectivas de color marrón y blanco, manteniendo la uniformidad con los letreros propuestos anteriormente de acuerdo al Manual de Señalización Turística. Cabe recalcar que no se propone cambiar la información que contiene dichas mesas interpretativas ya que son argumentos importantes de diferentes cronistas y diversos aportes de las investigaciones realizadas en el Complejo Arqueológico de Túcume.



## 5.2.4. Distribución estratégica de los depósitos clasificados de los residuos sólidos

Tabla 23. Distribución de los depósitos de residuos sólidos

<b>Identificación de los puntos estratégicos en los cuales serían distribuidos los depósitos de residuos sólidos</b>	
	<p>Se consideró conveniente instalar los depósitos clasificados de residuos sólidos (área señalada) en esta zona en particular ya que es la mitad de uno de los dos recorridos que se realizan en el atractivo (Ruta A), además de ser un espacio más amplio delimitado en el mismo sendero lo cual permite su rápida visualización.</p>
	<p>Se consideró conveniente instalar los depósitos de los residuos sólidos (área señalada) en esta zona, ya que es el parador turístico de Huaca Las Balsas y aun así carecen de instalaciones en las cuales los visitantes puedan colocar sus desperdicios.</p>

	<p>Se consideró conveniente instalar los depósitos clasificados de residuos sólidos (área señalada) en esta zona en particular, ya que es la mitad del recorrido de la Ruta B, además de ser un espacio más amplio delimitado en el mismo sendero lo cual permite su rápida visualización.</p>
	<p>Se consideró conveniente instalar los depósitos de los residuos sólidos (área señalada) en esta zona, ya que se encuentra al frente del área de descanso ubicada al pie del Cerro Purgatorio, siendo un punto de gran acogida por los visitantes y aun así no cuenta con instalaciones en las cuales puedan colocar sus desperdicios.</p>
	<p>Se consideró conveniente instalar los residuos sólidos en el área señalada, ya que se propone que en esta zona del atractivo, funcione como punto de salida del Complejo Arqueológico de Túcume. Dicha disposición será detallada en la siguiente estrategia.</p>

*Fuente: Elaboración Propia.*

**Tabla 24.** *Diseño de depósitos clasificados de residuos sólidos*

<b>Diseño de los depósitos clasificados de residuos sólidos</b>
 <p data-bbox="422 884 1189 929"><i>Foto referencial del diseño de los depósitos de residuos sólidos</i></p>
<p data-bbox="225 1081 1390 1171"><b>Descripción:</b> Se consideró pertinente que los depósitos de los residuos sólidos se encuentren clasificados, de tal manera que se puedan colocar según su tipo:</p> <ul data-bbox="276 1211 893 1377" style="list-style-type: none"><li>✓ Deposito color rojo: Residuos orgánicos.</li><li>✓ Deposito color azul: Papeles y cartones.</li><li>✓ Deposito color amarillo: Vidrios y plásticos.</li></ul> <p data-bbox="225 1406 1390 1659">Asimismo en cuanto al diseño, tal como lo muestra la imagen anterior, se pretende colocar una imagen del residuo a colocar en cada depósito para su mayor entendimiento, y en cuanto al material de elaboración estos serán a base de lata, ya que se pretende mantener la igualdad con los dos juegos de estos depósitos existentes en el atractivo en mención (en la entrada al Museo Túcume y en la zona de los talleres artesanales).</p>

**Fuente:** *Elaboración Propia.*


**5.2.5. Disponer de un punto de salida con la finalidad de enriquecer la experiencia de las visitas**

*Tabla 25. Punto de salida*

<b>Adecuación de un estacionamiento</b>	
 <p><i>Vista actual desde la carretera hacia adentro</i></p>	 <p><i>Vista desde el recorrido interno</i></p>
<p><b>Descripción:</b> En las imágenes anteriores se puede observar que el área propuesta para el estacionamiento es factible ya que esa zona actualmente tiene conexión directa hacia la carretera como se encuentra muy cerca de uno de los recorridos internos. Asimismo, el sustento de dicha estrategia se basa en que el actual estacionamiento se encuentra delimitado en la fachada de la entrada al museo lo cual impacta visualmente y además no es de la extensión para albergar buses turísticos los cuales son los de más acogida en el atractivo.</p> <p>Dicha área cuenta con 45m de largo x 35m de ancho aproximadamente la cual se distribuirá en dos columnas que alberguen cinco vehículos en cada una, cada carril se encontrará delimitado por piedras para mantener la uniformidad con los senderos de los recorridos internos de 14m de largo x 3m de ancho para albergar vehículos grandes como buses turísticos y el espacio entre cada columna sería de 10m de ancho.</p>	

*Fuente: Elaboración Propia.*

Tabla 26. Panel de agradecimiento al turista

<b>Diseño de un panel de agradecimiento al visitante</b>

<p>Se propone instalar un panel de agradecimiento al turista, como muestra de consideración hacia él por visitar el Complejo Arqueológico de Túcume por contribuir con su aporte económico a la conservación del sitio patrimonial y al desarrollo de la comunidad local.</p>

*Fuente: Elaboración Propia.*



*Tabla 27. Modulo de información turística*

<b>Diseño de un módulo que contenga información acerca de los posibles proyectos del lugar y souvenirs para la venta</b>

<i>Foto referencial del buzón</i>
<p>Dicha instalación deberá ser construida como materiales rústicos propios tales como el Algarrobo, Guayaquil y Faique, este módulo estará ubicado en la zona del estacionamiento anteriormente propuesto el cual deberá albergar material informativo acerca de los futuros proyectos que se gestionen para mejorar el lugar con la finalidad de incentivar próximas visitas así como posibles contribuciones económicas voluntarias.</p> <p>De igual manera en dicha instalación se deberán albergar productos artesanales de uso turístico como punto estratégico de venta. Cabe recalcar que dicho modulo deberá estar acompañado de una persona capacitada en temas de información y atención al turista así como de técnicas de venta.</p>

*Fuente: Elaboración Propia.*

**Tabla 28.** Fotos referenciales del buzón de quejas / sugerencias y de contribuciones voluntarias.

Diseño de un buzón de quejas y sugerencias	Diseño de un buzón para contribuciones voluntarias
 <p data-bbox="347 1167 703 1205"><i>Foto referencial del buzón</i></p>	 <p data-bbox="948 1167 1303 1205"><i>Foto referencial del buzón</i></p>
<p data-bbox="236 1245 818 1552">Dicha instalación se propone con la finalidad de plantear un sistema que canalice la percepción de los turistas en cuanto a su visita, con el propósito de conocer sus insatisfacciones y sugerencias de mejora, para analizarlas y brindar un mejor servicio continuamente mediante la constante retroalimentación.</p> <p data-bbox="236 1581 818 1655">Para ello el turista deberá llenar una cartilla, la cual se detallara en el siguiente cuadro.</p>	<p data-bbox="834 1245 1417 1749">Dicha instalación se propone con la finalidad de generar un nuevo ingreso económico a través de las contribuciones económicas voluntarias por parte de los turistas. Cabe recalcar que para incentivar dicho aporte la persona encargada deberá primero informar detalladamente al visitante acerca de los futuros proyectos a realizar, su finalidad y acción de mejora que conllevaría su ejecución. Los ingresos obtenidos deberán ser recaudados diariamente y depositados en las oficinas administrativas del atractivo.</p>

**Fuente:** *Elaboración Propia.*

Tabla 29. Cartilla de Evaluación de la percepción del turista.

<b>CARTILLA DE EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DEL TURISTA</b>	
<b>1. Nombre:</b>	
<b>2. Nacionalidad:</b>	
<b>3. Teléfono:</b>	<b>4. Correo:</b>
<b>5. Del 0 al 10 ¿Qué tan probable es que nos recomiendes con un familiar o amigo?</b>	
0	1
2	3
4	5
6	7
8	9
10	
<b>6. ¿Cuál sugerencia nos propondrías para mejorar?</b>	
_____	
_____	
_____	
_____	
_____	
<p><i>*Las presentes cartillas deberán ser llenadas única y voluntariamente por los visitantes, las mismas que deberán ser analizadas e interpretadas mensualmente. De igual manera, se solicitan llenar los datos requeridos, para dar el seguimiento respectivo a sus quejas y/o sugerencias manifestadas.</i></p>	

Fuente: Elaboración Propia.

## 6. RESULTADOS ESPERADOS

Con la ejecución de la presente propuesta se busca mejorar la experiencia de los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume, iniciando por la mejora en la calidad de servicio que se le brinda al visitante y en la correcta presentación de los servicios turísticos tales como orientación mediante la adecuada aplicación de la señalización turística asimismo promover el descanso, a través de instalaciones como áreas de descanso y del mejoramiento de los miradores turísticos y la limpieza por medio de la distribución estratégica de los depósitos clasificados de residuos sólidos y de mejorar las instalaciones donde se clasifican los mismos. Finalmente se busca enriquecer la experiencia de las visitas con la disposición de un punto de salida con el adecuado bosquejo de las instalaciones correspondientes.

## 7. TIEMPO PROMEDIO PARA LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

Tabla 30. Temporalidad de la propuesta

ITEM	COMPONENTES	TEMPORALIDAD							
		ENE.	FEB.	MAR.	AB.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.
1	<b>JORNADAS DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL TURISTA</b>	X	X	X					
2	<b>AREAS DE DESCANSO</b>								
2.1	<b>Instalación de un área de descanso en el cerro purgatorio de 4m de ancho por 9m de largo</b>	X	X	X					
2.2	<b>Mejoramamiento del parador turístico de huaca las balsas</b>								
2.2.1	Restauración de la cobertura del comedor de 3m de ancho por 8m largo				X	X	X		
2.2.2	Instalación de mueblería del parador turístico en forma de “L” de 2.5m por 2.5m a base de madera y con asientos forrados de algodón nativo							X	
2.3	<b>Mejoramamiento e implementación de instalaciones en los miradores</b>								
2.3.1	Construcción de una pequeña área de descanso con cobertura y bancas de madera en forma de “L” de 2m x 2m en el primer mirador				X	X	X		
2.3.2	Cobertura (3m de ancho y 10m de largo) en el mirador principal del Cerro Purgatorio							X	X
2.3.3	Pasarelas que brindaran seguridad uniendo los tres miradores aproximadamente de 20m de recorrido						X	X	X
2.3.4	Instalación de pasamanos que rodeen uno de los miradores pequeños del Cerro Purgatorio							X	X

<b>3</b>	<b>SEÑALIZACIÓN TURÍSTICA</b>								
<b>3.1</b>	Instalación de ocho letreros de gran dimensión				<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>		
<b>3.2</b>	Instalación de diecisiete letreros de pequeña dimensión					<b>X</b>	<b>X</b>		
<b>3.3</b>	Restauración de ocho paneles interpretativos							<b>X</b>	<b>X</b>
<b>4</b>	<b>INSTALACIÓN DE CINCO JUEGOS DE TRES DEPOSITOS CLASIFICADOS DE RESIDUOS SOLIDOS DE ACERO INOXIDABLE</b>								<b>X</b>
<b>5</b>	<b>ADECUACIÓN DE UN PUNTO DE SALIDA</b>								
<b>5.1</b>	Construcción de un estacionamiento para una capacidad de 12 vehículos		<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>				
<b>5.2</b>	Construcción de un módulo que contenga información acerca de los futuros proyectos del lugar y venta de souvenirs.				<b>X</b>	<b>X</b>			
<b>5.3</b>	Instalación de un buzón de contribuciones voluntarias y otro de quejas y sugerencias con material propio de la zona								<b>X</b>
<b>5.4</b>	Instalación de un panel de agradecimiento al turista								<b>X</b>
<b>TOTAL:</b> Para el desarrollo de las presentes estrategias se requerirá de ocho meses aproximadamente.									

*Fuente: Elaboración Propia.*

## 8. MONTO APROXIMADO PARA LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

Tabla 27. Presupuesto de la propuesta

ITEM	COMPONENTES	PRES.
<b>1</b>	<b>JORNADAS DE CAPACITACIÓN SOBRE ATENCIÓN AL TURISTA</b>	<b>15,000</b>
<b>2</b>	<b>AREAS DE DESCANSO</b>	<b>109,500</b>
2.1	Instalación de un área de descanso en el cerro purgatorio de 4m de ancho por 9m de largo	18,000
2.2	Mejoramiento del parador turístico de huaca las balsas	62,000
2.2.1	Restauración de la cobertura del comedor de 3m de ancho por 8m largo	50,000
2.2.2	Instalación de mueblería del parador turístico en forma de “L” de 2.5m por 2.5m a base de madera y con asientos forrados de algodón nativo	12,000
2.3	Mejoramiento e implementación de instalaciones en los miradores	29,500
2.3.1	Construcción de una pequeña área de descanso con cobertura y bancas de madera en forma de “L” de 3m x 3m en el primer mirador	8,000
2.3.2	Cobertura (3m de ancho y 10m de largo) en el mirador principal del Cerro Purgatorio	6,500
2.3.3	Pasarela de acero inoxidable los tres miradores aproximadamente de 20m de recorrido	10,000
2.3.4	Instalación de pasamanos que rodeen uno de los miradores pequeños del Cerro Purgatorio	5,000
<b>3</b>	<b>SEÑALIZACIÓN TURISTICA</b>	<b>28,500</b>
3.1	Instalación de ocho letreros de gran dimensión	7,000
3.2	Instalación de diecisiete letreros de pequeña dimensión	8,500
3.3	Restauración de ocho paneles interpretativos	13,000
<b>4</b>	<b>INSTALACIÓN DE CINCO JUEGOS DE TRES DEPOSITOS CLASIFICADOS DE RESIDUOS SOLIDOS DE ACERO INOXIDABLE</b>	<b>12,000</b>
<b>5</b>	<b>ADECUACIÓN DE UN PUNTO DE SALIDA</b>	<b>23,700</b>
5.1	Construcción de un estacionamiento para una capacidad de 12 vehículos	18,000
5.2	Construcción de un módulo que contenga información acerca de los futuros proyectos del lugar y venta de souvenirs	2,500
5.3	Instalación de un buzón de contribuciones voluntarias y otro de quejas y sugerencias con material propio de la zona	700
5.4	Instalación de un panel de agradecimiento al turista	2,500
<b>PRESUPUESTO GENERAL:</b>		<b>S/.188,700.00</b>

Fuente: Elaboración Propia.

## **9. POSIBLES VIAS DE FINANCIAMIENTO**

De acuerdo a la actual gestión que se viene realizando en el Complejo Arqueológico de Túcume, las posibles entidades en financiar la presente propuesta son por parte del gobierno central el Plan Copesco Nacional representando al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, la Unidad Ejecutora N° 005 Naylamp representando al Ministerio de Cultura.

Asimismo en lo que respecta al sector privado el Patronato Valle de las Pirámides conformado por empresarios de renombre a nivel nacional y la organización privada internacional sin fines de lucro World Monuments Fund, dedicada a la preservación de sitios de arquitectura histórica y patrimonio cultural, han venido desde hace algunos años manejando fondos con los cuales ya se han realizado ciertos proyectos en el Complejo Arqueológico de Túcume.

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones.**

De acuerdo al análisis que se realizó sobre la situación actual de los servicios turísticos del Complejo Arqueológico de Túcume se constató que algunos de estos se encuentran con cierto nivel de deterioro en su conservación y en algunos casos son inexistentes.

En cuanto al del nivel de satisfacción de los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume, este resulto ser relativamente bajo, ya que la mayoría de los encuestados no estaban de acuerdo con volver a visitarlo ni con recomendarlo.

Las estrategias de acondicionamiento establecidas corresponden a la mejora en la calidad de servicio en la atención al turista, en el servicio de descanso, señalización turística, manejo de los residuos sólidos y en la adecuación de un punto de salida.



#### **4.2. Recomendaciones.**

Se sugiere a la gestión administrativa del Complejo Arqueológico de Túcume, incorporar un especialista en turismo a su equipo técnico, para prestar la debida atención a la presentación de los servicios turísticos que se ofrecen en el lugar.

Se recomienda la aplicación de un sistema que canalice correspondientemente la percepción de los turistas con respecto a su visita en Complejo Arqueológico de Túcume que permita conocer sus insatisfacciones y así mejorar los servicios.

Se propone la ejecución de las estrategias planteadas con la finalidad de optimizar los servicios turísticos que actualmente presentan deficiencias en su presentación actual y así mejorar la experiencia de los visitantes del Complejo Arqueológico de Túcume.

## REFERENCIAS

- Beerli, A., & Martín, J. (2004). *Tourists' characteristics and the perceived image of tourist destinations: a quantitative analysis—a case study of Lanzarote, Spain*. España: Elsevier.
- Bigné, J.E. & Sánchez, M.I. (2001): “Evaluación de la Imagen de Destinos Turísticos: Una Aplicación Metodológica en la Comunidad Valenciana”. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol.10 (3), pp.189-200.
- Boullón, R. (2006). *Planificación del Espacio Turístico*. Mexico: Trillas.
- Brida, J. G., Monterubbianesi, P., & Zapata, S. (2013). *Determinantes del grado de satisfacción en la visita a un atractivo cultural: El caso del Museo de Antioquia - colombia*. Obtenido de Scielo.org.ar: [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322013000400006](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322013000400006)
- Calderón Vargas, F. d. (2014). *Nivel de Satisfacción de los Visitantes con respecto a la Gestión Turística en el Complejo Arqueológico El Brujo*. Obtenido de Repositorio Institucional UNITRU: <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2161/CALDERON%20VAR GAS%20FATIMA%20DEL%20ROSARIO%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Comisión para la Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo-PromPerú. (Marzo de 2013). *Nivel de Satisfacción del Turista Extranjero 2012*. Recuperado el Mayo de 2017, de Repositorio Institucional PromPerú: [http://repositorio.promperu.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/895/Nivel\\_satisfaccion\\_turista\\_extranjero\\_2012\\_keyword\\_principal.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.promperu.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/895/Nivel_satisfaccion_turista_extranjero_2012_keyword_principal.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Díaz, L. & Lama, G. (2014). *Estudio de la satisfacción de los turistas extranjeros que visitan el poblado de Barrio Florido y alrededores*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- El Instituto Nicaraguense de Cultura y Turismo. (2014). *Mejoras en el Sitio Histórico Ruinas de León Viejo*. Obtenido de aacid.org.ni: <http://www.aacid.org.ni/mejoras-en-el-sitio-historico-ruinas-de-leon-viejo/>
- Enany, J. e. (2017). El patrimonio de Egipto está en riesgo por la falta de turistas El Cairo. (E. Comercio, Entrevistador) Obtenido de El Comercio: <http://www.elcomercio.com/viajar/patrimonio-egipto-peligro-falta-turistas.html>

- Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía. (2015). *Indicadores de la Satisfacción Turística*. Obtenido de TurismoAndaluz: <http://www.turismoandaluz.com/estadisticas/node/420>
- Gestión del Turismo y del Deporte de Andalucía. (2015). *Indicadores de Satisfacción Turística en Andalucía*. Málaga: Consejería de Turismo y Deporte.
- Gonzales Cabrera, S., & Grace, U. V. (2014). *diseño de una Plataforma Virtual para la Promoción Turística del Museo Nacional Sicán*. Ferreñafe: Universidad Señor de Sipán.
- Grasso, L. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis*. Argentina: Editorial Brujas.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (4a. ed.) Distrito Federal, Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Izaguirre Sotomayor, M. H. (2014). *Gestión y Marketing en Servicios Turísticos y Hoteleros*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Kim, H. & Richardson, S.L. (2003): "Motion Picture Impacts on Destination Images". *Annals of Tourism Research*, Vol.30 (1), pp.216-237.
- Marinao Artigas, E., Torres Moraga, E., & Chasco Yrigoyen, C. (2014). *Scielo Brazil*. Recuperado el 01 de Mayo de 2017, de Scielo Brazil: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75902014000400393#B18](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75902014000400393#B18)
- MINCETUR. (Setiembre de 2011). *Marco conceptual Mincetur*. Recuperado el Mayo de 2017, de MINCETUR.Gob: [http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos\\_inversion\\_publica/instrumentos\\_metodologicos/Guia\\_Turismo\\_capitulo1.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/proyectos_inversion_publica/instrumentos_metodologicos/Guia_Turismo_capitulo1.pdf)
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo- MINCIT de Colombia. (2015). *Estudios y Diseños de la Estación Arriería de Aguadas (Fonda Arriera)*. Obtenido de Mincit.gov.co: <http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones/34080/Caldas>
- Ministerio de Turismo - MINTUR de Ecuador. (2013). *Inauguración de la facilidad turística del Parque Arqueológico Cochasquí*. Obtenido de Produccion.gob.ec: <http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/Informe-Rend-Ctas-MINTUR.pdf>
- Moreno Bayardo, M. G. (1987). *Introducción a la metodología de la investigación educativa*. Mexico: Editorial Progreso.

- Organización Mundial del Turismo-OMT. (2007). *Entender el turismo: Glosario Básico*. Recuperado el Mayo de 2017, de UNWTO: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2013). *Bibliografía*. Obtenido de Definicion.de: <http://definicion.de/bibliografia/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2014). *Definicion.DE*. Recuperado el 2017 de Mayo de 03, de Satisfaccion al Cliente: <http://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>
- Plan COPESCO Nacional. (2013). *Acondicionamiento Turístico del Complejo Arqueológico el Brujo de Magdalena de Cao, Distrito de Magdalena de Cao - Ascope - La Libertad*. Obtenido de Plan COPESCO Nacional: <https://www.planopesconacional.gob.pe/obras/item/235-acondicionamiento-turistico-del-complejo-arqueologico-el-brujo-de-magdalena-de-cao,-distrito-de-magdalena-de-cao-ascope-la-libertad.html>
- Plan COPESCO Nacional. (2013). *Acondicionamiento Turístico del Conjunto Arqueológico Uyo Uyo, Distrito de Yanque, Valle del Colca, Provincia de Caylloma-Arequipa*. Obtenido de Plan COPESCO Nacional: <https://www.planopesconacional.gob.pe/obras/item/180-Acondicionamiento-turistico-del-conjunto-arqueologico-uyo-uyo,-distrito-de-yanque,-valle-del-colca,-provincia-de-caylloma-arequipa.html>
- Plan COPESCO Nacional. (2013). *Construcción del Parador Turístico e Implementación de Señalización Turística del Conjunto Arqueológico de Kuelap*. Obtenido de Plan COPESCO Nacional: <http://planopesconacional.gob.pe/obras/item/126-sunt-in-culpa-qui-officia-deserunt-mollit-anim-id-est.html>
- Plan COPESCO Nacional. (2013). *Mejoramiento del Servicio Cultural del Museo de Sitio de Túcume*. Obtenido de Plan COPESCO Nacional: <https://www.planopesconacional.gob.pe/obras/item/135-mejoramiento-del-servicio-cultural-del-museo-de-sitio-de-t%C3%BAcume.html>
- Plan COPESCO Nacional. (2015). *Mejoramiento de los Servicios Turísticos Públicos en el Morro de Calzada, Distrito de Calzada, Provincia de Moyobamba, Departamento de San Martín*. Obtenido de [www.planopesconacional.gob.pe](http://www.planopesconacional.gob.pe): <https://www.planopesconacional.gob.pe/index.php/obras/item/173-mejoramiento-de-los-servicios-tur%C3%ADsticos-p%C3%ABlicos-en-el-morro-de-calzada,-distrito-de-calzada,-provincia-de-moyobamba,-departamento-de-san-martin>
- Plan COPESCO Nacional. (2016). *Acondicionamiento Turístico para la Mejora de los Servicios Turísticos Públicos de la Ruta de Huaca Rajada - Sipán, en el distrito de Zaña, provincia de Chiclayo - Región Lambayeque*. Recuperado el 02 de Mayo de

2017, de Plan COPESCO Nacional:  
<http://www.planopesconacional.gob.pe/archivos/fichas2015/obras/01.pdf>

Plan COPESCO Nacional y el Ministerio de Cultura. (2015). *Acondicionamiento y Puesta en Valor de Huaca Larga, Huaca 1 y el Templo de la Piedra Sagrada del Complejo Arqueológico de Túcume*. Recuperado el Mayo de 2017, de Plan COPESCO Nacional:  
<http://www.planopesconacional.gob.pe/archivos/fichas2015/obras/09.pdf>

Programa Sectorial de Turismo 2013-2018. (s.f.). *Programa Sectorial de Turismo 2013-2018*. Obtenido de Diario Oficial de la Federación:  
[http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5326572&fecha=13/12/2013](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5326572&fecha=13/12/2013)

Proyecto CTN. (2007). *Guía para la Gestión del Uso Público de los Atractivos del Circuito Turístico Nororiental*. Cajamarca.

Santoyo Vargas, F. (14 de Octubre de 2014). Reportan que índices de satisfacción de turismo descendió en la región. (R. Noticias, Entrevistador)

Secretaría de Turismo de Mexico. (Noviembre de 2014). *El perfil y el grado de satisfacción del turista que visita la ciudad Merida*. Recuperado el 02 de Mayo de 2017, de SECTUR: [http://sefotur.yucatan.gob.mx/files-content/general/estudios\\_y\\_proyectos/edc5d2b9eef7cdeab3b9aca39f1aa296.pdf](http://sefotur.yucatan.gob.mx/files-content/general/estudios_y_proyectos/edc5d2b9eef7cdeab3b9aca39f1aa296.pdf)

Tirado, C., Villanueva, S., Huamán, N., & Francisco, S. (2014). *Tendencias del Perfil de Turista Nacional que visita la Ciudad de Cajamarca*. Obtenido de Revistas UAP: [file:///C:/Users/Home/Downloads/348-1137-1-PB%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Home/Downloads/348-1137-1-PB%20(4).pdf)

Valls, J. F. (2004). *Gestión de Destinos Turísticos Sostenibles*. España: Gestión 2000.

Yoon, Y., & Uysal, M. (2005). *Un examen de los efectos de la motivación y la satisfacción en la lealtad de destino: un modelo estructural*. Corea del Sur: Gestión Turística.

## ANEXOS



### INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### GUÍA DE OBSERVACIÓN

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	MG. ING. LEONARDO PERAZA SUAREZ
<b>PROFESIÓN</b>	INGENIERO
<b>ESPECIALIDAD</b>	INGENIERÍA INDUSTRIAL
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>	34 AÑOS
<b>CARGO</b>	DOCENTE USC
<b>ACONDICIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DEL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO DE TÚCUME</b>	
<b>DATOS DE LA TESIS</b>	
<b>NOMBRE</b>	Nakano Bustios Sayuri Juanita
<b>ESPECIALIDAD</b>	Licenciatura en Turismo y Negocios
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Guía de Observación
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>General</b> Elaborar una propuesta de acondicionamiento de los servicios turísticos para incrementar el nivel de satisfacción de los turistas del Complejo Arqueológico de Túcume.
	<b>Específicos</b> Analizar la situación actual de los servicios e instalaciones turísticas en el Complejo Arqueológico de Túcume.
	Medir el nivel de la satisfacción de los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume.
	Establecer las estrategias para el acondicionamiento de los servicios turísticos en el Complejo Arqueológico de Túcume.
<b>EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, ESPECIFICANDO SUS SUGERENCIAS</b>	
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	La presente guía de observación pretende evaluar detalladamente los servicios turísticos planteados anteriormente, correspondientes a la variable independiente: Acondicionamiento de los servicios turísticos, con la finalidad de poder diagnosticar su situación actual.

CRITERIOS	TA	TD	SUGERENCIAS
<b>SEÑALIZACIÓN</b>	X		
Cuenta con señalización turística en la llegada y en las rutas dentro del atractivo			
<b>INTERPRETACIÓN</b>	X		
Cuenta con paneles informativos de los recursos y del lugar.			
Cuenta con un centro de interpretación			
<b>GUIAS LOCALES</b>	X		
Guías oficiales de turismo permanentes y bilingües			
Guías con equipamiento y presentación adecuada			
Cuenta con orientadores turísticos			
<b>ESPECTACULOS</b>	X		
Cuenta con instalaciones netamente turísticas que promuevan la interacción con el visitante.			
<b>SENDEROS</b>	X		
Los recorridos se encuentran debidamente delimitados por senderos y adecuados para personas con discapacidad			
<b>SERVICIOS HIGIENICOS</b>	X		
Los servicios higiénicos se encuentran debidamente distribuidos, equipados y limpios.			
<b>MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS</b>	X		
Se cuenta con sistemas de tratamiento de los residuos sólidos según su tipo.			
<b>PARADORES</b>	X		
Disponen de áreas de descanso para el turista en espacios amplios con mobiliario adecuado.			
<b>TIENDAS</b>	X		
Cuentan con tiendas, estratégicamente ubicadas, de productos propios del uso turístico.			
<b>SEGURIDAD</b>	X		
Se le informa a los visitantes de los posibles riesgos de los recorridos			
Los guías están capacitados sobre las condiciones del recorrido y la conducta que debe indicar a los grupos que conduce, además de capacitarse en atención de primeros auxilios			
Se dispone de un botiquín de emergencias y equipamiento de primeros auxilios			
Se alerta sobre las condiciones climáticas del lugar y las conductas adecuadas.			
Disponer a la mano los números de emergencias (policías, bomberos y hospitales)			
Se proporcionan espacios de depósito temporal de sus pertenencias, garantizándoles seguridad			

USS



Disponen de un sistema de comunicación eficiente			
Se dispone de un caseta de seguridad con personal permanente			
<b>ALIMENTACIÓN</b>	X		
Disponen de un servicio de refrigerio y alimentación, manteniendo un sistema de control de buenas prácticas de alimentos y bebidas			
Los trabajadores están capacitados sobre la calidad de servicio			
<b>INSTALACIONES</b>	X		
Las instalaciones existentes se encuentran destinadas a la práctica de actividades netamente turísticas.			
Las instalaciones existentes están construidas con materiales de la zona, en medida de lo posible, guardando armonía con el entorno.			
<b>PUNTO DE SALIDA</b>	X		
Se dispone de un servicio de aparcamiento			
Se dispone de un modulo que contiene un panel de agradecimiento al visitante, un buzón de quejas y sugerencias e información acerca de los proyectos y programas a futuro			
Se cuenta con un sistema que canalice contribuciones económicas voluntarias de los visitantes para la mejora del lugar.			
<b>1. PROMEDIO OBTENIDO</b>	N° TA <u>13</u> N° TD <u>—</u>		
<b>2. COMENTARIOS GENERALES</b>			
<b>3. OBSERVACIONES</b>			

JUEZ EXPERTO

EXE 16653050



**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**ENTREVISTA**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		JOSE HUMBERTO IBAÑEZ GUEVARA
<b>PROFESIÓN</b>		INGENIERO AGRICOLA
<b>ESPECIALIDAD</b>		ECONOMIA AGRICOLA - ADMINISTRACION TURISTICA
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>		14 AÑOS
<b>CARGO</b>		JEFE UNIDAD FORMULADORA - GERENTUR
<b>ACONDICIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURISTICOS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DEL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO DE TÚCUME</b>		
<b>DATOS DE LA TESIS</b>		
<b>NOMBRE</b>	Nakano Bustios Sayuri Juanita	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Licenciatura en Turismo y Negocios	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>General</b> Elaborar un propuesta de acondicionamiento de los servicios turísticos para incrementar el nivel de satisfacción de los turistas del Complejo Arqueológico de Túcume.	
	<b>Específicos</b> Analizar la situación actual de los servicios e instalaciones turísticas en el Complejo Arqueológico de Túcume.	
	Medir el nivel de la satisfacción de los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume.	
	Establecer las estrategias para el acondicionamiento de los servicios turísticos en el Complejo Arqueológico de Túcume.	
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, ESPECIFICANDO SUS SUGERENCIAS</b>		
<b>DETALLE DEL INSTRUMENTO</b>	La presente entrevista buscar conocer más a profundidad principalmente sobre la gestión y las falencias de los servicios turísticos del Complejo Arqueológico de Túcume, como	
1. ¿Cuál es la gestión actual de los servicios turísticos del Complejo Arqueológico de	TA (✓)	TD ( )
	Sugerencias	

Túcume?	
2. ¿Reciben algún tipo de apoyo y/o respaldo del sector público o privado?	TA (X)                      TD ( ) Sugerencias
3. ¿Se tiene un plan de mejoramiento de los servicios turísticos dentro del Complejo Arqueológico de Túcume?	TA (X)                      TD ( ) Sugerencias
4. ¿Cuenta con el respaldo de un equipo técnico encargado de La implementación de los servicios turísticos?	TA (X)                      TD ( ) Sugerencias
5. ¿Cuáles son los servicios turísticos más reclamados y/o sugeridos por los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume?	TA (X)                      TD ( ) Sugerencias
6. ¿Cuáles son los factores de deterioro de los servicios turísticos?	TA (X)                      TD ( ) Sugerencias

1. PROMEDIO OBTENIDO	N° TA <u>06</u> N° TD _____
2. COMENTARIOS GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

  
JUEZ EXPERTO  
DNI 1653050

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

ENCUESTA

NOMBRE DEL JUEZ	MG. ING. LIZABETH PERALTA SUAREZ
PROFESIÓN	INGENIERO
ESPECIALIDAD	INGENIERIA INDUSTRIAL
EXPERIENCIA PROFESIONAL	34 AÑOS
CARGO	DOCENTE (USJ)
ACONDICIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DEL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO DE TÚCUME	
DATOS DE LA TESIS	
NOMBRE	Nakano Bustios Sayuri Juanita
ESPECIALIDAD	Licenciatura en Turismo y Negocios
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<b>General</b> Elaborar una propuesta de acondicionamiento de los servicios turísticos para incrementar el nivel de satisfacción de los turistas del Complejo Arqueológico de Tucumé.
	<b>Específicos</b> Analizar la situación actual de los servicios e instalaciones turísticas en el Complejo Arqueológico de Tucumé.  Medir el nivel de la satisfacción de los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Tucumé.  Establecer las estrategias para el acondicionamiento de los servicios turísticos en el Complejo Arqueológico de Tucumé.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, ESPECIFICANDO SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 14 preguntas las cuales son desglosadas de las siguientes dimensiones: Recursos culturales o naturales, infraestructura básica, turística y de ocio, el entorno medio ambiental y social, y la imagen afectiva, de acuerdo a la variable independiente (satisfacción del turista).
1. ¿Está de acuerdo con el estado actual de conservación de los recursos turísticos visitados en el Complejo Arqueológico de Tucumé?	

a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____
2. ¿Está de acuerdo con la interpretación recibida acerca de los recursos turísticos visitados en el Complejo Arqueológico de Túcume?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____
3. ¿Se encuentra de acuerdo con la señalización turística existente en el Complejo Arqueológico de Túcume?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____
4. Si es que accedió al servicio de guiado, ¿Se encuentra de acuerdo con dicho servicio?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____
5. ¿Se encuentra de acuerdo con el servicio de alimentación y en las instalaciones ofrecidas?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) Sugerencias



d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	<hr/> <hr/> <hr/>
6. ¿Se encuentra de acuerdo con los servicios higiénicos ofrecidos en el atractivo?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( ) Sugerencias <hr/> <hr/> <hr/>
7. ¿Se encuentra con las áreas de descanso que ofrece el atractivo?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( ) Sugerencias <hr/> <hr/> <hr/>
8. ¿Se encuentra de acuerdo con las tiendas de productos locales existentes en el atractivo?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( ) Sugerencias <hr/> <hr/> <hr/>
9. ¿Se encuentra de acuerdo con las actividades recreativas ofrecidas en el atractivo?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( ) Sugerencias <hr/> <hr/> <hr/>

10. ¿Se encuentra de acuerdo con el servicio de estacionamiento que se ofrece en el atractivo?	
a. Muy de acuerdo	TA (X)                      TD ( )
b. De acuerdo	Sugerencias
c. Indeciso	_____
d. Poco de acuerdo	_____
e. Desacuerdo	_____
11. ¿Está de acuerdo con el manejo de los residuos sólidos dentro del Complejo Arqueológico de Túcume?	
a. Muy de acuerdo	TA (X)                      TD ( )
b. De acuerdo	Sugerencias
c. Indeciso	_____
d. Poco de acuerdo	_____
e. Desacuerdo	_____
12. ¿Está de acuerdo en la integración existente de la comunidad en la prestación de los servicios turísticos en el Complejo Arqueológico de Túcume?	
a. Muy de acuerdo	TA (X)                      TD ( )
b. De acuerdo	Sugerencias
c. Indeciso	_____
d. Poco de acuerdo	_____
e. Desacuerdo	_____
13. ¿Estaría de acuerdo en recomendar visitar el Complejo Arqueológico de Túcume a algún familiar o amigo?	
a. Muy de acuerdo	TA (X)                      TD ( )
b. De acuerdo	Sugerencias
c. Indeciso	_____
d. Poco de acuerdo	_____
e. Desacuerdo	_____
14. ¿Estaría de acuerdo con volver a visitar el Complejo Arqueológico de Túcume?	

a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA (X)                      TD ( )  Sugerencias _____ _____ _____
<b>1. PROMEDIO OBTENIDO</b>	N° TA <u>  14  </u> N° TD <u>      </u>
<b>2. COMENTARIOS GENERALES</b>   	
<b>3. OBSERVACIONES</b>   	

  
 JUEZ EXPERTO  
 DNI 16653050





Anexo 01

## INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### GUÍA DE OBSERVACIÓN

NOMBRE DEL JUEZ	Jose H. IBAÑEZ GUEVARA
PROFESIÓN	INGENIERO AGRICOLA
ESPECIALIDAD	ECONOMIA AGRARIA / PROYECTOS DE MODERNIZACION
EXPERIENCIA PROFESIONAL	7 AÑOS
CARGO	JEFE UNIDAD FORMULADORA
ACONDICIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURISTICOS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DEL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO DE TÚCUME	
DATOS DE LA TESIS	
NOMBRE	Nakano Bustios Sayuri Juanita
ESPECIALIDAD	Licenciatura en Turismo y Negocios
INSTRUMENTO EVALUADO	Guía de Observación
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<b>General</b> Elaborar una propuesta de acondicionamiento de los servicios turísticos para incrementar el nivel de satisfacción de los turistas del Complejo Arqueológico de Tucumé.
	<b>Específicos</b> Analizar la situación actual de los servicios e instalaciones turísticas en el Complejo Arqueológico de Tucumé.  Medir el nivel de la satisfacción de los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Tucumé.  Establecer las estrategias para el acondicionamiento de los servicios turísticos en el Complejo Arqueológico de Tucumé.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, ESPECIFICANDO SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	La presente guía de observación pretende evaluar detalladamente los servicios turísticos planteados anteriormente, correspondientes a la variable independiente: Acondicionamiento de los servicios turísticos, con la finalidad de poder diagnosticar su situación actual.



CRITERIOS	TA	TD	SUGERENCIAS
<b>SEÑALIZACIÓN</b>	X		
Cuenta con señalización turística en la llegada y en las rutas dentro del atractivo			
<b>INTERPRETACIÓN</b>	X		
Cuenta con paneles informativos de los recursos y del lugar.			
Cuenta con un centro de interpretación			
<b>GUIAS LOCALES</b>	X		
Guías oficiales de turismo permanentes y bilingües			
Guías con equipamiento y presentación adecuada			
Cuenta con orientadores turísticos			
<b>ESPECTACULOS</b>	X		
Cuenta con instalaciones netamente turísticas que promuevan la interacción con el visitante.			
<b>SENDEROS</b>	X		
Los recorridos se encuentran debidamente delimitados por senderos y adecuados para personas con discapacidad			
<b>SERVICIOS HIGIENICOS</b>	X		
Los servicios higiénicos se encuentran debidamente distribuidos, equipados y limpios.			
<b>MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS</b>	X		
Se cuenta con sistemas de tratamiento de los residuos sólidos según su tipo.			
<b>PARADORES</b>	X		
Disponen de áreas de descanso para el turista en espacios amplios con mobiliario adecuado.			
<b>TIENDAS</b>	X		
Cuentan con tiendas, estratégicamente ubicadas, de productos propios del uso turístico.			
<b>SEGURIDAD</b>	X		
Se le informa a los visitantes de los posibles riesgos de los recorridos			
Los guías están capacitados sobre las condiciones del recorrido y la conducta que debe indicar a los grupos que conduce, además de capacitarse en atención de primeros auxilios			
Se dispone de un botiquín de emergencias y equipamiento de primeros auxilios			
Se alerta sobre las condiciones climáticas del lugar y las conductas adecuadas.			
Disponer a la mano los números de emergencias (policías, bomberos y hospitales)			
Se proporcionan espacios de depósito temporal de sus pertenencias, garantizándoles seguridad			

USS



Disponen de un sistema de comunicación eficiente			
Se dispone de un caseta de seguridad con personal permanente			
<b>ALIMENTACIÓN</b>	X		
Disponen de un servicio de refrigerio y alimentación, manteniendo un sistema de control de buenas prácticas de alimentos y bebidas			
Los trabajadores están capacitados sobre la calidad de servicio			
<b>INSTALACIONES</b>	X		
Las instalaciones existentes se encuentran destinadas a la práctica de actividades netamente turísticas.			
Las instalaciones existentes están construidas con materiales de la zona, en medida de lo posible, guardando armonía con el entorno.			
<b>PUNTO DE SALIDA</b>	X		
Se dispone de un servicio de aparcamiento			
Se dispone de un modulo que contiene un panel de agradecimiento al visitante, un buzón de quejas y sugerencias e información acerca de los proyectos y programas a futuro			
Se cuenta con un sistema que canalice contribuciones económicas voluntarias de los visitantes para la mejora del lugar.			
<b>1. PROMEDIO OBTENIDO</b>	N° TA <u>13</u> N° TD _____		
<b>2. COMENTARIOS GENERALES</b>			
<b>3. OBSERVACIONES</b>			

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ EXPERTO



**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**ENTREVISTA**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	JOSE HUMBERTO IBÁÑEZ GUEVARA
<b>PROFESIÓN</b>	INGENIERO AGRÍCOLA
<b>ESPECIALIDAD</b>	ECONOMÍA AGRÍCOLA - ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>	14 AÑOS
<b>CARGO</b>	JEFE UNIDAD FORMULADORA - GERLETUR
<b>ACONDICIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DEL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO DE TÚCUME</b>	
<b>DATOS DE LA TESIS</b>	
<b>NOMBRE</b>	Nakano Bustios Sayuri Juanita
<b>ESPECIALIDAD</b>	Licenciatura en Turismo y Negocios
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>General</b> Elaborar un propuesta de acondicionamiento de los servicios turísticos para incrementar el nivel de satisfacción de los turistas del Complejo Arqueológico de Túcume.
	<b>Específicos</b> Analizar la situación actual de los servicios e instalaciones turísticas en el Complejo Arqueológico de Túcume.
	Medir el nivel de la satisfacción de los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume.
	Establecer las estrategias para el acondicionamiento de los servicios turísticos en el Complejo Arqueológico de Túcume.
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, ESPECIFICANDO SUS SUGERENCIAS</b>	
<b>DETALLE DEL INSTRUMENTO</b>	La presente entrevista buscar conocer más a profundidad principalmente sobre la gestión y las falencias de los servicios turísticos del Complejo Arqueológico de Túcume, como
1. ¿Cuál es la gestión actual de los servicios turísticos del Complejo Arqueológico de	TA (✓)                      TD ( )  Sugerencias

Túcume?	
2. ¿Reciben algún tipo de apoyo y/o respaldo del sector público o privado?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) Sugerencias
3. ¿Se tiene un plan de mejoramiento de los servicios turísticos dentro del Complejo Arqueológico de Túcume?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) Sugerencias
4. ¿Cuenta con el respaldo de un equipo técnico encargado de la implementación de los servicios turísticos?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) Sugerencias
5. ¿Cuáles son los servicios turísticos más reclamados y/o sugeridos por los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) Sugerencias
6. ¿Cuáles son los factores de deterioro de los servicios turísticos?	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) Sugerencias

1. PROMEDIO OBTENIDO	N° TA <u>6</u> N° TD _____
2. COMENTARIOS GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

  
\_\_\_\_\_  
JUEZ EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



## INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS:

### ENCUESTA

NOMBRE DEL JUEZ	JOSE IBAÑEZ GUEVARA
PROFESIÓN	INGENIERO AGRICOLA
ESPECIALIDAD	ECONOMIA AGRARIA/ADMINISTRACION TURISTICA
EXPERIENCIA PROFESIONAL	14 AÑOS
CARGO	JEFE UNIDAD FORMULADORA
ACONDICIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURISTICOS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DEL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO DE TÚCUME	
DATOS DE LA TESIS	
NOMBRE	Nakano Bustios Sayuri Juanita
ESPECIALIDAD	Licenciatura en Turismo y Negocios
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<p><b>General</b> Elaborar una propuesta de acondicionamiento de los servicios turísticos para incrementar el nivel de satisfacción de los turistas del Complejo Arqueológico de Túcume.</p> <p><b>Específicos</b> Analizar la situación actual de los servicios e instalaciones turísticas en el Complejo Arqueológico de Túcume.  Medir el nivel de la satisfacción de los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume.  Establecer las estrategias para el acondicionamiento de los servicios turísticos en el Complejo Arqueológico de Túcume.</p>
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, ESPECIFICANDO SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 14 preguntas las cuales son desglosadas de las siguientes dimensiones: Recursos culturales o naturales, infraestructura básica, turística y de ocio, el entorno medio ambiental y social, y la imagen efectiva, de acuerdo a la variable independiente (satisfacción del turista).

1. ¿Está de acuerdo con el estado actual de conservación de los recursos turísticos visitados en el Complejo Arqueológico de Túcume?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____
2. ¿Está de acuerdo con la interpretación acerca de los recursos turísticos visitados en el Complejo Arqueológico de Túcume?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____
3. ¿Se encuentra de acuerdo con la señalización turística en el Complejo Arqueológico de Túcume?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____
4. Si es que accedió al servicio de guiado, ¿Se encuentra de acuerdo con dicho servicio?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____
5. ¿Se encuentra de acuerdo con el servicio de alimentación y en las instalaciones ofrecidas?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____





6. ¿Se encuentra de acuerdo con los servicios higiénicos ofrecidos en el atractivo?	
a. Muy de acuerdo	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )
b. De acuerdo	Sugerencias
c. Indeciso	_____
d. Poco de acuerdo	_____
e. Desacuerdo	_____
7. ¿Se encuentra de acuerdo con las áreas de descanso que ofrece el atractivo?	
a. Muy de acuerdo	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )
b. De acuerdo	Sugerencias
c. Indeciso	_____
d. Poco de acuerdo	_____
e. Desacuerdo	_____
8. ¿Se encuentra de acuerdo con las tiendas de productos locales existentes en el atractivo?	
a. Muy de acuerdo	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )
b. De acuerdo	Sugerencias
c. Indeciso	_____
d. Poco de acuerdo	_____
e. Desacuerdo	_____
9. ¿Se encuentra de acuerdo con las actividades recreativas ofrecidas en el atractivo?	
a. Muy de acuerdo	TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( )
b. De acuerdo	Sugerencias
c. Indeciso	_____
d. Poco de acuerdo	_____
e. Desacuerdo	_____
10. ¿Se encuentra de acuerdo con el servicio de estacionamiento que se ofrece en el atractivo?	

<p>a. Muy de acuerdo b. Poco de acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____</p>
<p>11. ¿Está de acuerdo con el manejo de los residuos sólidos dentro del Complejo Arqueológico de Túcume?</p>	
<p>a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____</p>
<p>12. ¿Está de acuerdo con la integración entre la comunidad en la prestación de los servicios turísticos en el Complejo Arqueológico de Túcume?</p>	
<p>a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____</p>
<p>13. ¿Estaría de acuerdo en recomendar visitar el Complejo Arqueológico de Túcume a algún familiar o amigo?</p>	
<p>a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____</p>
<p>14. ¿Estaría de acuerdo con volver a visitar el Complejo Arqueológico de Túcume?</p>	
<p>a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo</p>	<p>TA <input checked="" type="checkbox"/> TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____</p>



1. PROMEDIO OBTENIDO	N° TA <u>14</u>	N° TD _____
2. COMENTARIOS GENERALES		
3. OBSERVACIONES		

  
\_\_\_\_\_  
JUEZ EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

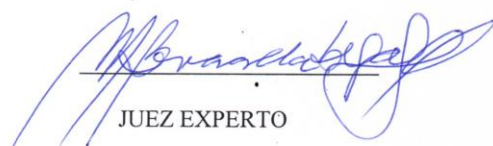
GUÍA DE OBSERVACIÓN

NOMBRE DEL JUEZ	BERNARDA BELGADO ENAS
PROFESIÓN	ARQUEÓLOGA
ESPECIALIDAD	GESTIÓN CULTURAL
EXPERIENCIA PROFESIONAL	17 AÑOS
CARGO	DIRECTORA MUSEO TÚCUME
ACONDICIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DEL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO DE TÚCUME	
DATOS DE LA TESISTA	
NOMBRE	Nakano Bustios Sayuri Juanita
ESPECIALIDAD	Licenciatura en Turismo y Negocios
INSTRUMENTO EVALUADO	Guía de Observación
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<b>General</b> Elaborar una propuesta de acondicionamiento de los servicios turísticos para incrementar el nivel de satisfacción de los turistas del Complejo Arqueológico de Túcume.
	<b>Específicos</b> Analizar la situación actual de los servicios e instalaciones turísticas en el Complejo Arqueológico de Túcume.
	Medir el nivel de la satisfacción de los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume.
	Establecer las estrategias para el acondicionamiento de los servicios turísticos en el Complejo Arqueológico de Túcume.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, ESPECIFICANDO SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	La presente guía de observación pretende evaluar detalladamente los servicios turísticos planteados anteriormente, correspondientes a la variable independiente: Acondicionamiento de los servicios turísticos, con la finalidad de poder diagnosticar su situación actual.

CRITERIOS	TA	TD	SUGERENCIAS
<b>SEÑALIZACIÓN</b>			
Cuenta con señalización turística en la llegada y en las rutas dentro del atractivo	✓		
<b>INTERPRETACIÓN</b>			
Cuenta con paneles informativos de los recursos y del lugar.	✓		
Cuenta con un centro de interpretación	✓		
<b>GUIAS LOCALES</b>			
Guías oficiales de turismo permanentes y bilingües	✓		
Guías con equipamiento y presentación adecuada	✓		
Cuenta con orientadores turísticos	✓		
<b>ESPECTACULOS</b>			
Cuenta con instalaciones netamente turísticas que promuevan la interacción con el visitante.	✓		
<b>SENDEROS</b>			
Los recorridos se encuentran debidamente delimitados por senderos y adecuados para personas con discapacidad	✓		
<b>SERVICIOS HIGIENICOS</b>			
Los servicios higiénicos se encuentran debidamente distribuidos, equipados y limpios.	✓		
<b>MANEJO DE RESIDUOS SOLIDOS</b>			
Se cuenta con sistemas de tratamiento de los residuos sólidos según su tipo.	✓		
<b>PARADORES</b>			
Disponen de áreas de descanso para el turista en espacios amplios con mobiliario adecuado.	✓		
<b>TIENDAS</b>			
Cuentan con tiendas, estratégicamente ubicadas, de productos propios del uso turístico.	✓		
<b>SEGURIDAD</b>			
Se le informa a los visitantes de los posibles riesgos de los recorridos	✓		
Los guías están capacitados sobre las condiciones del recorrido y la conducta que debe indicar a los grupos que conduce, además de capacitarse en atención de primeros auxilios	✓		
Se dispone de un botiquín de emergencias y equipamiento de primeros auxilios	✓		
Se alerta sobre las condiciones climáticas del lugar y las conductas adecuadas.	✓		
Disponer a la mano los números de emergencias (policías, bomberos y hospitales)	✓		
Se proporcionan espacios de depósito temporal de sus pertenencias, garantizándoles seguridad	✓		



Disponen de un sistema de comunicación eficiente	✓		
Se dispone de un caseta de seguridad con personal permanente	✓		
<b>ALIMENTACIÓN</b>			
Disponen de un servicio de refrigerio y alimentación, manteniendo un sistema de control de buenas prácticas de alimentos y bebidas	✓		
Los trabajadores están capacitados sobre la calidad de servicio	✓		
<b>INSTALACIONES</b>			
Las instalaciones existentes se encuentran destinadas a la práctica de actividades netamente turísticas.	✓		
Las instalaciones existentes están construidas con materiales de la zona, en medida de lo posible, guardando armonía con el entorno.	✓		
<b>PUNTO DE SALIDA</b>			
Se dispone de un servicio de aparcamiento	✓		
Se dispone de un módulo que contiene un panel de agradecimiento al visitante, un buzón de quejas y sugerencias e información acerca de los proyectos y programas a futuro	✓		
Se cuenta con un sistema que canalice contribuciones económicas voluntarias de los visitantes para la mejora del lugar.	✓		
<b>1. PROMEDIO OBTENIDO</b>	N° TA <u>27</u>		N° TD _____
<b>2. COMENTARIOS GENERALES</b>			
<i>Los preguntas son claras y necesarias para conocer la problemática del lugar.</i>			
<b>3. OBSERVACIONES</b>			

  
 JUEZ EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

ENTREVISTA

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		BERNARDA DELGADO ELÍAS
<b>PROFESIÓN</b>		ARQUEÓLOGA
<b>ESPECIALIDAD</b>		GESTIÓN CULTURAL
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>		17 AÑOS
<b>CARGO</b>		DIRECTORA MUSEO TÚCUME
<b>ACONDICIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DEL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO DE TÚCUME</b>		
<b>DATOS DE LA TESIS</b>		
<b>NOMBRE</b>	Nakano Bustios Sayuri Juanita	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Licenciatura en Turismo y Negocios	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>General</b> Elaborar un propuesta de acondicionamiento de los servicios turísticos para incrementar el nivel de satisfacción de los turistas del Complejo Arqueológico de Túcume.	
	<b>Específicos</b> Analizar la situación actual de los servicios e instalaciones turísticas en el Complejo Arqueológico de Túcume.  Medir el nivel de la satisfacción de los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume.  Establecer las estrategias para el acondicionamiento de los servicios turísticos en el Complejo Arqueológico de Túcume.	
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, ESPECIFICANDO SUS SUGERENCIAS</b>		
<b>DETALLE DEL INSTRUMENTO</b>	La presente entrevista buscar conocer más a profundidad principalmente sobre la gestión y las falencias de los servicios turísticos del Complejo Arqueológico de Túcume, como	
1. ¿Cuál es la gestión actual de los servicios turísticos del Complejo Arqueológico de Túcume?	TA (✓)	TD ( )
	Sugerencias	

2. ¿Reciben algún tipo de apoyo y/o respaldo del sector público o privado?	TA (✓)                      TD ( ) Sugerencias _____ _____
3. ¿Se tiene un plan de mejoramiento de los servicios turísticos dentro del Complejo Arqueológico de Túcume?	TA (✓)                      TD ( ) Sugerencias _____ _____
4. ¿Cuenta con el respaldo de un equipo técnico encargado de La implementación de los servicios turísticos?	TA (✓)                      TD ( ) Sugerencias _____ _____
5. ¿Cuáles son los servicios turísticos más reclamados y/o sugeridos por los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume?	TA (✓)                      TD ( ) Sugerencias _____ _____
6. ¿Cuáles son los factores de deterioro de los servicios turísticos?	TA (✓)                      TD ( ) Sugerencias _____ _____
<b>1. PROMEDIO OBTENIDO</b>	Nº TA <u>06</u> Nº TD _____



USS



2. COMENTARIOS GENERALES

3. OBSERVACIONES

  
JUEZ EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS:**

**ENCUESTA**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	BERNARDA DELGADO EMAS
<b>PROFESIÓN</b>	ARQUEÓLOGA
<b>ESPECIALIDAD</b>	GESTIÓN CULTURAL
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>	17 AÑOS
<b>CARGO</b>	DIRECTORA MUSEO YUCUME
<b>ACONDICIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS PARA INCREMENTAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DEL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO DE TÚCUME</b>	
<b>DATOS DE LA TESISISTA</b>	
<b>NOMBRE</b>	Nakano Bustios Sayuri Juanita
<b>ESPECIALIDAD</b>	Licenciatura en Turismo y Negocios
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>General</b> Elaborar una propuesta de acondicionamiento de los servicios turísticos para incrementar el nivel de satisfacción de los turistas del Complejo Arqueológico de Túcume.
	<b>Específicos</b> Analizar la situación actual de los servicios e instalaciones turísticas en el Complejo Arqueológico de Túcume.
	Medir el nivel de la satisfacción de los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Túcume.
	Establecer las estrategias para el acondicionamiento de los servicios turísticos en el Complejo Arqueológico de Túcume.
<b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTA TOTALMENTE EN DESACUERDO, ESPECIFICANDO SUS SUGERENCIAS</b>	
<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 14 preguntas las cuales son desglosadas de las siguientes dimensiones: Recursos culturales o naturales, infraestructura básica, turística y de ocio, el entorno medio ambiental y social, y la imagen afectiva, de acuerdo a la variable independiente (satisfacción del turista).
1. ¿Está de acuerdo con el estado actual de conservación de los recursos turísticos visitados en el Complejo Arqueológico de Túcume?	

a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____
2. ¿Está de acuerdo con la interpretación acerca de los recursos turísticos visitados en el Complejo Arqueológico de Túcume?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____
3. ¿Se encuentra de acuerdo con la señalización turística en el Complejo Arqueológico de Túcume?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____
4. Si es que accedió al servicio de guiado, ¿Se encuentra de acuerdo con dicho servicio?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____
5. ¿Se encuentra de acuerdo con el servicio de alimentación y en las instalaciones ofrecidas?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____

6. ¿Se encuentra de acuerdo con los servicios higiénicos ofrecidos en el atractivo?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA (✓)                      TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____
7. ¿Se encuentra de acuerdo con las áreas de descanso que ofrece el atractivo?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA (✓)                      TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____
8. ¿Se encuentra de acuerdo con las tiendas de productos locales existentes en el atractivo?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA (✓)                      TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____
9. ¿Se encuentra de acuerdo con las actividades recreativas ofrecidas en el atractivo?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA (✓)                      TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____




10. ¿Se encuentra de acuerdo con el servicio de estacionamiento que se ofrece en el atractivo?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____
11. ¿Está de acuerdo con el manejo de los residuos sólidos dentro del Complejo Arqueológico de Túcume?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____
12. ¿Está de acuerdo con la integración entre la comunidad con la prestación de los servicios turísticos en el Complejo Arqueológico de Túcume?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____
13. ¿Estaría de acuerdo en recomendar visitar el Complejo Arqueológico de Túcume a algún familiar o amigo?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____
14. ¿Estaría de acuerdo con volver a visitar el Complejo Arqueológico de Túcume?	
a. Muy de acuerdo b. De acuerdo c. Indeciso d. Poco de acuerdo e. Desacuerdo	TA ( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD ( ) Sugerencias _____ _____ _____

USS



1. PROMEDIO OBTENIDO	N° TA <u>14</u>	N° TD _____
2. COMENTARIOS GENERALES		
3. OBSERVACIONES		

  
JUEZ EXPERTO