

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN TURISMO Y HOTELETERÍA
CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA
Y HOTELERA



Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Turismo y
Hotelería con mención en Administración Turística y Hotelera

Potencial turístico estudio de casos: turistas del Santuario Nacional
de Huayllay – Pasco, 2019

Autor: Bach. Malpartida Olivera, Sylvia Judith

Asesor: Dr. Yarín Achachahua, Anwar Julio

LIMA - PERÚ

2019

Página del Jurado

Magister Hugo Julio Mateo López
Presidente

Magister Miguel Alberto Rodríguez Vásquez
Miembro

Magister César Armando Rivera Lynch
Miembro

Doctor Anwar Julio Yarín Achachahua
Asesor

Representante de la Escuela de Posgrado

A mi hija Sylvanita,
que desde el cielo mi ilumina y me da fuerzas para vivir.

Este trabajo lo hice pensando en ti, un día te lo prometí.
Te amo por siempre.

Agradecimiento

A mi familia, a mi esposo por su apoyo incondicional, a mi hija Arianita por sus consejos de niña, que te dan fuerzas para continuar y a mi madre siempre conmigo.

Al Dr. Eduardo Dargent Chamot por su apoyo en todo este proceso de
investigación

Y a mis amigos por su apoyo, aliento y motivación Teresa Edwards y Dalia
Roque

Índice de contenidos

ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1 Descripción del Problema	4
1.2 Formulación del Problema	6
1.2.1 Problema general	6
1.2.2 Problemas específicos.	6
1.3 Importancia y Justificación del Estudio	7
1.4 Delimitación del estudio	10
1.4.1 Delimitación espacial.	10
1.4.2 Delimitación temporal.	11
1.4.3 Delimitación teórica	11
1.5 Objetivos de la Investigación	12
1.5.1 Objetivo general	12
1.5.2 Objetivos específicos.....	12
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	14
2.1 Marco Histórico	14
2.2 Investigaciones relacionadas con el tema	16
2.3 Estructura Teórica y Científica que Sustenta el Estudio.....	26
2.3.1 Potencial turístico	27
2.4 Definición de términos básicos	55
2.5 Variables.	57
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL ESTUDIO	58
3.1 Tipo de estudio.....	58
3.2 Diseño	59

3.3 Escenario de Estudio	60
3.3.1 Localización	60
3.3.2 Ubicación.....	61
3.4 Caracterización de Unidad de Análisis	62
3.5 Trayectoria metodológica.....	62
3.5.1 Planificación del trabajo de campo.....	62
3.5.2 Ejecución del trabajo de campo.....	63
3.5.3 Transcripción de datos, codificaciones y categorizaciones.....	65
3.5.4 Triangulación.....	65
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	67
4.1 Descripción de resultados	67
4.1.1 Entrevista.....	68
4.1.2 Observación.....	101
4.1.3 Análisis documental	104
4.2 Análisis de resultado o discusión	131
4.2.1 Recursos turísticos.....	131
4.2.2 Accesibilidad	134
4.2.3 Equipamiento.....	135
4.2.4 Infraestructura.....	136
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	137
Conclusiones	137
Recomendaciones.....	138
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	139
Anexo 1: Matriz de consistencia	147
Anexo 2: Formato de protocolo de los instrumentos	148
Anexo 3: Tipos y subtipos de los recursos turísticos. MINCETUR.....	149
Anexo 4: Fotos del Santuario Nacional de Huayllay.....	154

Listado de tablas

Tabla 1 Recursos naturales	34
Tabla 2 Clasificación de los recursos turísticos naturales	36
Tabla 3 Clasificación de los recursos culturales	38
Tabla 4 Categoría de los recursos turísticos	41
Tabla 5 Actividades turísticas implementadas en el nuevo manual para elaborar el inventario turístico a partir del 2019	43
Tabla 6 Categoría y clasificación de los establecimientos de hospedaje	48
Tabla 7 Clasificación de las agencias de viajes	51
Tabla 8 Matriz de operacionalización	57
Tabla 9 Características del paradigma cualitativo	59
Tabla 10 Codificación de perfiles	62
Tabla 11 Propósitos de técnicas e instrumentos	63
Tabla 12 Proceso de recopilación de datos	68
Tabla 13 Recursos turísticos identificados por turistas nacionales	69
Tabla 14 Recursos turísticos identificados por turistas extranjeros	70
Tabla 15 Recursos turísticos con potencial para el turismo nacional	74
Tabla 16 Opiniones de los recursos turísticos con potencial- Turistas nacionales	75
Tabla 17 Recursos turísticos con potencial para el turismo extranjero	78
Tabla 18 Opiniones de los recursos turísticos con potencial- Turistas extranjero	79
Tabla 19 Categoría de los recursos turísticos con potencial turistas	85
Tabla 20 Accesibilidad al Santuario nacional de Huayllay- turista nacional	87
Tabla 21 Accesibilidad al Santuario nacional de Huayllay – turista extranjero	89
Tabla 22 Equipamiento turístico – turista nacional	92
Tabla23 Equipamiento turístico - turistas extranjeros	94
Tabla 24 Infraestructura – turista nacional	97
Tabla 25 Infraestructura turista extranjero	99
Tabla 26 Recursos turísticos	104
Tabla 27 Clasificación de los recursos turísticos	105
Tabla 28 Recurso turísticos naturales	107
Tabla 29 Recursos turísticos culturales	109

Tabla 30 Conclusión C1 Recursos turísticos	109
Tabla 31 Accesibilidad	111
Tabla 32 Vías de acceso	112
Tabla 33 Servicio de Transporte	113
Tabla 34 Señalización Turística	113
Tabla 35 Conclusión C2 accesibilidad	114
Tabla 36 Equipamiento	115
Tabla 37 Servicio de alojamiento	117
Tabla 38 Servicio de alimentación	118
Tabla 39 Actividades complementarias	118
Tabla 40 Agencia de viajes y turismo	119
Tabla 41 Guías de turismo	120
Tabla 42 Conclusión C3 Equipamiento	121
Tabla 43 Infraestructura turística	122
Tabla 44 Conclusión C4 Infraestructura turística	123

Listado de figuras

Figura 1	10
Figura 2 Factores del potencial turístico	30
Figura 3 Componentes de la accesibilidad	47
Figura 4 Pilares básicos del Guía Oficial de Turismo	53
Figura 5 Localización del santuario.	61
Figura 6 Mapa de ubicación de las áreas de estudio rutas 1 y ruta 2.	61
Figura 7 Recursos turísticos identificados por los turistas nacionales	69
Figura 8 Recursos turísticos identificados por turistas extranjeros	71
Figura 9 Recursos turístico identificados por los turistas nacionales y extranjeros	72
Figura 10 Total recursos identificados por turistas nacionales y extranjeros	73
Figura 11 Recursos turísticos con potencial – turistas nacionales	76
Figura 12 Recursos turísticos con potencial – turistas extranjeros	80
Figura 13 Recursos turísticos con potencial – turistas nacionales y extranjeros	83
Figura 14 Recursos turísticos con potencial turístico del santuario.	84
Figura 15 Categoría de los recursos turísticos con potencial.	85
Figura 16 Triangulación de técnicas en la investigación.	123

RESUMEN

La investigación se orientó a determinar el potencial turístico para los turistas del Santuario Nacional de Huayllay, ubicado en el distrito de Huayllay región Pasco. Para fijar el producto o servicio que se insertará al mercado turístico, lo que se debe tener en cuenta como factor clave es la opinión de los consumidores, en este caso los turistas. Por lo tanto, son ellos quienes determinan las tendencias del mercado. En este contexto la investigación se fundamentó en establecer cuáles son los recursos turísticos con potencial que prefieren los turistas al momento de realizar la actividad turística en el santuario, de la misma manera cual es la preferencia en relación a la accesibilidad, equipamiento e infraestructura. Por lo tanto el presente estudio es de enfoque cualitativo con carácter descriptivo, el diseño es estudio de casos, donde se utilizó los métodos de análisis, inducción y hermenéutica. Las técnicas empleadas fueron entrevistas, observación y análisis documentario. Los instrumentos utilizados fueron: la guía de entrevista, guía de observación y ficha de análisis documental. Las unidades de análisis lo integraron diez turistas nacionales y diez turistas extranjeros que visitaron el santuario. Los resultados se obtuvieron a través de la triangulación de métodos de recolección. Dando como resultado que el lugar posee una oferta de recursos turísticos naturales y culturales, así como una adecuada accesibilidad e infraestructura. Sin embargo en relación al equipamiento, hay factores que se tienen que mejorar.

Palabras claves: Recurso turístico. Potencial turístico. Calidad de servicios. Turistas.

ABSTRACT

The research was directed to determine the touristic potential for those tourists visiting the National Sanctuary of Huayllay, in the district of Huayllay in the Pasco region. To determine the product or service to be included in the touristic market, what has to be taken into consideration as a main factor is the consumers' opinion, the tourists in this case. Therefore it is them, the tourists, who determine the market trend. In this context the research was based in establishing which of the potential touristic resources are preferred by the tourist when they develop their touristic activity in the sanctuary, and at the same time which is their preference in relation to the accessibility, equipment and infrastructure. Therefore the present study is a qualitative view with a descriptive character. The design is a case study where analysis, induction and hermeneutic methods were used. The techniques employed were: Interviews, observation and documentary analysis. The instruments employed were the interview and observation guides, and the documental analysis card. The analysis units were formed by ten national and ten foreign tourists that visited the sanctuary. The results were obtained through the triangulation of the data recollection methods, which demonstrated that the place has a natural and cultural touristic resources offer as well as a proper accessibility and infrastructure. Non-the-less in relation to the equipment found, there are some elements that have to be improved.

Key Words: Touristic resources; Touristic potential, Service quality; Tourists.

INTRODUCCIÓN

El turismo como fenómeno social, cultural y económico desempeña un rol importante en la economía de los países aportando ingresos, creando empleo e impulsando el desarrollo de otros sectores como transporte, hotelería, gastronomía, artesanía y otras actividades productivas.

El turismo mundial ha crecido de manera continua en los últimos sesenta años y parece que se mantendrá esta tendencia. Según el Barómetro de Turismo Mundial de la Organización Mundial del Turismo (OMT): “Las llegadas de turistas internacionales registraron un crecimiento de 6% el 2018, sobre el año anterior, alcanzando 1.400 millones de viajeros en todo el mundo.” Las previsiones apuntan a que este fuerte impulso se mantendrá en el 2019.

El turismo ha crecido con mayor rapidez que el comercio mundial durante los últimos cinco años. Como categoría mundial de exportación, el turismo ocupa el tercer puesto, tan solo por detrás de productos químicos y de combustibles, y por delante de automoción y de alimentación. En muchos países en desarrollo, el turismo es la principal categoría de exportaciones. Panorama OMT del turismo internacional Edición 2017. Organización Mundial del Turismo (OMT-UNWTO).

En el Perú, según estadísticas elaboradas por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) en base a datos de la Superintendencia Nacional de Migraciones la llegada de turistas internacionales se ha incrementado cada año. Así desde el año 2002 en que ingresaron 1'063,606 turistas, se incrementó a 4'400,000 en el año 2018.

Según estadísticas elaboradas por MINCETUR en base a datos proporcionados por el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP), Organismo Público Técnico Especializado adscrito al Ministerio del Ambiente. La participación fue relativa en cuanto al total de visitantes a las Áreas Naturales Protegidas (ANP) según la data del 2015 se registró 1'097,628.

Hoy la actividad turística tiene impactos económicos, socioculturales y ambientales positivos. Las comunidades receptoras, los turistas e integrantes del sistema turístico son cada vez más conscientes de la importancia de insertar el turismo para el crecimiento de una sociedad, siempre dentro del contexto sostenible. De acuerdo al (SERNANP) El turismo es un aliado para ayudar a conservar, educar y promover a las poblaciones locales el cuidado del patrimonio natural y cultural. Por lo tanto es necesario el impulso del turismo en las Áreas Naturales Protegidas, porque se ha convertido en una de las mejores herramientas para conservar el ambiente.

La presente investigación cubre la necesidad de determinar la potencialidad del Santuario Nacional de Huayllay, para el desarrollo del turismo. Teniendo como factor principal las opiniones de los turistas. Son ellos los que determinaran las cualidades turísticas que tiene el santuario para planificar el desarrollo y/o continuidad del turismo.

Los recursos turísticos son la materia prima del turismo, son los encargados de generar el desplazamiento de las personas para conocerlo, sin embargo no es el único motivador, también se tiene que tener en cuenta, las facilidades que se le ofrece a las personas para su desplazamiento y permanencia en el lugar.

El distrito de Huayllay tiene como principal actividad económica la minería, pero se debe impulsar otras actividades amigables con el medio ambiente como, el turismo, que genera trabajo a la población en general, sin crear discriminación de sexo.

El presente trabajo de investigación está organizado por los siguientes capítulos:

Capítulo I Introducción: se detalla el planteamiento del problema donde se determina la justificación e importante para estudiar el potencial turístico del Santuario Nacional de Huayllay, para lo cual se establece las delimitaciones del estudio y sus objetivos.

Capítulo II Marco Teórico: Se establece investigaciones relacionadas al tema, a nivel nacional e internacional, que ayudan al desarrollo de la tesis. De la misma manera

se especifica las bases teóricas de la variable de estudio con sus respectivas categorías y sub categorías.

Capítulo III Metodología del Estudio: En este capítulo se plantea el desarrollo de la investigación dentro del enfoque cualitativo descriptivo, el diseño utilizado es el estudio de casos, teniendo como unidad de análisis a los turistas que visitan el santuario. También se da a conocer la trayectoria metodológica a utilizar.

Capítulo IV Resultados y Análisis de Resultados: se determina y analiza los resultados obtenidos de las técnicas de investigación, empleadas como son: entrevista realizada a los turistas, la observación de los mismos y el análisis documental que a través de la triangulación de datos se establece la potencialidad turística del Santuario Nacional de Huayllay para impulsar el desarrollo del turismo.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1 Descripción del problema

El turismo es uno de los sectores más dinámicos de la economía mundial porque genera ingreso de divisas, fuentes de trabajo directo e indirecto, propicia la creación de empresas, pero el efecto más importante es la atenuación de la pobreza considerado uno de los mayores retos del mundo.

Para que un espacio geográfico ingrese a la dinámica de la actividad turística y sea considerado un destino turístico, es importante determinar cuál es su potencial y que lo hace competitivo o único frente a otros destinos establecidos. Esto dependerá, de la tipología de turismo, que presenta, para determinar la oferta y demanda turística de acuerdo al perfil del turista.

En este contexto las Áreas Naturales Protegidas (ANP) conservan un potencial debido a sus componentes naturales y culturales por los cuales obtuvieron esta denominación, lo que genera el interés y visita de los turistas tanto nacionales como extranjeros. De esta manera se crea un desarrollo sostenible para las comunidades anfitrionas por involucrar a la población local en su cadena de valor.

El Perú cuenta con 76 Áreas Naturales Protegidas por la Administración Nacional que conforman el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP), para lograr esta protección uno de los aliados principales es el turismo, labor que ya vienen realizando en algunos lugares. En el 2015 lanza la campaña “pasaporte SERNANP” documento que permite al usuario visitar 10 Áreas Naturales Protegidas de todo el Perú, con un descuento especial en las entradas, con el objetivo de brindar mayores facilidades y acercar más a los turistas, entre ellas se encuentran: Reserva Nacional de Paracas, Islas Ballestas, Islas Cavinzas e islotes Palomino, Reserva Nacional de Lachay, Santuario Histórico Bosques del Pómac, Reserva Nacional de Junín, Santuario Histórico de Chacamarca, Parque Nacional Huascarán, Parque Nacional de Tingo María (sector Cueva y Tres de Mayo) y Parque Nacional Yanachaga-Chemillén.

En la categoría de Santuario Nacional, en la Región Pasco se ubica el Santuario Nacional de Huayllay ubicado en el distrito del mismo nombre con una extensión de 6, 815 hectáreas. Santuario que todavía no está incluido en la campaña mencionada.

Por visitas realizadas por la investigadora al Santuario Nacional de Huayllay, pudo observar la singularidad del lugar, que posee recursos de gran valor para la actividad turística por ofrecer percepciones inimaginables para el turista, que está en busca de nuevas experiencias.

Este lugar está compuesto por formaciones rocosas de origen volcánico que crean el “bosque de rocas” de Huayllay considerado: parque geológico más grande del Perú y uno de los mejores museos geológicos del mundo, por su gran belleza, singularidad y por el tamaño de las gigantescas rocas con formas caprichosas. Pero no es el único recurso que posee, pues también conserva otras virtudes turísticas, que lo llevó a ser considerado en el 2007 una de las 7 maravillas del Perú. De la misma manera el (Diario Oficial del Bicentenario El Peruano, 2017) Ley 30583 declara de interés nacional y de necesidad pública la investigación, conservación, protección y puesta en valor de los bienes arqueológicos materiales ubicados en el Santuario Nacional de Huayllay.

Sin embargo el santuario no ha tenido un enfoque adecuado en planificación turística, motivo por el cual, no está considerado como uno de los destinos turísticos más importantes a nivel nacional, lo que revela la falta de estudio del potencial turístico del lugar; sumándose los escasos trabajos de investigación y publicación que determinen sus bondades turísticas. Esto se refleja en el desconocimiento del lugar por parte de los turistas nacionales y en mayor escala del turista extranjero. De la misma manera la concentración política del estado en lugares ya establecidos para impulsar el turismo en el Perú y el desarrollo pausado de nuevos destinos turísticos. De todo lo mencionado se concluye que el Santuario Nacional de Huayllay no cuenta con estrategias apropiadas para despegar turísticamente.

De acuerdo a lo planteado se determina el desarrollo de la investigación cualitativa titulada, Potencial Turístico estudio de casos: turistas del Santuario Nacional de Huayllay – Pasco, 2019.

1.2 Formulación del problema

A través del presente trabajo se plantea las siguientes preguntas de investigación:

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el potencial turístico para los turistas del Santuario Nacional de Huayllay - Pasco, 2019?

1.2.2 Problemas específicos.

Problema específico 1

¿Cuáles son los recursos turísticos con potencial para los turistas del Santuario Nacional de Huayllay - Pasco, 2019?

Problema específico 2

¿Cuál es la accesibilidad con potencial para los turistas del Santuario Nacional de Huayllay - Pasco, 2019?

Problema específico 3

¿Cuál es el equipamiento con potencial para los turistas del Santuario Nacional de Huayllay - Pasco, 2019?

Problema específico 4

¿Cuál es la infraestructura con potencial para los turistas del Santuario Nacional de Huayllay - Pasco, 2019?

1.3 Importancia y justificación del estudio

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014), manifiestan que “en muchos casos se tiene que explicar por qué es conveniente llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivarán de ella” (p.40) así mismo se debe ampliar esta concepción con lo manifestado por (Arbaiza, 2014) cuando indica que “una investigación además de un propósito claro y significativo, debe lograr un impacto social”. (p.72).

Es importante para el Santuario Nacional de Huayllay, formar parte de la actividad turística porque se verá beneficiado notablemente, en los ejes: económico, sociocultural y ambiental. De acuerdo a la Ley General del Turismo N° 29408, declara al turismo como una actividad de interés nacional y política prioritaria del Estado para el desarrollo del país. En este contexto el Estado peruano en el año 2017 declaró de interés nacional la investigación, conservación, protección y puesta en valor de los bienes arqueológicos materiales ubicados en el Santuario Nacional de Huayllay.

De acuerdo al (SERNANP) “El turismo es un medio para alcanzar los objetivos primarios de conservación, recreación y educación, y para promover el desarrollo sostenible de las poblaciones locales”.

Ante esta necesidad prioritaria la actividad turística es un instrumento de gran valor. Por lo tanto el Santuario Nacional de Huayllay, requiere de estudios orientados en sus recursos naturales y culturales, así mismo de la accesibilidad, equipamiento e infraestructura del lugar, para analizar las potencialidades turísticas que posee y direccionarlo a actividades específicas, para enlazar la oferta y demanda turística e impulsar el turismo como una actividad económica alternativa que conllevara a mejorar la calidad de vida del poblador.

El estudio turístico de un determinado lugar, está compuesto por cuatro actores principales: los turistas quienes determinan la atractividad del lugar, por ser los clientes quienes establecen el producto o servicio a consumir; los pobladores son quienes poseen la materia prima del producto para ofrecer al mercado; los especialistas que realizan estudios pertinentes para enfocar apropiadamente el desarrollo turístico y las autoridades que facilitan la integración del lugar al turismo.

El presente trabajo de investigación se enfoca en los turistas porque ellos son los que deciden si el lugar es llamativo o que los incita a visitarlo. Los turistas son la pieza clave para determinar la oferta turística. Tal como lo mencionan (Crosby & Moreda, 1992) “al diseñar el turismo en un área rural o natural, es imprescindible tener en cuenta la necesidad de responder a las motivaciones y expectativas de los visitantes, ya sean excursionistas o turistas”. (p, 5)

La justificación de un estudio según Gómez (2006) “se pueden considerarse los siguientes aspectos: Conveniencia, impacto social, implicancias prácticas, valor teórico y unidad metodológica, los que se irán evaluando conforme la investigación progrese”. Citado por (Arbaiza 2014) (p.73)

Conveniencia. La investigación determina el potencial turístico del Santuario Nacional de Huayllay, para impulsar su desarrollo sostenible con una planificación y gestión turística con decisiones integrales para constituir al santuario como uno de los destinos turísticos del país.

Justificación social. Se crea conciencia en el poblador y turistas para proteger el legado cultural y natural de la misma manera fomenta un aprendizaje a través del intercambio cultural entre los actores.

Justificación económica. En el ámbito económico incentiva la creación de empresas las cuales generan puestos de trabajo directo e indirecto también, impulsa el consumo de los productos autóctonos de la zona en sus diversas variedades como la gastronomía y artesanía.

Justificación ambiental. En lo ambiental el poblador y turista aprenden a trabajar con la naturaleza de manera amigable y equitativa mediante el uso adecuado de la flora y fauna, de esta manera se va instituyendo la conciencia ambiental.

Justificación práctica. Esta investigación de acuerdo a los resultados contribuirá directamente con los actores responsables de planificar el turismo en el santuario, para tomar decisiones y acciones adecuadas para impulsar la actividad turística.

Justificación teórica. La fundamentación teórica y cognoscitiva valida la rigurosidad científica de la investigación con la finalidad de obtener bases teóricas sólidas que conlleven a soluciones de la problemática planteada.

Justificación metodológica. El turismo pertenece a las ciencias sociales, por lo tanto la investigación se desarrolla con un enfoque cualitativo, porque permite analizar a profundidad las características, el comportamiento y tendencias del turista, considerado uno de los actores del turismo.

1.4 Delimitación del estudio.

Las delimitaciones que se presentan para realizar el estudio son las siguientes:

1.4.1 Delimitación espacial.

El Santuario Nacional de Huayllay está situado en el distrito del mismo nombre, en la provincia de Pasco, región Pasco. Se localiza a una altitud de 4100 a 4600 m.s.n.m. Con una extensión de 6,815 hectáreas. Sus límites son los siguientes:

- Por el Norte: con el río Colorado y la Cooperativa Comunal de Cochamarca Ltda. de Vico.
- Por el Este: con la represa de Upamayo y la Cooperativa Comunal de Cochamarca.
- Por el Sur: Con la ex hacienda El Diezmo
- Por el Oeste: con el anexo de Huaychao

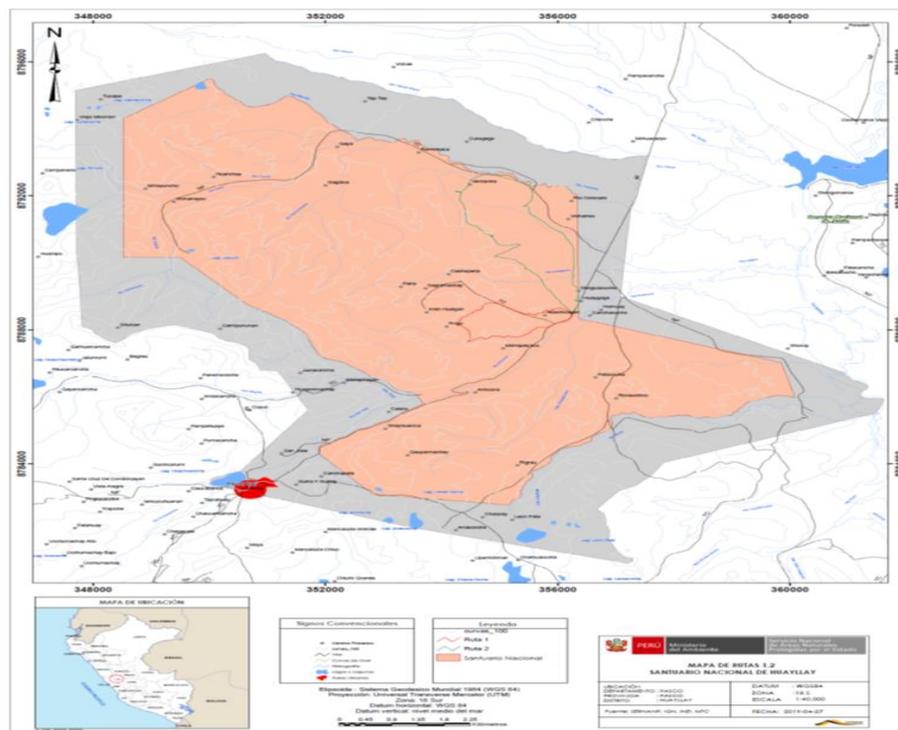


Figura 1 Mapa del Santuario Nacional de Huayllay. Ubicación de las áreas de estudio rutas 1 y ruta 2.

Fuente: Mapa Geoportal SERNANP.

Elaboración: Biólogo Maykol Rodríguez Zegarra, Jefe del Santuario Nacional Huayllay-Pasco- SERNANP

1.4.2 Delimitación temporal.

El presente estudio corresponde al año 2019. El resultado que se obtenga de la investigación servirá para trabajos posteriores en el área de turismo, porque este año se ejecutará el cimiento para la continuidad de otros proyectos.

1.4.3 Delimitación teórica

Los temas centrales de la investigación son: potencial turístico, recursos turísticos, accesibilidad, equipamiento e infraestructura.

Por otro lado es significativo mencionar las limitaciones generales que se presentan para realizar el trabajo de investigación:

El espacio geográfico del Santuario Nacional de Huayllay tiene una extensión de 6,815 hectáreas, por lo cual, dada la magnitud del tamaño sólo se realizará la investigación en el espacio geográfico que corresponde a la ruta 1 con una extensión aproximada de 5Km, con una duración de recorrido de 4 a 5 horas y la ruta 2 aproximadamente 11Km. con una duración de recorrido de 5 a 6 horas. Por ser los únicos tramos en poseer señales turísticas para iniciar el recorrido, las cuales fueron realizadas por el Consejo Transitorio de Administración Regional Pasco (CTAR- Pasco) en la década del 90. A su vez se escoge estos dos trayectos por ser los más visitados y concentrar el mayor flujo turístico, de acuerdo a la data recabada del informe elaborado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo y Plan COPESCO Nacional denominado “Acondicionamiento turístico del Santuario Nacional de Huayllay” donde indica que las rutas más visitadas son la ruta 1 y la ruta 2 por las siguientes condiciones: por ser más cercanas, ambos tramos pueden ser recorridos por niños y personas de la tercera edad, encontrarse en este espacio la mayor cantidad de figuras pétreas representativas y el recorrido se puede realizar en vehículo, De la misma manera el Biólogo Maykol Rodríguez Jefe del Santuario Nacional de Huayllay– Pasco, expresó que estas rutas representan el 80% de las visitas al santuario. Y finalmente por encontrar en este espacio un número importante de recursos para la presente investigación.

Por otro lado es escasa la investigación y/o información respecto a temas turísticos relacionados al Santuario Nacional de Huayllay, de igual manera la insuficiente información virtual de las entidades estatales a nivel nacional, regional y local por no actualizar la data turística del lugar.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo general

Determinar el potencial turístico para los turistas del Santuario Nacional de Huayllay - Pasco, 2019

1.5.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar los recursos turísticos con potencial para los turistas del Santuario Nacional de Huayllay - Pasco, 2019

Objetivo específico 2

Determinar la accesibilidad con potencial turístico para los turistas del Santuario Nacional de Huayllay - Pasco, 2019

Objetivo específico 3

Determinar el equipamiento con potencial Turístico para los turistas del Santuario Nacional de Huayllay – Pasco, 2019

Objetivo específico 4

Determinar la infraestructura con potencial Turístico para los turistas del Santuario Nacional de Huayllay – Pasco, 2019

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco histórico.

Los seres humanos desde tiempos remotos han tenido la necesidad de desplazarse, salir de su habidad en busca de experiencias, en nuevos espacios geográficos; en la época griega se trasladaban por las actividades deportivas, en la época romana tenían otras perspectivas como el viaje medicinal para conectarse con los baños termales lo que hoy conocemos como un turismo de salud. A lo largo de la historia también hubo desplazamientos por temas religiosos, playas y paisajistas. Conocidos ahora como recursos turísticos, cada uno de estos recursos tenían un potencial para generar la decisión de viaje, los cuales han tenido una sola causa, la de buscar espacios de satisfacción al ser humano.

Para emprender estos viajes se realizaron cambios para facilitar las condiciones del viajero, uno de los grandes aportes fue el de Thomas Cook en el siglo XIX con las excursiones organizadas, utilizando como medio de transporte el tren. En este sentido (Acerenza M. , 2006) menciona; “Otro factor importante de este periodo fueron los avances que se produjeron en materia de transporte, como consecuencias de las mejoras en los servicios de ferrocarriles” (p.76)

Los primeros viajes turísticos se realizaron en Europa, posteriormente esta actividad económica ingresa al continente americano; con respecto a América del Sur se descubren otros potenciales importantes para el turismo, puntualmente en Perú año 1954 (Acerenza M. , 2006) indica, al respecto

Con la celebración de la primera semana de Turismo del Cusco, se da inicio en Perú, y tal vez también en Latinoamérica, a la promoción del turismo cultural basado en el rico patrimonio que posee el país, legado de las culturas prehispánicas (p.97)

A lo largo de la historia turística se ha ido encontrando nuevos potenciales de acuerdo a las necesidades y tendencias del turismo, cada uno diseñado a los requerimientos del turistas, al respecto (Khatchikian, 2000) menciona: “Dentro de la extraordinaria diversificación de productos que se ofrecen al turista, se desarrollaron nuevas modalidades, en algunos casos totalmente novedosos y en otros como una suerte de adaptación de las formas tradicionales a los nuevos requerimientos” (p.263), por ejemplo hoy existe el turismo espacial, los restaurantes flotantes, los hoteles capsulas y los sky lodge adventure suites. Cada uno de ellos con cualidades propias que marcan el potencial turístico de la zona.

Para determinar la potencialidad turística de un lugar uno de los primeros trabajos a realizar es determinar las características diferenciadas y cualidades de los recursos turísticos, esta estrategia toma mayor importancia y relevancia dentro de la planificación turística tal como lo menciona (Camara & Morcate, 2014) “a finales de la década de los ochenta, el estudio de los recursos turísticos adquiere mayor trascendencia por la incorporación de diversos investigadores, entre ellos Leno, Gunn, Boullón, OEA, López y cuervo” (p.49) estos autores realizaron grandes aportes para la valoración de los recursos y rediseño dentro del nuevo contexto de la sostenibilidad donde el turismo no es ajeno sino por el contrario es un aliado importante para cumplir los objetivos del desarrollo sostenible.

Breve historia de la zona de estudio

De acuerdo a (César Guardia Mayorga 1980, p. 137) “Huayllay proviene del quechua Waylla que no es otra cosa que floresta, prado de recreación, variedad de ichu que crece en forma abundante y permanece siempre lozano” citado por Blanco (2009) (p.25). El origen del Bosque de Rocas de Huayllay se remonta hace 65 millones de años inicios de la Era Terciaria época de grandes movimientos tectónicos, en el Terciario Medio se produce una intensa actividad volcánica generando la superficie plana y ondulada característica geográfica de la puna y cordillera.

La tierra ha sufrido constantes movimientos a lo largo de su existencia, por obra de estos movimientos y acompañado de la actividad erosiva del viento y las lluvias dieron lugar a las formas singulares de las rocas, que hoy se conoce como el Bosque de Rocas de Huayllay. Este lugar cobijo a los primeros habitantes de la prehistoria que dejaron sus huellas a través del arte rupestre, así como también fue testigo de la presencia de culturas pre incas e inca. Fue declarado Santuario Nacional de Huayllay en el año 1974, para proteger las formaciones geológicas, así como su flora y fauna silvestre.

2.2 Investigaciones relacionadas con el tema

Con la finalidad de dar base científica a la investigación se ha revisado diferentes tesis y estudios acerca de la variable del potencial turístico y sus componentes, donde se determinan los objetivos, métodos, conclusiones y recomendaciones abordadas.

Investigaciones nacionales relacionadas al estudio:

(Ministerio de Energía y Minas; Instituto Geológico, Minero y Metalurgico, 2016) Guía Geo turística Santuario Nacional Bosque de Rocas de Huayllay

La investigación tiene como estudio el Santuario Nacional de Huayllay en el distrito de Huayllay, provincia Pasco, región Pasco, el objetivo de la guía es promover la conservación del paisaje volcánico, el patrimonio geológico, la geo

diversidad, los elementos y procesos paleontológicos. Los cuales ayudaran a interpretar la historia geológica de la formación del Bosque de Rocas de Huayllay.

La guía da a conocer el potencial geológico del lugar y los diferentes cambios de la estructura geológica originados por muchos factores como erosiones volcánicas. También describe la morfología del paisaje, áreas con fósiles marinos, capas de rocas sedimentarias y las formaciones rocosas que son el principal motivo de visita de los turistas, pero además muestra otras riquezas turísticas del santuario como: arte rupestre que se encuentran en aleros, cuevas y paredes naturales, pinturas relacionadas en su mayoría a camélidos. La flora, atractivo natural que muestra la diversidad de plantas entre ellas el amargón, la coca, berros blancos, escorzonera, ortiga que se diferencian por ser medicinales, alimenticias e industriales. Otro atractivo natural es la fauna que por la geografía montañosa rocosa y pampas bofedales da lugar al habitat de animales como venado de cola blanca, vizcacha, zorro andino, llama, alpaca, guanaco, pumas, entre otros, y en especies de aves se observan: gaviota andina, carpintero andino, perdiz de puna, búho real y otros más. La escalada en rocas uno de los deportes de aventuras que se realizan hasta en rocas de 50 metros de altura, en lugares establecidos como los farallones. El patrimonio minero que muestra vestigios de estructuras coloniales del trabajo minero realizado en la zona. El sitio místico conocido como “circulación de sanación” donde suelen realizarse encuentros espirituales o religiosos, es un antiguo lugar sagrado de sanación considerado uno de los siete círculos sagrados que están interconectados con otros círculos en Estados Unidos, Japón, Australia, Tíbet, Madagascar y Turquía. De la misma manera los restos arqueológicos de Bombamarca constituyen un atractivo cultural, se cree que fue parte de una ciudadela pre-inca, que se desarrolló al interior del santuario con construcciones circulares por niveles.

Esta guía considera que, para cumplir sus objetivos se cuenta con empresas privadas como las mineras, y gobierno local que pueden ayudar a su conservación y estudio. Así mismo, por sus cualidades el lugar se proyecta a ser declarado un geo parque.

Esta guía también hace referencia de los servicios turísticos que se ofrecen, los establecimientos de hospedaje se han incrementado, incluyendo un albergue turístico, en cuanto a los restaurantes no cuentan con mucha oferta, en relación a las agencias de viajes son inexistentes. Los turistas que llegan a Huayllay lo hacen a través de operadores turísticos de otras regiones. Respecto al transporte, es constante el servicio durante todo el día.

(Romero N. , 2016) Potencial en recursos turísticos del centro poblado Rica Playa - Tumbes, para la práctica del turismo rural. (Optar el grado de Maestro). Universidad nacional de Trujillo.

La investigación asume como espacio de estudio el centro poblado de Rica Playa, distrito de San Jacinto, provincia y región Tumbes; el objetivo general del estudio es analizar el potencial de los recursos turísticos para la práctica del turismo en el medio rural, para determinar este propósito se analizó y describió desde un enfoque cualitativo los recursos naturales y culturales y la actitud de la población local.

Los métodos que se emplean son: el etnográfico mediante el cual se desarrolló la observación del contexto de estudio relacionado a los recursos con potencial para la práctica del turismo rural. El método analítico sintético permite la comprensión de cada uno de los elementos con potencial para el turismo en el medio rural a través de sus particularidades e interrelaciones y el método inductivo se emplea para precisar los elementos del sistema turístico con potencialidad para el desarrollo del turismo en un espacio rural.

La investigación establece que este lugar posee recursos turísticos naturales relacionados al paisajismo, siendo los más notables el Parque Nacional Cerros de Amotape sector Rica Playa, espacio de gran biodiversidad típica del bosque seco y el río Tumbes cuyo caudal permite la navegación recreativa. En cuanto a los recursos culturales el potencial que posee está relacionado a las actividades agrícolas ganaderas y el folclor local; en relación a la aptitud de los pobladores se concluye que poseen un amplio conocimiento de los recursos naturales y culturales

y sus expectativas en cuanto al desarrollo turístico de su localidad son muy amplias, sin embargo se presenta una débil organización turística por parte de los pobladores. Al respecto la investigación sugiere buscar alianzas estratégicas con instituciones del sector público y privado que permitan el desarrollo empresarial mediante de la actividad turística.

(Gordon, 2015) Potencial turístico del distrito de Huancaya-Yauyos. (Optar el grado académico de Maestro en Marketing Turístico y Hotelero). Universidad San Martín de Porres, Yauyos- Lima.

El distrito de Huancaya se encuentra ubicado en la provincia de Yauyos en la región Lima, este distrito posee recursos naturales, culturales y lugares recreativos los cuales no están siendo aprovechados adecuadamente para la actividad turística. Por lo tanto esta investigación tiene como propósito determinar el potencial turístico del distrito para lo cual se identifica los recursos con potencial turístico, las diferentes actividades turísticas, la participación de la comunidad y el nivel de equipamiento e infraestructura que permitirán el desarrollo turístico.

En cuanto a la metodología el diseño que se maneja es el no experimental por ser exploratorio y descriptivo y el tipo de investigación es no aplicada por tener como finalidad plantear instrumentos de gestión del destino.

Concerniente a la población de estudio la unidad de análisis corresponde a los recursos turísticos con características de interés para el turismo, al mismo tiempo se utilizan técnicas de entrevistas estructuradas cerradas a la población y observación de campo.

La investigación plantea los siguientes resultados: el distrito de Huancaya cuenta con potencial turístico para realizar el turismo de naturaleza por las características paisajísticas que posee como las caídas de agua, saltos del agua, lagunas piscigranjas, flora y fauna. En el ámbito cultural posee restos arqueológicos y variada gastronomía; estos recursos permiten desarrollar el turismo sostenible

mejorando la calidad de vida de los pobladores a través de los ingresos económicos mediante puestos de trabajo.

Otro potencial que posee el distrito es el buen clima lo que permite tener visitantes durante todo el año.

Referente a la planta e infraestructura turística presentan servicios básicos ideal para los turistas orientados a la naturaleza puesto que este segmento no es muy exigente de los servicios porque su principal perspectiva es la observación de la naturaleza y se adecuan al espacio.

Finalmente se recomienda programas de desarrollo local, capacitación en el manejo adecuado de los servicios y estudio de marketing de la oferta turística para el aprovechamiento sostenible del potencial verificado.

(Comisión de promoción del Perú para la exportación y el turismo- PromPerú, 2015) Rutas de aves. Guía de observación de aves en Áreas Naturales Protegidas

La guía Rutas de aves, hace referencia a una selección de áreas naturales protegidas donde se puede realizar el birdwatching, además considera el potencial que posee el Perú como destino de observación de aves, el cual es preciso aprovecharlo a través del turismo.

Esta guía presenta una relación de aves, que no se puede dejar de ver al visitar un área natural protegida. De igual forma resalta la labor del SERNANP, por ser la entidad que cuida la diversidad biológica.

El informe señala las aves que se pueden observar en el Santuario Nacional de Huayllay, alguna de ellas son: Cauquén huallata, estrella de pecho negro, carpintero andino, canastero de Junín, dormilona de la puna, entre otras aves que se logran encontrar a orillas de lagunillas, áreas pastizales y matorrales en áreas rocosas.

(Alberca, Potencial turístico de Ayabaca como destino cultural. Una nueva metodología, 2014) Tesis para optar el grado académico de Maestro en gestión cultural, patrimonio y turismo. Universidad San Martín de Porres. Lima

El distrito de Ayabaca región Piura posee una riqueza cultural significativa, por este motivo la investigación tiene por objetivo determinar el potencial turístico para enfocarlo a un destino cultural con miras a un desarrollo que beneficie a la población.

La investigación es de un nivel descriptivo en vista que se detalla la realidad en un espacio y tiempo determinado en cuanto a la población se trabaja dos tipos de encuestas la primera denominada encuesta social que fue realizada en Ayabaca y la segunda denominada encuesta turística realizada en la ciudad de Lima, ambas muestras se determinan probalísticamente y son seleccionadas de manera aleatoria.

Las conclusiones a las que arribo la tesis comprenden que el distrito de Ayabaca efectivamente cuenta con potencial para desarrollar un destino turístico de corte cultural (en especial religioso) pero debe mejorar los accesos, la seguridad, la cobertura del servicio de luz y agua así mismo la calidad de los servicios ofertados.

Para lograr un desarrollo turístico también se requiere el involucramiento de los actores privados y del sector público, de igual modo menciona que la municipalidad debe liderar el proceso de desarrollo turístico.

(Dircetur Pasco; Municipalidad distrital de Huayllay, 2013) Inventario de recursos turísticos distrito de Huayllay

El inventario de recursos turísticos del distrito de Huayllay tiene como finalidad, constituir el registro de los recursos turísticos del distrito, por sus cualidades naturales, culturales y humanas, el cual servirá para planificar el

desarrollo de la actividad turística, este documento presenta la descripción de los recursos de acuerdo a la estructura del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

El trabajo de campo se desarrolló con las autoridades del distrito, especialistas en arqueología, antropología, medio ambiente, turismo sostenible y personas involucradas a fin de contar con la información necesaria para alcanzar los objetivos.

Entre los recursos inventariados se encuentran las formaciones geológicas del Santuario Nacional de Huayllay de la ruta 1, donde se señala a las figuras: el mexicano, murciélago, niña y torre, corona del rey y niña, pórtico, monolito, oración de la osa, caballito de mar, mano, pez, pensador, perrito, caracol, tortuga, quirquincho, lagarto infraganti, lagarto, foca, cobra, monjas, besos de los novios, falo, murciélago y lobo de mar, los frailes, mexicano, huachacayán y ekeko. En la ruta 2 se señala las siguientes figuras: el pavo, letra H, laberinto, curagaga, pórtico, sapo, cóndor, hongo, turista, alpaca, emperador y elefante. Se señala así mismo que estas figuras se encuentran en buen estado de conservación. También hace referencia al centro magnético, lugar visitado para realizar momentos de relajación y recibir energía especial de las rocas, el cual se encuentra en buen estado de conservación. Las pinturas rupestres son muestras pictóricas de los primeros habitantes de la zona, se encuentran en regular estado de conservación, indica además que las pinturas rupestres han sido declaradas Patrimonio Cultural de la Nación por Resolución Directoral 129-INC del 13 de febrero del 2001. Además señalan al complejo arqueológico Bombomarka, ciudadela de construcción circular, que, por su estructura arquitectónica se determina que es un centro muy importante posiblemente del reino Pumpus, en el contorno se observa un cementerio pre inca. Así mismo indica que se puede observar la variedad de plantas medicinales, 72 especies de aves registradas hasta el momento, 15 especies de mamíferos, 1 de reptiles, 2 anfibios y 3 peces.

El inventario también ofrece información del servicio turístico que se ofrece en el lugar, de lo cual se destaca la siguiente información: para llegar al santuario existen varias rutas de acceso terrestre que a continuación se mencionan con sus

respectivos kilometrajes y horas de viaje: Lima- Canta-Huayllay(vía de acceso asfaltado y afirmado-207Km-6 horas), Lima- Huaral-Huayllay(vía de acceso asfaltado y afirmado-242Km-7horas), Lima-Cerro de Pasco (vía de acceso asfaltado-315Km-7 a 8 horas), Cerro de Pasco- Huayllay (vía de acceso asfaltado-52Km.45minutos) y Huayllay- Canchacucho (vía de acceso asfaltado-9Km-10 minutos).

Respecto a la infraestructura se indica que cuentan con agua, desagüe, luz y teléfono, en relación al servicio de señalización el documento menciona que si se encuentra señalizaciones en las figuras pétreas.

(Blanco, 2009) Santuario Nacional de Huayllay primera maravilla geológica del Perú y el mundo.

En el informe se detalla las características principales del arte rupestre ubicado en el Santuario Nacional de Huayllay, el autor señala que las expresiones del arte rupestre están vinculadas a cinco estilos. Siendo estos: 1. Estilo seminaturalista y figuratista porque está relacionado con manifestaciones ideológicas de los primeros pobladores de los andes, configuran manifestaciones y creencias religiosas, son expresiones de garabatos; 2. Estilo naturalista realista y naturalista escénico, corresponde al periodo arcaico muestra característica de la ganadería y agricultura, se puede apreciar las exposiciones más vistosas y representación de tamaños originales y de lento caminar; 3. Estilo figuratista escénico y abstracto, representa siluetas de camélidos y figuras esquemáticas de pastoreo en movimiento al interior de los corrales, también representaciones simbólicas de sus dioses como el sol, la luna y las estrellas; 4. Primeros petroglifos del bosque, corresponden al periodo formativo son un conjunto de círculos concéntricos trabajados en bajo relieve y ornamentados con pinturas de varios colores y otros de un solo color; y 5. Estilo de expresiones abstractas y simbólicas tardías, corresponde a los reinos regionales, la práctica del arte se deja notar durante el dominio inca, se han detectado expresiones de arte rupestre tardío.

Para esta investigación el método de trabajo ha usado secuencias de superposiciones o técnicas de traslapado, es una investigación cualitativa trabajada en el contexto sociocultural de los habitantes.

Investigaciones internacionales relacionadas al estudio:

(Fusté, 2017) Turismo en las cuevas del patrimonio rupestre en Cantabria, España, Universidad de Murcia. España

La investigación detalla que el arte rupestre, es la muestra de patrimonio cultural más antigua del ser humano. Son las primeras manifestaciones de vida de la humanidad, mediante expresiones gráficas que plasmaron los primeros pobladores en piedras. La pictografía fue el mecanismo que utilizaron como sistema de comunicación.

Indica que la relación entre la conservación, la promoción, los usos culturales y turísticos son factores estratégicos para consolidar Cantabria como un destino turístico arqueológico. El objetivo es contextualizar y valorizar desde un punto de vista turístico, el patrimonio rupestre y el entorno de las cuevas de la Comunidad Autónoma de Cantabria. La metodología empleada es caso de estudios donde se partió desde la teoría continuando con prácticas de comunicación y visitas técnicas. Uno de los retos más importantes es adaptar la oferta de cuevas rupestres a la necesidad actual de la demanda. Las estrategias propuestas para resolver el desafío es la articulación de la oferta como experiencia turística a través de los siguientes mecanismos: explicaciones más profundas y saber que hay detrás de las imágenes. También es indispensable el equipamiento e infraestructura pero teniendo en cuenta la protección, conservación y empatía con el entorno, una alternativa puede ser las réplicas virtuales en algunos lugares difíciles de llegar, por otro lado planificar cuidadosamente el flujo turístico.

La puesta en valor del patrimonio rupestre debe realizarse dentro del marco de una política de turismo sostenible fortaleciendo la participación de la población a través de custodios del patrimonio, formar investigadores locales y guías

interpretadores. El autor propone también contar con indicadores del seguimiento de calidad. Todas estas acciones no solo llevará a Cantabria al desarrollo económico sino lo más importante aún desarrollo social que ayudará a consolidar el turismo y por consiguiente a insertar otras actividades como artesanía y gastronomía.

(Mikeri & Pérez, 2014) Métodos para el análisis del potencial Turístico del territorio rural. México. Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas, pp. 1729-1740.

El turismo en los últimos años ha planteado estudios para determinar el potencial de los espacios rurales para integrarlos al sector, en esta ocasión el objetivo del presente estudio es analizar los métodos de investigación utilizados, para determinar el potencial turístico del territorio rural.

Para el desarrollo de esta investigación se empleó varias estrategias entre ellas el análisis de otras investigaciones internacionales con la finalidad de abordar puntualmente la capacidad del territorio rural y establecer las diversas actividades turísticas que se pueden desarrollar en él. En cuanto a los métodos empleados para identificar el potencial turístico de la zona se determina que la valoración de los recursos se establece con la elaboración de un inventario donde se plasmará la información del recurso, por lo tanto el inventario turístico es considerado método base para seleccionar los recursos con cualidades para atraer al turista. Del mismo modo establece que para determinar el potencial turístico también, se debe incluir la cultura, sociedad e infraestructura de soporte.

Finalmente se hace referencia que para analizar el potencial turístico es necesario trabajar con investigaciones pluridisciplinarias porque es indispensable conocer la complejidad del espacio rural ligado al fenómeno turístico teniendo cuidado en abordar en elementos puntuales de turismo rural.

(Jirón, 2014) Potencial turístico de Catarina. Revista Humanismo y Cambio Social, pp. 87-94.

La localidad de Catarina pertenece al departamento de Masaya en Nicaragua, este lugar conserva paisajes variados por sus factores ambientales, urbanísticos y climatológicos, por lo tanto posee una variedad de recursos naturales y culturales. En consecuencia viendo la necesidad de determinar el potencial turístico de la zona el presente trabajo de investigación asume como objetivo la identificación del potencial turístico de Catarina.

Para la ejecución del trabajo se utilizó varios instrumentos de investigación como visita en varias oportunidades a la localidad, consultas bibliográficas, entrevista a líderes de las comarcas y a los responsables de las diversas instituciones; posteriormente se aplicaron encuestas a los turistas.

La investigación es descriptiva y analítica y usó el método deductivo mediante la recolección bibliográfica y también se manejó el método inductivo cuando se realizaron los viajes a la localidad de estudio.

Las conclusiones a la que arribo el estudio es que la localidad de Catarina posee un potencial turístico por sus atractivos como la laguna de Apoyo con sus miradores y senderos, la multiplicidad de jardines y los talleres artesanales que se encuentran en la localidad.

Para fortalecer el potencial turístico se indica que el lugar cuenta con infraestructura hotelera básica para garantizar la estadía del turista

2.3 Estructura Teórica y Científica que Sustenta el Estudio.

El turismo es una actividad en el cual las personas se desplazan fuera de su entorno habitual en busca de nuevas experiencias y necesidades. Este desplazamiento genera significativos aportes a la economía, sociedad, cultura y medio ambiente tal como lo indica (Sáez, Martín, & Pulido, 2006) “El turismo es un fenómeno de gran trascendencia

económica, social y cultural, y una actividad económica transversal, de difícil delimitación” (p.21) el turismo posee una dimensión económica amplia porque abarca a otras actividades directas e indirectas que suministran bienes y servicios a los turistas. Sin embargo hay que tener en cuenta que el turismo es una actividad complementaria a otras, que se desarrollan en el territorio. Al respecto (Observatoire Européen Leader, 2016) plantea que “el turismo no es la panacea para solucionar los problemas que plantea el desarrollo, ni todas las zonas rurales, están predispuestas a esta actividad. (p.3).

Los viajes turísticos tienen como principal motivo, conocer los recursos naturales y culturales de la población anfitriona, de acuerdo a (Boullón R. , 2006) indica que “estos son como la materia prima del turismo, puesto que constituyen la causa principal que motiva un viaje turístico” (pág. 21). Para planificar la actividad turística no solamente se tiene que tener en cuenta las bondades del recurso sino también enfocarse en los servicios y productos que se ofrecen al turista para brindarle una estadía amigable que cubra todas sus expectativas. Según (Petit & Graglia, 2004) “La mayor profesionalización y formación de los actores turísticos va permitiendo la mejor comprensión del hombre y su necesidad inherente de poder disfrutar, crear y recrearse” (p.18) de la misma manera indica que el turismo en estos momentos requiere capacitaciones para la mejora y excelencia de los servicios

2.3.1 Potencial turístico

La actividad turística es un sector muy importante para la economía de un territorio, por los beneficios que genera como la creación de empresas, puestos de trabajo, el aumento de ingresos públicos, al respecto (Sancho, s.f.) indica “La industria turística se caracteriza por su gran complejidad, no solo por la gran cantidad de elementos que lo componen, sino también por los distintos sectores económicos que se ven involucrados en su desarrollo”(p.16). De la misma manera (Martín, 2014) menciona:

Al analizar el fenómeno turístico, descubrimos que existen determinadas zonas que reúnen una serie de condiciones que las hacen más aptas que otras para el desarrollo de esta actividad.

Asimismo, se observa que, para que surja este fenómeno, debe existir una motivación por parte de una serie de individuos que se desplazarán a disfrutar de unas vacaciones a estos lugares, es decir, se deben considerar también las actitudes de los turistas. En este sentido conviene distinguir entre las motivaciones de nuestros clientes y las condiciones reunidas por determinadas zonas, que favorecen la aparición y desarrollo de esta actividad económica, para a partir de ahí analizar en qué medida unos lugares concretos son más aptos que otros para satisfacer los deseos de los distintos segmentos de turistas existentes (p. 50)

No solo se debe tomar en cuenta las motivaciones del visitante sino también se debe tener en cuenta otros aspectos importantes para desarrollar una corriente turística como la accesibilidad, equipamiento e infraestructura.

El turismo es una actividad que está condicionado a las últimas tendencias y expectativas del turista quien está en busca de nuevos destinos, con actividades novedosas. Al respecto Martín (2014) señala que “debemos tener en cuenta las tendencias turísticas actuales, como... el turismo de contacto con la naturaleza o ecoturismo, que hacen pensar que zonas que antaño no se consideraban atractivas turísticamente ahora se han convertido en destinos muy visitados.”(p.51)

Hoy los visitantes cuentan con mayor influencia de los medios de comunicación que los mantiene más informados de las últimas tendencias del turismo y de los destinos emergentes con nuevas propuestas tal como lo indica Sancho (s.f) “existen destinos emergentes con gran potencial turístico que irán obteniendo una mayor cuota mercado con el paso del tiempo”. (p.32). Sancho también indica que hoy los visitantes son más conscientes en la conservación del medio natural y cultural a la vez que buscan nuevas experiencias y actividades donde exigen una atención personalizada y servicios de calidad.

Para el desarrollo del movimiento turístico en una zona determinada es indispensable contar con una oferta turística adecuada que satisfaga y fidelice a

los cliente en este contexto al turista. Para cumplir con sus necesidades, exigencias y expectativas, al respecto (Covarrubias, 2015) menciona que “el potencial turístico lo determina la forma en que la oferta de productos y servicios turísticos de una localidad se adapta para satisfacer las necesidades actuales de esparcimiento y recreación de los turistas nacionales e internacionales” (p.2). Así mismo, cita a la Secretaria de Turismo México (SECTUR 2002) donde indica que todo territorio que considere desarrollar o ampliar la actividad turística, debe evaluar cuidadosamente sus recursos turístico, entre ellos se debe tener en cuenta los tipos de atracciones y actividades con el medio ambiente, de la misma manera se debe tener en cuenta los servicios de turismo, servicios básicos, transportes y disponibilidad de mano calificada. Argumentando al respecto Glavan (2006) refiere que potencial turístico es la “suma de posibilidades de que el ambiente natural y social pone a disposición las actividades turísticas” citado por (Fuentes, 2018) (p.27)

El potencial turístico del territorio se determina mediante varias dimensiones, de acuerdo a (Reyes & Sánchez, 2005) establecen, que para evaluar el potencial turístico de un área natural se debe tomar en cuenta recursos naturales, accesibilidad y equipamiento (p.156). Hay que mencionar además a (Antón & Gonzáles, 2005) indican, cuales son los factores que se debe tener en cuenta para determinar el potencial turístico de una zona.

Los principales factores que intervienen en el conocimiento de la potencialidad turística y que finalmente nos facilitarán el índice de potencialidad turística son, además de los recursos, el factor accesibilidad y el factor equipamiento e infraestructuras. Son los factores de accesibilidad y de equipamiento e infraestructuras junto a los recursos, como componentes del sistema turístico, los que determinarán el índice de potencialidad. (p.83)

Al respecto Moreno y Toledo (2005) mencionan “La medición del potencial turístico consistirá, entonces básicamente en el análisis de lo que el destino tiene para ofrecer, así como de las facilidades existentes para garantizar su óptimo

desempeño” Citado por (Fuentes, 2018) (p.21). Reforzando la idea Leno Cerro (1992,p59) manifiesta que “el potencial turístico depende básicamente de la cantidad y calidad de los recursos, la accesibilidad y el equipamiento.” Citado por (Soria, 2015) (p.38). Los recursos serán la clave para identificar qué actividades y servicios turísticos se deberán implementar para los visitantes de una determinada comunidad. De la misma manera, para planificar un territorio turísticamente se debe tomar como prioridad, establecer el potencial turístico que ostenta, para marcar la diferencia y competencia con otros lugares. Hay que mencionar, además que (Crosby, et al) alude que “Las estadísticas turísticas mundiales realizadas por la OMT confirman la tendencia del crecimiento del turismo hacia áreas naturales y rurales” (p.8).

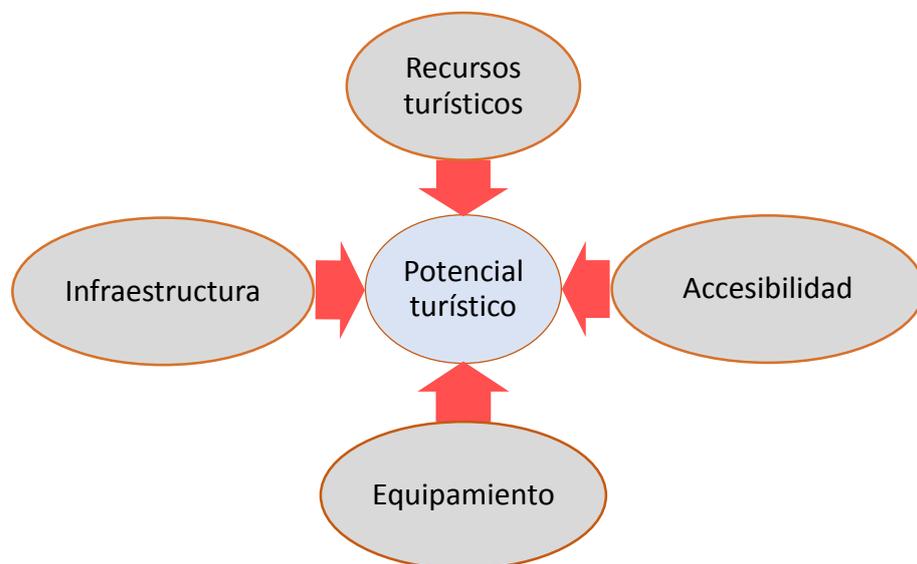


Figura 2 Factores del potencial turístico
Fuente: elaborado de acuerdo a la teoría de Antón y Gonzáles. Factores del potencial turístico (p.83). Libro Planificación territorial del turismo (2005)
Elaboración: Propia

En consecuencia el potencial turístico lo determinaran los recursos turísticos, la accesibilidad, el equipamiento e infraestructura, componentes que son explicados a continuación.

2.3.1.1 Recurso Turístico.

Para que se realice la actividad turística es necesario que se produzca el desplazamiento de personas de su lugar habitual a otro, motivados por el interés de conocer nuevos lugares con características particulares que lo diferencien de su zona de habitad. Al respecto (Covarrubias, 2015) afirma “Los recursos turísticos de un sitio son todas aquellas que hacen de un lugar la diferencia sobre otro” (p.18) Estos elementos que impulsan y determinan el traslado del flujo de personas se define como recurso turístico, tal como lo menciona la O.M.T, cuando existe la atracción por el recurso de parte de los visitantes locales, nacionales o extranjeros se considera a este fenómeno como recurso turístico. Afianzando este concepto Martínez y Monzonis (1999) indican que “recurso o atractivo turístico son aquellos elementos que provocan, incentivan o motivan el desplazamiento turístico” citado en (Crespi & Planells, 2011, pág. 17). Por lo tanto se puede mencionar que el factor determinante para que exista el fenómeno turístico lo fundamental, es que, el lugar cuente con recursos turísticos, considerado como materia prima y factor primordial para producir el desplazamiento de las personas en busca de nuevos atractivos, por lo tanto es la riqueza de un destino y por lo mismo requiere tomar decisiones para su protección y valoración. Al respecto el Organismo Nacional de Turismo del Perú (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2018) manifiesta:

Según la Ley General de Turismo Nro 29408, se entiende por recurso turístico “a las expresiones de la naturaleza, la riqueza arqueológica, expresiones históricas materiales e inmateriales de gran tradición y valor que constituyen la base del producto turístico.”. En esa misma línea,... se considera que los recursos turísticos son bienes o elementos naturales, culturales y humanos, materiales o inmateriales, muebles o inmuebles, existentes en un territorio y que por sus características especiales tienen un potencial turístico que podría captar el interés de los visitantes (p.14).

Cada lugar cuenta con características singulares que lo hacen diferente y atrayente para los visitantes quienes están en busca de nuevos destinos que brinden peculiaridad en su contexto natural y cultural, Por otra parte (Camara & Morcate, 2014) alude “La actividad turística únicamente tiene lugar si existen recursos transformados en atracciones: “recursos atractivos” que motiven el desplazamiento de las personas ya sea local o internacional.” (p.51).

MINCETUR también establece que para conocer las condiciones y potencialidades del recurso se debe tomar en cuenta su relevancia, sus cualidades excepcionales y estado de conservación, por lo tanto no todos los recursos y/o patrimonios se convierten en turísticos. De la misma manera el (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2018) profundiza el tema al declarar que “Tener en cuenta que el recurso turístico es el elemento básico para poder desarrollar el producto turístico y diferenciarse de la competencia; es alrededor de estos que se pueden crear servicios como: hoteles, restaurantes, centros de diversión, entre otros” (p.20).

En tal sentido para que fluya la actividad turística en un lugar depende primordialmente de la existencia del recurso turístico acompañado de otros servicios que concebirán la estadía del visitante de manera satisfactoria. Justamente (Ejarque, 2005) indica “Un destino puede tener más o menos hoteles y servicios complementarios, pero sin un recurso que posea un gran poder de atracción será muy difícil que pueda tener éxito” (p. 167) por otra parte (Antón & Gonzáles, 2005) manifiestan “Los nuevos modelos de desarrollo turístico deben potenciar todos los elementos que componen su sistema y entre ellos los recursos territoriales turísticos. Estos representan la ‘materia Prima’ del desarrollo turístico.” (p. 61).

En relación a lo mencionado la (Organización Mundial del Turismo, s.f) refuerza esta concepción al indicar que “en una evaluación de los recursos turísticos deben introducirse y diferenciarse las nociones de protección, de conservación y desarrollo, debiendo entenderse esta última en el sentido más

positivo de puesta en valor” (p.44) con respecto a la protección la OMT hace referencia que, para desarrollar esta noción lo primero que se debe tomar en cuenta es la toma de conciencia de los visitantes, población y de los responsables tanto a nivel local, regional y nacional para ello se tendrá que adoptar medidas como sensibilización a través de campañas educativas y establecer medidas jurídicas de protección al espacio y a sus elementos. En cuanto a la conservación este organismo mundial plantea establecer una verdadera política de preservación y conservación a nivel nacional incluso vinculadas a una cooperación internacional en ciertas zonas.

Categoría de los recursos turístico

Las características del recurso turístico están enfocadas a los patrimonios relacionados con expresiones del medio ambiente y legado del hombre a través de construcciones, costumbres y todo el aporte para las generaciones actuales y futuras, tal como lo menciona Ejarque los recursos turísticos se clasifican en dos grandes grupos: recursos naturales y recursos que están ligados a la actividad del hombre lo que en otros términos se conoce como recursos culturales. Afianzando esta clasificación (García, 1970) indica:

Los recursos turísticos se dividen en naturales y culturales...
Recurso turístico natural será todo elemento geomorfológico, biofísico o la mezcla de ambos cuyas características la hagan susceptibles de ser visitado por turistas...
Recurso turístico cultural será todo elemento creado por el hombre que contenga atractivos capaces de interesar al visitante; estos atractivos pueden ser históricos o contemporáneos (p. 61)

Recursos turísticos naturales

Al respecto Ejarque refiere que el recurso turístico natural está conformado por el paisaje y los elementos geográficos del lugar, de la misma manera indica (Ejarque, 2005) que “Se puede afirmar que los recursos

naturales resultan casi indispensable para el éxito de la mayor parte de los destinos y actúan de catalizadores para desarrollar otros elementos de atracción” (p.168). Así mismo elabora la clasificación de los recursos naturales y de los elementos que lo integran, tal como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1
Recursos naturales

RECURSOS NATURALES
Flora
Áreas forestales; cultivos especiales; árboles; hojarascas otoñal; viñas; áreas salvajes; flores salvajes; campos; especies y hierbas raras; o en vías de extinción
Paisaje
Playas; grutas; barreras coralinas; desiertos; formaciones geofísicas particulares o únicas; Formaciones geológicas- glaciales; gargantas y cañones; islas; montañas; llanos; dunas arenosas; valles y mesetas; volcanes
Fauna
Pájaros raros o en vías de extinción; insectos; especies salvajes ;caza mayor/menor en vías de extinción; mamíferos marinos; crías
Recurso hídricos
Ríos (rápidos, cascadas); lagos; estuarios; bahías; localidades termales; géiseres; pozos y fuentes; océano; mar; nieve; hielo.

Fuente: Clasificación de los recursos turísticos naturales elaborado por Josep Ejarque

Elaboración: Propia

El paisaje como parte del recurso turístico es dinámico y vivo por sus elementos que lo conforman y que el turismo debe aprovechar tal como refiere (Nogué, 1989)

Conservar la autenticidad de un paisaje regional, a la escala que sea, no significa mantenerlo intacto, fosilizado...El paisaje es, per se, algo dinámico, el resultado de una tensión dialéctica continua entre elementos abióticos, bióticos y antrópicos. Se trata de intentar conservar la especificidad y originalidad de sus elementos. Sólo así se puede hablar del paisaje como un verdadero recurso turístico. Sólo así se puede consolidar para el futuro una determinada oferta turística. (p.45)

El paisaje, patrimonio de la naturaleza, ha sufrido cambios. En estas últimas décadas han sido más intensas las transformaciones, debido en gran mayoría por las diversas actividades del hombre. Frente a este contexto, el turismo puede aprovechar estas modificaciones tal como lo afirman (Cebrían & García, 2016) quienes indican:

Pero a su vez las modificaciones del paisaje introducen nuevos usos, ahora asociados a su aprovechamiento para ocio y turismo, generalmente en parajes naturales con encanto y que sirve para prácticas de actividades al aire libre, con diferentes modalidades de utilización del territorio en las que se realiza (p.390)

Acerca del turismo en espacios naturales (Martínez, 2013) señala:

El turismo en espacios naturales podría representar el mejor modelo de desarrollo sostenible del sector turismo, ya que conserva y protege los recursos naturales, valora las manifestaciones culturales locales, crea conciencia acerca de la protección del medio ambiente y tiende a mejorar la calidad de vida de la población (p.135)

Al respecto Epler (2002) “expone el surgimiento del ecoturismo a raíz de la práctica del turismo de naturaleza. Este tipo de turismo contribuye positivamente a la conservación del entorno en el país de destino turístico” citado en (Martínez, 2013, p.136). Afirmando esta concepción (Nel-lo & Llanes, 2016) mencionan que:

La mayor parte del ecoturismo se practica a escala mundial en aquellas áreas que por su biodiversidad y servicio ambiental se encuentran bajo alguna categoría de protección y ofrecen como atractivo el disfrute del ecosistema natural y elementos biofísicos. Se ha observado que se prefiere

desarrollar esta actividad en áreas naturales protegidas debido a la seguridad que esto representa. (p.31)

Las actividades que se pueden desarrollar en las áreas naturales o ecoturismo son variadas, al respecto (Jiménez, 2010) clasifica de la siguiente manera “ecoturismo se clasifica de acuerdo con el contenido y a la normatividad. El contenido está representado por el paisaje, la flora, fauna y manifestaciones culturales”(p.14)

Por otro lado la planificación en un área natural es complicada por lo tanto la clasificación de los recursos turísticos deben ser lo más sencillo posible, como lo plantea Crosby & Moreda (1996) “El proceso de planificación del turismo en áreas rurales/naturales es complejo ya que existen muchos factores a considerar... el inventario de recursos naturales debe abarcar: fauna, flora, geomorfología, paisajes” (p.68-71). Lo que corresponde al Perú el MINCETUR realiza la siguiente clasificación de los recursos turísticos naturales: cuenta con dieciséis tipos que a su vez se dividen en sub tipos.

Tabla 2
Clasificación de los recursos turísticos naturales

Categoría	Tipos
Sitios naturales	1. Montañas
	2. Planicies
	3. Valles
	4. Quebradas
	5. Cañones
	6. Pongos
	7. Cuerpos de agua
	8. Corrientes de agua
	9. Manantiales
	10. Caídas de agua
	11. Agua termal –medicinal
	12. Costas
	13. Cavidades naturales
	14. Áreas naturales protegidas
	15. Zonas paisajísticas
	16. Otros.

Fuente: Elaboración Propia elaborado con la data del Manual para la elaboración y actualización del inventario de recursos turísticos MINCETUR 2018.

Elaboración: Propia

Para analizar el recurso se debe tener en cuenta las características del destino y su potencial efectivo, para ello se debe realizar preguntas que estén relacionadas al interés del turista, los atractivos existentes, el tipo de servicio a utilizar y necesitar y actividades a realizar, Según (Martín, 2014)

Un importante recurso turístico es el de los espacios naturales..., poco transformados por la explotación u ocupación humana, que en razón de belleza de sus paisajes representatividad de sus ecosistemas, flora, fauna, formaciones geomorfológicas, etc, poseen unos valores ecológicos, estéticos, educativos y científicos cuya conservación merece una atención especial, además de constituir un atractivo turístico, en estos parques se facilitara las entradas de visitantes con las limitaciones precisas para garantizar su protección (p. 319)

Los recursos potenciales son innovadores, únicos en su género y con características relevantes para el turista, que con una planificación y gestión adecuada logran ingresar a la actividad turística.

Recurso turístico cultural

Otra clasificación de los recursos turísticos pertenece al recurso turístico cultural, al respecto (Camaro & Millano, 2012) Indican:

La esencia del turismo cultural son los recursos culturales existentes en un lugar, debido a que es el turismo que visita, estudia y vive el patrimonio principalmente. Los recursos culturales, son todos aquellos elementos, objetos o hechos sociales que distinguen una cultura de otra, y poseen alguna característica de diferenciación relevante, susceptible de ser puestos en valor, para motivar el desplazamiento de personas

con la finalidad de satisfacer las necesidades de una demanda turística con fines culturales (pp 329-330)

Así mismo señala que los recursos culturales se clasifican en “categoría tangible (material) que está conformado por: arqueológico, edificaciones histórico – culturales, sectores urbanos, obras de arte, artesanía, realizaciones técnicas y científicas; y categoría intangible (inmaterial): acontecimientos programados, manifestaciones populares y manifestaciones artísticas” (p.333)

Para el caso Perú la dependencia encargada de estructurar la clasificación de los recursos culturales es el MINCETUR. En la tabla 3 se detalla la clasificación.

Tabla 3
Clasificación de los recursos culturales

Categoría	Tipos
Manifestaciones culturales	Museo y otros Arquitectura y espacios urbanos Lugares históricos Sitios arqueológicos Pueblos Otros
Folclore	Creencias populares Ferias y mercados Música y danzas Artesanía y Artes Gastronomía Etnias
Realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas	Explotaciones mineras Explotaciones agropecuarias y pesqueras Explotaciones industriales Centros científicos y técnicos Otros
Acontecimientos programados	Artísticos Eventos Fiestas Otros

Fuente: información del Manual para la elaboración y actualización del inventario de recursos turísticos – MINCETUR- 2018. (PP.24-27)

Elaboración propia

De acuerdo al MINCETUR la clasificación de los recursos turísticos culturales es amplia en comparación con el recurso natural, el recurso cultural abarca cuatro categorías de las cinco establecidas por el órgano correspondiente.

Los recursos turísticos culturales engloban el patrimonio que corresponde al estilo de vida de una comunidad con sus características, actitudes, estilo de vida, del pasado como el presente, al respecto (Ejarque, 2005) menciona que los recursos turísticos culturales “representan el estilo de vida de los habitantes de un territorio y los vestigios de su pasado y que la calidad de conservación determinará la actividad turística”(p168) Ejarque estableció que los recursos culturales se clasifican en: religioso, patrimonio y otros, cada uno con sus respectivas subdivisiones.

Para Blasco (2006) El turismo cultural refiere a “aquellas actividades turísticas que van encaminados al conocimiento de otras culturas, formas de vida o idiomas, siendo tan variadas como visitar un monumento histórico, convivir con un grupo de indígenas o asistir a una exposición universal” citado por (Camaro & Millano, 2012) (p.329). Todas estas actividades deben estar registradas en el inventario turístico.

Inventario Turístico

El inventario turístico, es un instrumento que brinda información actualizada y ordenada de las particularidades de los recursos naturales y culturales previamente clasificados para el turismo, Al respecto (Antón & Gonzáles, 2005) indican:

Nuestro inventario distribuye en categorías los recursos, que a su vez son clasificados en tipologías y sub tipologías; en este sentido consideramos que según el área geográfica de aplicación, los recursos pueden ser matizados y enriquecidos con las características propias de dichos espacios. (p.71)

Al mismo tiempo contiene información de datos del sistema turístico, toda esta data investigada sirve como base para insertar los recursos turísticos de una determinada zona geográfica a la actividad turística, al respecto (García, 1970) indica que “la clasificación incluye las bases para elaborar un inventario turístico” (p.62), al mismo tiempo la (Organización Mundial del Turismo, s.f) señala “no tiene sentido realizar un inventario de recursos turísticos sin examinar paralelamente las motivaciones y el conjunto de los aspectos de la demanda (p.3), de la misma manera señala que el inventario turístico es un elemento muy importante para planificar el turismo.

El Manual para la Elaboración y Actualización del inventario de Recursos Turísticos elaborado por el (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2018) menciona que el inventario turístico “constituye una herramienta de gestión de información real, ordenada y sistematizada de los recursos turísticos que identifica el potencial turístico del país” (p.14), y por sus características naturales y/o culturales generan un desarrollo del sector turismo en la nación. El manual también indica que los responsables de elaborar y actualizar el inventario turístico son los gobiernos regionales en coordinación con los gobiernos locales.

Por lo tanto los responsables del desarrollo turístico a nivel local, regional y nacional deben tomar como política primordial el estudio de los recursos turísticos para establecer el potencial de estos, frente a otros competidores de tal manera que se establezca una gestión adecuada del turismo

Para una eficiente gestión del desarrollo turístico, en primer orden se debe tener en cuenta al recurso turístico, el cual debe estar categorizado para constituir su identificación, ordenamiento, clasificación y cualidades que posee, en los ámbitos naturales, culturales y humanos.

El órgano encargado del sector turismo en el país MINCETUR estableció 5 categorías del recurso turístico tanto para los recursos tangibles e intangibles. Estas categorías se detallan a continuación:

Tabla 4
Categoría de los recursos turísticos

Categoría	Nombre	Características
Categoría 1	Sitios naturales	Agrupar elementos de la naturaleza con atributos propios, son considerados parte importante del potencial turístico
Categoría 2	Manifestaciones culturales	Diferentes expresiones culturales desde épocas ancestrales: lugares arqueológicos, sitios históricos, entre otros
Categoría 3	Folclore	Conjunto de tradiciones, costumbres, leyendas, poemas, arte, gastronomía, etc.
Categoría 4	Realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas	Obras actuales, muebles o inmuebles, que muestran el proceso de la cultura, civilización y tecnología con características relevantes para el turismo.
Categoría 5	Acontecimientos programados	Agrupar a todos los eventos organizados, actuales o tradicionales, públicos o privados que atraen a los turistas

Fuente: Datos del MINCETUR. Manual para la elaboración y actualización del inventario de recursos turísticos (2018) (p.21).

Elaboración: propia

Los recursos turísticos clasificados por el MINCETUR, corresponde a las categorías de: sitios naturales, manifestaciones culturales, folclore, realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas y acontecimientos programados, estas categorías a su vez están clasificados en tipos, sub tipos con datos básicos para su descripción el cual se puede verificar en el anexo 3.

El inventario de recursos turísticos del país ha sido modificado en el 2018 mediante Resolución Ministerial N°505-2018-MINCETUR dejando sin efecto el manual para la formulación del inventario de recursos turísticos a nivel nacional del 2006.

De acuerdo al (Diario Oficial el Peruano, 2018) indica en el Artículo 1 “APROBAR el “Manual para la elaboración y actualización del Inventario Nacional de Recursos turísticos” (p.29) este nuevo manual presenta aportes para mejorar el levantamiento de información de los recursos turísticos, así como las nuevas incorporaciones: Datos Georreferenciación en el que se incluye latitud, longitud de las coordenadas geográficas y UTM, y la altitud del recurso.

En cuanto al flujo de visitantes comprobados, los datos son más específicos donde se solicita la cantidad de visitantes segmentados por turistas extranjeros, turistas nacionales y visitantes locales (excursionistas) además se debe indicar la fuente de datos y año.

Otra información que se incluye es el de saneamiento físico legal, esta información es significativa porque abre la posibilidad a los futuros inversionistas que ayudarán a mejorar los servicios del recurso turístico. En este acápite se debe colocar la situación legal, ubicación, si es de dominio público o privado y otras informaciones reglamentarias.

Las actividades turísticas incursionadas en este nuevo manual corresponden a un número significativo, lo que incrementará la motivación de viaje.

Referente a la clasificación de las actividades que corresponde a folclore se le adicionó la palabra cultura convirtiéndose en un solo segmento cultura y folclore.

La actualización del listado de actividades turísticas y servicios que se brindan dentro y fuera del recurso se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 5

Actividades turísticas implementadas en el nuevo manual para elaborar el inventario turístico a partir del 2019

Actividades turísticas	
Naturaleza	Observación de paisaje
Paseos	Paseo en bicicleta
	Paseo en cuatrimotos
	Paseo en embarcaciones
	Paseo en motocicleta
	Otros (especificar)
Deportes acuáticos	Buceo/diving
	Sea kayak
	Rafting
	Bodyboard
	Kitesurf
	Otros (especificar)
Deportes/ aventura	Caza deportiva
	Esquí sobre nieve
	Espeleísmo
	Cabalgata
	Zip line/ canopy
	Montañismo
	Camping
	Eco-caminata sobre las copas de los árboles
Otros (especificar)	
Cultura y Folclore	Degustación y preparación de platos, productos o bebidas típicas
	Rituales místicos o tradicionales
	Vista y participación en actividades de vida cotidiana de la comunidad
	Apreciación de muestras o actividades artísticas (danza, teatro, canto, pintura, escultura, etc.
	Participación y/u observación del proceso de elaboración de productos locales
Otros	Compra de souvenir
	Compra de productos regionales

Fuente: Datos del MINCETUR. Manual para la elaboración y actualización del inventario de recursos turísticos (2018)

Elaboración: propia

2.3.1.2 Accesibilidad.

Una de las características del producto turístico, es que, para hacer uso del bien o servicio adquirido el cliente tiene que desplazarse del lugar de origen hasta el destino donde se encuentra el producto, para lo cual se tiene que proporcionar todas las facilidades para el traslado, en relación a lo indicado en el artículo 7 del Código Ético del Turismo Mundial elaborado por (Naciones Unidas; Organización Mundial del Turismo, 1999) alude que “La posibilidad de acceso directo y personal al descubrimiento de las riquezas de nuestro mundo constituirá un derecho abierto por igual a todos los habitantes de nuestro planeta. (p.6) de la misma manera (Organización Mundial del Turismo; Fundación ONCE & European Network, 2015) señalan que:

La actividad turística es una vivencia que se inicia en el lugar de origen con la búsqueda de información sobre el destino, continua con el desarrollo de una serie de actividades... y que finaliza cuando se regresa al lugar de origen. (p.22)

De acuerdo (Ministerio de Economía y Finanzas & Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2011) la accesibilidad es “la conexión (terrestre, fluvial, entre otras) que existe entre el centro de soporte y el recurso turístico. Identifica tramos cuando existan desvíos o cambios del tipo de acceso” (p.48) la accesibilidad al destino está compuesta por vías de acceso, señales turísticas y es implícito la presencia del transporte.

La accesibilidad es el componente primordial del sistema turístico, tal como lo sugiere López (1994):

El factor accesibilidad se constituye como un elemento clave en el proceso de evaluación del potencial turístico. Es por lo tanto uno de los factores que más va influir en la valoración del recurso de un área por parte de la demanda, ya que en definitiva el turismo es “desplazamiento entre un centro

emisor y otro receptor” citado por (Antón & Gonzáles, 2005, pág. 85)

Vías de acceso

Es el medio por el cual se transportan las personas para llegar a un destino. De acuerdo al Manual de señalización turística del Perú, las carreteras se clasifican por su ubicación en: carreteras urbanas y carreteras rurales; por el tipo de superficie se clasifican en: carreteras pavimentadas y carreteras no pavimentadas y por su jurisdicción se agrupan en: red vial nacional, red vial departamental o regional y red vial vecinal o rural.

De acuerdo (Ministerio de Economía y Finanzas & Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2011) “Describe la conexión... que existe entre el centro de soporte y el recurso turístico... Por cada tramo indica el estado actual, características físicas de la superficie de acceso, tiempo de recorrido así como otras que considere relevante” (p.48)

Transporte

Según (Sancho, s.f.) “Las nuevas tecnologías de los transportes proporcionan una importante disminución en el tiempo de los desplazamientos”. (p.38), por lo tanto los medios de transporte son esenciales para la accesibilidad al destino, al respecto (Domínguez, Fraiz, & Alén, 2011) indica que:

El transporte es uno de los factores más relevantes en cuanto a accesibilidad porque representa la independencia del individuo a la hora de desplazarse... los criterios de accesibilidad, se agrupan en paradas o estaciones, vehículos de transporte, condiciones y comodidades del transporte. (p.30).

El transporte es un servicio que se ofrece al turista y debe cumplir con ciertas reglas de atención, a lo que refiere (ICB- S:L (interconsulting Bureau. S.L), 2012) “Atender al cliente es escucharle, aceptar sus sugerencias y reclamaciones, responder con cortesía a sus peticiones. Y todo ello conforma una parte del servicio que recibe el cliente” (p.35)

Señalización

De acuerdo a (Ministerio de Comercio Exterior y turismo, 2011) “la señalización turística debe orientar a los visitantes en su recorrido hacia el atractivo turístico, dándole información importante durante su acceso y salida del sitio.”(p.18) asimismo indica que el uso de señales turísticas deberá ser usado de acuerdo al resultado de los estudios técnicos, los cuales sean de fácil comprensión y a su vez reconocidos, ya que los patrones en la señalización responden a un idioma universal. El (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016) indica que:

El sistema de señalización turística del Perú toma en cuenta los siguientes factores: Principales llegadas y accesos al territorio, aproximación al destino turístico y sus componentes, Red de viabilidad entre destinos, Identificación de los destinos con patrimonio cultural y áreas naturales protegidas (p.9)

Estos lugares establecidos por el ministerio deben contar con las señalizaciones correspondientes.

La accesibilidad en el sector turismo, está conformada por los siguientes elementos: vías de acceso, transporte y señalización. Factores que determinan la llegada de los turistas al destino turístico, de una manera óptima y segura. En la figura 3 se detalla los componentes de la accesibilidad.

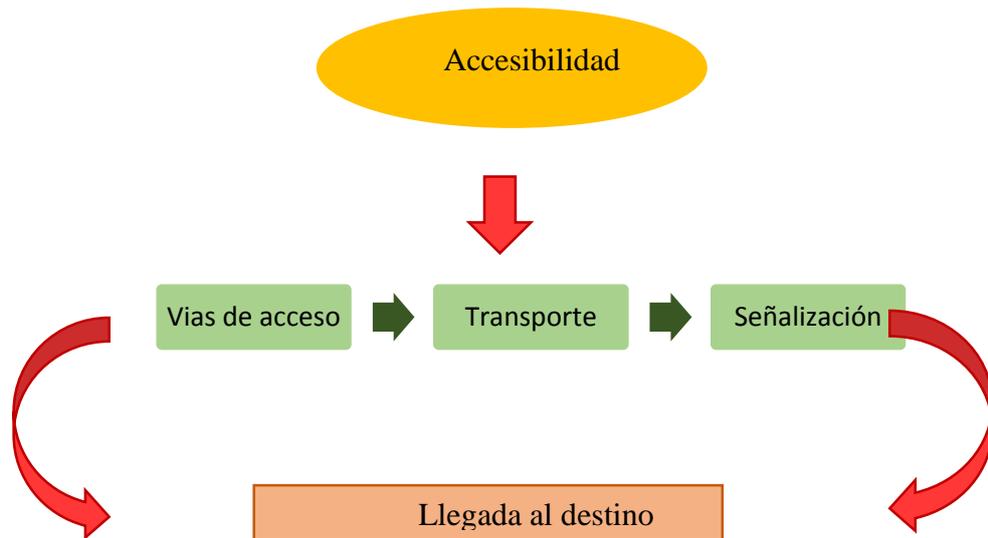


Figura 3 Componentes de la accesibilidad

Fuente: Turismo Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos del Ministerio de Economía y Finanzas y Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. P.48

Elaboración: Propia

2.3.1.3 Equipamiento

Una de las características del recurso turístico, es que, no puede ser transportada por ser inamovible, esta condición obliga que el equipamiento se ubique cerca al radio de influencia. De acuerdo a (García, 1970) “El turismo es la actividad económica derivada del aprovechamiento de los recursos turísticos, surge cuando un atractivo se rodea de una serie de servicios.” (p.62)

Por otra parte (Antón & Gonzáles, 2005) señalan que “El factor recurso y el factor accesibilidad se complementan con el factor equipamiento, el cual es importante en la configuración del producto turístico del área de estudio, dado que fija la demanda sobre ese espacio. (p. 87) por lo tanto es imprescindible la conformación de estos factores para el planeamiento y desarrollo del turismo. También manifiesta que el factor equipamiento lo conforman: equipamiento turístico básico el cual lo integran el servicio de alojamiento y alimentación. Para su evaluación se tiene como referencia la verificación de la categoría y servicio. Y finalmente las actividades complementarias.

El equipamiento son empresas que fueron creadas directamente para proporcionar servicios en la actividad turística, tal como lo afirman (Guerrero & Ramos, Introducción al turismo, 2014) equipamiento “es el conjunto de edificaciones establecidas en una comunidad o ciudad relacionadas con el turismo” (p.76)

El equipamiento de acuerdo a (Boullon, 2006) “incluye todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar los servicios básicos” (p.42) además indica que el equipamiento está integrado por cuatro categorías alojamiento y alimentación (restauración) que son considerados como servicios básicos y/o elementales para el turismo. Esparcimiento y otros servicios (actividades complementarias) apoyan el desarrollo de la actividad.

Servicio de alojamiento.

Los establecimientos de alojamiento, de acuerdo al reglamento de establecimientos de hospedaje del Perú, son locales destinados a brindar servicio de alojamiento a los huéspedes a cambio de un pago establecido por la contraprestación del servicio. Estos establecimientos tienen las siguientes tipificaciones de acuerdo al reglamento nacional.

Tabla 6
Categoría y clasificación de los establecimientos de hospedaje

Clase	Categoría	Características
Hotel	Una a cinco estrellas	Reglamento de hospedaje
Apart - hotel	Tres a cinco estrellas	Reglamento de hospedaje
Hostal	Una a tres estrellas	Reglamento de hospedaje
Albergue	---	Brinda servicio preferentemente en habitaciones comunes, donde los huéspedes comparten intereses y actividades.
Hotel boutique	---	Cuenta con un mínimo de seis habitaciones a cincuenta, con diseños y decoraciones exclusivas, presta servicios de estándar elevado y tecnología de punta.

Fuente: adecuada a la data obtenida del Reglamento de establecimientos de hospedaje 2018- MINCETUR
Elaboración propia

La categoría en los establecimientos de hospedaje tienen la jerarquía de estrellas para diferenciar los servicios e instalaciones que ofrece. El (MINCETUR, 2018) en el artículo 10, inciso 10.1 indica “Los establecimientos de hospedaje que no cuenten con certificados de clasificación y/o categorización, pueden identificarse utilizando los términos “Establecimientos de Hospedaje” u “Hospedaje”, seguido de su nombre comercial.” (p.5)

Para (Martín, 2014) “las empresas de alojamiento pueden definirse como aquellas que ofrecen hospedaje, con o sin otros servicios complementarios, a cambio de un precio.” (p.265) además realiza la clasificación de los alojamientos turísticos donde además de los ya conocidos, incluye camping, que se define como el espacio acondicionado para facilitar el pernocte de las personas a través del contacto con la naturaleza, dicho terreno debe contar con zona de: acampada, edificaciones, servicios higiénicos, dedicada al espacio libre y zona vial o de caminos.

De acuerdo a (Salfrán, 2012) “las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en superar sus expectativas” (p.7). Al mismo tiempo (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2009) indica “El servicio de alojamiento prestado a través de Establecimientos de Hospedaje, constituye uno de los principales pilares... Este servicio se enfrenta cada día aun consumidor más exigente, hecho que obliga a ofrecer una mejor calidad y ser más competitivos” (p.3)

El MINCETUR establece que los servicios de hospedaje para ser competitivos y establecer el potencial de los establecimientos se sustenta en la reputación e imagen de la empresa, y la calidad del servicio recibido.

Servicio de alimentos.

De acuerdo a (Martín, 2014) indica que “Las empresas de restauración se pueden definir como aquellas que ofrecen al cliente servicio de alimentación

y/o bebidas”(p.253) así mismo indica que las modalidades que se pueden desarrollar son: restaurantes, cafeterías y empresas de catering (que sirven comida a domicilio). Afianzando el concepto, el (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2009) señala que “el servicio de alimentos y bebidas prestado a través de los restaurantes es de especial importancia para el desarrollo de la actividad turística en nuestro país”(pag.3).

En la empresa un componente primordial es recursos humanos, es el personal quien va establecer el contacto con el cliente tal como lo afirma (Gallego, 2012) señala que:

La importancia de las personas que prestan servicio en la restauración supone el mayor activo que pueda tener una empresa, ya que la relación cliente trabajador surge la posibilidad de la tan deseada fidelización de los consumidores. Claro está, siempre contando con un producto de calidad y bien elaborado. (p.47)

El mismo autor Gallego indica que al referirse al producto de calidad está referido a la higiene del personal, a las instalaciones adecuadas, alimentos sanos, equipos en buenas condiciones, aspectos que el cliente percibe, y el no cumplimiento de lo establecido lo atribuye a un problema de educación y formación.

Actividades complementarias

También denominada otros servicios, al referirse a esta categoría da cuenta a otros servicios vinculados al sector turismo, tal como hace referencia (Bouillon, 2006) otros servicios “son los que comprenden parte de los servicios directamente vinculados con el desarrollo de las actividades turísticas” (p.42) también sostiene que esta categoría está compuesta por las agencias de viajes, guías de turismo y otras. De la misma manera (Guerrero & Ramos,

Introducción al turismo, 2014) enfatizan que “En la categoría de otros servicios, son: Agencia de viajes, información, guías o tour operadores” (p77)

Agencia de viajes

Son empresas relacionadas al turismo que orientan y facilitan el traslado y disfrute de un viaje turístico, tal como expresa (Mitre, 2006) “son empresas de servicio dedicadas a facilitar y promover la realización de viajes”(p.7). El agente de viaje que es personal de la empresa, es el que va facilitar las condiciones del viaje del turista de acuerdo a sus necesidades, tal como lo argumente (Acerenza M. , 2010) “El uso del agente de viajes representa una gran ventaja para el turista. Además de consejero... efectúa todos los arreglos de viaje sin costo adicional” (p.135).

De la misma manera (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2016) en el Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo, en el artículo 12, inciso 12.1 menciona “La Agencia de Viajes y Turismo deberá contar con Personal Calificado, cuya formación, capacitación o experiencia será acreditada”. Las agencias de viajes y turismo, se clasifican en tres categorías cada una de ellas con diferentes funciones, tal como se observa en la tabla 7.

Tabla 7
Clasificación de las agencias de viajes

Clases	Características
Minoristas	Venden directamente al cliente paquetes turísticos elaborados por las agencias mayoristas u operarios de turismo. No ofrecen sus servicios a otras agencias.
Mayoristas	Es aquella agencia que proyecta, elabora y organiza paquetes turísticos para ser ofrecidos a otras agencias. No pudiendo vender su producto directamente al cliente.
Operador de turismo	Proyecta, elabora, diseña, organiza y pera programas dentro del territorio nacional para ser ofertados en agencias de viajes minoristas y mayoristas del Perú y el extranjero, pudiendo venderlos también directamente al cliente.

Fuente: de la clasificación de las agencias de viajes con data del Reglamento de agencias de viajes y turismo Perú.
Elaboración propia

Guías de turismo

El guía de turismo es la persona encargada de mostrar y explicar las bondades e importancia del recurso turístico, de igual manera de realizar el acompañamiento y orientación al visitante. El guía de turismo puede desempeñar esta función de manera independiente o a través de una agencia de viajes. En razón a ello (García, 2016) menciona que el guía de turismo “es un agente transmisor de valores culturales que permite acercar al hombre al conocimiento de lugares naturales, culturales e históricos, sobre la base de fundamentos antropológicos, biológicos históricos y geográficos” (p.19). Estos conocimientos se adquieren mediante el estudio de una formación académica. Al respecto el (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2007) hace referencia que el guía de turismo “es la persona encargada de realizar el guiado y conducción de la visita turística, brindando la información necesaria y requerida por el turista, así como asistir, orientar y asesorar al turista en los casos que se requiera” (p.19) sin embargo, no todos los lugares turísticos cuentan con guías de turismo, ante esta realidad un buen apoyo son los orientadores turísticos en el (Diario Oficial del Bicentenario El Peruano, 2019) en el Reglamento de las Actividades Especializadas de Guiado, en el Título I, artículo 3, inciso K indica que el orientador turístico es:

La persona natural, residente en el departamento donde se ubica el ámbito circunscrito, que cuenta con las competencias necesarias para orientar y asistir al turista durante el desarrollo del servicio de las actividades especializadas de guiado...Presta servicios de información y orientación turística en el caso de no contarse con Guías Oficiales de Turismo o Licenciados en Turismo en determinado ámbito circunscrito. (p.6)

Para cumplir la función de orientador turístico, el poblador tiene que recibir capacitaciones y evaluaciones que estarán a cargo del órgano correspondiente de la región.

En el Manual de Buenas Practicas elaborado por el MINCETUR señala que la actividad del guía oficial de turismo, está fundamentado en tres pilares: conocimientos, culturales y prácticos, idiomas y actitud de servicio.

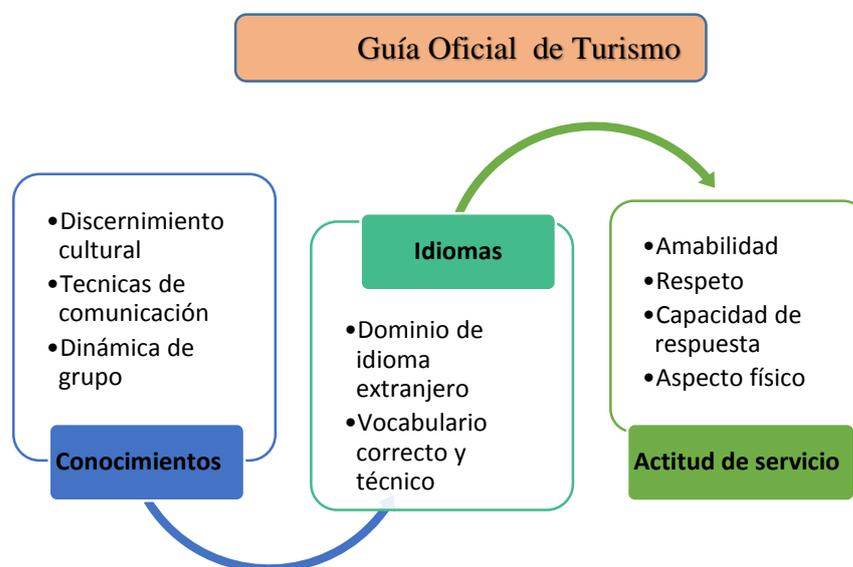


Figura 4 Pilares básicos del Guía Oficial de Turismo
 Fuente Manual de buenas prácticas guías de turismo y operación turística. MINCETUR (2007)
 Elaboración: Propia.

La figura 4 señala los pilares básicos del guía oficial de turismo, quien debe poseer un alto bagaje cultural a la vez dominar técnicas de comunicación para difundir los conocimientos y entablar una conversación directa con los visitantes, de la misma manera conocer y aplicar dinámicas de grupo para emplearlo durante el acompañamiento de los turistas. Este profesional del turismo a su vez debe dominar varios idiomas, con un vocabulario impecable y de fácil entendimiento porque al ingresar a la dinámica del sector el destino turístico no solo va contar con visitas nacionales sino también con extranjeras. Otro factor importante es la actitud de servicio el cual se mide por la amabilidad, respeto, la actitud al responder y la presencia física.

Por lo tanto, el equipamiento e instalaciones del sector turismo deben ser los apropiados para cubrir las necesidades y requerimientos del turista para percibir un servicio de calidad. Tal como lo afirma (Foronda & García, 2009)

La apuesta por la calidad, como estrategia para poder competir con destinos emergentes que se introducen en el mercado turístico de forma vertiginosa, se hace cada día más necesaria. Los destinos turísticos han de ofrecer mayor calidad y diferenciación a través del servicio, con el objeto de ser líderes y atraer más turistas. (Pp.92-93)

2.3.1.4 Infraestructura

Son los servicios e infraestructura que fueron creados para el desarrollo de una sociedad, pero que a su vez ayuda a desarrollar la actividad turística. Por ende, (Guerrero & Ramos, 2014) define que la infraestructura “Es el conjunto de todas las instalaciones, obras y servicios de apoyo al aparato productivo turístico, necesarios para proporcionar los servicios y productos para los visitantes” (p.78) igualmente (Boullón R. , 2006) indica “Infraestructura es la dotación de bienes y servicios con que cuenta un país para sostener sus estructuras sociales y productivas” (p47) quien lo clasifica en comunicación, sanidad y energía (p.49)

Afianzando los conceptos anteriores el (Ministerio de Economía y Finanzas & Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2011) Indica que infraestructura es “Conjunto de elementos básico necesarios para el funcionamiento de un centro poblado urbano o rural, su existencia es vital para el desarrollo del turismo.”(p.20). Al mismo tiempo indica que está clasificado por servicios básicos comprende: agua y saneamiento, energía eléctrica, y comunicaciones que engloba telefonía fija y móvil. Así mismo (Camara & Morcate, 2014) mencionan que infraestructura “es considerada como un facilitador que permite a los viajeros disfrutar plenamente de los recursos y actividades turísticas” (p 53)

2.4 Definición de términos básicos

Áreas Naturales Protegidas.- Son espacios continentales y/o marinos del territorio nacional reconocidos, establecidos y protegidos legalmente por el Estado como tales, debido a su importancia para la conservación de la diversidad biológica y demás valores asociados de interés cultural, paisajístico y científico, así como por su contribución al desarrollo sostenible del país. (SINANPE - Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado)

Atractivo Turístico, Es todo lugar, objeto o acontecimiento capaz de motivar flujos turísticos hacia un destino. (PROM PERÚ, 2000: 49)

Centro de soporte. Conjunto urbano o rural que cuenta con infraestructura y planta turística para que pueda desarrollarse la actividad turística. (MINCETUR)

Demanda Turística. Es el número actual de personas que participan en la actividad turística, es decir que efectivamente viajan. (OMT)

Ecoturismo, o turismo de contacto con la naturaleza, respetando en todo momento al máximo el medio ambiente. (Martín, 2014) p. 52

Flujo Turístico, Movimiento de turistas por tierra, mar o aire a un destino turístico. También se le denomina corriente turística (PROM PERÚ, 2000: 51)

Infraestructura Turística, Es la dotación de bienes y servicios, con que cuenta un país para sostener sus estructuras sociales y productivas que permiten definir su desarrollo turístico. (Huayon, 2000)

Oferta Turística, Conjunto de bienes, servicios e infraestructura turística que permiten la recepción y atención del flujo de visitantes. (PROM PERÚ, 2000: 52)

Producto turístico, Es el conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen recursos y/o atractivos turísticos, infraestructura, planta turística y actividades recreativas.

El producto turístico busca satisfacer motivaciones e expectativas, siendo percibidos como una experiencia turística. (Ley N° 29408 Ley General del Turismo)

Turismo, Comprende la suma total de actividades de las personas que viajan y permanecen en destinos fuera de sus lugares habituales de residencia por periodo de tiempo no superiores a un año, por ocio, negocios otros propósitos. (OMT)

Turista (visitante que pernocta), Cualquier persona que viaja a un lugar diferente de su residencia habitual, que se queda por lo menos una noche en el lugar que visita aunque no tenga que pagar por alojamiento, y cuyo principal motivo de viaje es el ocio, u ocupación de tiempo libre, negocio, peregrinaciones, salud, u otro diferente a una actividad remunerada en el lugar de destino. (MINCETUR)

Recurso Turístico, Son los recursos naturales, culturales, el folklore, las realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas y los acontecimientos programados que posee una determinada área geográfica, con un potencial que podría captar el interés de los visitantes. (MINCETUR)

Santuarios Nacionales: áreas donde se protege con carácter intangible el hábitat de una especie o una comunidad de la flora y fauna, así como las formaciones naturales de interés científico y paisajístico. (Ley de Áreas Naturales Protegidas)

Turismo Cultural, Turismo referido a hechos históricos, artísticos, culturales o antropológicos (PROM PERÚ, 2000: 54)

Visitante, persona que viaja a un destino principal distinto al de su entorno habitual, por una duración inferior a un año, con cualquier finalidad, (ocio, negocio u otro motivo personal) que no sea la de ser empleado por una entidad residente en el país o lugar visitado. (MINCETUR)

Visitantes del día (Excursionista), visitantes que no pernoctan en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado (Guerrero y Ramos, 2014)

2.5 Variables.

Tabla 8

Matriz de operacionalización

Categoría	Sub Categoría	Método	Unidad de Análisis	Técnicas	Instrumentos
Recursos Turísticos C1	SC1C1 Recursos turísticos Naturales	Análisis M1	Turistas nacionales	Entrevista T1	Guía de entrevista I1
	SC2C1 Recursos turísticos Culturales	Inducción M2	Turistas extranjeros	Observación T2 Análisis	Guía de observación de campo I2
		Hermenéutica M3		Documentario T3	Ficha de análisis documental I3
Accesibilidad C2	SC1C2 Vías de acceso				
	SC2C2 Servicio de transporte				
	SC3C2 Señalizados				
Equipamiento C3	SC1C3 Alojamiento				
	SC2C3 Alimentos				
	SC3C3 Agencias de viajes				
	SC4C3 Guías de turismo				
Infraestructura C4	SC1C4 Sanidad				
	SC2C4 Agua y desagüe				
	SC3C4 Energía eléctrica				
	SC4C4 Comunicación				

Fuente: Basada en la matriz de consistencia. Anexo 1

Elaboración: Propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

3.1 Tipo de estudio

La presente investigación denominada Potencial Turístico del Santuario Nacional de Huayllay, se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, con carácter descriptivo, donde se utilizó los métodos de análisis, inducción y hermenéutica. Así mismo se empleó técnicas de entrevista, observación y análisis documental. De acuerdo a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) “las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas” (p.8). En consecuencia esta metodología tiene como elemento de análisis las cualidades o características de la realidad estudiada, tal como lo afirma (Arbaiza, 2014) “se trata de un enfoque que permite el análisis de las características o de la naturaleza de una situación, comportamiento, tendencia, etcétera”. (p.32).

La interpretación de casos es una de las características de la metodología cualitativa por tener una forma de conocimiento subjetiva. Según el argumento de (Vargas Beal, 2007) hace referencia que la metodología cualitativa “es aquella cuyos métodos observables, técnicas, estrategias e instrumentos concretos se encuentran en lógica de observar necesariamente de manera subjetiva algún aspecto de la realidad”. (p.21). Del mismo modo esta investigación presenta otras características que ayudarán a definir la metodología a utilizar.

Tabla 9
Características del paradigma cualitativo

Investigación Cualitativa
Hace registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas
Es más extensivo, y por ello puede aplicarse a análisis globales de casos específicos
Utiliza procedimientos inductivos (va de lo particular a lo general). Exploratoria, inductiva y descriptiva
Subjetiva: Se basa más en la interpretación.
Inferencias de sus datos
Orientada al proceso
Datos “ricos y profundos”
Realidad dinámica. La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica

Fuente: Adaptado de “Metodología de la investigación, por Humberto Ñaupas, Elía Mejía, Eliana Novoa y Alberto Villagómez (2014. P.358) Bogotá Colombia
Elaboración: Propia

3.2 Diseño

De acuerdo a la naturaleza del problema de investigación, se estableció el diseño apropiado para recabar la información requerida, por ello el diseño se adapta al contexto del problema planteado, según lo indicado por Arbaiza (2014) “un buen diseño es aquel que favorece la obtención de información confiable y de calidad y que considera el problema desde diferentes perspectivas” (p.125).

En la investigación cualitativa se utilizan algunos diseños para adquirir la información requerida, entre los diseños más utilizados se encuentran: diseño, fenomenológico, histórico, estudio de caso, etnográficos, investigación acción participativa, estudio biográfico, entre otros. Para la presente investigación se realizó el diseño estudio de casos, el cual es conceptualizado de la siguiente manera (Monje, 2011)

Describe que es el estudio exclusivo de uno o muy pocos objetos e investigación, lo cual permite conocer en forma amplia y detallada los

mismos. Consiste por tanto, en estudiar cualquier unidad de un sistema, para estar en condiciones de conocer algunos problemas generales del mismo”. (p.102)

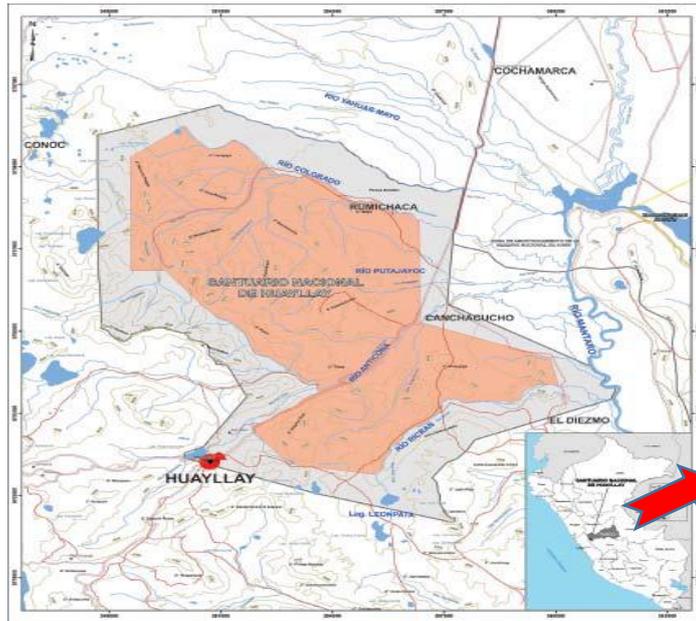
De la misma manera (Katayama, 2014) alude que “El alcance de los estudios de casos es el conocimiento profundo de un fenómeno, logrado mediante la exploración intensiva de un caso” (p.58) también argumenta (Arbaiza, 2014) Explica como “procedimiento metodológico el estudio de casos sigue un procedimiento iniciado con la definición de los temas principales de análisis para luego detenerse en un estudio profundo mediante la recolección, la interpretación y la validación de datos”(p.50)

3.3 Escenario de Estudio

El lugar de estudio fue el Área Natural Protegida del Santuario Nacional de Huayllay, que se encuentra dentro de la categoría Santuario Nacional, de acuerdo a la clasificación otorgada por el Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado.. Se caracteriza por ser una zona rural, rodeada de paisaje que corresponde a la región natural puna, propia de la sierra peruana.

3.3.1 Localización

El Área Natural Protegida denominado Santuario Nacional de Huayllay Se encuentra localizado en el país de Perú en la región de la sierra central.

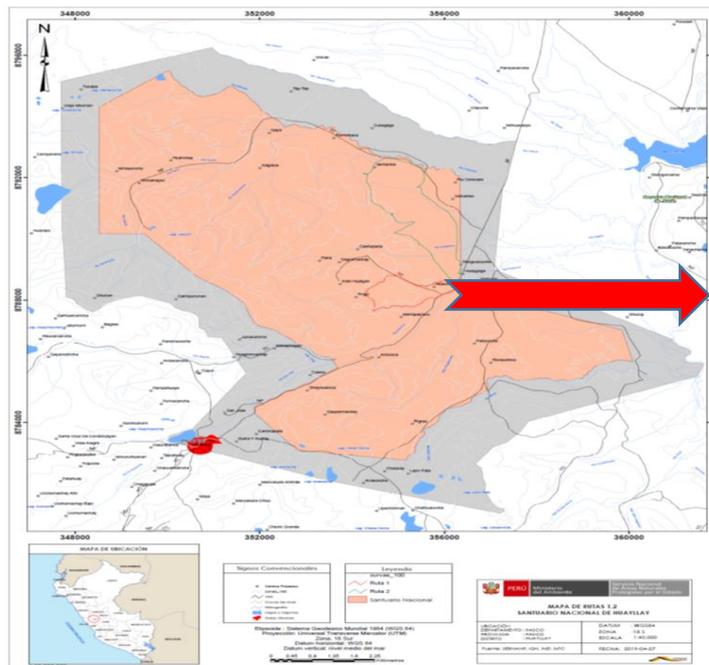


Localización
mapa Perú

Figura 5 Localización del santuario.
Fuente: Mapa Geoportal SERNANP
Elaboración: Biólogo Maykol Rodríguez. Jefe del Santuario Nacional de Huayllay Pasco – SERNANP

3.3.2 Ubicación

El lugar se encuentra ubicado en el distrito de Huayllay, provincia Pasco, región Pasco, a una altitud de 4100m.s.n.m.



Zona de
estudio Ruta
1 y 2

Figura 6. Mapa de ubicación de las áreas de estudio rutas 1 y ruta 2.
Fuente: Mapa Geoportal SERNANP.
Elaboración: Biólogo Maykol Rodríguez. Jefe del Santuario Nacional de Huayllay Pasco – SERNANP

3.4 Caracterización de Unidad de Análisis

La unidad de análisis estuvo constituida por 10 turistas nacionales y 10 turistas extranjeros que visitarán el Santuario Nacional de Huayllay en el periodo de levantamiento de información del presente estudio.

Tabla 10
Codificación de perfiles

Turistas	Descripción	Código
10 turistas nacionales	Turista nacional 1	TN1
	Turista nacional 2	TN2
	Turista nacional 3	TN3
	Turista nacional 4	TN4
	Turista nacional 5	TN5
	Turista nacional 6	TN6
	Turista nacional 7	TN7
	Turista nacional 8	TN8
	Turista nacional 9	TN9
	Turista nacional 10	TN10
10 Turistas extranjeros	Turista extranjero 1	TE1
	Turista extranjero 2	TE2
	Turista extranjero 3	TE3
	Turista extranjero 4	TE4
	Turista extranjero 5	TE5
	Turista extranjero 6	TE6
	Turista extranjero 7	TE7
	Turista extranjero 8	TE8
	Turista extranjero 9	TE9
	Turista extranjero 10	TE10

Fuente: Adaptación de la tesis Violencia familiar: Estudio de casos en los usuarios del Ministerio Público de Huaral, por Valdivia (2016, p.42) Perú
Elaboración propia

3.5 Trayectoria metodológica

La trayectoria de la metodología comprende cuatro fases: Planificación del trabajo de campo, Ejecución del trabajo de campo, transcripción de datos, codificación y categorización y triangulación. Los cuales se explican a continuación.

3.5.1 Planificación del trabajo de campo.

Una vez determinado el método a aplicar en la investigación se estableció los recursos en otras palabras las técnicas e instrumentos para extraer

información y de esta manera sintetizar la labor del investigador. (Oseda, y otros, 2018) Refieren que “se buscará que los medios de generación y recolección de información, respondan a un encuadre particular derivado de las características de cada situación, circunstancia, persona o grupo”. (p.77)

En esta primera fase se diseñó la estructura de los instrumentos para recabar información como son las guías de entrevistas, guías de observación de campo y ficha de análisis documental.

Al mismo tiempo se presentó una carta a la dirección general de SERNANP para solicitar el permiso de ingreso al santuario nacional y aplicar los instrumentos descritos así como la autorización para el desarrollo de la investigación.

Tabla 11
Propósitos de técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumentos	Propósito
Entrevista	Guía de entrevista	Recoger información acerca del potencial turístico
Observación	Guía de observación de campo	Observación sistemática y real en el Santuario Nacional de Huayllay a los turistas que van a servir para nuestra unidad de análisis
Análisis documental	Ficha de análisis documental	Registrar información documentaria del objeto de estudio.

Fuente: Basada en la Matriz de operacionalización tabla. 8
Elaboración: Propia

3.5.2 Ejecución del trabajo de campo

Para la ejecución del trabajo de campo se tuvo que viajar a la ciudad de Cerro de Pasco, capital de la región Pasco para luego trasladarse al distrito de Huayllay e instalarse en un alojamiento. Posteriormente se realizó el traslado

al santuario que está a 10 minutos del distrito en auto. Este viaje se realizó en el mes de mayo de acuerdo al permiso otorgado por SERNANP.

El primer día se esperó la salida de los turistas para ser entrevistados, el segundo día se interrelacionó más con los turistas y se les acompañó durante el recorrido de la ruta 1. El tercer día también se acompañó y entrevistó a los turistas que visitaron la ruta 2.

En este viaje se aplicaron las entrevistas y se utilizó la guía de observación. Se aprovechó el viaje para conversar con los pobladores y con el jefe de SERNANP-Huayllay.

La entrevista es un conversatorio de forma juiciosa que se realiza entre el investigador y el entrevistado, para la investigación cualitativa se puede utilizar entrevistas semiestructuradas y entrevistas no estructuradas. Para la investigación se empleó la entrevista semiestructuradas Anexo 2, al respecto (Ñaupas, Mejía, Eliana, & Alberto, 2014) Indica que:

La entrevista semiestructurada, es la que basándose en una guía no es tan formal y rígida porque permite que el entrevistador pueda introducir algunas preguntas para esclarecer vacíos en la información. ... Entrevista no estructurada, este tipo de entrevista es abierta o libre, en el sentido de que el entrevistador tiene libertad para hacer las preguntas, pero siempre basándose en una guía, general de contenido, aunque no específica. (p. 220)

Una vez concluida las entrevistas se registraron inmediatamente para evitar perder pormenores de la entrevista.

Otra de las técnicas a emplear es la observación, Ñaupas, et.al (2014) al respecto indica “es el proceso de conocimiento de la realidad factual, mediante el contacto directo del sujeto cognoscente y el objeto o fenómeno por conocer, a través de los sentidos.... Sin embargo es preciso aclarar que observación no

es igual a ver” (p.201). Para lo cual se utilizó una guía de observación de campo Anexo 2 para levantar la información que se pueda apreciar en los turistas.

3.5.3 Transcripción de datos, codificaciones y categorizaciones.

En esta fase según explica (Katayama, 2014)

Se inicia con el texto de lo transcrito, para ir agrupándolo y reagrupando la información y que puedan emerger de diversas categorías.... Se recomienda dos periodos de lectura del material. En una primera lectura ubicar los temas del discurso. En una segunda relacionar los temas hallados (p.96)

En esta fase se recopiló toda la información adquirida en el viaje, así como la del análisis documentario. Luego se analizaron cada instrumento de acuerdo a las categorías y sub categorías.

3.5.4 Triangulación.

Se cuenta con varios instrumentos, de todos ellos se deben elegir algunos para realizar la triangulación, tal como lo indica Vargas (2007)

Es recomendable elegir al menos dos técnicas a fin de poder triangular la información recabada. Por triangulación estamos entendiendo aquí que la información obtenida por una fuente pueda ser cruzada con otra información proveniente de una fuente distinta para aumentar así la certidumbre interpretativa de los datos recabados. (p. 45).

Acorde a lo mencionado (Salgado, 2000) señala que la triangulación “es una de las técnicas de análisis de datos más características de la metodología cualitativa. El principio básico consiste en recoger y analizar datos desde distintos ángulos para compararlos y contrastarlos entre sí” (p.47)

En la fase final, que corresponde a triangulación por cada instrumento utilizado se analizó cada categoría con su respectiva subcategoría. Luego con los resultados obtenidos de las técnicas de entrevista, observación y análisis documental, se realizó una triangulación con las tres técnicas para obtener un resultado general.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados

En este capítulo se presenta los resultados obtenidos en la presente investigación, de la misma manera se detalla el análisis de los resultados, el cual profundiza el estudio.

Para desarrollar el estudio en el Santuario Nacional de Huayllay en el año 2019, se han empleado técnicas de entrevista y observación a los turistas nacionales y extranjeros que visitaron este santuario. De la misma manera se ha empleado el análisis documental, todo este proceso empleado tuvo como resultado dar respuesta al objetivo general.

El planteamiento de este objetivo es describir e interpretar el potencial turístico para los turistas del santuario Nacional de Huayllay- Pasco, 2019. En la siguiente tabla se muestra el proceso de recopilación de datos utilizados, para luego aplicar la técnica de triangulación.

Tabla 12
Proceso de recopilación de datos

Unidad de análisis	Técnica	Instrumento	Propósito
Diez turistas nacionales y diez turistas extranjeros	Entrevista	Guía de entrevista	Recoger información acerca del potencial turístico
	Observación	Guía de observación de campo	Observación sistemática y real para estudiar la unidad de análisis
	Análisis documentario	Ficha de análisis	Registrar información documentaria del objeto de estudio

Fuente con referencias de la tabla 8.
Elaboración propia

4.1.1 Entrevista

Para el levantamiento de información se aplicó la entrevista de tipo semiestructuradas, instrumento de investigación cualitativa. Aplicada a los diez turistas nacionales y diez turistas extranjeros que visitaron el Santuario Nacional de Huayllay – Pasco, con la finalidad de recopilar información de las categorías y sus respectivas sub categorías establecidas en la investigación. Las cuales están codificadas según tabla 8.

A continuación se detalla los resultados obtenidos de la entrevista según modelo del anexo 2.

C1 Recursos turísticos.

La pregunta N°1 está orientada a los turistas nacionales y extranjeros para identificar los recursos turísticos que posee la ruta 1 y 2 del santuario Nacional de Huayllay en la región Pasco

Pregunta 1

¿Qué recursos turísticos posee el Santuario Nacional de Huayllay?

Turistas nacionales.

Tabla 13
Recursos turísticos identificados por turistas nacionales

Turista nacional	Respuestas obtenidas de los turistas
TN1	Figuras pétreas, pinturas rupestres y paisaje
TN2	Figuras pétreas, pinturas rupestres y centro magnético
TN3	Figuras pétreas, escalada en rocas y pintura rupestre
TN4	Figuras pétreas, paisaje y centro magnético
TN5	Figuras pétreas, fauna, trekking y pintura rupestre
TN6	Figuras pétreas, fauna, paisaje, pintura rupestre y escalada en rocas
TN7	Figuras pétreas, escalada de rocas y paisaje
TN8	Figuras pétreas, fauna y centro magnético
TN9	Escalada en rocas, figuras pétreas y paisaje
TN10	Figuras pétreas, escalada en rocas y trekking

Fuente: Respuestas obtenidas de los turistas nacionales de la entrevista realizada.
Elaboración: Propia.

La tabla 13 se elaboró con las respuestas exactas que dieron los turistas nacionales respecto a los recursos turísticos que posee el Santuario Nacional de Huayllay. La respuesta de cada turista fue variada con respecto a la selección de recursos turísticos, para mayor precisión se diseñó la figura 7.



Figura 7 Recursos turísticos identificados por los turistas nacionales
Fuente: Resultado de la entrevista aplicada a los turistas nacionales.
Elaboración: Propia

De acuerdo a los resultados obtenidos los turistas nacionales en su totalidad destacaron que el principal recurso turístico que posee el Santuario Nacional de Huayllay son las figuras pétreas; de la misma manera un gran número determinó como parte de los recursos turísticos a: pinturas rupestres, escalada en rocas y paisajes y en menor número mencionaron como recurso al centro de magnético y fauna, finalmente ubicaron al trekking.

Turistas extranjeros.

Tabla 14
Recursos turísticos identificados por turistas extranjeros.

Turistas extranjeros	Respuestas obtenidas de los turistas extranjeros
TE1	Pintura rupestre, centro magnético, paisaje, ecoturismo, figuras pétreas, trekking, observación de aves.
TE2	Trekking, paisaje, escalada en rocas y figuras pétreas, pintura rupestre.
TE3	Figuras pétreas, trekking, fauna, ecoturismo, flora, paisaje, zonas arqueológicas
TE4	Figuras pétreas , pintura rupestre, observación de aves, ecoturismo, paisaje, tradiciones ganaderas
TE5	Pintura rupestre, escalada en rocas, fauna, figuras pétreas
TE6	Figuras pétreas, paisaje, trekking, centro magnético, observación de aves, tradiciones ganaderas
TE7	Figuras pétreas, pintura rupestre, paisaje, trekking, centro magnético y zonas arqueológicas
TE8	Figuras pétreas, pintura rupestre, paisaje, trekking y escalada en roca
TE9	Trekking, paisaje, centro de magnetismo, observación de aves, escalada en rocas y figuras pétreas
TE10	Figuras pétreas, pintura rupestre, ecoturismo trekking, fauna , flora y paisaje, escalada en rocas

Fuente: Respuestas obtenidas de los turistas extranjeros, de la entrevista realizada
Elaboración: Propia

La tabla 14 se elaboró con las respuestas precisas que manifestaron los diez turistas extranjeros, en relación a los recursos turísticos que posee el santuario.

La respuesta de cada turista proporcionó una lista de recursos turísticos, para mayor precisión se elaboró la siguiente figura.

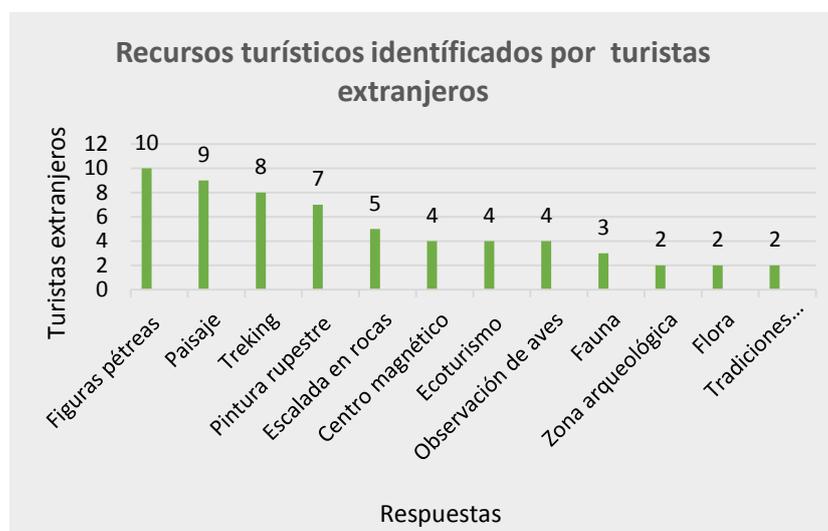


Figura 8 Recursos turísticos identificados por turistas extranjeros
 Fuente: Resultado de la entrevista aplicada a los turistas extranjeros
 Elaboración: Propia

La figura 8, muestra los resultados de los turistas extranjeros, quienes identificaron diferentes recursos turísticos en su visita al santuario. Todos los entrevistados coincidieron en nombrar a las figuras pétreas, otros recursos que clasificaron con índole de prioridad son el paisaje, trekking y pintura rupestre; la mitad de los encuestados señalaron la actividad, escalada en rocas; un número menor a la mitad de turistas mencionaron el centro magnético, ecoturismo y observación de aves; y en menor número señalaron como recursos turísticos a la fauna, zona arqueológica, flora y tradiciones ganaderas.

Resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos de los turistas nacionales y extranjeros se consideran en conjunto las respuestas y se plantean en la siguiente figura.

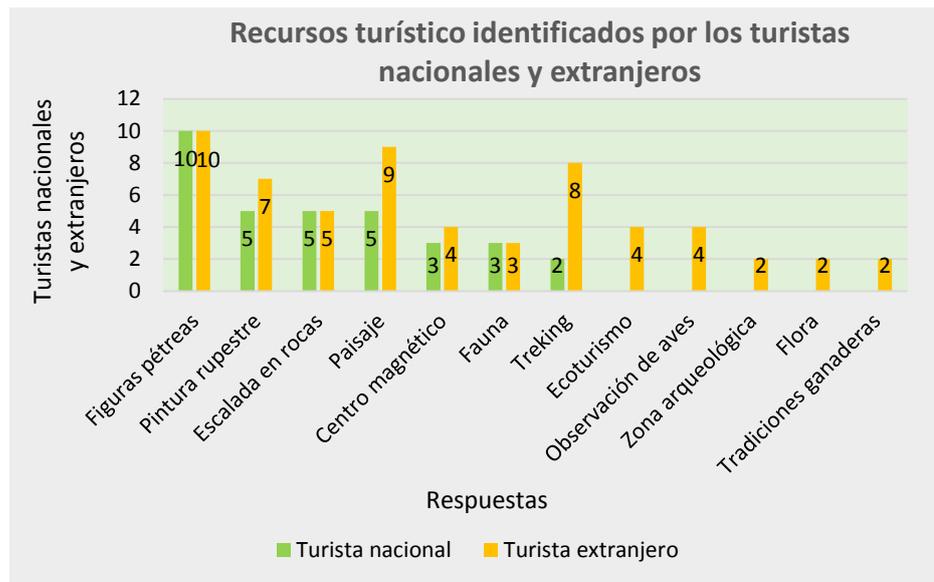


Figura 9 Recursos turístico identificados por los turistas nacionales y extranjeros
 Fuente: Recopilación de la tabla 13 y 14
 Elaboración: Propia.

De acuerdo a la figura 9 se concreta que la percepción de los turistas nacionales y extranjeros en su mayoría difiere. Sólo en algunos casos existe una coincidencia al momento de identificar los recursos turísticos del Santuario Nacional de Huayllay; ambos segmentos concordaron en su totalidad que el principal recurso turístico son las figuras pétreas, de la misma manera seleccionaron en forma equitativa la escalada en rocas y fauna.

Sin embargo, se considera que existe diferenciación de opiniones en los dos grupos de visitantes, porque los turistas extranjeros realizan una selección más variada, y su percepción frente al turista nacional es mayor porque señalaron recursos que el nacional no consideró. Este contexto se detalla de la siguiente manera: La pintura rupestre tiene mayor acogida por parte del turista extranjero frente al nacional. De la misma manera en casi la mayoría de turistas extranjeros prevalece el paisaje como uno de los recursos más notables, mientras que el nacional lo considera pero en menor proporción. Concerniente al centro magnético hay una ligera diferenciación de preferencia por parte del extranjero, pero en ellos también llama la atención en la particular importancia que le dan a la actividad del trekking considerándolo como la tercera actividad más valorada del turismo, mientras que para el nacional está ubicada en el último lugar de preferencia.

Además, los turistas extranjeros recomendaron adicionalmente cinco recursos turísticos, para ser desarrollados en el santuario nacional, ellos enfatizaron en: ecoturismo, observación de aves, zona arqueológica, flora y tradiciones ganaderas; en su totalidad destacaron doce recursos turísticos mientras que el turista nacional incidió siete recursos.



Figura 10 Total de recursos identificados por turistas nacionales y extranjeros
Fuente: Recopilación tabla 13 y 14
Elaboración: Propia.

En la figura 10 se muestra los resultados obtenidos de los turistas nacionales y extranjeros quienes establecieron en su totalidad doce recursos turísticos que consideran importantes para la actividad turística. A continuación se detallara por orden de preferencia: en primer lugar y en selección por unanimidad las figuras pétreas, seguido de actividades que fueron determinadas por más de la mitad de entrevistados siendo estos el paisaje, pintura rupestre, trekking, escalada de rocas y en proporción menor menos de la mitad eligieron el centro magnético, fauna, ecoturismo, observación de aves y con menos puntos tradiciones ganaderas, zona arqueológica y flora.

Después de que los turistas nacionales y extranjeros identificaran los recursos turísticos, se profundizó la pregunta 1 de la encuesta y se le solicitó realizar un estudio crítico al momento de seleccionar los recursos turísticos más importantes del santuario, para integrarlo a la actividad turística, a su vez

mencionar el motivo de su elección. Este análisis lo realizó a través de la pregunta 2.

Pregunta 2

¿Qué recursos turísticos del Santuario Nacional de Huayllay considera que cuentan con potencial para la actividad turística?

Turistas nacionales.

Tabla 15
Recursos turísticos con potencial para el turista nacional.

Turista nacional	Respuestas obtenidas de los turistas nacionales
TN1	Figuras pétreas, pinturas rupestres y paisaje
TN2	Figuras pétreas, pinturas rupestres y centro magnético
TN3	Figuras pétreas, escalada en rocas y pintura rupestre
TN4	Figuras pétreas, paisaje y centro magnético
TN5	Figuras pétreas, y pintura rupestre
TN6	Figuras pétreas, paisaje y pintura rupestre
TN7	Figuras pétreas y paisaje
TN8	Figuras pétreas, y centro magnético
TN9	Escalada en rocas, figuras pétreas y paisaje
TN10	Figuras pétreas y escalada en rocas

Fuente: Respuestas obtenidas de los turistas nacionales de la entrevista realizada
Elaboración: Propia

La tabla 15 muestra el resultado de las opiniones vertidas por los turistas nacionales, acerca de los recursos turísticos que consideraron que tienen potencial para la actividad turística.

Como se observa las respuestas de cada turista fue precisa, para profundizar el tema se le exhorta a explicar los motivos de su elección.

De las respuestas obtenidas se seleccionó las principales ideas por cada recurso turístico seleccionado y se elaboró la siguiente tabla.

Tabla 16
Opiniones de los recursos turísticos con potencial- Turistas nacionales

Recursos turísticos con potencial	Opiniones de los turistas nacionales
Figuras pétreas	El tamaño impresionante de las rocas, las figuras parecen talladas por el hombre, espacio geográfico sirve para estimular la imaginación visual, único lugar tan grande e impresionante con tantas figuras, más sorprendente que la meseta Markahuasi, las formas peculiares y caprichosas que adquirieron a lo largo del tiempo, falta de conocimiento del guía al profundizar el tema.
Pintura rupestre	Desconocimiento de la existencia de las pinturas rupestres, maravilloso como se conservan a lo largo del tiempo, es una muestra de la existencia humana hace miles de años. Promocionar por ser uno de los pocos lugares que cuenta con este patrimonio.
Paisaje	Llamo la atención la geografía, la inmensidad del lugar, ver la cantidad de rocas, el color del cielo. La fauna y trekking son parte del paisaje.
Escalada en roca	Se vive la adrenalina de la altura, las rocas tienen las condiciones por su tamaño, se debe practicar el deporte, pero buscar mecanismos para no deteriorar las rocas. No sabían que se podía desarrollar este deporte.
Centro magnético	Recarga de energías, centro magnético, Desconocimiento del lugar. Llegaron invitados y desconocían pero fue fantástico y retornarían el próximo año.
Generalidades	Preservar, intervención del estado, falta de promoción, falta explicación adecuada.

Fuente: Ideas principales de las respuestas obtenidas de los turistas nacionales
Elaboración Propia

Para determinar con exactitud los recursos turísticos con potencial, seleccionados por los turistas nacionales se elaboró la gráfica 11. De la misma manera se realizó el análisis a profundidad con las respuestas vertidas, que corresponden a explicar la elección de los recursos turísticos con potencial para desarrollar o impulsar el turismo en el Santuario Nacional de Huayllay.



Figura 11 Recursos turísticos con potencial turistas nacionales
Fuente: Resultado de la entrevista elaborada a los turistas
Elaboración: Propia

En la figura 7 los turistas nacionales, determinaron siete recursos turísticos que posee el Santuario Nacional de Huayllay. Al profundizar su respuesta mediante la pregunta 2, se le solicitó realizar un estudio crítico y detallar que recursos de los mencionados consideran que poseen potencial para la actividad turística.

De acuerdo a sus respuestas se elabora la figura 11 que determina que los turistas nacionales establecieron cinco recursos turísticos. Entre los seleccionados en primer lugar ubicaron en forma íntegra a las figuras pétreas, destacando las siguientes cualidades: el tamaño impresionante de las rocas, las formas peculiares y caprichosas que han adquirido a lo largo del tiempo incluso parece que hubieran sido tallados por el mismo hombre por la casi perfección de las imágenes. También resaltaron que el espacio geográfico sirve para estimular la imaginación puesto que no sólo observaron las figuras señaladas en el circuito turístico sino que observaron otras imágenes. Al mismo tiempo manifestaron que no habían visitado hasta el momento un lugar tan grande e impresionante que albergara una cantidad innumerable de figuras pétreas, así mismo algunos mencionaron que este lugar es más sorprendente que la meseta de Markahuasi, ubicado en la región Lima.

Sin embargo recomendaron mayor preparación de los guías para profundizar temas que requieren mayor conocimiento como la evolución espacial del lugar.

En cuanto a las pinturas rupestres manifestaron: que estas pinturas son una muestra de la existencia humana de hace miles de años en el santuario a su vez indicaron que es maravilloso como se conservan a lo largo del tiempo. Pero no tenían conocimiento de la existencia de las pinturas rupestres y que se debería promocionar por ser uno de los pocos lugares que cuenta con este patrimonio.

Referente al recurso que corresponde al paisaje los turistas manifestaron: que les llamo la atención la geografía del santuario, por la inmensidad del lugar, también por la cantidad de rocas, el color del cielo. Algunos consideraron que la fauna y treking, que habían nombrado en la tabla N° 13, como recurso turístico, en esta pregunta lo integran a la tipología paisaje por considerar que pertenecen a este contexto.

En relación a la actividad escalada en roca como parte del recurso turístico con potencial, fijaron las siguientes características: las rocas por su tamaño tienen las condiciones para practicar este deporte, se vive la adrenalina por la altura, de la misma manera incitaron a que se debe practicar este deporte, pero buscando mecanismos para no deteriorar las rocas finalmente algunos no sabían que se podía desarrollar este deporte.

El último recurso destacado por los turistas nacionales es el centro magnético del cual mencionaron que es un lugar que visitan al año una vez en el mes de mayo por ser un lugar para recargar energías por ser un centro magnético. Otros Indicaron que llegaron por una invitación y que desconocían, pero les pareció fantástico y retornarían el próximo año.

De forma general dieron a conocer que es importante la preservación del lugar por todo el patrimonio cultural y natural que alberga, de la misma manera indicaron que es necesario e importante la presencia del Estado para desarrollar un turismo adecuado, igualmente manifestaron que hace falta promocionar el

lugar y capacitar a los guías de turismo para que puedan brindar información apropiada.

Turistas extranjeros

Tabla 17

Recursos turísticos con potencial para el turismo extranjero

Turista extranjero	Respuestas obtenidas de los turistas extranjeros
TE1	Pintura rupestre, paisaje, ecoturismo, figuras pétreas y trekking y observación de aves
TE2	Figuras pétreas, pintura rupestre, paisaje y trekking
TE3	Figuras pétreas y ecoturismo (trekking, fauna, flora y Paisaje)
TE4	Figuras pétreas, pintura rupestre, paisaje, ecoturismo
TE5	Pintura rupestre, escalada en rocas y figuras pétreas
TE6	Figuras pétreas, paisaje, trekking, centro magnético
TE7	Figuras pétreas, pintura rupestre, paisaje, trekking, centro magnético
TE8	Figuras pétreas, pintura rupestre, paisaje, trekking y escalada en rocas
TE9	Paisaje, trekking, observación de aves, figuras pétreas, escalada en rocas
TE10	Figuras pétreas, pintura rupestre, ecoturismo (flora, fauna, trekking), paisaje

Fuente: Ideas principales de las respuestas obtenidas de los turistas extranjeros.
Elaboración: Propia.

En la tabla 17 se observa el resultado de las opiniones precisas proporcionadas por los turistas extranjeros, con respecto a la selección de los recursos turísticos que poseen potencial para ser insertados a la actividad turística del santuario, a los cuales se les solicitó profundizar los motivos de su elección.

Tabla 18

Opiniones de los recursos turísticos con potencial- Turistas extranjero

Recursos turísticos con potencial	Opiniones de los turistas extranjeros
Figuras pétreas	La cantidad de rocas es admirable porque pueden ver imágenes infinitas, haber visto más figuras de las registradas en el circuito y se deberían registrar. El Tamaño de las rocas es asombroso. En la visita a markahuasi no vieron tantas figuras y es más pequeño. El viaje está relacionado a este tipo de turismo y en todo su recorrido por el mundo no encontré un lugar tan maravilloso. Sorprende su estado de conservación y la forma peculiares de las rocas.
Paisaje	La geografía del lugar con características propias de flora y fauna de la sierra, animales en libertad en la naturaleza, siempre encuentran agua en riachuelos o ríos, espacio libre fuera de la ciudad, no hay contaminación. Es un lugar ideal para ver las constelaciones y la luna Firmamento negro y estrellado.
Pintura Rupestre	La conservación de las pinturas, representación de la vida cotidiana del hombre andino. Las pinturas rupestres que corresponden a los camélidos al estilo naturalista de grandes dimensiones. Muestran la crianza de los camélidos lo que está relacionado a la forma de vida de esa época. No esperaban encontrar vestigios del ser humano de esa época sugirieron señalarlo al igual que las figuras pétreas. Tomar como ejemplo el modelo de España.
Trekking	Ser un espacio abierto apto para la caminata, sendero sin peligro, respirar naturaleza, espacio ideal, a través de la caminata interactúa con la naturaleza.
Ecoturismo	El lugar tiene las condiciones, consideran que la flora, fauna, trekking y paisaje son parte del ecoturismo, por ser un espacio natural, compatibiliza con el medio ambiente.
Escalada en rocas	Las rocas son las adecuadas, cuenta con todos los implementos, están señalizadas las trampas, el tamaño de las rocas lo hace atractivo para este deporte.
Observación de aves	Aves endémicas, belleza de las aves, la configuración del espacio se presta para el hábitat de estas especies, aves desconocidas.
Centro Magnético	Es el tercer año que visito el lugar por el magnetismo, recarga energías, es un lugar energético, fortifica el cuerpo.
Generalidades	Guías y población con mayor conocimiento histórico y de conservación de los patrimonios culturales y naturales. Legado poco visto en el mundo.

Fuente: Ideas principales de las respuestas obtenidas de los turistas extranjeros.
Elaboración: Propia.

Con la información de la tabla 18 se elaboró la figura 12 para establecer los recursos turísticos con potencial, seleccionados por los turistas extranjeros. De la misma manera se analiza los resultados obtenidos de este segmento.

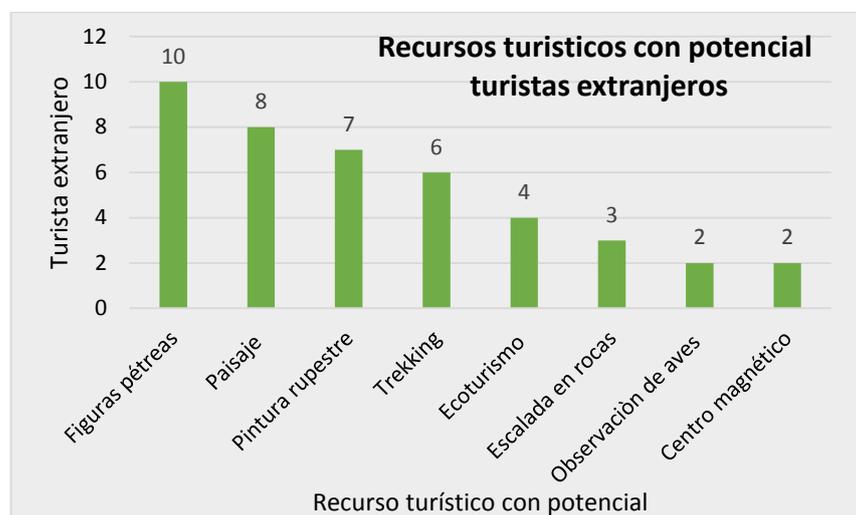


Figura 12 Recursos turísticos con potencial – turistas extranjeros
 Fuente: Resultado de la entrevista aplicada a los turistas
 Elaboración: Propia

Los turistas extranjeros en la figura 8 habían determinado que el Santuario Nacional de Huayllay cuenta con doce recursos turísticos. Al aplicar la pregunta 2 se solicitó seleccionar los recursos turísticos con potencial para planificar el desarrollo turístico del lugar, en dicha pregunta se pidió responder de manera más detallada, los motivos por el cual determinaron su elección.

A continuación se detalla los recursos turísticos con potencial elegidos por los turistas extranjeros, quienes detallan las cualidades y motivos que los llevo a determinar la elección.

En su totalidad los turistas extranjeros establecieron como principal recurso turístico las figuras pétreas, estipulando como cualidades: la cantidad de rocas que posee el santuario, donde se pueden ver una cantidad infinita de figuras. Igualmente indicaron haber visualizado más figuras de las establecidas en el circuito turístico del santuario a la vez recomendaron registrar las nuevas figuras identificadas. También señalaron que las figuras son llamativas por el tamaño asombroso de las rocas, así como la peculiaridad de sus formas y lo

sorprendente es el estado de conservación en que se encuentran. De la misma manera manifestaron que viajan por el mundo para realizar turismo geológico y que en todos estos viajes no encontraron un lugar maravilloso como este santuario, otro grupo indico haber viajado a Markahuasi pero no vieron tantas figuras además que esa es una meseta pequeña en comparación con el Santuario Nacional de Huayllay.

Referente al recurso turístico paisaje expresaron que les llamó la atención el lugar por la geografía con características propias de flora y fauna de la sierra peruana, así como los animales que están libres en la naturaleza, lo que demuestra respeto a su hábitat. El paisaje es impresionante porque siempre encuentran focos de agua como riachuelos o ríos. Otra cualidad que encontraron es el espacio libre fuera de la ciudad y sin contaminación, lo que lo hace un lugar ideal.

Del recurso turístico pintura rupestre, destacaron las siguientes cualidades: lo más importante que consideraron es la conservación de las pinturas, algunos no esperaban encontrar vestigios de la etapa nómada del ser humano. Entre las pinturas rupestres que les llamó más la atención fueron las que corresponden a los camélidos al estilo naturalista de grandes dimensiones y los detalles de la crianza de los camélidos lo que está relacionado a la forma de vida de esa época. Por otra parte sugirieron señalar para su fácil ubicación y no pasar desapercibido. Finalmente compartieron algunos modelos de cómo gestionar la actividad turística siguiendo el modelo utilizado en España en la cueva de Altamira.

Respecto al trekking manifestaron que esta actividad turística adquiere potencial por tener un espacio abierto idóneo para realizar caminata lo que permite interactuar y respirar naturaleza, igualmente enfatizaron que es un sendero no peligroso por el contrario es un espacio perfecto.

En relación al ecoturismo los turistas formularon las siguientes opiniones: el santuario es un lugar con condiciones por ser un espacio natural

que compatibiliza con el medio ambiente, además en este lugar se encuentra flora, fauna, trekking y paisaje componentes del ecoturismo.

Los turistas extranjeros en relación a la escalada en rocas mencionaron que esta actividad tiene las condiciones para desarrollarse porque las rocas son las adecuadas por el tamaño. Además las trampas (Instrumento para escalar) ya están señalizadas lo cual permite no malograr la roca.

Otro recurso seleccionado por los turistas es la observación de aves, opinaron que el santuario tiene potencial para desarrollar esta actividad por la configuración del espacio donde se ubican diferentes hábitats para las diversas especies, también indicaron haber visto aves desconocidas que consideraron como aves endémicas.

El último recurso turístico con potencial establecido es el centro magnético, al respecto señalaron que es un lugar con magnetismo y valor energético que se aprovecha para recargar energías y fortificar el cuerpo, otros manifestaron que es el tercer año de visita por sus cualidades descritas.

En general realizaron observaciones acerca de la falta de conocimientos históricos de los guías de turismo y/o población y recomendaron establecer estrategias de conservación y protección a los patrimonios naturales y culturales del santuario, por ser un legado poco visto en el mundo.

Resultados C1 Recursos turísticos

De acuerdo a los resultados emitidos por los turistas nacionales y extranjeros se construyó la figura 13. Donde se establece los recursos turísticos con potencial para el santuario nacional.



Figura 13 Recursos turísticos con potencial – turistas nacionales y extranjeros
 Fuente: Recopilación de la tabla
 Elaboración: Propia

En la figura 13 se aprecian los recursos turísticos con potencial del Santuario Nacional de Huayllay que determinaron los turistas nacionales y extranjeros, para integrarlo a la actividad turística.

Las opiniones semejantes son referente a las figuras pétreas y escalada de rocas. El primer recurso turístico fue con aprobación general por ambos segmentos de turistas, ubicándose como el recurso más importante. Mientras que el segundo, el resultado fue homogéneo pero con una preferencia minoritaria; en cuanto a los recursos turísticos paisaje y pintura rupestre los turistas extranjeros los consideran más relevante frente al turista nacional.

Lo sorprendente de este análisis es el resultado que proyecta la importancia que le da el turista extranjero a los recursos turísticos trekking, ecoturismo y observación de aves, sin embargo este resultado no es similar al turista nacional, esto se puede comprobar en las tablas 16 y 18, donde los turistas nacionales y extranjeros determinaron las cualidades de cada recurso, finalmente el centro magnético es el único recurso que tiene más importancia por el turista nacional.

En líneas generales se determina que el turista extranjero aprovecha en mayor magnitud un área natural para desarrollar la actividad turística, esto se da

por experiencias vividas en otros países incluso dieron recomendaciones como se debería desarrollar el turismo de una manera sostenible con modelos que indicaron en la entrevista y que están plasmados en la tabla 18.

Finalmente los recursos con potencial turístico que posee el Santuario Nacional de Huayllay están determinados en la figura 14.



Figura 14 Recursos turísticos con potencial del Santuario Nacional de Huayllay
Fuente: con data obtenida de la figura 13
Elaboración: Propia

En la figura 10 los turistas nacionales y extranjeros determinaron doce recursos turísticos que posee el Santuario Nacional de Huayllay. De esta lista a través de un análisis a profundidad, seleccionaron ocho recursos turísticos con potencial para la actividad turística, siendo los resultados finales lo siguiente: En elección general determinaron que el recurso turístico más trascendental son las figuras pétreas seguido del paisaje, muy cerca se ubica la pintura rupestre. En menor escala pero no por ello menos significativos se ubican el trekking, escalada de rocas, centro magnético y el ecoturismo; en último lugar se ubica la observación de aves.

Se detalla a continuación la categoría al que pertenecen los recursos turísticos con potencial identificados en el santuario.

Tabla 19

Categoría de los recursos turísticos con potencial.

Categoría de los recursos turísticos		
Recursos Turísticos	Recursos Naturales	Recursos Culturales
Figuras pétreas	X	
Paisaje	X	
Pintura rupestre		X
Treking	X	
Escalada en Roca	X	
Centro Magnético	X	
Ecoturismo	X	
Observación de aves	X	

Fuente: Recursos turísticos por categoría. Teoría Ejarque 2005
 Elaboración: Propia,

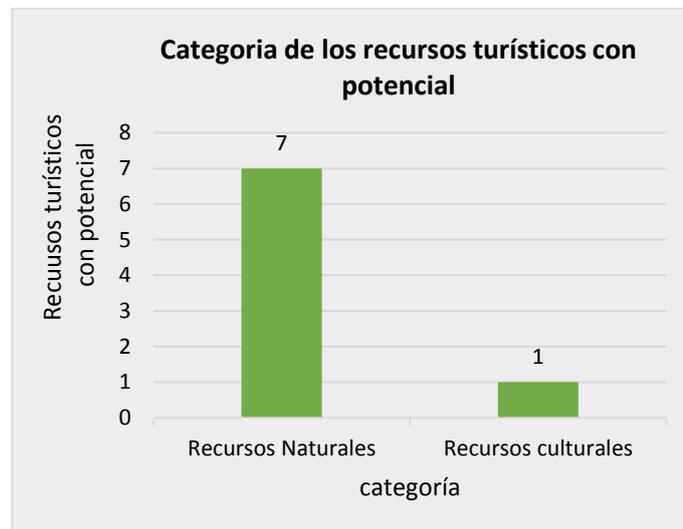


Figura 15 Categoría de los recursos turísticos con potencial.
 Fuente: Se elaboró con la data de la tabla N^a
 Elaboración: Propia

Conforme a figura N^a 15 los recursos turísticos con potencial del Santuario Nacional de Huayllay en un gran número pertenecen a la categoría de recursos naturales, en menor proporción a recursos culturales.

En conclusión respecto a esta categoría se obtiene como producto de la técnica de entrevista que los involucrados en el proceso de análisis de los recursos turísticos ofrecieron grandes aportes como: la variedad de recursos turísticos que posee el Santuario Nacional de Huayllay, los cuales no son

aprovechados eficientemente, porque la actividad turística del lugar está centralizado sólo en algunos recursos, de igual manera dejaron recomendaciones para desarrollar la actividad turística dentro de una óptica sostenible.

C2 Accesibilidad.

La accesibilidad es otra categoría que determinará el potencial turístico del Santuario Nacional de Huayllay, se refiere a las facilidades de ingreso al lugar, en consecuencia, se debe analizar las vías de acceso, servicio de transporte y señalización.

La vía de acceso principal, que conecta a esta región es la carretera central. Para lo cual primero se debe llegar a la ciudad de Cerro de Pasco capital de la región Pasco, para luego conectar con la a la ruta que enlaza al distrito de Huayllay. Posteriormente el traslado se efectúa del distrito de Huayllay al santuario del mismo nombre que se ubica a una distancia de 10 minutos.

Por lo tanto, la pregunta está orientada a las vías de acceso, servicios de transporte y señalización desde la ciudad de Cerro de Pasco al santuario y dentro del mismo. Por ser esta ruta la más utilizada. Sin dejar de mencionar que no es la única vía para llegar al santuario también existe conexión desde la ciudad de Lima por la ruta Canta y otra por la ruta Huaral.

En consecuencia, la pregunta se elaboró para determinar cuál es la apreciación de la población de estudio acerca de la accesibilidad al lugar, y determinar el potencial del mismo.

Pregunta 3

¿Cómo le pareció la accesibilidad al santuario?

Turistas nacionales

Tabla 20
Accesibilidad al Santuario Nacional de Huayllay- turista nacional

Turistas nacionales	Vías de acceso	Servicio de transporte	Señalización
TN 1	Buena, todo asfaltado	Bien, transporte rápido Fluidez de transporte se sugiere choferes usen uniforme para identificarlos	Bien pude orientarme
TN 2	Bien sin problema	Movilidad propia	En el santuario falta señalización
TN 3	Fácil acceso	Hay varias líneas de transporte	Casi me pierdo en el santuario me ayudo un poblador
TN 4	Excelente	Movilidad contratada	Encontré señales en toda la carretera. Pero no en el santuario
TN 5	Todo asfaltado, está cerca el santuario	Tienes para escoger el servicio de movilidad que deseas	Sólo está señalizado las figuras pétreas
TN 6	Todo asfaltado, sin problema	Excelente te dejan en la entrada al santuario	Bien
TN 7	Rápida buena pista	Bien personas amables, hay transporte todo el día.	En el santuario falta sino entras con guía te pierdes.
TN 8	Pistas conservadas	Movilidad contratada	Todo conforme
TN 9	Buen acceso	Bien , precios a escoger depende del transporte que escojas	No me percate es que había personas que me orientaron en todo el recorrido
TN10	Todo bien sin problemas	Bueno, recomiendo viajar. El acceso es fácil y rápido.	Falta mejorar la señalización en las rutas del santuario.

Fuente: ideas principales de la encuesta a los turistas nacionales acerca de la accesibilidad
Elaboración: Propia

Los resultados de la tabla 20 se detallan a continuación de acuerdo a las sub categorías que pertenecen, con opiniones de los turistas nacionales.

Respecto a las vías de acceso, los turistas nacionales mencionaron que la carretera que une la ciudad de Cerro de Pasco al distrito de Huayllay en su totalidad es buena argumentando que la pista esta conservada, en buen estado, es asfaltada todo el tramo y eso facilita el viaje. A su vez indicaron que la pista pasa por el santuario lo que permite el ingreso por la puerta principal.

En cuanto al servicio de transporte de la ciudad de Cerro de Pasco al distrito de Huayllay, los turistas fundamentaron de la siguiente manera: existe oferta de movilidad y precio de pasaje lo que lleva a elegir el medio de transporte al turista; el servicio es diario y fluido todo el día. También destacaron que las empresas de transportes tienen como uno de sus paraderos el ingreso principal al santuario lo que permite la facilidad de acceso.

Sin embargo recomendaron que las personas que brindan el servicio de transporte utilicen uniformes para identificarlos y estar más presentables.

Por otro lado, se presentaron turistas que viajaron con movilidad contratada y propia en este caso es un grupo mínimo.

Lo que se refiere a la señalización un número mínimo opinaron que es buena, sin embargo, un número mayor considero que la señalización dentro del santuario es escasa porque falta información que oriente el recorrido del circuito, lo único señalizado son las figuras pétreas donde están los nombres de las figuras.

Turistas extranjeros

Tabla 21
Accesibilidad al Santuario Nacional de Huayllay – turista extranjero

Turistas nacionales	Vías de acceso	Servicio de transporte	Señalización
TE1	Buena accesibilidad muy rápido todo. Fortaleza del santuario	No puedo opinar contrate movilidad	No me percate como vine en movilidad contratada.
TE2	Conectividad suficiente	Fácil hay muchos carros	Muy buena para llegar al santuario. Pero falta señalización interna
TE3	Excelentes vías	Servicio bueno	Bien todo ordenado
TE4	bien hay acceso para todo lugar	Servicios cómodos, no tuve problemas encontré carros todo el día	Fuera todo señalado, santuario falta señalización
TE5	Hay buena accesibilidad	Personal muy atento	El guía me oriento solo me perdía
TE6	Buenas pistas. Santuario muy cerca	Movilidad contratada	Hasta llegar a Huayllay señalado
TE7	Fácil de llegar mucha conectividad	Hay una oferta de carros chofer fue mi guía durante el viaje muy bueno	Recomiendo poner mapa de ubicación a la entrada
TE8	Pistas bien cuidadas treinta minutos de viaje excelente	Sin problema transporte bien. Mejorar trato al cliente	Recomiendo entrar con guía solo te extravías
TE9	Hay mucha conectividad. Llegas rápido	No puedo opinar fui con movilidad contratada	Buena señalización para el transporte.
TE10	Pistas buen estado. Santuario muy cerca	Todo bien, el personal amable con los turistas, Carros adecuados y todo el día	Falta un centro de interpretación bien implementado de visita obligatoria antes de ingresar al Santuario

Fuente: ideas principales de la encuesta a los turistas extranjeros acerca de la accesibilidad
Elaboración: Propia

La tabla 21 detalla opiniones vertidas por los turistas extranjeros respecto a la accesibilidad en sus tres sub categorías

Respecto a la sub categoría vías de acceso, las respuestas detallan que las pistas están en buen estado y la conectividad entrelaza varias rutas, lo que facilita el tiempo de llegada que es aproximadamente media hora. El santuario cuenta con una gran fortaleza estar cerca de la capital de la región.

Servicio de transporte, a esta sub categoría corresponde las siguientes opiniones: el medio de transporte utilizado es adecuado por la comodidad del transporte, servicio todo el día, variedad y cantidad de automóviles. La mayoría de opiniones coincide en indicar que el personal que brinda el servicio es muy atento y orientador sin embargo un número mínimo recomendó mejorar el trato al cliente. Finalmente se detalla que un grupo pequeño de turistas viajó con movilidad contratada por lo tanto no pueden opinar al respecto.

Sub categoría señalización, lo que corresponde a la ruta hacia el santuario es buena, por encontrarla durante todo el recorrido, sin embargo mencionaron que dentro del santuario es insuficiente, incluso recomendaron realizar el ingreso con guías de turismo por experiencias propias, de la misma manera sugirieron que en el ingreso al santuario debe existir un mapa de ubicación y un centro de interpretación de visita obligatoria antes de ingresar al Santuario.

Resultado C2 Accesibilidad

Con respecto a la sub categoría vías de acceso se observa que los turistas nacionales y extranjeros están satisfechos por existir conectividad fluida al santuario y por encontrar adecuadamente las pistas.

En relación a la sub categoría servicio de transporte también los turistas en su mayoría se encuentran complacidos, por el servicio, al encontrar oferta de transporte terrestre, horarios diarios y continuos de la misma manera la mayoría destaco y enfatizó el trato amable del personal sin embargo plantearon algunas recomendaciones para mejorar la atención .

Y la última subcategoría pertenece a la señalización, indicaron que si visualizaron señales externas, que indicaban como llegar al santuario, sin embargo algunos turistas se mostraron un poco preocupados porque no encontraron señales de orientaron en la ruta turística, en relación a este servicio recomendaron mejorar las señales dentro del santuario.

C3 Equipamiento.

Otra categoría para establecer el potencial turístico del Santuario Nacional de Huayllay es el equipamiento, el cual está constituido por las instalaciones y servicios que brindan al turista en su estadía.

La categoría equipamiento está compuesta por las subcategorías: Alojamiento, alimentación y actividades complementarias. La última subcategoría está compuesta por: agencias de viajes y turismo y guías oficiales de turismo.

Se plantea la siguiente pregunta a los turistas nacionales y extranjeros con la finalidad de conocer las opiniones de estos segmentos.

Pregunta 4

¿Qué percepción tiene del equipamiento turístico?

La siguiente tabla 22, recopiló las ideas principales de la entrevista realizada a los turistas nacionales que visitaron el Santuario Nacional de Huayllay, respecto a la percepción que corresponde al equipamiento turístico y sus sub categorías como son: Servicio de alojamiento, alimentación y actividades complementarias donde se incluyó agencias de viajes y guías de turismo.

Turistas nacionales

Tabla 22

Equipamiento turístico – turista nacional

Turistas Nacionales	Alojamiento	Alimentación	Actividades complementarias
TN1	No había calefacción, habitaciones pequeñas, personal atento	Bien pero muy caro	No hay guías profesionales, solo los de la zona que no profundizan la explicación, solo señalan la forma de la figura pétreo
TN2	Acampe excelente	Prepare mi alimentación pero encontré todo lo que necesitaba	Turista no conoce la ruta. Es necesario agencia de viajes
TN3	Bien, sin problemas	No hay variedad de platos y mejorar atención y limpieza	Falta agencia de viajes, hay gente que está desorientada
TN4	Acampe en la ruta 1, personas muy amables	Alimentación buena	No hay agencias de viajes
TN5	El precio normal pero, no tienen agua caliente	Comida y atención gente amable	Buen guía
TN6	Mal servicio personal no sabe tratar al turista	Encontré de todo	Implementar agencias de viajes
TN7	Muy básico, pero ya se sabes que es así. Personal no es amable	Buena la comida, local descuidado	Deberían tener agencia de viajes
TN8	Acampe tranquilo, poblador servicial	Tienes opción de buscar precios solo que no hay comida de la zona.	No hay muchos guías solo nos orientaron y seguimos a otros grupos.
TN9	Personal amable, pero cuartos muy básicos	Comida precios cómodos personal no atento y local desordenado	Guías te cuentan solo leyendas
TN10	Precio bien, y adicionaron frazadas gruesas para el frio	Comida cara y no hay platos de la zona, local falta de limpieza	Guía me oriento muy bueno

Fuente: Ideas principales de los turistas nacionales respecto al equipamiento
Elaboración: Propia

Las opiniones vertidas por los turistas nacionales relacionados al equipamiento se desglosan en las tres sub categorías:

Sub categoría alojamiento, presentó opiniones diferentes respecto a las instalaciones y servicios, un gran numero consideran que no tuvieron problemas en las instalaciones porque están al corriente de la realidad de los hospedajes en provincia y distritos del país, resaltaron el trato del personal y el precio estaba acorde a lo ofrecido, no obstante un grupo menor indicó que si se presentaron problemas referente a las instalaciones con razón al tamaño de las habitaciones, consideraron ser pequeñas a la que se incrementa la falta de calefacción, agua caliente y en relación al servicio lo consideraron malo por no ser amable el personal y no tener conocimiento de trato al turista. Otro grupo no utilizó los servicios convencionales de alojamiento sino que acamparon en el santuario, emitiendo opinión favorable por el buen trato del poblador.

Sub categoría alimentación, las opiniones dieron a conocer que existe una variedad de establecimientos de alimentación; para la presente investigación se tomó como guía los restaurantes por ser establecimientos referentes al turismo. En relación a esta entidad, determinaron que la comida es buena pero no ofrecen platos típicos, sin embargo la mayoría indicaron que la comida es cara, en cuanto al servicio las opiniones fueron dispersas un grupo resalto la buena atención del personal otro grupo expresaron no estar de acuerdo con el servicio por la mala atención, la falta de higiene y desorden de los locales.

Sub categoría actividades complementarias, las opiniones estuvieron dirigidas a agencias de viajes y guías de turismo, dando como resultado que la mayoría de entrevistados mencionaron la falta de guías profesionales de turismo, porque los actuales orientadores que son pobladores de la zona no profundizan las explicaciones limitándose a leyendas e indicando la forma de las figuras pétreas. Adicionando la falta de guías por observar personas desorientadas siguiendo a otros grupos, pero un número mínimo considero al orientador turístico bueno y conocedor de la ruta. En cuanto a la agencia de viajes la mayoría coincidió con la necesidad de que el lugar debe contar con agencias de viajes para facilitar la visita al santuario.

Turistas extranjeros

Tabla 23
Equipamiento turístico – turistas extranjeros

Turistas Nacionales	Alojamiento	Alimentación	Actividades complementarias
TE1	Dormí en el campo	Excelente, comida típica los pobladores cocinaron.	Los pobladores son los guías, beben capacitarlos en temas geográficos, históricos que es lo que ofrece el santuario
TE2	Espacios pequeños, el personal atento. Todos los hoteles tienen las mismas características.	Locales descuidados no hay garantía de calidad.	No encontré información precisa
TE3	Servicio básico no hay buenos hoteles, personal cordial	Personal no capacitado para la atención y locales no presentables	Falta un museo de sitio para exponer las bondades del santuario
TE4	No puedo opinar porque dormí en mi carpa	Los pobladores nos atendieron muy bueno	El guía tiene conocimiento, bien.
TE5	Muy básico, solo llegaba a dormir. Hoteles no están categorizados. Deberían mejorar	El área encargada debe supervisar, al parecer no se da. Porque no hay buena atención	Los guías son buenos pero les falta información
TE6	Acampe	Comida rica. Nunca vi cocinar debajo de la tierra. Pobladores A1	Faltan guías
TE7	Acampe y los pobladores amables nos brindaron apoyo	Buena atención de los pobladores	Falta centro interpretativo
TE8	Malo el servicio	Bien encontré precios y variedad	Falta museo de sitio
TE9	El medio de alojamiento fue mi carpa	Comida rica buen servicio de los anfitriones - pobladores	Viene con agencia de viajes de Lima. Guías falta preparación
TE10	Habitaciones pequeñas sin comodidades como calefacción, agua caliente, wifi. Son alojamientos sin categoría debe realizarse control de calidad las autoridades	Falta mejorar la atención al cliente, el personal no está capacitado y locales parece que no pasan por un sistema de calidad.	Los pobladores guías hay que prepararlos en temas geológicos y técnicas de guiado.

Fuente: Ideas principales de las encuestas al turistas extranjeros a cerca del equipamiento.
Elaboración: Propia

Los turistas extranjeros respecto a la categoría equipamiento opinaron de la siguiente manera:

Sub categoría alojamiento, la mitad de los turistas entrevistados utilizaron la modalidad camping, quienes indicaron que los pobladores fueron cordiales y brindaron apoyo. La otra mitad hizo uso de los establecimientos de hospedaje dando a conocer que las habitaciones eran pequeñas y no contaban con instalaciones de agua caliente, calefacción, wifi. Además manifestaron que los servicios que ofrecen tienen las características de condiciones básicas, en cuanto al personal un número mínimo opinó que recibieron trato amable. El grupo también indicó que la percepción que tienen de los hoteles, es que no cuentan con categoría y recomendaron a las autoridades realizar controles de calidad por que no encontraron buenos hospedajes.

Respecto a la sub categoría alimentación, los turistas extranjeros declararon que las instalaciones de los restaurantes están descuidadas, en cuanto a la atención del personal indicaron que no están capacitados para atender a los clientes. De igual modo percibieron que no se efectúa un sistema de calidad en los establecimientos y que el área encargada de la supervisión al parecer no cumple con su trabajo. No obstante un número pequeño indicó que el servicio fue bueno además encontró precios y variedad. Y por último el grupo que realizó camping fueron atendidos directamente por los pobladores al respecto afirmaron que la atención y comida era muy buena incluso se sorprendieron por la técnica de cocinar debajo de la tierra.

En razón de la sub categoría actividades complementarias, los turistas mencionaron que los pobladores desempeñan el servicio de guiado turístico, presentándose algunos problemas como poca cantidad de guías y la falta de conocimiento a profundidad en temas de historia, geografía y geología por lo cual recomendaron capacitarlos, porque la información que brindan no es precisa, sólo a un número mínimo le pareció adecuado la información del guía. También indicaron la falta de un museo de sitio y/o centro interpretativo para fortalecer el contacto turista y santuario.

Resultado C3 Equipamiento.

En la sub categoría alojamiento, los establecimientos no ofrecen

instalaciones y servicios adecuados para el huésped. Sin embargo los turistas que acamparon en el santuario manifestaron estar felices por toda la experiencia vivida y manifestaron regresar y recomendar el lugar.

En la subcategoría alimentación las opiniones son similar a la sub categoría anterior, las instalaciones y servicios no son los adecuados incluso en esta parte mencionaron posibles responsabilidades externos, porque indicaron que parece que no realizaran supervisiones a los restaurantes. Estos comentarios están relacionados en temas de calidad, supervisiones y capacitaciones al personal, por lo tanto son temas que requieren un conocimiento más amplio. Por otro lado los turistas que acamparon en el santuario, manifestaron su satisfacción por todos los servicios apropiados que recibieron por parte del poblador a través de la alimentación.

Sub categoría actividades complementarias resaltaron la falta de preparación de los guías (pobladores de la zona), algunos recomendaron técnicas y temas de capacitación y sugerir otras actividades que se deberían realizar como museos de sitio y/o centros interpretativos. Cabe resaltar que aportaron recomendaciones para ofrecer servicios de calidad que ayudará a posicionar al Santuario Nacional de Huayllay como uno de los destinos turísticos del país. Cabe resaltar que esta categoría es la única que presenta debilidades para el desarrollo del turismo, pero que aplicando un plan de mejora se solucionará.

C4 Infraestructura.

Infraestructura son los bienes y servicios que fueron instalados para la comunidad y que la actividad turística también puede hacer uso, como: Sanidad, agua, comunicación y energía eléctrica. Para determinar el potencial de la categoría se plantea la siguiente pregunta para los turistas nacionales y extranjeros.

Pregunta 5

¿Qué opinión tiene de la infraestructura?

Turista nacional.

Tabla 24
Infraestructura – turista nacional

Turista nacional	Sanidad	Agua	Energía eléctrica	Comunicación
TN1	No puedo opinar por que no hice uso	Sin problema	Si hay energía eléctrica	Buena, pude comunicarme por celular
TN2	Vi 2 hospitales en la ciudad de Huayllay	Si hay agua, la población nos abasteció	No tuve problemas	Sin problemas
TN3	No tuve necesidad por ello no puedo emitir opinión	Agua todo el día	Hay	Sólo funciono uno de mis dos celulares
TN4	Sabia al clima que venía, así que traje mis medicamentos para la altura	No tuve inconvenientes. La población nos apoyó, acampamos cerca de su vivienda	Todo cómodo, no tuve necesidad goce luz de la naturaleza, sólo pedí ayuda a los pobladores para recargar mi celular	Mi celular funcionó todo el día,
TN5	Al llegar a Huayllay vi un hospital	Agua todo el día	Energía todo el día	Bien solo se perdía la señal cuando estuve dentro del santuario
TN6	Sé que hay hospitales	No tuve problemas	Sin problemas	Buena comunicación incluso vi cabinas de internet en la ciudad
TN7	Sé que hay hospital como todo distrito.	Había agua	Energía eléctrica siempre	Señal buena para comunicarnos
TN8	No tuve necesidad.	Tuvimos siempre el apoyo del poblador cercano	No se presentaron problemas estuve todos los días en el campamento.	La señal se capta por ciertos sectores en el santuario
TN9	Tome mis precauciones y traje medicamentos básicos como para el soroche.	Sin inconveniente	Fluido eléctrico constante	Bien
TN10	No puedo opinar, porque traigo mis medicamentos	Agua siempre	Sin problemas	Comunicación perfecta

Fuente: con ideas principales de los turistas nacionales respecto a la infraestructura.
Elaboración: Propia

La tabla 24 contiene ideas principales de opiniones vertidas por los turistas nacionales respecto a la categoría infraestructura. Se comenta a continuación a través de cada subcategoría.

En relación a la sub categoría sanidad, indicaron que sabían de la existencia de hospitales pero no pueden dar mayores detalles del servicio, porque no hubo necesidad de hacer uso de las instalaciones. Además conociendo la geografía del lugar algunos tomaron sus precauciones y llevaron medicamentos básicos para el soroche.

Lo que corresponde a la sub categoría servicio de agua señalaron en su mayoría que no se presentaron inconvenientes porque el servicio de agua es constante y los turistas que acamparon tampoco tuvieron problemas al respecto, gracias al poblador más cercano que le proporcionó el líquido elemento.

A cerca de la subcategoría energía eléctrica la población encuestada proporcionó la respuesta de no haber tenido problemas porque la zona cuenta con energía eléctrica de manera permanente y los turistas que acamparon en el santuario hicieron uso de la luz natural sólo solicitaron la recarga de sus celulares al poblador más cercano,

Respecto a la última sub categoría comunicación indicaron que la señal de telefonía móvil es buena, acotaron que al ingresar al santuario por ciertas zonas se perdía la señal pero que esto era propio de la geografía. Incluso la ciudad cuenta con servicios de cabinas de internet.

En la tabla 25 se detalla las ideas principales que abordaron los turistas extranjeros con respecto a esta categoría, donde están inmersas las sub categorías.

Turistas extranjeros

Tabla 25
Infraestructura turista extranjero

Turista nacional	Sanidad	Agua	Energía eléctrica	Comunicación
TE1	No utilice los servicios	La población siempre nos proporcionó	El poblado si tiene energía eléctrica	No hubo necesidad en contacto con la naturaleza
TE2	Sé que hay hospitales pero los servicios no opino porque nunca lo utilice	Hay agua. Todos deben tener por derecho	Si hay luz	Si tuve señal para el celular
TE3	No utilice por tanto no doy referencias	No se presentaron problemas	Si tienen energía eléctrica	Utilice cabinas de internet en la ciudad
TE4	Traigo mis medicamentos que son basicos.	Siempre hay agua	Siempre hay luz	En ciertas zonas no capta la señal eso es normal porque estamos rodeados de rocas
TE5	No puedo opinar porque no conozco	Sin inconvenientes	En ese aspecto no hay problema	El celular lo utilice sin problemas
TE6	Estuve los tres días en el santuario. no puedo dar una versión	Hay bastante agua para que necesitar más	Como debe ser, toda la población tiene alumbrado	Hay buena comunicación
TE7	Estuve internado en el santuario no conozco	Siempre tuvimos agua que el poblador nos facilitó	Perfecto. La luz natural es mejor	Estuve en el santuario, recién utilice el celular en la ciudad de Huayllay
TE8	Me indicaron en la caseta de ingreso, que cuentan con primeros auxilios	Sin problemas	Si hay luz es un derecho de la población	Las cabinas de internet muy eficiente
TE9	No me percate	Lugar rodeado de agua, rio, riachuelos, Sólo utilizas lo primordial	Hay luz siempre	Señal perfecta
TE10	No puedo opinar porque no fue necesario	Todo bien. Es un derecho de la población	No encontré problemas con la luz eléctrica.	No se presentó problemas.

Fuente: con ideas principales de los turistas extranjeros respecto a la infraestructura.
Elaboración: Propia

Las ideas principales de los turistas extranjeros están plasmados en la tabla 25, la cual se explica mediante las subcategorías siguientes:

Lo que refiere a la sub categoría sanidad; los turistas extranjeros revelaron que algunos sabían de la existencia de hospitales pero en su totalidad no pueden dar referencia en cuanto al servicio porque no hubo necesidad de utilizarlo, además un grupo de la población entrevistada indico que en el ingreso al santuario le indicaron que contaban con equipos de primeros auxilios y otro grupo llevo medicamentos básicos.

Para la sub categoría que corresponde a los servicios de agua la indicación general fue que siempre contaron con el líquido elemento en la ciudad como también en el santuario, el cual fue proporcionado por el poblador más cercano, otro grupo indicó que el área natural está rodeado de agua a través del rio y riachuelos por lo tanto no había necesidad solo controlar su uso.

En lo concerniente a la sub categoría servicio de energía eléctrica, señalaron en su totalidad que la población si cuenta con este servicio además remarcaron que es un derecho del poblador.

En la última sub categoría mencionaron que el servicio de comunicación fue bueno no tuvieron problemas al respecto porque la señal para los celulares funcionaron salvo en el santuario pero no lo consideraron un problema porque conocen que en estos lugares la pérdida de la señal telefónica es normal; por otro lado explicaron que el servicio de internet en la ciudad también fue bueno.

Resultado C4 Infraestructura.

En la sub categoría servicio sanidad, al respecto los turistas no pudieron dar mayores detalles de la atención en los establecimientos hospitalarios puesto que en su totalidad se observó que los turistas que visitaron el santuario no presentaron el malestar de soroche (mal de altura), se aclimataron rápidamente, asimismo se observó ser turistas responsables que tomaron precauciones antes

de viajar porque indicaron que se prepararon antes del viaje y a su vez llevaron medicamentos necesarios.

Sub categoría servicio de agua, el sentimiento de los turistas fue de satisfacción por no tener problemas en este aspecto ya que la ciudad cuenta con el líquido elemento las veinticuatro horas del día, sin embargo se notó que algunos turistas extranjeros se sorprendieron de la pregunta porque ellos consideran que este servicio es un derecho del poblador y no concebían una población sin agua.

Sub categoría Energía eléctrica, al respecto los turistas entrevistados manifestaron que el servicio fue buena porque no tuvieron problemas y algunos turistas extranjeros también se sorprendieron de la pregunta por considerar el servicio de energía eléctrica otro derecho del habitante. En los turistas que acamparon se percibió sentimientos de paz por gozar de la luz natural tanto de día como de noche estaban asombrados por la belleza del firmamento azul acompañado de estrellas y la luna.

Sub categoría comunicación, en su totalidad los turistas manifestaron que, al respecto no se presentaron problemas, y la pérdida de señal telefónica por momentos dentro del santuario es normal por ser efectos de la geografía del lugar.

4.1.2 Observación

La observación es otra técnica utilizada en la metodología cualitativa, donde se explora y describe las características de la unidad de análisis, a través de la observación. Esta técnica estuvo dirigida a los turistas nacionales y extranjeros con la finalidad de comprender y conocer su vinculación con el Santuario Nacional de Huayllay a través de la actividad turística.

La técnica de observación se describirá a continuación mediante las categorías del potencial turístico.

C1 Recursos turísticos.

En relación a los recursos turísticos, se determinó que los turistas extranjeros son más observadores del entorno, analizan a mayor profundidad los detalles del espacio, mientras que los turistas nacionales se centran sólo en la explicación del guía y en la toma de fotos. Por otro lado ambos segmentos mostraron preocupación por el cuidado que se debería tener en ciertos recursos turísticos. Al respecto algunos turistas extranjeros ofrecieron recomendaciones con modelos observados de otros países. De la misma manera ambos segmentos mostraron admiración por el lugar siendo el punto fuerte las figuras pétreas, en este contexto, los turistas extranjeros denominaron al recurso, como turismo geológico no solo por las figuras pétreas sino por todo el proceso de formación de las figuras rocosas que se evidencian en el lugar, al respecto algunos de ellos incluso dieron mayores explicaciones que el guía, similar actitud demostraron en el arte rupestre.

Pero en lo que coincidieron en su totalidad es en el cuidado ambiental que se debe tener, se notó el respeto al medio ambiente.

Los turistas extranjeros constantemente mencionaron la palabra ecoturismo indicando que es un lugar perfecto para desarrollar turísticamente el santuario.

Finalmente, es necesario reconocer que se observó que en su mayoría los turistas extranjeros brindaron detalles precisos de sus respuestas durante la entrevista y se percibe que poseen conocimientos más amplios, mientras que el turista nacional especula antes de dar una respuesta y se aprecia cierta inseguridad.

C2 Accesibilidad

Con respecto categoría accesibilidad, se observó que los turistas nacionales y extranjeros estuvieron satisfechos por existir conectividad

adecuada y no presentar problemas para llegar al santuario. Pero se notó cierta preocupación en algunos turistas por no encontrar señalización en el santuario

C3 Equipamiento

Se observó una actitud de descontento y sentimiento de fastidio por no encontrar establecimientos de hospedaje y alimentación adecuados en el distrito de Huayllay considerado la zona de soporte. Así mismo se notó la conformidad de algunos turistas por no tener otras opciones a elegir. Contrariamente se observó que los turistas que acamparon en el santuario estuvieron satisfechos y contentos por toda la experiencia vivida y manifestaron regresar y recomendar el lugar, por el trato del poblador en relación a las facilidades de alojamiento y alimentación que recibieron.

En general también se percibió el conocimiento de los turistas en diversos temas, como: procesos de calidad que se reflejaron al momento de resaltar temas como responsabilidades y capacitaciones. De la misma manera cuando el orientador turístico explicaba acerca del arte rupestre y formaciones rocosas, algunos de ellos intervinieron para profundizar las explicaciones.

La incomodidad de alguno de ellos también se vio reflejada porque tuvieron ciertos problemas en la atención al no recibir un trato cordial.

Al terminar la entrevista a los actores, en esta categoría se concluye con un sentimiento de descontento porque el equipamiento para desarrollar la actividad turística no es la óptima.

C4 Infraestructura.

El resultado final de esta categoría mediante la técnica de observación, da como resultado que los actores involucrados se mostraron totalmente conformes por el servicio, a su vez se detalla que son turistas responsables por tomar precauciones antes de viajar.

Sin embargo algunos turistas extranjeros se sorprendieron acerca de la pregunta, por considerar estos servicios derechos del ser humano y comentaron que todos deben gozar de las facilidades de agua y energía eléctrica.

Al finalizar el recorrido se obtuvo turistas satisfechos por la variedad de actividades que realizaron en su estadía y agradecidos por el trato amable de los pobladores.

4.1.3 Análisis documentario

El análisis documentario es otra técnica que se utilizó para la presente investigación, en este ítem se contrastará la opinión de diferentes autores citados en el marco teórico, en relación a las preguntas planteadas.

C1 Recursos turísticos.

Según Covarrubias (2015) El recurso turístico de una zona son todos los recursos que poseen, pero que son diferentes de otros lugares (p.18) la OMT al respecto señala que cuando estos recursos son atractivos para los turistas se considera un recurso turístico, así como lo afirman Martínez y Monzonis (1999) en el documento de Crespi y Planells (2011) que los recursos turísticos son los que originan el desplazamiento de las personas de un lugar a otro. (p.17) a su vez el MINCETUR (2018) considera que el recurso turístico es el elemento básico para el turismo (p.20) así mismo Antón y Gonzales (2005) señalan que representan la materia prima del desarrollo turístico (p61).

Tabla 26
Recursos turísticos

Al haber analizado los documentos bibliográficos, se establece que el recurso turístico es aquel recurso con ciertas cualidades que lo hacen diferente de otros por poseer características peculiares y que estos, a su vez, generan el desplazamiento de turistas, para ser visitado. Además se establece que el recurso turístico es la materia prima o elemento base para iniciar la planificación turística de un destino.

Fuente: Bibliografía recursos turísticos

Clasificación de los recursos turísticos

Ejarque (2005) menciona que los recursos turísticos se clasifican en dos grandes grupos recursos naturales y recursos culturales. (p.167) de la misma manera García (1970) indica que se dividen en naturales y culturales(p.61), el MINCETUR(2018) lo clasifica en expresiones naturales y culturales (a través de expresiones arqueológicas e históricas(p20) Sin embargo indica García (1970) que estos recursos tienen que estar clasificados para ser inventariados (p.62) al respecto el MINCETUR (2018) adiciona que el inventario de los recursos turísticos es una herramienta de gestión donde se logra identificar el potencial turístico, (p.14) se debe tomar en cuenta para determinar el potencial su relevancia, cualidades excepcionales y estado de conservación, del mismo modo Ejarque(2005) indica que la calidad de conservación determinará la actividad turística (p.168) de la misma manera la OMT (s.f) indica que para una evaluación de los recursos turísticos se debe tener en cuenta la protección, conservación y desarrollo(p.44) así mismo Martín (2014) señala la conservación merece una atención especial por los valores ecológicos, estéticos educativos y científicos(p.319).

Tabla 27
Clasificación de los recursos turísticos

De la bibliografía revisada se determina que los recursos turísticos se clasifican en dos grandes categorías: Recursos naturales y Recursos culturales, estos tienen que ser inventariados. El inventario de los recursos turísticos es una herramienta de gestión que identifica el potencial turístico, para, lo cual se evidenciará el estado de conservación y protección, ya que estos recursos turísticos conservan valores patrimoniales.

Fuente: Bibliografía Clasificación de los recursos turísticos

Elaboración: Propia

Recurso turísticos naturales

Los recursos naturales se clasifican según Ejarque (2005) en cuatro grandes grupos que son flora, paisaje, fauna y recursos hídricos (p.169) e indica que los recursos naturales son indispensables para el éxito de un destino (p.168), mientras que Nogué (1989) indica que el recurso turístico natural es el paisaje con los elementos abióticos, bióticos y antrópicos (p.45) de la misma manera

Cebrian y García (2016) indican que el paisaje ahora se puede aprovechar para el turismo por su encanto de parajes naturales y actividades al aire libre(p390) En otra opinión Martínez (2013) cita a Epler (2002) expone el surgimiento del ecoturismo que contribuye a la conservación del destino natural (p.136) reforzando esta concepción Nel-lo y Llanes (2016) mencionaron que el ecoturismo se practica a escala mundial por su biodiversidad y disfrute del ecosistema (p.31), al respecto Jiménez (2010) indica que el ecoturismo comprende actividades como: paisaje, flora, fauna y manifestaciones culturales. Por otro lado Crosby y Moreda(1996) señalan que la planificación en un área natural es complejo por lo que la clasificación debe ser lo más sencillo y debe abarcar: fauna, flora, geomorfología y paisajes(p71), También Martín (2014) puntualiza que la categoría es el paisaje con elementos de ecosistemas, flora, fauna, formaciones geomorfológicas entre otras (p.319). En el caso Perú el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2018) establece en la categoría sitios naturales agrupa los siguientes tipos: montañas, planicies, valles, quebradas, cañones, pongos, cuerpo de agua, corrientes de agua, manantiales, caídas de agua, agua termo-medicinal, costas cavidades naturales, áreas naturales protegidas, zonas paisajísticas y otros, pero a su vez estos se clasifican en sub tipos de acuerdo al anexo (p.22-23).

De las investigaciones utilizadas como referencias en el caso Perú reflejaron los siguientes resultados: La tesis elaborada por Romero (2016) determinó que el potencial turístico en sus recursos naturales está centrado en el paisajismo por su gran biodiversidad. En relación a la investigación realizada por Gordon (2015) establece que el potencial turístico del distrito de Huancaya-Yauyos pertenece al turismo de naturaleza de índole paisajístico por las caídas de agua, saltos de agua, laguna, piscigranja, flora y fauna. En el ámbito internacional se citó a Jirón (2014) quien determinó que la localidad de Catarina departamento de Masaya en Nicaragua lugar paisajístico cuenta con la laguna de Apoyo con sus miradores y senderos la multiplicidad de jardines como potencial turístico.

Con respecto a las investigaciones del Santuario nacional de Huayllay el Ministerio de Energía y Minas y el Instituto Geológico, Minero y

Metalúrgico(2016) estableció que el principal recurso es el potencial geológico mediante el paisaje volcánico que contiene elementos paleontológicos, geodiversidad, patrimonio geológico a través de las formaciones rocosas que es el principal motivo de visitas, de la misma manera se menciona flora que contiene diversidad de plantas clasificadas por medicinales, alimenticias e industriales; en cuanto a la fauna el lugar posee especies de aves y mamíferos; en deporte de aventura se considera a escalada en rocas y el turismo místico a través el círculo de sanación considerado uno de los siete círculos sagrados del mundo.. En relación al lugar de estudio se cuenta con el inventario de recursos turísticos del distrito de Huayllay elaborado por Dircetur Pasco y la Municipalidad distrital de Huayllay (2013) donde se indica el buen estado de conservación de las formaciones rocosas ubicadas en la ruta 1 y 2 (lugar de estudio) y del centro magnético del bosque de rocas, mientras que las pinturas rupestres se encuentran en estado de conservación regular.

Al respecto de todas las clasificaciones Antón y Gonzales (2005) hacen referencia que según el área geográfica se deben matizar y enriquecer las clasificaciones de los recursos turísticos.

Tabla 28
Recurso turísticos naturales

Para la presente investigación se revisó bibliografía nacional e internacional. Por tal razón se establece una diversidad de categorizaciones ya que cada país ajusta las categorías de acuerdo a la realidad de su espacio geográfico, sin embargo se presenta similitud de opiniones con vocablos diferentes y términos semejantes relacionados a elementos del ecosistema. Las clasificaciones comunes que se encontraron son flora, fauna, paisaje, otros vocablos que se conocen pero todavía, no se aplican oficialmente en el país son ecoturismo, y turismo geológico por no encontrarse en la clasificación del inventario turístico modelo 2018.

En cuanto a las investigaciones referenciales de otras tesis revisadas tanto nacionales como extranjeras estipularon que el potencial turístico de los recursos turísticos naturales es el paisaje con sus diferentes variaciones como flora, fauna, bosques, lagunas, caídas de agua y jardines.

En relación al Santuario Nacional de Huayllay las investigaciones previas señalaron los siguientes recursos turísticos: paisaje volcánico, elementos paleontológico y geológicos haciendo referencia a las formaciones rocosas, flora, fauna (aves y mamíferos) escalada de rocas, turismo místico (círculo de sanación). De los recursos indicados sólo fueron inventariados las formaciones rocosas y el turismo místico. Ambos fueron calificados en buen estado de conservación.

Fuente Bibliografía sub categoría recurso turísticos naturales

Elaboración Propia

Recursos turísticos culturales

Camaro y Millano indican que la esencia del turismo cultural son los recursos culturales, son todos aquellos objetos o hechos sociales que distinguen una cultura de otra. (pp 329-330) así mismo señala que los recursos culturales se clasifican en categoría tangible o material conformado por arqueológico, edificaciones histórico-culturales, sectores urbanos, obras de arte, artesanía, realizaciones técnicas y científicas; y categoría intangible o inmaterial en acontecimientos programados, manifestaciones populares y manifestaciones artísticas(p333), Ejarque menciona que los recursos culturales representa el estilo de vida de los habitantes de un territorio y vestigios del pasado, la calidad de conservación determinara la actividad artística. Estableció las siguientes categorías. Religioso, patrimonio y otros (p.168) y el MINCETUR (2018) estable las siguientes categorías: manifestaciones culturales, folklore, realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas y acontecimientos programados (pp.24-27), Antón y Gonzales indica que el área geográfica debe matizar y enriquecer las clasificaciones de los recursos.

En cuanto a las tesis relacionadas al tema se deduce lo siguientes: La investigación de Fusté (2017) referente al turismo en las cuevas del patrimonio rupestre en Cantabria, España. Da a conocer el alto valor que tiene la actividad turística para revalorar y conservar el patrimonio rupestre con la participación activa de la población y estrategias para instaurar equipamiento e infraestructura dentro del contexto turismo sostenible. De la misma manera la investigación de Blanco (2009) relata la importancia del valor patrimonial e histórico del arte rupestre a nivel nacional y mundial por ser uno de los pocos lugares donde se practicó este sistema artístico hasta la llegada de la cultura inca al territorio de Huayllay, por tal motivo se aprecia diferentes, técnicas, trazos, colores que fueron evolucionando en la amplia cronología. Otro aporte importante es el del Ministerio de Energía y Minas y el instituto geológico, minero y metalúrgico donde señala los recursos culturales del santuario, destacando la riqueza del arte rupestre que se encuentran en aleros, cuevas y paredes naturales destacando figuras de camélidos y dioses andinos, también mencionan al recurso cultural restos arqueológicos de Bombomarka se cree que fue parte de una ciudadela

pre-inca. En relación al trabajo realizado por Dircetur Pasco y la Municipalidad distrital de Huayllay a cerca del inventario turístico establecieron en ambos recursos turísticos que se localizan en la ruta 1 y 2 se encuentran en estado de conservación regular.

Tabla 29
Recursos turísticos culturales

Al concluir el análisis bibliográfico de libros nacionales e internacionales, se determinó que los recursos turísticos culturales, son objetos o hechos sociales de un territorio que por sus características se distinguen de otros. Estos no sólo presentan particularidades del presente sino, vestigios del pasado; al mismo tiempo se evidencia una variedad de categorizaciones que se utilizan para clasificar los recursos culturales. Muchas veces el vocablo es diferente pero las conceptualizaciones son similares. Para el presente trabajo se tomó como referencia lo establecido para el país a través de MINCETUR, dependencia nacional responsable del sector turismo. Presenta una estructura actualizada de la categorización de los recursos turísticos culturales, pero hay que tener en cuenta lo indicado por Antón y Gonzales indican que la selección se ajusta a la realidad del territorio.

En relación a otras investigaciones, se establece la importancia de una interacción entre el arte rupestre y el turismo, empleando mecanismos para preservar y valorar el patrimonio histórico del arte rupestre de Huayllay, de la misma manera la importancia que representa el recurso para el Perú y el mundo, por su continuidad pictórica hasta la afluencia de la cultura inca. Entre los recursos turísticos culturales determinados en la zona de estudio, señalaron al arte rupestre zona arqueológica de Bombomarka ambos considerados en estado de conservación regular.

Fuente: Bibliografía recursos turísticos culturales

Elaboración: Propia

Conclusión C1

Tabla 30
Conclusión C1 Recursos turísticos

El recurso turístico, es el patrimonio de una zona determinada, con cualidades que lo diferencian de otros por poseer características peculiares y por lo tanto genera el desplazamiento de personas para conocerlo. El recurso turístico es la materia prima para planificar el turismo de un territorio, el cual se clasifica en dos grandes categorías: recurso turístico natural, que es todo elemento que proporciona la naturaleza y que posee interés turístico por sus características peculiares, y recurso turístico cultural que son objetos o hechos sociales, que por sus características se distinguen de otros. Estos recursos no solo presentan particularidades del presente sino vestigios del pasado. A la vez estos se clasifican en tipos y subtipos, al respecto en las revisiones bibliográficas se encontró una variedad de clasificaciones, no obstante se determinó que tienen similitud de opiniones pero con diferentes vocablos. Hay que tomar en cuenta que la selección también se ajusta de acuerdo a la realidad del territorio. Sin embargo se halló algunos términos que no se aplican oficialmente en el país, siendo estos recursos ecoturismo y turismo geológico.

El MINCETUR realizó la siguiente clasificación en recurso turístico natural: tipo sitios naturales y en recurso turístico cultural clasificó los siguientes tipos: manifestaciones culturales, folclore, realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas y acontecimientos programados. Para la presente investigación se tomó en cuenta las siguientes categorías: sitios naturales y manifestaciones culturales.

El recurso turístico tiene que ser inventariado. El inventario de los recursos turísticos es una herramienta de gestión que identifica el potencial turístico. Para establecer el potencial, de los recursos turísticos, se analiza el estado de conservación y protección, con la finalidad de resguardar sus valores patrimoniales.

La revisión de diferentes tesis nacionales y de otros países así como investigaciones realizadas directamente al Santuario Nacional de Huayllay, se concluye que el potencial turístico natural está relacionado con el paisaje y sus diferentes variaciones: flora, fauna, bosques, lagunas, entre otras y lo que corresponde al recurso turístico cultural da a conocer el alto valor que tiene la actividad turística para revalorar y conservar el patrimonio rupestre con la participación activa de la población y estrategias para instaurar equipamiento e infraestructura dentro del contexto. Acerca del Santuario Nacional de Huayllay las instituciones del estado, establecieron que los recursos naturales que posee el santuario son: paisaje volcánico, elementos paleontológicos y geológicos haciendo referencia a las formaciones rocosas, turismo místico (círculo de sanación) flora, fauna (aves y mamíferos, porque son las dos únicas especies investigadas), escalada en rocas. De los recursos indicados sólo dos fueron inventariados: las formaciones rocosas y el turismo místico, ambos calificados en buen estado de conservación. En relación al recurso turístico cultural determinaron el arte rupestre y la zona arqueológica de Bombamarca, ambos considerados en estado de conservación regular. Con respecto al arte rupestre de Huayllay indicaron la importancia que representa para el Perú y el mundo porque en este lugar el arte rupestre tuvo una continuidad pictórica hasta la afluencia de la cultura inca.

Fuente Bibliografía C1

Elaboración: Propia

C2 accesibilidad

En la categoría accesibilidad se menciona a los siguientes autores para elaborar la técnica análisis documental.

Naciones Unidas y OMT (1999) el acceso directo a las riquezas patrimoniales constituye un derecho de todas las personas en el mundo (p.6) de la misma manera la Organización Mundial del Turismo, Fundación ONCE y European Network (2015) confirman que la actividad turística inicia en el lugar de origen y finaliza cuando se regresa, en este lapso se busca información y realiza una serie de actividades (p.22). El Ministerio de Economía y Finanzas y

el Ministerio de comercio Exterior y Turismo (2011) indican que la accesibilidad es la conexión entre el centro de soporte y el recurso turístico de la misma manera identifica tramos de desvíos (p.48). López y Palomenque (1944) es citado por Antón y Gonzales (2005) (p.85) que indica que la accesibilidad es un elemento clave en la evaluación del potencial turístico, es un factor que va influir en la valoración del recurso.

Tabla 31
Accesibilidad

La accesibilidad constituye un derecho de todas las personas para ingresar al patrimonio cultural y natural, por lo tanto la accesibilidad turística debe ofrecer información para realizar las diversas actividades desde el inicio hasta la finalización del recorrido por lo tanto se declara que la accesibilidad es un elemento clave en la evaluación del potencial turístico que está compuesto por vías de acceso, incluido el medio de transporte y señalización.

Fuente: Bibliografía de accesibilidad
Elaboración: Propia

Vías de acceso

De acuerdo al Ministerio de Economía y Finanzas y Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2011) las vías de acceso son las conexiones que existe entre el centro de soporte y el recurso turístico, se debe tomar en cuenta el tiempo de recorrido y clasificación en el sistema vial nacional, así como otras que considere relevante (p.48).

En relación al área de estudio se encontró la siguiente información, de acuerdo a Dircetur Pasco y Municipalidad distrital de Huayllay (2013) para llegar al destino se cuenta con varias rutas como: Lima- Huaral-Huayllay (Vía de acceso asfaltado y afirmado—242Km- 7 horas), Lima- Canta- Huayllay (vía de acceso asfaltado y afirmado- 207Km.-6 horas), Lima- Cerro de Pasco (vía de acceso asfaltada-315Km-7 a 8 horas), Cerro de Pasco-Huayllay (vía de acceso asfaltado-52Km-45 minutos) y Huayllay-Canchacucho (vía de acceso asfaltada 9Km-10 minutos.)

Tabla 32
Vías de acceso

Las vías de acceso son las conexiones que existen entre el centro de soporte y el recurso turístico para lo cual se debe tomar en cuenta el tiempo de recorrido, clasificación del sistema vial y otros datos que considere relevante. Lo que corresponde al santuario se indica que cuenta con oferta vial óptima por contar con varias rutas para llegar al destino, siendo el ingreso principal por la carretera central. Entre las vías de acceso se cuenta con: Lima – Canta – Huayllay (vía de acceso asfaltado y afirmado- 207Km- 6 horas), Lima-Huaral- Huayllay (vía de acceso asfaltado y afirmado- 242Km-7 horas), Lima-Cerro de Pasco (vía de acceso asfaltada- 315Km- 7 a 8 horas) Cerro de Pasco- Huayllay (vía de acceso asfaltado- 52Km.-45minutos) y Huayllay Canchacucho (vía de acceso asfaltado- 9 Km- 10 minutos)

Fuente: Bibliografía de vías de acceso
Elaboración: Propia

Servicio de transporte

De acuerdo a Sancho (s.f) señala que las nuevas tecnologías de los transportes disminuyen el tiempo de los desplazamientos (p.38) así mismo Domínguez, Fraiz y Alén (2011) indican que el transporte es uno de los factores más relevantes a la accesibilidad, entre los criterios de análisis se toma en cuenta vehículos de transporte, condiciones y comodidades del transporte(p.30). De acuerdo al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2011). En cuanto a la atención que requiere el turista ICB-S.L (inetconsulting Bureau S.L) indica que al cliente hay atenderlo con cortesía saber escucharlo, y aceptar sugerencias, todo ello forma parte del servicio al cliente (p.35).

En relación a los servicios de transporte que se ofrecen en el lugar de estudio el Ministerio de Energía y Minas y el Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico (2016) menciona que el servicio de transportes para llegar al santuario es constante, todo el día. Afianzando esta mención el Dircetur Pasco y la Municipalidad distrital de Huayllay (2013) indica que, para ingresar al santuario se realizan caminatas, pero se da la posibilidad de ingresar también en automóvil particular, bus turístico, camioneta doble tracción, combi, minibús y motocicleta.

Tabla 33
Servicio de Transporte

El servicio de transporte es uno de los factores más relevantes de la accesibilidad, entre los criterios de análisis de debe tomar en cuenta el vehículo de transporte, condiciones y comodidad, de la misma manera considerar el trato al cliente, a quien se le debe atender con cortesía. En referencia al área de estudio indican que el servicio de transporte es frecuente todo el día.

Fuente Bibliografía servicio de transporte.
Elaboración: Propia

Señalización turística.

De acuerdo al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2011) la señalización turística debe estar orientada a los visitantes, para guiarlos en su recorrido hacia el atractivo, brindando información durante su permanencia. Estas señales deben estar acorde a los patrones de señalización mundial por poseer un idioma universal (p.18). Al mismo tiempo el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2016) Establece un sistema de ubicación de la señalización turística, para una mejor orientación al visitante, deben estar instaladas en las principales llegadas y accesos al territorio, aproximación al destino turístico, identificación de los patrimonio cultural y áreas naturales protegidas y red vial entre destinos.

En las investigaciones relacionadas al santuario indica el informe de Dircetur Pasco y la Municipalidad de Huayllay (2013) que existen señalizaciones en las figuras pétreas del área de estudio.

Tabla 34
Señalización Turística

La señalización Turística, sirve para orientar y guiar en su recorrido a los visitantes, brindando información durante todo el camino. Deben cumplir con los patrones internacionales por existir un idioma universal de señales. El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo establece un sistema de ubicación de la señalización turística para una mejor orientación. En el santuario existen señalizaciones turísticas en las figuras pétreas ubicadas en el área de estudio según lo indicado en el inventario turístico.

Fuente: Bibliografía señalización turística
Elaboración Propia

Conclusiones C2

Las conclusiones del análisis documental respecto a la categoría accesibilidad se concluyó en la tabla 35.

Tabla 35
Conclusión C2 Accesibilidad

La accesibilidad es un derecho de todas las personas para ingresar al patrimonio natural o cultural, este ingreso debe ir acompañado de información durante todo el recorrido. La accesibilidad se clasifica en vías de acceso, que son las conexiones que existen entre el centro de soporte y el recurso turístico para lo cual se debe tener en cuenta el tiempo de recorrido, clasificación vial y otros datos relevantes que se considere; el medio de transporte, es uno de los factores más relevantes de la accesibilidad, entre los criterios de análisis se debe tomar en cuenta el vehículo de transporte, condiciones, comodidad y trato al cliente; y señalización turística, que sirve para orientar y guiar al visitante en su recorrido, Por lo tanto se declara que la accesibilidad es un elemento clave en la evaluación del potencial turístico, que va influir en el análisis del recurso.

Concerniente al área de estudio investigaciones previas realizadas por instituciones de estado, establecieron, que para llegar al Santuario Nacional de Huayllay existe una oferta variada y óptima por contar con varias rutas de ingreso siendo las principales, la ruta de la carretera central Lima –Cerro de Pasco vía asfaltada duración del viaje entre 7 a 8 horas y la ruta Cerro de Pasco-Huayllay vía asfaltada tiempo de viaje 45 minutos. En cuanto al servicio de transporte es constante todo el día. Y referente a la señalización en el santuario, las figuras pétreas ubicadas en el área de estudio cuentan con señalización.

Fuente: Bibliografía Accesibilidad
Elaboración: Propia

C3 equipamiento

El análisis documental de la categoría equipamiento cita a los siguientes autores:

García (1970) la actividad turística surge cuando el atractivo se rodea de servicios(p.62) Antón y Gonzales (2005) indica que el factor recurso y el factor accesibilidad se complementan con el factor equipamiento el cual es importante en la configuración del producto turístico, dado que fija la demanda sobre el espacio (p.87). Guerrero y Ramos (2014) señalan que equipamiento es el conjunto de edificaciones establecidas en una comunidad o ciudad relacionada

al turismo (p.76) así mismo Boullón (2006) señala que equipamiento son todos los establecimientos administrativos públicos y privados que se dedican a la prestación de servicios turísticos, además indica que el equipamiento está integrado por la categoría alojamiento, alimentación que son considerados servicios básicos y esparcimiento y otros servicios los considera actividades complementarias (p.42) para Foronda y García (2009) indica que la apuesta por la calidades como estrategia para competir con destinos emergentes, la diferenciación es a través del servicio(pp 92-93)

Tabla 36
Equipamiento

El equipamiento, es el conjunto de establecimientos instalados en una comunidad o ciudad, que se dedican a la prestación de servicios relacionados al turismo, que está integrado por: alojamiento y alimentación considerados servicios básicos y esparcimientos y otros servicios clasificados como complementarios. Para que exista actividad turística, los recursos deben estar rodeados de servicios. Así mismo los recursos turísticos, la accesibilidad y el equipamiento configuran el producto turístico porque fijan la demanda sobre el destino. La apuesta por la calidad en los servicios, es estrategia competitiva con los mercados emergentes, la calidad determinará la diferenciación en los destinos turísticos.

Fuente: Bibliografía equipamiento
Fuente: Propia

Servicio de alojamiento

Se cita a los siguientes autores:

Martín (2014) las empresas de alojamiento son las que ofrecen hospedaje con o sin servicios complementarios a cambio de un precio además incluye al camping como establecimiento de hospedaje, para brindar servicio en contacto con la naturaleza, dicho espacio debe estar acondicionado con los servicios básicos como servicios higiénicos, zona vial o de caminos.(p.265) además Salfrán (2012) indica que las organizaciones dependen de sus clientes por lo tanto deben comprender a los clientes a través de sus necesidades, satisfacer sus requisitos y esforzarse por lograr sus expectativas(p.7)

Al mismo tiempo el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2009) indica que el servicio de hospedaje constituye uno de los principales pilares y cada día se enfrenta a consumidores más exigentes por lo que obliga a ofrecer servicios de calidad para ser competitivos (p.3) además el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo mediante el reglamento de establecimientos de hospedaje (2018) clasifica a estos establecimientos en cinco categorías (hotel, apart-hotel, hostel, albergue, hotel boutique) al mismo tiempo en el mismo reglamento en el artículo 10 inciso 10.1 menciona que los establecimientos de hospedaje que no cuenten con certificados de clasificación y/o categorización pueden identificarse utilizando los términos establecimientos de hospedaje u hospedaje seguido de su nombre comercial(p.5) el ministerio también establece que el servicio de hospedaje para ser competitivos debe estar sustentado en su reputación e imagen de empresa y calidad del servicio

En tesis consultadas se distingue la siguiente información, Gordon (2015) Indica que los turistas orientados a la naturaleza no son exigentes con el servicio de equipamiento, pero de todas maneras se debe brindar servicio básico de calidad, teniendo en cuenta que es un segmento con perspectivas al aire libre, naturaleza y se adecuan al espacio.

En la tesis de Jirón (2014) menciona que para fortalecer el potencial turístico en la localidad de Catarina Nicaragua, cuentan con infraestructura hotelera básica para garantizar la estadía del turista.

En razón del distrito de Huayllay, el Ministerio de Energía y Minas y el Instituto Geológico, Minero y Metalúrgico (2016) señala que los establecimientos de hospedaje se han incrementado.

Al finalizar la revisión bibliográfica de los diferentes autores que mencionan acerca de la sub categoría servicio de alojamiento, se concluyó en el siguiente resultado que se detalla en la tabla 37.

Tabla 37
Servicio de alojamiento

Las empresas de alojamiento, son las que prestan hospedaje con o sin servicio complementario a cambio de un precio, es uno de los principales pilares del turismo por enfrentarse a clientes cada vez más exigentes. Estos establecimientos se deben a sus clientes por lo tanto deben cumplir con sus necesidades y requerimientos, con el objetivo de fidelizar a sus clientes y ser cada vez más competitivos, mediante un sistema de calidad. El país a través del reglamento de establecimientos de hospedaje clasificó a estos establecimientos en las siguientes categorías: hotel, apart hotel, hostel, albergue y hotel boutique, sin embargo no considera al camping como un servicio de alojamiento a pesar que en otros países ya está categorizado. Así mismo en el reglamento indica, que los establecimientos que no obtienen categorización pueden identificarse con su nombre comercial anteponiendo establecimiento de hospedaje u hospedaje. De la misma manera el Ministerio de Comercio exterior y Turismo señala que para que un establecimiento sea competitivo debe estar sustentado en su reputación e imagen de la empresa y calidad de servicio.

En tesis revisadas se señala que los turistas que visitan áreas naturales no son exigentes en cuanto a los servicios porque lo más importante es el contacto con la naturaleza, por lo tanto los servicios que se ofrecen a este segmento debe ser servicio básico pero con calidad. En el caso de Nicaragua señalan que para fortalecer el potencial turístico cuentan con infraestructura hotelera básica, para garantizar la estadía del turista. En relación al distrito de Huayllay los establecimientos de hospedaje se han incrementado.

Fuente: Bibliografía Servicio de alojamiento
Elaboración: Propia

Servicio de alimentación

Se tomó en cuenta a los siguientes autores respecto a la sub categoría servicio de alimentación:

Martín (2014) indica que las empresas de restauración se pueden definir como aquellas que ofrecen alimentos y bebidas, así mismo señala que las modalidades son: de restaurantes, cafeterías y empresas de catering (que sirve comida a domicilio) (p.253) afianzando este concepto el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2009) señala que el servicio de alimentos y bebidas prestado a través de los restaurantes es de especial importancia para el desarrollo de la actividad turística en nuestro país (p.3) completando Gallego (2012) señala que el personal es el mayor activo de la empresa ya que va mantener relación directa con el cliente y surge la posibilidad de la fidelización,

para que esto suceda también hay que tener en cuenta la calidad que se refiere a la higiene, instalaciones adecuadas, alimentos sanos y equipos en buenas condiciones son aspecto que el cliente percibe, el no cumplimiento de lo indicado corresponde un problema de educación y formación. Respecto al servicio en el distrito de Huayllay el Ministerio de Energía y minas y el Instituto Geológico, Minero y metalúrgico (2016) menciona que no cuenta con mucha oferta en restaurantes.

Tabla 38
Servicio de alimentación

Las empresas de alimentos y bebidas o también llamadas restauración, son establecimientos que brindan el servicio de alimentos y bebidas, clasificándose como: restaurantes, cafetería y empresas de catering (servicio de comida a domicilio), de acuerdo al MINCETUR el restaurante es el de especial consideración para el desarrollo del turismo en nuestro país. El personal es pieza clave en estos establecimientos por mantener contacto directo con el cliente donde surge la posibilidad de fidelización, pero debe estar acompañado de la higiene, instalaciones adecuadas, alimentos sanos y equipos en buenas condiciones que son aspectos que marcaran la calidad y la fidelización deseada, el no cumplimiento de lo indicado es reflejo de problemas en la educación y formación. Respecto al servicio en la zona de soporte no cuenta con una variada oferta en restaurantes.

Fuente: Bibliografía Servicio de alimentación
Elaboración: Propia

Actividades complementarias

Boullón (2006) También denominado otros servicios, son los que comprenden parte de otros servicios directamente vinculados con el desarrollo del turismo, los cuales se clasifica en agencia de viajes, guías de turismo y otros (p.42)

Tabla 39
Actividades complementarias

Las actividades complementarias también denominadas otros servicios son las actividades vinculadas directamente al desarrollo del turismo, categorizadas en agencias de viajes, guías de turismo.

Fuente: Bibliografía de actividades complementarias
Elaboración: Propia

Agencias de viajes y turismo.

Se cita a los siguientes autores:

Mitre(2006) Las agencias de viajes son empresas de servicio dedicadas a facilitar y promover la realización de viajes(p.7), el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo(2016) en el reglamento de Agencias de viajes y turismo clasifica a estas empresas en: minorista, mayorista y operador de turismo. De la misma manera menciona que deberán contar con personal calificado y acreditado, afianzando la moción Acerenza (2010) dice que el agente de viaje es el personal que facilita las condiciones para que el turista realice el desplazamiento de un lugar a otro este personal representa una ventaja para la empresa por ser quien se encargara de programar y prepara las condiciones de viaje (p.135).

Lo que corresponde a la zona de soporte el Ministerio de Energía y Minas y el Instituto Geológico, minero y metalúrgico (2016) mencionan que el lugar no cuenta con agencias de viajes, los turistas llegan a través de operadores turísticos de otras regiones.

En la tabla 40 se detalla las conclusiones del análisis documental.

Tabla 40
Agencias de viajes y turismo

Las agencias de viajes y turismo, son empresas de servicio dedicadas a facilitar y promover viajes, las que se clasifican en minoristas, mayoristas y operador turístico. Estas empresas deben contar con personal calificado y acreditado por ser quienes van a facilitar las condiciones de viaje, en relación al distrito de Huayllay no cuentan con agencias de viajes, los turistas llegan a través de otras agencias de turismo de otras regiones.

Fuente: Bibliografía agencia de viajes y turismo
Elaboración Propia

Guías de turismo

El análisis documentario se realizó con los siguientes autores que mencionan a la sub categoría guía de turismo.

De acuerdo al Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2007) indica que el guía de turismo es la persona encargada de realizar el guiado y conducción del turista, brindando información necesaria y requerida, así como asistir, orientar y asesorar en casos que lo requiera (p.19) de acuerdo al Manual de buenas prácticas guía de turismo y operación turística(2007) indica que el perfil del guía de turismo está fundamentado en tres pilares: Conocimientos, idiomas y actitud de servicio(p.16) sin embargo no todos los destinos cuentan con guías de turismo al respecto en el Diario Oficial del Bicentenario El Peruano (2019) en el Reglamento de las actividades especializadas de guiado indica en capitulo el artículo 3 inciso K, que el orientador turístico es el poblador que cuenta con competencias necesarias para orientar y asistir al turista, prestar el servicio en el caso de no contar con un guía oficial de turismo o Licenciado en Turismo, para lo cual tiene que recibir capacitaciones por el órgano correspondiente.

En la tabla 41 se efectuó el resumen de los autores citados.

Tabla 41
Guías de turismo

El guía de turismo es la persona encargada de realizar guiados y conducción al turista, debe brindar información necesaria y requerida; el perfil del guía de turismo se fundamenta en tres pilares: conocimiento, idiomas y actitud de servicio, sin embargo no todos los destinos cuentan con guías oficiales de turismo, en ese caso, está reglamentado en Perú, que pueden asumir la responsabilidad los pobladores locales a quienes se les denominara orientador turístico, serán previa capacitados por el órgano encargado. En tesis revisadas los turistas mencionaron la preferencia por el servicio de guiado.

Fuente: Bibliografía guías de turismo
Elaboración: Propia

Conclusión C3

Tabla 42
Conclusión C3 Equipamiento

El equipamiento, es el conjunto de establecimientos instalados en una comunidad, dedicados a la prestación de servicios turísticos, el equipamiento se clasifica en alojamiento, alimentación, agencias de viajes y turismo, y guías de turismo. La calidad es indispensable en los servicios turísticos, porque es la que determinará la diferenciación de los destinos emergentes. Para que exista actividad turística los recursos deben estar rodeados de estos establecimientos y servicios.

Las empresas de alojamiento son las que prestan el servicio de hospedaje a cambio de un precio. El país a través del reglamento de establecimientos de hospedajes los a categorizado como: hotel, apart hotel, hostel, albergue y hotel boutique; sin embargo los establecimientos que no obtienen categorización pueden identificarse con su nombre comercial anteponiendo establecimiento de hospedaje u hospedaje. El MINCETUR indica que para que estos establecimientos sean competitivos deben estar sustentados en su reputación e imagen de la empresa y calidad de servicio.

Las empresas de alimentación y bebidas, son establecimientos que brindan el servicio de alimentos, clasificándose en restaurantes, cafeterías y empresas de catering. De acuerdo al MINCETUR el restaurante es el de especial consideración para el desarrollo del turismo en nuestro país. El personal es pieza clave en estos establecimientos por mantener contacto directo con el cliente. Para fidelizar al cliente se toma en cuenta higiene, instalaciones adecuadas, alimentos sanos, equipos en buenas condiciones y atención al cliente, son aspectos que marcan la calidad. La no aplicación es reflejo de problemas en la educación y formación.

Las agencias de viajes y turismo, son empresas de servicio dedicadas a facilitar y promover viajes, las que se clasifican en agencias minoristas, mayoristas y operador turístico, estas empresas deben contar con personal calificado y acreditado por ser quienes van a facilitar las condiciones de viaje.

El Guía de turismo es la persona encargada de realizar guiados y conducción al turista, debe brindar información necesaria y requerida. El perfil del guía de turismo es fundamental en tres pilares: conocimiento, idiomas y actitud de servicio, sin embargo no todos los destinos cuentan con el servicio, en este caso, está reglamentado en Perú que pueden asumir esta responsabilidad los pobladores, quienes se les denominara orientadores turísticos y serán capacitados por la dependencia encargada.

En relación a investigaciones previas, se concluye que los turistas que visitan áreas naturales no son exigentes, solo requieren establecimientos básicos pero de calidad, porque su principal motivo es la naturaleza. En el caso de Nicaragua señalaron que para fortalecer el potencial turístico cuentan con infraestructura hotelera básica para garantizar la estadía del turista. Por otro lado los turistas que visitaron Huarango- Cajamarca indicaron que prefieren el servicio de guiado.

En relación al santuario Nacional de Huayllay las investigaciones realizadas por las entidades públicas indicaron que los hospedajes se han incrementado, en cuanto a los restaurantes no existe variedad y no cuentan con agencias de viajes.

Fuente: Bibliografía Equipamiento
Elaboración Propia

C4 Infraestructura turística

Se desarrolla el análisis documental de la categoría infraestructura turística.

Guerrero y Ramos (2014) indican que infraestructura es el conjunto de todas las instalaciones, obras y servicios de apoyo al aparato productivo turístico necesarios para proporcionar servicios al visitante (p.78). Por otra parte Boullón (2006) manifiesta es la dotación de bienes y servicios con que cuenta un país para sostener sus estructuras sociales y productivas, se clasifica en comunicación, sanidad y energía. (p.47), el Ministerio de Economía y Finanzas (2011) menciona que es el conjunto de elementos básicos necesarios para el funcionamiento de un centro poblado urbano o rural y su existencia es vital para el desarrollo del turismo, se clasifica en servicios de agua, energía eléctrica y comunicación (p.20) y camara y Morcate (2014) señalaron que la infraestructura es un facilitador que permite a los viajeros disfrutar de la actividad turística. En las tesis revisadas Gordon (2015) indicó que el distrito de Huancaya Yauyos – Lima cuenta con infraestructura básica para los turistas orientados a la naturaleza, puesto que este segmento no es muy exigente, prefieren el contacto con la naturaleza. En cuanto al distrito de Huayllay Dircetur Pasco y la Municipalidad distrital de Huayllay (2013) indican que la población cuenta con los servicios de agua desagüe, energía eléctrica y servicio de comunicación.

Tabla 43
Infraestructura turística

Infraestructura turística es el conjunto de instalaciones y servicios necesarios para el funcionamiento de un poblado rural o urbano y a la vez sirve de apoyo para el desarrollo del turismo. Se clasifica en servicios de agua, energía eléctrica y comunicación. La infraestructura turística es un facilitador que permite a los viajeros disfrutar de la actividad turística. En relación a las tesis revisadas, Gordon indica que el distrito de Huancaya, Yauyos en Lima brinda infraestructura básica a los turistas orientados al turismo de naturaleza y están conformes con el servicio, por no ser un segmento exigente, su prioridad es la naturaleza. En cuanto al distrito de Huayllay la población cuenta con el servicio de agua, Energía eléctrica y comunicación.

Fuente: bibliografía infraestructura turística
Elaboración: Propia

Conclusión C4

Tabla 44 conclusiones de la categoría infraestructura turística

Tabla 44
Conclusión C4 Infraestructura turística

La infraestructura turística es el conjunto de instalaciones y servicios creados para la comunidad, pero a su vez sirve de apoyo al sector turismo, para que este se pueda desarrollar. Se clasifica en servicio de agua, energía eléctrica y comunicaciones. En relación a tesis revisadas Gordon manifestó que los turistas se encuentran conformes con la infraestructura básica orientada a los turistas de naturaleza en Huancaya – Yauyos-. En cuanto a la zona de estudio cuenta con todos los servicios e infraestructura.

Fuente: Bibliografía Infraestructura turística
Elaboración: Propia

Teorización de unidades temáticas

Para la presente investigación se emplearon diferentes técnicas de levantamiento de información, como entrevista, observación y análisis documental. Posteriormente los resultados de las técnicas empleadas se compara y contrasta mediante de la triangulación de esta manera conseguir datos fehacientes para la presente investigación.

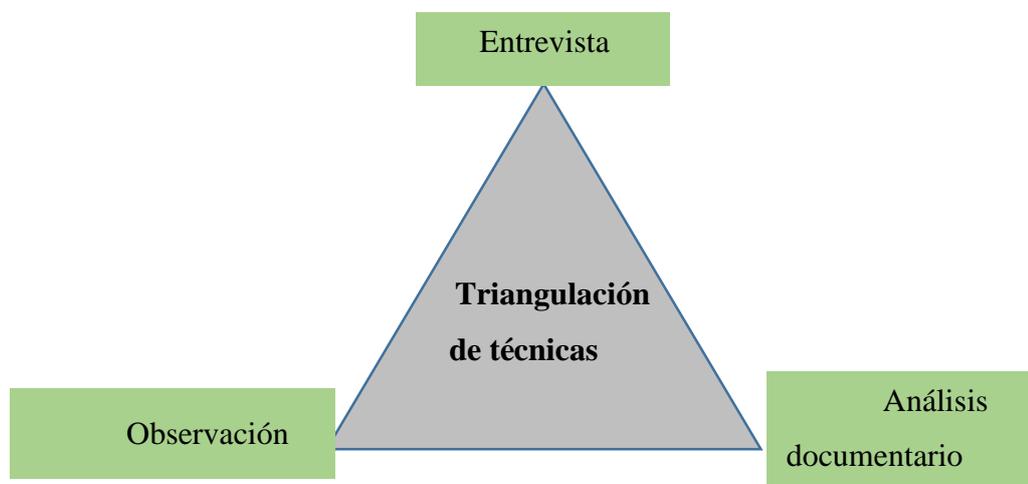


Figura 16 Triangulación de técnicas en la investigación.

Fuente: Adaptado de la tesis. Violencia Familiar. Estudio de casos en los usuarios del Ministerio público de Huaral (Valdivia, 2016, p.55)

Elaboración: Propia

A continuación se precisan los resultados obtenidos mediante la triangulación, de las categorías y sub categorías del trabajo de investigación.

C1 Recursos Turísticos

Recursos turísticos naturales.

Se determinó que las figuras pétreas son el principal recurso turístico que posee el Santuario Nacional de Huayllay. Lo que les impresionó y llamó la atención fue el tamaño de las rocas, las formas caprichosas que adquirieron a lo largo del tiempo, de la misma manera por la cantidad y variedad de figuras. No solo vieron las figuras ya establecidas para el recorrido turístico, sino que la imaginación los llevó a descubrir otras imágenes no registradas al respecto el MINCETUR (2018) indica que son recursos turísticos aquellos recursos con ciertas cualidades que lo diferencian de otros por poseer características peculiares. Asimismo compararon el lugar con la meseta de Markahuasi, indicaron que esta meseta es pequeña en comparación al Santuario Nacional de Huayllay y que este lugar es más sorprendente por el conjunto de rocas que posee, así como variedad de figuras, así mismo los turistas extranjeros al mencionar y profundizar el origen de las figuras pétreas indicaron haber visitado varios lugares similares, para realizar turismo geológico, pero lo sorprendente del lugar era la inmensidad del lugar que provocaba inspeccionarlo a profundidad. Para Covarrubias ((2015) los recursos turísticos de un sitio son aquellos que lo diferencian de otro.

Los turistas estuvieron sorprendidos por el estado de conservación de las figuras, se relaciona con lo manifestado por la OMT cuando indica que, para la evaluación de los recursos turísticos se toma en cuenta la conservación del recurso turísticos, asimismo el MINCETUR (2018) señala que para conocer el potencial del recurso turístico, se debe tomar en cuenta sus cualidades excepcionales y estado de conservación. Al respecto, Dircetur Pasco y la Municipalidad de Huayllay determinaron en el inventario de recursos turísticos que este lugar se encuentra en buen estado de conservación.

El paisaje es otro recurso que fue distinguido por sus cualidades por poseer flora, fauna y geografía, resaltaron el color del firmamento donde se logró apreciar constelaciones por la noche Ejarque refiere que el recurso turístico natural está conformado por el paisaje y los elementos geográficos del lugar. El Santuario Nacional de Huayllay también ofrece un paisaje geológico por las alteraciones geográficas a los largo de la historia Cebrián y García (2016) las modificaciones del paisaje introducen nuevos usos, ahora asociados a su aprovechamiento del ocio y turismo, generalmente en parajes naturales.

De la misma manera identificaron al ecoturismo por ser una actividad propia de los espacios naturales donde se puede realizar diversas actividades al aire libre respetando la naturaleza. En este contexto se involucraron a otros recursos identificados como flora, fauna, paisaje y treking . Epler (2002) mencionó que el ecoturismo surge a raíz del turismo de naturaleza, este tipo de turismo contribuye positivamente a la conservación del entorno. Los turistas que visitaron el santuario son cuidadosos y respetaron el medio ambiente.

El Centro magnético es otro recurso turístico visitado por los turistas para realizar relajación y recibir energías del santuario, los turistas viajan en el mes de mayo para realizar la recarga de energías, Dircetur y la Municipalidad de Huayllay (2013) indicaron que el centro magnético se encuentra en buen estado de conservación. Los turistas realizan esta actividad por la noche según indicaron para recargar energías especiales provenientes de las rocas, está acompañado de rezos y meditaciones.

Escalada en roca, los turistas mencionaron que la adrenalina es espectacular porque las rocas son las adecuadas por el tamaño Ministerio de economía y finanzas (2016) identificó rocas con alturas aproximadas de 50metros. Tienen identificado los lugares donde realizar la escalada de rocas y cuentan con los equipos para prestar a los turistas. Muchos de los turistas recién se enteraron de esta actividad al llegar al lugar.

Observación de aves. En el lugar los turistas pudieron observar aves endémicas, de belleza singular además indicaron que la geografía tiene las

condiciones para el hábitat de las especies. El Ministerio de Energía y Minas e INGEMMET (2016) realizó un listado de las aves que se pueden observar. Se nota el interés de los turistas por realizar esta actividad, si bien no estuvo considerado entre su opción de viaje pero resaltaron el potencial que tiene este tipo de turismo a nivel mundial.

Recursos turísticos culturales

La pintura rupestre es un recurso turístico cultural, por conservar el patrimonio, donde se muestra la presencia del ser humano en la zona desde hace miles de años. Es uno de los pocos lugares del Perú donde se pueden concentrar esta riqueza histórica, Ejarque (2005) recursos culturales representan el estilo de vida de los habitantes de un territorio y vestigios del pasado. Los turistas lo consideran importante porque las pictografías representan la vida cotidiana del hombre andino, las pinturas rupestre en su mayoría corresponden a camélidos al estilo naturalista de grandes dimensiones y muestra la crianza de los camélidos, El Ministerio de Energía y Minas e INGEMMET (2016) destaca la riqueza del arte rupestre que se concentran en aleros, cuevas y paredes naturales, destacando figuras de camélidos y dioses andinos. Los turistas también destacaron la conservación de las pinturas a pesar del paso del tiempo, incluso recomendaron técnicas para su conservación como el de aplicar el modelo de España y señalarlo como las figuras pétreas. Dircetur Pasco y la Municipalidad de Huayllay (2013) en el inventario de recursos turísticos lo consideró en estado de conservación regular de la misma manera indica que este lugar ha sido declarado Patrimonio Cultural de la nación por Resolución Directoral 129-INC del 13 de febrero del 2001.

C2 Accesibilidad

Vías de acceso

Los turistas estuvieron satisfechos, por encontrar conectividad fluida al Santuario Nacional de Huayllay e indicaron que las pistas eran adecuadas por estar en buen estado, todas las pistas están asfaltadas y tienen diferentes vías

que entrelazan a varias rutas lo que facilita el acceso a varios lugares por lo cual el tiempo de llegada es rápido, tal como lo afirma El Ministerio de Economía y Finanzas y el Ministerio de Comercio exterior y Turismo (2011). Las vías de acceso son las conexiones que existen entre la zona de soporte y el recurso turístico. Se debe tomar el tiempo de recorrido y clasificación en el sistema vial así como otras que considere relevante. También indicaron que el santuario cuenta con una gran fortaleza estar cerca de la capital de la región que es la ciudad de Cerro de Pasco y el tiempo de traslado al santuario desde ese punto es media hora y que además a unos pasos de la pista se encuentra en ingreso al santuario.

Servicio de transporte

Los turistas mencionaron que los medios de transportes utilizados fueron adecuados por la comodidad del transporte, servicio todo el día, variedad y cantidad de automóviles, Al respecto, Domínguez, Fraiz y Alén (2011) indican que el transporte es uno de los factores más relevantes de la accesibilidad. Entre los criterios de análisis se toma en cuenta el vehículo de transporte así, como las condiciones y comodidades del transporte. Otra de las condiciones que destacaron los turistas en su mayoría fue el trato que recibieron del personal. Mencionaron que fueron muy atentos y en algunos casos orientadores. De acuerdo a ICB-S.L (interconsulting Bureau S:L) al cliente hay que atenderlo con cortesía. Esto es parte del servicio, y por lo tanto se pudo apreciar que los turistas quedaban satisfechos con el servicio.

Señalización

Los turistas mencionaron que las señales para llegar al santuario son buenas por encontrarlas durante su recorrido, sin embargo se mostraron inconformes con la señalización dentro del santuario porque consideraron que es indispensable y estas son escasas. Dijeron que tampoco existe información que oriente el recorrido del circuito. De la misma manera sugirieron que al ingreso del santuario debería contar con un mapa de ubicación y un centro de interpretación de visita obligatoria antes de ingresar. Al respecto el Ministerio

de Comercio Exterior y Turismo (2011) indica que la señalización turística debe estar orientada a los visitantes para guiarlos en su recorrido y brindarles información durante todo el recorrido. Lo único señalizado son las figuras pétreas donde están los nombres de las figuras, según Dircetur Pasco y la Municipalidad de Huayllay (2013) existen señalizaciones en las figuras pétreas del área de estudio.

C3 Equipamiento

Servicio de alojamiento

Los turistas estuvieron descontentos con los establecimientos de hospedaje por considerar que las instalaciones no son las adecuadas, porque las habitaciones son pequeñas, indicaron así mismo que no cuentan con calefacción, agua caliente ni wifi. Como lo indica Salfrán (2012), al mencionar que las organizaciones dependen, de sus clientes por lo tanto deben comprender sus necesidades, satisfacer sus requisitos y esforzarse por lograr sus expectativas. De la misma manera el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2009) indica que el servicio de hospedaje cada día se enfrenta a consumidores más exigentes por lo que recomienda ofrecer servicios de calidad para ser competitivos. En relación al servicio los turistas lo consideraron malo porque el personal no fue amable y señalaron que no tienen conocimiento de trato al turista. Los turistas también se refirieron a las categorías de los hoteles al indicar que la percepción que tienen estos es que no cuentan con categoría por lo que recomendaron a las autoridades realizar controles de calidad por cuanto no encontraron buenos hospedajes. Al respecto el Ministerio de Comercio exterior y turismo (2018) en el reglamento de establecimientos de hospedaje señala que los establecimientos de hospedaje que no cuenten con certificados de clasificación pueden identificarse utilizando los términos establecimiento de hospedaje u hospedaje seguido de su nombre comercial. Pero deben de cumplir con las condiciones mínimas de infraestructura, equipamiento y servicio las cuales deben estar en óptimas condiciones y el personal prestando atención oportuna y permanente al huésped.

Algunos turistas manifestaron haber utilizado como modalidad de hospedaje el camping. Al respecto Martín (2014) indica que el camping es como un establecimiento de hospedaje. Los turistas al respecto se mostraron satisfechos y agradecidos con los pobladores porque fueron ellos, quienes los apoyaron cuando estuvieron de campamento.

Servicio de alimentos

En relación a servicio de alimentos, los turistas mencionaron que la comida fue buena, pero se sintió en ellos decepción y molestia por la mala atención del personal, por no estar estos capacitados para atender a turistas, así como lo señala Gallego (2012) cuando indica que el personal es el mayor activo de la empresa ya que va a mantener relación directa con el cliente. De la misma manera los turistas señalaron que las instalaciones se deben mejorar porque les falta limpieza, orden y cuidado, Así mismo percibieron que no se efectúa un sistema de control de calidad en los establecimientos y que el área encargada de la supervisión al parecer no cumple con su trabajo. Reafirmando Gallego (2012) alude que hay que tener en cuenta la calidad que se refiere a la higiene, instalaciones adecuadas, alimentos sanos y equipos en buenas condiciones.

El grupo que realizó camping fue atendido directamente por los pobladores. Al respecto afirmaron que la atención y comida era muy buena incluso se sorprendieron por la técnica de cocinar debajo de la tierra. Indicaron que todo fue de su agrado.

Guías de turismo

Los turistas en su mayoría resaltaron la falta de guías oficiales del turismo, Actualmente los pobladores son quienes realizan esa función, pero tienen ciertas limitaciones por que las explicaciones no son profundas les falta conocimientos en temas de historia, geografía y geología y se limitan a contar leyendas e indicar sólo las formas de las figuras pétreas. Tal como lo sustenta el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2007) indican que el perfil del guía de turismo está fundamentado en tres pilares conocimiento, idiomas y actitud de servicio. De la misma manera en el Diario Oficial del Bicentenario El Peruano

(2019) señala que el orientador turístico es el poblador que cuenta con competencias necesarias para orientar y asistir al turista previa una capacitación. Así mismo recomendaron capacitarlos. También indicaron que hacía falta un museo de sitio y/o centro interpretativo para fortalecer el contacto turista y santuario

C4 Infraestructura

Sanidad

Los turistas indicaron que ninguno de ellos tuvo la necesidad de ir al hospital, por lo tanto no pueden dar detalles al respecto del servicio que ofrecen. Sabían, sin embargo que el distrito de Huayllay contaba con hospital y posta médica. Al mismo tiempo se percibe turistas responsables y preocupados al indicar que tenían conocimiento a qué lugar viajaban y tomaron sus precauciones llevando medicamentos básicos para el soroche. Dijeron también que les indicaron que en la caseta turística contaban con implementos de primeros auxilios. Según plantean Guerrero y Ramos (2014) la infraestructura es el conjunto de todas las instalaciones que ayuda al aparato productivo turístico para proporcionar servicio al visitante.

Servicio de agua

El sentimiento de los turistas fue de satisfacción porque señalaron que no tuvieron inconvenientes con el servicio de agua por ser constante en el lugar, en cuanto a los turistas que acamparon indicaron que la población les abasteció de agua, Así lo da a conocer Dircetur- Pasco y la Municipalidad distrital de Huayllay (2013) donde indican que la población que se encuentra fuera y dentro del santuario cuentan con el servicio de agua y desagüe.

Servicio de energía eléctrica

Los turistas al respecto tampoco tuvieron problemas con el servicio de energía eléctrica porque la zona cuenta con el servicio de manera permanente y los turistas que acamparon en el santuario hicieron uso de la luz natural. Sólo

solicitaron la recarga de sus celulares al poblador más cercano, sin embargo se notó que algunos turistas extranjeros se sorprendieron por la pregunta porque ellos consideran que servicio de energía eléctrica es un derecho del poblador. Tal como lo plantea el Ministerio de Economía y finanzas (2011) quien menciona que es el conjunto de elementos básicos necesarios para el funcionamiento de un centro poblado urbano o rural y su existencia es vital para el turismo.

Comunicación

Acerca del servicio de comunicación, los turistas indicaron que los teléfonos funcionaron bien, salvo en ciertas zonas del santuario que no se captaba la señal, pero que no era problema, porque es parte de la geografía del lugar. Así mismo algunos utilizaron las cabinas de internet en el distrito de Huayllay. Tal como lo refiere Cámara y Morcate (2014) señalaron que es un facilitador que permite a los viajeros disfrutar de la actividad turística.

4.2 Análisis de resultado o discusión

Los resultados para la presente investigación, se obtienen de las técnicas utilizadas como: entrevistas realizadas a los turistas, observación de campo y análisis documentarios los cuales fueron realizados a través de triangulación de datos. Se obtiene los siguientes resultados por categorías:

4.2.1 C1 Recursos turísticos

El Santuario Nacional de Huayllay posee una oferta en recursos turísticos naturales y culturales. Siendo el principal recurso las figuras pétreas motivo principal que genera el desplazamiento de los turistas al santuario. Sin embargo, este recurso no se está aprovechando turísticamente en toda su magnitud, porque sólo se muestran las formas caprichosas de las rocas. Al respecto el Ministerio de Energía y Minas e INGEMMET (2016) detalla que el lugar posee capas de rocas sedimentarias, áreas fósiles y marinas, paisaje volcánico y geodiversidad por lo tanto este lugar conserva un patrimonio

geológico consecuencia de erosiones volcánicas, factor que ayuda a interpretar la historia geológica de las formaciones rocosas. Por lo tanto el lugar posee un potencial poco aprovechado en el Perú. Incluso en la categorización de los recursos turísticos no figura como un recurso y solo señalan formaciones rocosas y en la última clasificación de otros.

Así mismo el trabajo de (Nieto, 2002) sostiene que el geoturismo es una actividad que otorga gran valor económico al patrimonio geológico por crear puestos de trabajo alrededor de ello. Además contribuye a potenciar el desarrollo económico de la zona que alberga este tipo de patrimonio. El ejemplo claro del contexto explicado, es en la Unión Europea donde se manifiesta el binomio geoturismo y desarrollo económico, expresado en el programa Leader 2.

Otro recurso turístico con potencial que se determinó, son las pinturas rupestres. Concentra el mayor número de figuras pétreas de la zona centro del país por lo mismo requiere urgente protección por ser un legado y único vestigio de los primeros pobladores en este territorio. En relación a lo interpretado se toma como referencia a Fusté (2017) con la investigación Turismo en las cuevas del patrimonio rupestre en Cantabria, España. Allí se determinó que la relación entre la conservación, la promoción, los usos culturales y turísticos son estrategias para consolidar un destino arqueológico, para lo cual utilizó, técnicas de articulación de la oferta, como experiencia turística a través de explicaciones más profundas, conocer que hay detrás de las imágenes. Por lo tanto es indispensable la participación de la población como custodios del patrimonio, investigadores locales y guías interpretativos. Así mismo plantea réplicas virtuales, todas estas acciones conllevará a la conservación del patrimonio mediante el turismo.

De la misma manera Blanco (2009) detalla la importancia del arte rupestre en esta zona. La pictografía está representada en 5 estilos, desde los primeros pobladores con trazos que simbolizan garabatos hasta representaciones de las deidades de culturas pre incas asentadas en este territorio. Por consiguiente es necesario la protección del recurso a través del turismo. Tal

como lo señala SERNANP “El turismo es un medio para conservar, recrear y educar”

El paisaje también se considera como recurso turístico con potencial, por poseer características propias de la geografía de la sierra, la flora y fauna, De acuerdo Romero (2016) determinó que el potencial turístico del centro poblado Rica-Playa- Tumbes, está relacionado con el paisajismo resaltando la aptitud del poblador quienes poseen un amplio conocimiento de los recursos naturales y culturales. De la misma manera Ejarque (2005) resalta que los recursos naturales resultan casi indispensable para el éxito de la mayor parte de destinos. Así como Nogué (1989) quien indica que el paisaje es dinámico, por lo tanto se debe conservar la originalidad de sus elementos. Sólo así se puede hablar de paisaje como un verdadero recurso turístico.

El ecoturismo, recurso turístico identificado por los turistas extranjeros, es una modalidad de turismo que se realiza en áreas naturales.. Epler (2002) manifiesta que el ecoturismo, se practica a escala mundial en aquellas áreas que por su biodiversidad y servicio ambiental se encuentran bajo alguna categoría de protección. El santuario Nacional de Huayllay, está protegido por el Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado SERNANP y tiene las características para ser desarrollado. De acuerdo a Martínez (2013) el turismo en espacios naturales, representa el mejor modelo de desarrollo sostenible por conservar y proteger los recursos naturales y culturales, así mismo crea conciencia acerca de la protección del medio ambiente.

Otros recursos identificados con potencial turístico son: el trekking. Este deporte fue identificado por los turistas extranjeros quienes prefieren realizar caminatas por considerar el espacio ideal sin peligro además señalaron que al caminar interactúan con la naturaleza. La escalada en roca es otro deporte con potencial reconocido por los turistas con potencial, quienes consideraron que el tamaño de las rocas lo hacen más atractivo y genera adrenalina. Al respecto el Ministerio de energía y minas e INGEMMET (2016) señala que las rocas llegan a medir hasta 50metros en la zona denominada los farallones que se ubica en la ruta 1. Cabe resaltar que las trampas que utilizaron los primeros escaladores

se siguen conservando para no deteriorar las rocas. Sólo se realiza el mantenimiento cada cierto tiempo. El centro magnético, es una zona de la ruta 1, donde se realizan rezos y recarga de energía que se extrae de las rocas según lo manifestado por los turistas. De acuerdo al Inventario de Recursos turísticos del distrito de Huayllay (2013) es un centro magnético que lo utilizaron en la época del pre –incanato e incanato como centro de sanación, lo particular de este recurso es, que, cuando la persona se ubica al centro del círculo, se conecta con la energía de los siete círculos sagrados del mundo, que están ubicados en Estados Unidos, Japón, Australia, Tíbet, Madagascar y Turquía. Este es un recurso que cada vez tiene más visitantes por recomendaciones e invitaciones de turistas que visitan la zona en el mes de mayo. La observación de aves, es una actividad identificada por los turistas extranjeros. En el Perú esta es una actividad relativamente nueva. El santuario por sus características geográficas es un hábitat perfecto para las aves, Prom Perú(2015) realizó una guía de rutas de aves en áreas naturales protegidas indicando que en el Santuario Nacional de Huayllay se identifica una variedad de aves sobresaliendo, Cauquén huallata, estrella de pecho negro, carpintero andino, canastero de Junín, dormilona de la puna, jilguero negro, minero andino, entre otras aves, las cuales se pueden encontrar a orillas de lagunillas, áreas pastizales y matorrales en áreas rocosas.

4.1 2 C2 Accesibilidad

Se establece en relación a la accesibilidad al santuario Nacional de Huayllay que los turistas están satisfechos porque las vías de acceso se encuentran en óptimas condiciones, por ser asfaltadas y en buen estado de conservación igualmente existen rutas de conexión para diferentes lugares lo cual facilita el ingreso al santuario. De la misma manera el servicio de transporte cuenta con una oferta variada y constante. Sin embargo se presenta debilidades en las señalizaciones turísticas dentro del santuario, siendo un elemento primordial para el desplazamiento del turista para orientarse y seguir una ruta para conocer los recursos que posee el santuario. Los nombres en las principales figuras pétreas en la ruta 1 y 2 son las únicas señales que se pueden encontrar. Al respecto López (1994) señala que el factor accesibilidad se constituye como

un elemento clave en el proceso de evaluación del potencial turístico, por lo tanto es uno de los factores que más va a influir en la valoración del recurso

4.1.3 C3 Equipamiento

Los resultados en la categoría equipamiento se concluye que, presentan debilidades, por no contar con instalaciones y servicios de acuerdo a las exigencias del cliente. Las instalaciones adolecen de equipamientos necesarios; en el caso de los alojamientos, las habitaciones son pequeñas, no cuentan con agua caliente, calefacción, ni wifi. En los establecimientos de alimentación las instalaciones están descuidadas. En relación a los servicios, en ambas instalaciones, al personal le faltan nociones para atención al cliente, por lo que sugirieron capacitaciones e inspecciones, para ofrecer productos de calidad. Sin embargo las personas que realizaron camping en el santuario forman parte de clientes fidelizados por superar sus expectativas, el actor principal fue el poblador por brindar apoyo y servicios, incluso se puede mencionar que realizan servicio de catering para atender al turista. De la misma manera el servicio de guiado, presenta debilidades porque a los orientadores turísticos les falta profundizar en explicaciones históricas y geográficas para un mejor entendimiento y valorización de los recursos turísticos. Afirmando lo sustentado, Jirón (2014) los turistas que visitan áreas naturales no son exigentes sólo requieren establecimientos básicos de calidad, porque su principal motivo es el contacto con la naturaleza. Como es el caso de Catarina en Masaya Nicaragua que para fortalecer el potencial turístico cuenta con infraestructura hotelera básica para garantizar la estadía del turista. Haciendo énfasis a los mencionado Foronda y García (2009) apuestan por la calidad como estrategia para competir con destinos emergentes. El MINCETUR (2018) indica que para que estos establecimientos sean competitivos deben estar sustentados en reputación e imagen de la empresa y calidad de servicio. Por consiguiente los turistas requieren equipamientos básicos que cumplan con sus necesidades y requerimientos para facilitar su estadía en el lugar.

Así mismo Antón y Gonzales (2005) indican que el factor recurso, el factor accesibilidad e infraestructura se complementan con el factor

equipamiento en la configuración del producto turístico y son quienes fijan la demanda sobre el espacio. Se establece que las instalaciones y servicios presentan debilidades pero estas pueden ser superadas y convertirse en fortalezas del lugar, realizando procesos de calidad; Cabe destacar que esta es la única categoría que presenta dificultades.

4.1.4 C4 Infraestructura

Los servicios de sanidad, agua, energía eléctrica y comunicaciones, elementos de la infraestructura, que posee la zona de soporte cumplen con las condiciones que requiere el sector turístico para su desarrollo, por consiguiente los turistas están conforme con este servicio. Gordon (2015) indicó que el distrito de Huancaya Yauyos región Lima, como parte de la fortaleza del turismo, cuenta con infraestructura básica orientada al turismo de naturaleza y destaca que este segmento no es exigente. El turista que visita áreas naturales es un turista comprometido con el medio ambiente por lo tanto se adecua a sus necesidades pero siempre dentro de un formato de calidad. Antón y Gonzales (2005) señalan que el índice de potencialidad turística aparte del recurso lo determinará la accesibilidad, el equipamiento y la infraestructura.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Los recursos turísticos con potencial, para desarrollar e impulsar la actividad turística, en la ruta 1 y ruta 2 del Santuario Nacional de Huayllay son: las Figuras pétreas, el paisaje, las pinturas rupestres, el trekking, la escalada en rocas, el centro magnético, el ecoturismo y la observación de aves. Predominando la categoría de recursos naturales y en menor proporción los recursos culturales. En la clasificación de los recursos turísticos el aporte de los turistas extranjeros fueron: trekking, ecoturismo y observación de aves. Así mismo se determina que, los recursos turísticos con potencial determinados en la presente investigación, sólo tres están inventariados.
2. La accesibilidad para llegar al Santuario nacional de Huayllay, es la adecuada, por presentar vías de acceso asfaltadas en buen estado siendo la ruta más utilizada la carretera central, que a su vez se conecta con otras regiones del país. El servicio de transporte presenta una oferta variada y continua. La debilidad que presenta es la falta de señalizaciones dentro del santuario.
3. El equipamiento, que posee el distrito de Huayllay considerado como la zona de soporte, presenta dificultades en las instalaciones y servicio. El personal administrativo y operativo no está enfocado en el buen trato que se debe ofrecer al cliente, desconociendo los procesos de calidad. En relación a los orientadores turísticos (Guías de turismo) les falta conocimiento en temas de historia y geografía, para profundizar los guiados y ofrecer explicaciones más sólidas. En general los turistas no esperan equipamientos lujosos, ellos sólo requieren instalaciones y servicios básicos de calidad.
4. La infraestructura que posee la zona de soporte, es la apropiada para que la actividad turística pueda hacer uso de ella y de esta manera se ofrece una atención correcta al turista.

Recomendaciones

1. Crear políticas de conservación y protección de los recursos naturales y culturales que posee el Santuario Nacional de Huayllay. Para resguardar el patrimonio histórico y geográfico para las generaciones futuras, dentro del contexto de desarrollo sostenible.
2. Actualizar el inventario turístico del distrito de Huayllay, por ser un instrumento importante de la gestión turística, de los gobiernos locales, para realizar una planificación adecuada con la objetivo de posicionar al Santuario Nacional de Huayllay, como uno de los destinos turísticos importantes del país.
3. Realizar constantes capacitaciones y supervisiones al personal de turismo en todas las esferas del sector, para ofrecer un servicio de calidad acorde con las últimas necesidades y exigencias del turista.
4. Crear un museo de sitio o centro de interpretación, para investigar, conservar, educar, comunicar los bienes naturales y culturales del santuario, con el propósito de concientizar a los actores del turismo.
5. Colocar señalizaciones turísticas dentro del santuario, enfocados a señales de orientación del recorrido y señales interpretativas, para facilitar el itinerario a los turistas, de la misma manera brindarles contenidos explicativos acerca de los recursos turísticos.
6. El Ministerio de Comercio Exterior y turismo debe actualizar la clasificación de la categoría 1 sitios naturales: en el anexo que corresponde a tipos y sub tipos se debe incluir la geodiversidad como parte de la geografía peruana.
7. Los diferentes organismos del Estado a nivel nacional, regional y local que estén vinculados al sector turismo, deben actualizar e implementar la información virtual a través de la web institucional, acerca del Santuario Nacional de Huayllay para el conocimiento del trabajo que vienen ejecutando.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acerenza, M. (2006). *Conceptualización, origen y evolución del turismo*. México : Trillas.
- Acerenza, M. (2010). *Operación y plan de negocios*. México: Trillas.
- Alberca, F. (2014). Potencial turístico de Ayabaca como destino cultural. Una nueva metodología. (*Para optar el grado académico de Maestro*. Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Antón, S., & Gonzáles, F. (2005). *Planificación territorial del turismo*. Barcelona, España: UOC.
- Arbaiza, L. (2014). *Cómo Elaborar una Tesis de Grado*. Perú: esan ediciones.
- Blanco, S. (2009). Santuario Nacional de Huayllay primera maravilla geológica del Perú y el mundo. Cerro de Pasco, Perú.
- Boullon, R. (2006). *Planificación del espacio turístico* (cuarta ed.). México: Trillas.
- Camara, C., & Morcate, F. (2014). Metodología para la identificación, clasificación y evaluación de los recursos territoriales turísticos del centro de ciudad de Fort-de-France. *Arquitectura y Urbanismo*, 35(1), 48 - 67. Obtenido de Recuperado <http://scielo.sld.cu/>
- Camaro, L., & Millano, I. (3 de septiembre de 2012). Inventario de recursos culturales para el turismo del área urbana de Maracaibo. *Multiciencias*, 327-337. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90426810012>>
- Cebrían, F., & García, C. (2016). Uso y gestión del paisaje para la actividad turística en el medio rural: aproximación teórica y empírica en el sureste de Castilla-La Mancha (. *Boletín de asociados geógrafos españoles*, 381-407.
- Comisión de promoción del Perú para la exportación y el turismo- PromPerú. (2015). Rutas de aves. Guía de observación de aves en Áreas Naturales Protegidas.

Covarrubias, R. (2015). Evaluación del potencial en municipios turísticos a través de metodologías participativas. Obtenido de <http://www.eumed.net/>

Crespi, M., & Planells, M. (2011). *Recursos turísticos*. Madrid, España: Síntesis.

Crosby, A., & Moreda, A. (1992.). *Desarrollo y gestión del turismo en áreas rurales - naturales*. Madrid: Centro europeo de formación ambiental y turística.

Crosby, A., & Moreda, A. (1996). Elementos básicos para un turismo sostenible en las áreas naturales. Madrid. España: CEFAT.

Diario Oficial del Bicentenario El Peruano. (14 de junio de 2017). Ley 30583. Lima, Perú.

Diario Oficial del Bicentenario El Peruano. (2019). Aprueban el reglamento de las actividades especializadas de guiado y modifican el Reglamento de la Ley del Guía de Turismo. Lima, Perú.

Diario Oficial el Peruano. (26 de Diciembre de 2018). Resolución Ministerial N° 505-2018- MINCETUR. Aprueban el " Manual para la Elaboración y Actualización del Inventario Nacional de Recursos Turísticos". Lima, Perú. Obtenido de [/busquedas.elperuano.pe](http://busquedas.elperuano.pe)

Dirección Provincial de Pasco; Municipalidad distrital de Huayllay. (2013). *Inventario de recursos turísticos distrito de Huayllay*. Cerro de Pasco.

Domínguez, T., Fraiz, J., & Alén, M. (2011). Turismo y accesibilidad. Una visión global sobre la situación de España. *Cuadernos de turismo*, 23-45. Obtenido de Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/147151>

Ejarque, J. (2005). *Destinos turísticos de éxito*. Madrid, España: Pirámide.

Foronda, C., & García, A. (2009). La apuesta por la calidad como elemento diferenciador en los destinos turísticos; planes renovados. *Cuadernos de turismo*, (23) 89-110. Obtenido de Recuperado a partir de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/70191>

- Fuentes, A. (2018). Diagnóstico del potencial turístico del distrito de Bambamarca en la provincia de Hualgayoc y propuesta para lograr se desarrollo turístico. Cajamarca, Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Fusté, F. (2017). Turismo en las cuevas del patrimonio rupestre en Cantabria, España. *Gran tour*, pp.78-94.
- Gallego, J. (2012). Gestión de alimentos y bebidas para hoteles, bares y restaurantes. Madrid, España: Paraninfo.
- Garcia, A. (1970). Clasificación de los recursos turísticos. *I(3)*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.14350/rig.58846>
- Gordon, R. (2015). Potencial turístico del distrito de Huancaya-Yauyos. (*Optar el grado académico de Maestro en Marketing Turístico y Hotelero*). Universidad San Martín de Porres, Yauyos- Lima.
- Guerrero, P., & Ramos, J. (2014). *Introducción al turismo*. México D.F: Patria.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- ICB- S:L (interconsulting Bureau. S.L). (2012). *Cladidad de servicio y atención al cliente*. España: ICB.
- Jiménez, L. (2010). Ecoturismo oferta y desarrollo sistémico regional. Bogotá: Colombia.
- Jirón, A. (Número 3. Año 1. Abril - Julio 2014). Potencial turístico de Catarina. *Revista Humanismo y Cambio Social*, pp. 87-94.
- Katayama, R. (2014). *Introducción a la investigación cualitativa*. Lima. Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Nuevos tiempos, nuevas ideas.
- Khatchikian, M. (2000). *Historia del Turismo*. Lima - Perú: Universidad de San Martín de Porres.

Martín, I. (2014). *Dirección y gestión de empresas del sector turístico* (5ta ed.). Madrid, España: Pirámide.

Martínez, R. (2013). Hacia una gestión sostenible de las actividades turísticas en los espacios rurales y naturales. *Revista internacional de organizaciones international Journal of Organizations*, 10, p. 131 - 155. Obtenido de <https://www.raco.cat/index.php/RIO/article/view/274176> [Consulta: 22-07-19]

Mikeri, M., & Pérez, A. (2014). Métodos para el análisis del potencial turístico del territorio rural. *Revista mexicana de Ciencias Agrícolas*, 1729 - 1740.

MINCETUR. (2018). Reglamento de establecimientos de hospedaje. Lima, Perú. Obtenido de Recuperado: <http://transparencia.mincetur.gob.pe/>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2016). *Manual de señalización turística del Perú*.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2007). *Manual de buenas prácticas Guías de turismo y operación turística*. Lima, Perú: MINCETUR.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2009). Manual de buenas practicas de manipulación de alimentos para restaurantes y servicios afines. Lima, Perú.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2009). Manual de buenas prácticas para establecimientos de hospedaje. Lima, Perú.

Ministerio de Comercio Exterior y turismo. (2011). Manual de señalización turística del Perú.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2015). Inventario de Recursos turísticos. Lima, Perú. Obtenido de <https://www.mincetur.gob.pe/>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (junio de 2016). Reglamento de agencias de viajes y turismo. Lima, Perú. Obtenido de Recuperado:https://www.mincetur.gob.pe/.../Decreto_Supremo_004_2016_MINCETUR_AGVT.p...

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2018). Manual para la elaboración y actualización del inventario de recursos turísticos. Lima, Perú.

Ministerio de Economía y Finanzas & Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (setiembre de 2011). *Turismo Guía para la formulación de proyectos de inversión exitosos*. Lima.

Ministerio de Energía y Minas; Instituto Geológico, Minero y Metalurgico. (2016). Guía geoturística Santuario Nacional Bosque de Rocas de Huayllay. Lima, Perú.

Mitre, M. (2006). La producción e intermediación turística en el sector de las agencias de viajes. Universidad de Oviedo: Universitarios eduino.

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana.

Naciones Unidas; Organización Mundial del Turismo. (1999). *Código ético mundial para el turismo*. Santiago de Chile, Chile.

Nel-lo, M., & Llanes, C. (2016). *El ecoturismo*. Baecelona, España: UOC.

Nieto, L. (2002). Patrimonio Geológico, cultural y turismo. *Boletín del instituto de Estudios Giennenses*, 109-124.

Nogué, J. (1989). Paisaje y turismo. *Ret.*, 35-45-55237. Obtenido de www.iet.tourspain.es/img-iet/Revistas/RET-103-1989-pag35-45-55237

Ñaupas, H., Mejía, E., Eliana, N., & Alberto, V. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de tesis. Bogotá: de la U.

Observatoire Européen Leader. (2016). *Evaluar el potencial turístico de un territorio*. Obtenido de https://www.academia.edu/.../OBSERVATOIRE_EUROPEEN_LEADER_LEADER.

Organizacion Mundial del Turismo. (s.f). *Evaluación de los recursos turísticos*. Madrid.

- Organización Mundial del Turismo; Fundación ONCE & European Network. (2015). *Manual sobre turismo accesible para todos: principios, herramientas y buenas prácticas*. Madrid, España: Organización Mundial del Turismo.
- Oseña, D., Hurtado, D., Zevallos, L., Santacruz, A., Quintana, J., & Zacarías, C. (2018). *Métodos y técnicas de la investigación cualitativa*. Huancayo: Soluciones Gráficas.
- Petit, C., & Graglia, M. (2004). *Introducción a la psicología social. Manual para los estudios de turismo*. Córdoba - Rep. Argentina: Brujas.
- Reyes, O., & Sánchez, Á. (2005). Metodología para determinar el potencial de los recursos turísticos naturales en el estado de Oaxaca, México. *Cuadernos de turismo*, 153-173.
- Sáez, A., Martín, P., & Pulido, J. (2006). *Estructura económica del turismo*. España: Síntesis.
- Salfrán, A. (2012). *Evaluación de la calidad del producto (tesis de maestría)*. Universidad de la Habana, Cuba.
- Salgado, C. (2000). *Análisis comparativo de la metodología cuantitativa y cualitativa*. Perú: Instituto de investigación Universidad San Martín de Porres.
- Sancho, A. (s.f.). *Introducción al turismo*. Organización Mundial del Turismo.
- SINANPE - Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado. www.sernanp.gob.pe/el-sinanpe. Obtenido de www.sernanp.gob.pe/el-sinanpe.
- Soria, E. (2015). Estudio de las potencialidades turísticas con un enfoque sostenible: Un caso aplicado. *Anuario Facultad de Ciencias Económicas y empresariales*, 6.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta ed.). México. D.F.: Limusa.
- Valdivia, F. (2016). *Violencia Familiar: Estudio de casos en los usuarios del Ministerio público de Huara*.

Vargas Beal, X. (2007). ¿Cómo hacer investigación cualitativa? Una guía práctica para saber qué es la investigación en general y como hacerlo, con énfasis en las etapas de la investigación cualitativa. Jalisco: ETXETA.

VII ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Potencial Turístico estudio de casos: turistas del Santuario Nacional de Huayllay – Pasco, 2019

Problema General	Problema Específicos	Objetivo General	Objetivos Específicos	Categoría	Sub Categoría	Método	Unidad de Análisis	Técnicas	Instrumentos
¿Cuál es el potencial turístico para los turistas del Santuario Nacional de Huayllay - Pasco, 2019?	¿Cuáles son los recursos turísticos con potencial para los turistas del Santuario Nacional de Huayllay - Pasco, 2019?		Determinar los recursos turísticos con potencial para los turistas del Santuario Nacional de Huayllay - Pasco, 2019	Recursos Turísticos C1	Recursos Naturales Recursos Culturales	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis • Inducción • Hermenéu-tica 	Turistas nacionales y Turistas extranjeros	<ul style="list-style-type: none"> •Entrevista •Observación •Análisis documentario	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de entrevista • Guía de observación de campo y • Ficha de análisis documentario
	¿Cuál es la accesibilidad con potencial para los turistas del Santuario Nacional de Huayllay - Pasco, 2019?	Determinar el potencial turístico para los turistas del Santuario Nacional de Huayllay - Pasco, 2019	Determinar la accesibilidad con potencial turístico para los turistas del Santuario Nacional de Huayllay - Pasco, 2019	Accesibilidad C2	Vías de acceso Servicio de transporte Señalización				
	¿Cuál es el equipamiento con potencial para los turistas del Santuario Nacional de Huayllay - Pasco, 2019?		Determinar el equipamiento con potencial Turístico para los turistas del Santuario Nacional de Huayllay - Pasco, 2019	Equipamiento C3	Alojamiento Alimentos Agencias de viaje Guías de turismo				
	¿Cuál es la infraestructura con potencial para los turistas del Santuario Nacional de Huayllay - Pasco, 2019?		Determinar la infraestructura con potencial Turístico para los turistas del Santuario Nacional de Huayllay - Pasco, 2019	Infraestructura c4	Sanidad Agua y desagüe Energía eléctrica Comunicación				

Anexo 2: Formato de protocolo de los instrumentos.

Formato de entrevista para los turistas nacionales y extranjeros.

Fecha: _____

Entrevistador: _____

Entrevistado: _____

Estimado señor (srta), se le solicita esta entrevista para conocer su opinión acerca de las cualidades turísticas que posee el Santuario Nacional de Huayllay. Es un aporte al proyecto de tesis denominado **Potencial Turístico estudio de casos: turistas del Santuario Nacional de Huayllay – Pasco, 2019 de la Lic. Sylvia Malpartida Olivera.** Realizaré algunas preguntas a los cuales les pido responder de manera clara para no perder ningún detalle de sus respuestas se grabará la entrevista. Agradezco su colaboración.

Preguntas

Recursos Turísticos C1

1. ¿Qué recursos turísticos posee el Santuario Nacional de Huayllay?

De acuerdo a lo señalado en la pregunta anterior

2. ¿Qué recursos turísticos del Santuario Nacional de Huayllay considera que cuentan con potencial para la actividad turística?

Accesibilidad C2

3. ¿Cómo le pareció la accesibilidad al santuario?

Equipamiento C3

4. ¿Qué percepción tiene del equipamiento turístico?

Infraestructura C4

5. ¿Qué opinión tiene de la infraestructura?

Formato de observación del Santuario Nacional de Huayllay

Fecha:.....

Lugar:.....

Observador:.....

Descripción del Observador:

Conclusiones:

Anexo 3: Tipos y subtipos de los recursos turísticos. Elaborados por MINCETUR 2018.

2.3 Tipos y Subtipos de los recursos turísticos

Categoría 1: Sitios Naturales		
Tipos	Sub-Tipos	Datos básicos para su descripción
1.a Montañas	Altiplanos Cordilleras Mesetas Cerros Nevado Volcanes Cráteres Pasos o Abras Boquerones Otros	<ul style="list-style-type: none"> - Región natural (costa, yunga, etc.). - Lugar donde se realiza la actividad turística. - Clima, cambios estacionales marcados. - Altura, extensión, geomorfología. - Flora y fauna. - Centro poblados más cercanos. - Caminos, senderos y rutas. - Presencia de glaciares. - Presencia de fragmentos de rocas, erosión, etc. - Estado actual de volcán: activo, durmiente, etc.
1.b Planicies	Desiertos Llanuras Tablazos Pampas Salinas Dunas Páramos Médanos Otros	<ul style="list-style-type: none"> - Región natural (Costa, yunga, etc.). - Lugar donde se realiza la actividad turística. - Clima, cambios estacionales marcados. - Extensión, geomorfología (cómo se han formado). - Flora y fauna. - Centro poblados más cercanos. - Caminos, senderos y rutas.
1.c Valles		<ul style="list-style-type: none"> - Lugar donde se realiza la actividad turística.
1.d Quebradas		<ul style="list-style-type: none"> - Geología y geomorfología.
1.e Cañones.		<ul style="list-style-type: none"> - Clima, altura.
1.f Pongos		<ul style="list-style-type: none"> - Profundidad máxima. - Río y afluentes principales. - Centro poblados más cercanos.
1.g Cuerpos de agua	Lagos Lagunas Oasis Pantanos Albuferas Humedales Aguajales Otros	<ul style="list-style-type: none"> - Lugar donde se realiza la actividad turística. - Región natural en la que se encuentra. - Extensión, profundidad. - Presencia de islas. - Características de sus riberas. - Flora y fauna circundante. - Centro poblados más cercanos.
1.h Corrientes de agua	Ríos Rápidos Otros	<ul style="list-style-type: none"> - Paisaje circundante. - Zonas de pesca, navegables y otros.
1.i Manantiales		
1.j Caídas de agua	Cataratas Cascadas	<ul style="list-style-type: none"> - Región natural en la que se encuentra. - Nombre del río que la origina. - Principales afluentes. - Flora y fauna. - Número de saltos. - Altura. - Centro poblado más cercano. - Paisaje circundante.
1.k Agua termo-mineral	Ojos de agua Geiser Otros	<ul style="list-style-type: none"> - Certificado INGEMMET - Calidad de agua (color, temperatura, caudal) - Centro poblados más cercanos.

1.l Costas	Islas Penínsulas Bahías	<ul style="list-style-type: none"> - Región natural en la que se encuentra. - Temperatura. - Dimensiones y morfología.
	Puntas Playas Esteros Manglares Caletas Cabos Lomas Otros	<ul style="list-style-type: none"> - Clima, profundidad. - Flora y fauna circundante. - Centro poblados más cercanos.
1.m Cavidades naturales	Grutas Cavernas Cuevas Otros	<ul style="list-style-type: none"> - Origen de la cavidad. - Estudios de Espeleísmo: - Región natural en la que se encuentra. - Dimensiones (altura, profundidad, etc.). - Formación de depósitos: estalactitas, estalagmitas. - Presencia de cursos de agua internos. - Flora y fauna. - Centro poblado más cercano.
1.n Áreas naturales protegidas	Parques nacionales Santuarios nacionales Santuarios históricos Reservas nacionales Bosques de protección Reservas paisajistas Reservas comunales Cotos de caza Zonas reservadas Refugio de vida silvestre Áreas de conservación regional Áreas de conservación privada Otros	<ul style="list-style-type: none"> - Región natural en la que se encuentra. - Dimensiones (extensión, altitud, etc.). - Clima. - Lugar donde se realiza la actividad turística. - Flora y fauna. - Especies de interés. - Especies en peligro de extinción. - Caminos, senderos, rutas. - Centro poblado más cercano.
1.ñ Zonas paisajísticas	Lugares pintorescos de flora y fauna Bosques Miradores naturales Bofedales Otros	<ul style="list-style-type: none"> - Región natural en la que se encuentra. - Dimensiones (extensión, altitud, etc.). - Clima. - Puntos de interés. - Caminos, sendas, rutas. - Especies de interés. - Centro poblado más cercano.
1.o Otros	Lugares paleontológicos (Fósiles). Formaciones rocosas (bosque de piedra) Collpas Caminos pintorescos Otros	<ul style="list-style-type: none"> - Región natural en donde se encuentra - Tipos de restos encontrados. - Antigüedad. - Dimensiones (extensión, altitud, etc.) - Flora y fauna circundante.

Categoría 2.- Manifestaciones Culturales		
Tipos	Sub-Tipos	Datos básicos para su descripción
2.a Museo y otros	Museos Museos de Sitio Galerías Expositiva Salas de Exhibición Casas Museo Pinacotecas (Pinturas) Otros	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de Colección - Descripción de la colección de piezas - Pertenece o no a la Red de Museos del Perú - Número de salas expositivas. - Estado de conservación de la muestra - Nombre de la Curaduría - Las piezas de la colección son Bienes materiales muebles
2b. Arquitectura y espacios urbanos	Templo Iglesias Catedral Basílica Capilla Santuario Convento Monasterio Gruta Palacio Castillo Casa de valor arquitectónico Casa hacienda Casona Universidades Biblioteca Escuela o Colegio Fortaleza Cuarteles Cárceles (antiguos panópticos) Complejo monumental Barrios tradicionales Restaurantes históricos Bares Molino Cementerios Plazas Plazuelas Alamedas Paseos peatonales Bulevares Malecones Cuestas Barrio Tradicional Camino Paisajista Miradores Parques Glorietas Puertos Embarcaderos Muelles Caletas Puentes Canales de riego Otros	<p>Para Arquitectura (edificaciones):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fecha aproximada de construcción - Antigüedad - Época histórica a la que pertenece. - Indicar intervenciones más resaltantes (remodelaciones o reconstrucciones). - Descripción de elementos formales y estéticos que definen la edificación. - Descripción de fachadas, sus alturas, proporciones, componentes decorativos y otros elementos destacados. - Indicar estilo arquitectónico. - Descripción de los detalles destacables (púlpitos, altares, etc.). - Causas del interés turístico. - Estado de conservación. <p>Para Espacios Urbanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Época histórica a la que pertenece. - Estado de conservación. - Sucesos importantes relacionados. - Considerar monumentos, esculturas, pilletas, que se ubican dentro de los espacios urbanos.

2c. Lugares históricos	<p>Palacios Castillos Casas históricas Casas haciendas Casonas Complejos históricos Centros históricos Barrios Históricos Murallas Campos Santos Sitios de Batalla Plazas Plazuelas Parques Paseos peatonales Alamedas Puentes Piletas Miradores Otros</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocido como Bienes materiales inmuebles - Si es o no Patrimonio Cultural, Patrimonio Mundial o Monumento Histórico reconocido por el Ministerio de Cultura o UNESCO. - Si es o no Ambiente Urbano Monumental o Zona Monumental declarado por el Ministerio de cultura - Fechas de construcción e intervenciones más resaltantes (remodelaciones o reconstrucciones). - Estado de conservación. - Datos históricos. Sucesos importantes. - Descripción de elementos formales y estéticos que definen la construcción. - Incluir proporciones, componentes decorativos y otros. - Causas de interés turístico
2d. Sitios arqueológicos	<p>Parques Arqueológicos Zonas Arqueológica Ciudadelas Santuarios Recintos ceremoniales Templos Fortalezas Plazas Cementerios Andenes</p> <p>Cuevas Pinturas rupestres Petroglifos (grabados en piedra) Geoglifos (grabado en tierra) Otros</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Si es o no Patrimonio Cultural, Patrimonio Mundial o Monumento Histórico reconocido por el Ministerio de Cultura o UNESCO. - Si es o no Ambiente Urbano Monumental o Zona Monumental declarado por el Ministerio de cultura - Cultura o época a la que pertenece. - Fechas de intervenciones más resaltantes (puesta en valor, investigaciones). - Época histórica a la que pertenece. - Estado de conservación. - Datos históricos. Sucesos importantes. - Descripción del sitio incluir componentes decorativos, religiosos, jerárquicos, entre otros. - Causas de interés turístico.
2e. Pueblos	<p>Tradicionales Artesanales Históricos Otros</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Fechas de fundación e intervenciones más resaltantes (remodelaciones) - Época a la que pertenece. - Datos históricos. Sucesos importantes relacionados con el lugar. - Descripción de principales elementos estéticos que lo definen. - Causas del interés turístico (costumbres, modos de vida, vestimentas, festividades, etc.) - Estado de conservación. - Si ha sido declarado Patrimonio Cultural por el Ministerio de Cultura o por UNESCO.
2f. Otros	<p>Piezas con valor artístico Piezas con valor histórico Pinturas murales Esculturas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocido como Bienes materiales muebles - Datos históricos o sucesos importantes relacionados. - Descripción de elementos estéticos que lo definen. - Causas del interés turístico.

Anexo 4.

Fotos de visita al Santuario Nacional de Huayllay- mayo 2019

Ingreso al santuario. Caseta turística



Fuente. Propia.

Escalada en rocas



Fuente: Propia.

Figura pétrea La Alpaca Ruta 2



Fuente: Propia

Señalización turística



Fuente: Propia

Pintura Rupestre



Fuente: Propia

Figura pétrea



Fuente: Propia