

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y
HOTELERÍA
CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA**



TITULO:

**GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS ÁREAS DE ATENCIÓN, RECEPCIÓN
Y CONTROL DE SERVIDORES DEL MINISTERIO DE CULTURA EN EL
PARQUE ARQUEOLÓGICO DE SAQSAYWAMAN EN LA CIUDAD DEL
CUSCO-2018.**

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
TURISMO Y HOTELERIA.**

PRESENTADO:

BACHILLER JOSE CARLOS TUPAYACHI MAR.

2018

DEDICATORIA

A mis queridos hijos, por ser mi mayor inspiración y motor de fuerza para continuar mi superación.

A mi mamá y hermanos que incentivan, día a día el continuar desarrollándome para lograr mis metas y a una persona en especial por acompañarme en el transcurso de este proceso, mi esposa por ello la alegría compartida.

ÍNDICE

CAPÍTULO I: DEFINICIÓN DEL PROBLEMA, OBJETIVOS E HIPÓTESIS	1
1.1 Descripción de la situación problemática.....	1
1.2 PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS	2
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	2
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS	2
1.3 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO	3
1.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	3
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
1.4 HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS	3
1.4.1 HIPÓTESIS GENERAL	3
1.4.2 HIPOTESIS ESPECÍFICAS.....	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO O FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	5
2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	5
2.1.1 TEORIA DEL SERVICIO	6
2.1.2 PRINCIPALES ENFOQUES DE LA GESTION DE LA CALIDAD	7
2.1.3 CONTROL DE CALIDAD	8
2.1.4 LOS SISTEMAS DE CALIDAD CERTIFICADA	9
2.1.5 TEORIA DE LA CALIDAD	10
2.1.6 PLANIFICACION CONTROL Y MEDICION DE LA CALIDAD	12
2.1.7 POLITICA DE CALIDAD.....	13
2.1.8 ORGANIZACIÓN DIRECCION Y GESTION DE PERSONAL.....	14
2.1.9 MEDICION DE SATISFACION DEL CLIENTE	14
2.1.10 ENFOQUES DE CALIDAD.....	20
2.1.11 CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	21
2.1.12. EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE CALIDAD.....	21
A. MODELO SERVQUAL.....	21
2.2 GLOSARIO.....	23
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA Y TÉCNICA	27
3.1 POBLACIÓN Y MUESTRA	27
3.1.1 POBLACIÓN.....	27
3.1.2 MUESTRA	27
3.2. TECNICA Y RECOLECCION DE DATOS.....	27
IV. RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO	28

4.1 DESCRIPCIÓN DEL PARQUE ARQUEOLÓGICO DE SAQSAYWAMAN .	28
4.1.1 UBICACIÓN.....	28
4.1.2 LIMITES DEL PARQUE ARQUEOLOGICO.....	28
4.1.3 SITIOS ARQUEOLÓGICOS QUE CONFORMAN EL PARQUE ARQUEOLÓGICO DE SAQSAYWAMAN.....	30
4.1.4 CARACTERISCAS GEOMORFOLOGICAS Y ECOLOGICAS.....	31
4.1.5 FAUNA.....	31
4.1.6 DENOMINACIÓN ANTIGUA DEL PARQUE ARQUEOLÓGICO DE SAQSAYWAMAN.....	32
4.2 ASPECTOS HISTÓRICOS	33
4.2.1 ETAPA ANTES DE LA CONQUISTA DE LOS ESPAÑOLES.	33
4.2.2 PUNTOS QUE CASI TODOS LOS CRONISTAS CONVERGEN....	35
4.2.3 LA DESTRUCCION DE SAQSAYWAMAN.....	36
4.2.4 LOS CRONISTAS Y SU REFERENCIA A SAQSAYWAMAN	36
4.2 ANÁLISIS DE DATOS.....	40
4.3. DISCUSION DE RESULTADOS.....	54
CAITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
5.1. CONCLUSIONES.....	57
5.2 RECOMENDACIONES	58
CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	59
CAPITULO VII: ANEXOS.....	61
ANEXO A: CUESTIONARIO DE PREGUNTAS TIPO ENCUESTA DESARROLLADO EN EL PARQUE ARQUEOLOGICO DE SAQSAYWAMAN	61
ANEXO B: FOTOGRAFÍAS	63

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Principales enfoques sobre gestión de calidad	12
Figura 2: Modelo de calidad del servicio. Fuente adaptada de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) y Lewis (1987).	21
Figura 3: Trabajadores por áreas. Fuente. Ministerio de cultura Cusco.	34
Figura 4: Trabajadores ministerio de cultura cusco. Fuente. Ministerio de Cultura Cusco.	34
Figura 5: Ubicación del parque arqueológico de Saqsaywaman	36
Figura 6: Cusco-Ciudad en forma de Puma.	41

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título: Gestión de Calidad en las Áreas de Atención, Recepción y Control de Servidores del Ministerio de Cultura en el Parque Arqueológico de Saqsaywaman en la ciudad del Cusco 2018.

Tiene la finalidad de conocer como es el servicio a los turistas en estos puntos de atención, desde la visión de la satisfacción del turista, y de qué manera una adecuada utilización de herramientas e instrumentos relacionados a Gestión de Calidad pueden mejorar, en la atención y recepción de los visitantes, en su estadía, en el Parque Arqueológico de Saqsaywaman

Este trabajo de investigación, tiene el objetivo de demostrar por medio de la descripción, observación y la técnica de la encuesta, el nivel profesional de los servidores del Ministerio de Cultura, en relación con funciones que desempeñan, siendo estas deficientes e ineficaces, debido a la falta de personal calificado e idóneo, así como el desconocimiento de técnicas relacionadas a Control de Calidad y Gestión de Calidad.

El objetivo general es evaluar la gestión de calidad en las áreas de atención recepción y control, y como objetivo específico es determinar la influencia de la calidad de los servicios que prestan los trabajadores del Parque Arqueológico de Saqsaywaman, para el cual se utilizó una muestra pirobalística, la presente investigación es de tipo descriptiva, se realizó la entrevista a 100 turistas nacionales y extranjeros y las variables de segmentación fueron: sexo, nacionalidad y edad. La presente investigación concluye con las siguientes afirmaciones y recomendaciones.

Existen malas prácticas en las áreas de atención, recepción y control, se observan conductas discriminatorias con turistas nacionales y locales.

Desconocimiento sobre temas en Gestión de Calidad, deficiente selección de personal y falta de planificación, que influye negativamente, generando un efecto negativo multiplicador, en contra del Parque Arqueológico, por los turistas insatisfechos.

Palabras Clave: Calidad, Parque Arqueológico, Turista, Servidores públicos, discriminación.

INTRODUCCIÓN

La ciudad del Cusco presenta múltiples atractivos culturales turísticos que ofrece, como Saqsaywaman, Machupicchu, Choquequirao, La Red de Camino Inca, Circuito del Valle Sagrado, Circuito Valle Sur, el City Tour, Circuito Vial del Qhapaq Ñan, etc., convirtiéndose en la ciudad con más demanda turística en el Perú.

El Parque Arqueológico de Saqsaywaman se ubica al noreste de la ciudad del Cusco a 3700 msnm, a quince minutos de la plaza de Armas del Cusco, tiene dos accesos vehiculares, cuenta con 3073 Ha. y 78 grupos arqueológicos, como Q'enqo, Pukapukara, Tambomachay, etc. y una biodiversidad propia de esta altitud, que la convierten en un atractivo peculiar y de interés turístico cultural importante.

De acuerdo a las observaciones y estadísticas tanto del Ministerio de Cultura, del DIRCETUR y el COSITUC (Comité de servicios integrados turísticos Culturales) denominado Boleto Turístico, señalan que han vendido 858,220 boletos al año, estas superan las expectativas de la demanda en la afluencia de ingresos al Parque Arqueológico de Saqsaywaman, que la convierte en el segundo destino turístico más importante del Cusco, después de Machupicchu.

El presente proyecto de investigación tiene la finalidad de medir el nivel de servicio de atención que prestan, los servidores del Ministerio de Cultura, en el Parque Arqueológico de Saqsaywaman, hacia los turistas nacionales y extranjeros, específicamente en los puntos de atención, recepción y control, donde se ha observado que existe una atención deficiente e ineficaz, apreciándose también una atención discriminatoria hacia los turistas nacionales y locales, también se aprecia desconocimiento en temas relacionados a calidad total y gestión de calidad, por los trabajadores del Ministerio de Cultura Cusco.

Tiene el propósito de medir desde la observación y las encuestas realizadas, la satisfacción del turista, para el cual se identificaron los puntos y áreas críticas del Parque Arqueológico de Saqsaywaman; que son la falta de planificación y falta de políticas relacionadas a gestión de Calidad por las autoridades responsables y vinculadas al Ministerio de Cultura, en relación a la atención de calidad y con personal capacitado e idóneo, así como se determinó

la deficiente selección de perfiles para los puestos de trabajo en los puntos críticos señalados de servidores selección que realiza el área de Recursos Humanos de la Dirección Desconcentrada de Cultura Cusco del Ministerio de Cultura.

La presente investigación contempla siete capítulos las que se detallan a continuación:

- I. En el primer capítulo se presenta la definición del problema, objetivos e Hipótesis, en donde se describe el planteamiento del problema, los problemas específicos, los objetivos generales y los objetivos específicos y por último se plantearán la Hipótesis general y la Hipótesis específicas.
- II. En el segundo capítulo, se desarrolla el sustento teórico, en la cual se presentarán las diferentes teorías y conceptos, relacionada a Gestión de Calidad Turística, que es el soporte de la investigación conjuntamente con un glosario de términos.
- III. El tercer capítulo, se determina la metodología de la investigación y la técnica utilizada, que en este caso es de tipo descriptiva e incluye un cuestionario de diez preguntas realizadas a cien turistas nacionales y extranjeros, habiéndose utilizado una muestra probalística; para poder interpretar y analizar objetivamente todos los datos obtenidos.
- IV. En el cuarto capítulo, en este capítulo se analizan los resultados obtenidos del trabajo de campo, con el fundamento de la recopilación de la información más relevante obtenida, en consecuencia, se aprecian las respuestas a las preguntas plantadas, en tablas y gráficos
- V. El quinto capítulo, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó, con el trabajo de investigación planteada.
- VI. En el sexto capítulo, se expone las citas y las referencias bibliográficas que se utilizaron para las consultas del presente trabajo de investigación.
- VII. Finalmente en el séptimo capítulo son expuestas los anexos, con la finalidad que el lector pueda apreciar y entender el presente trabajo de investigación con el material adjunto como fotografías, datos y gráfico.

CAPÍTULO I: DEFINICIÓN DEL PROBLEMA, OBJETIVOS E HIPÓTESIS

1.1 Descripción de la situación problemática.

La demanda turística existente actualmente, exige atención y servicios de calidad, consecuentemente la calidad de servicio que brindan los servidores del Ministerio de Cultura Cusco, en el Parque Arqueológico de Saqsaywaman debe ser óptima y especializada, por ser un destino turístico importante y generalmente está incluido en el 90% de los paquetes turísticos que se venden en la visita a la ciudad del Cusco, de acuerdo a las estadísticas obtenidas de afluencia de visitas que realiza el Ministerio de Cultura Cusco, así como las muestras del COSITUC venta de Boletos del Circuito Turístico en Ciudad del Cusco, que se ofertado como uno de los destinos turísticos más importantes de los paquetes turísticos vendidos en la ciudad del Cusco.

La presente investigación describe las dificultades y deficiencias en la gestión de calidad en las áreas de atención al turista, partiendo desde un diagnóstico objetivo y verdadero, a partir de estas señalar conclusiones que aporte en la gestión de calidad en beneficio de los turistas, operadores de turismo y la población en general.

En el Parque Arqueológico de Saqsaywaman se identificaron los siguientes problemas:

- 1) Se observa que no existe un trabajo planificado y organizado, la improvisación con personal no capacitado, en estas áreas de atención son frecuentes.
- 2) Desconocimiento del personal que labora en estas áreas, de temas relacionados a gestión de Calidad, Calidad Total, y Atención de Calidad son evidentes.
- 3) La deficiente selección de los perfiles, para los puestos de trabajo, desarrolladas por el Área de Recursos Humanos, del Ministerio de Cultura Cusco, son deficientes, observándose nepotismo y aprovechamiento político, que intervienen negativamente en la calidad de atención dentro del parque.

- 4) No existe una implementación en cursos de capacitación al personal, habiéndose verificado que en todo el año la DIRCETUR, realizó una charla de inducción, en el tema de atención al turismo.
- 5) Se observa personal improvisado sin la técnica ni profesionalismo, para desarrollar actividades turísticas, se verifico la existencia de un Licenciado y un Bachiller en turismo, siendo insuficiente para la magnitud de visitantes al parque.
- 6) Se aprecia conductas discriminatorias con los turistas nacionales por los servidores del Ministerio de Cultura Cusco, observándose la insatisfacción frecuente.

1.2 PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

- ¿Cómo es la gestión de calidad en las áreas de atención, recepción y control de los servidores del Ministerio de Cultura Cusco, en el parque arqueológico de Saqsaywaman, ciudad del Cusco?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué manera influye la calidad de servicios que prestan los trabajadores del Ministerio de Cultura en las áreas de recepción, atención y control en los de turistas que visitan el parque arqueológico de Saqsaywaman?
- ¿Cuál es la calidad de comunicación que brindan los servidores del Ministerio de Cultura en las áreas de atención, recepción y control en el parque arqueológico de Saqsaywaman?

- ¿Cuál es la capacidad de respuesta ante las dificultades de los turistas por los servidores del Ministerio de Cultura en las áreas de atención, recepción y control en el parque arqueológico de Saqsaywaman?

1.3 OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICO

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

- Evaluar el nivel de Gestión de Calidad en las áreas de atención, recepción y control de servidores del Ministerio de Cultura en el parque arqueológico de Saqsaywaman, ciudad del Cusco.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Determinar la influencia de la calidad de servicios que prestan los trabajadores del Ministerio de Cultura en las áreas de recepción, atención y control en la captación de turistas en el parque arqueológico de Saqsaywaman, ciudad del Cusco.
- Describir la calidad de comunicación que brindan los servidores del Ministerio de Cultura en las áreas de atención, recepción y control en el parque arqueológico de Saqsaywaman, ciudad del Cusco.
- Describir la capacidad de respuesta de los servidores del Ministerio de Cultura en las áreas de atención, recepción y control en el parque arqueológico de Saqsaywaman, ciudad del Cusco.

1.4 HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS

1.4.1 HIPÓTESIS GENERAL

- El servicio que prestan a los turistas en las áreas de atención, recepción y control, por los servidores del Ministerio de Cultura en el

Parque Arqueológico de Saqsaywaman, ciudad del Cusco, es deficiente e ineficaz.

1.4.2 HIPOTESIS ESPECÍFICAS

- La calidad de servicios que prestan los trabajadores del Ministerio de Cultura en las áreas de recepción, atención y control influye de manera negativa en la captación de turistas, en el parque arqueológico de Saqsaywaman, ciudad del Cusco.
- La calidad de comunicación que brindan los servidores del Ministerio de Cultura, en las áreas de atención, recepción y control en el parque arqueológico de Saqsaywaman, ciudad del Cusco es ineficiente.
- La capacidad de respuesta ante requerimientos de información de los servidores del Ministerio de Cultura en las áreas de atención, recepción y control en el parque arqueológico de Saqsaywaman, ciudad del Cusco es ineficiente.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO O FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

DIAZ (2013) señala que “La actividad turística, a nivel mundial tiene características de ser una actividad socioeconómica muy joven y multidisciplinaria, el turismo engloba una gran cantidad de disciplinas, así como encierra una serie de actividades socioeconómicas, los significados de turismos van desde los más simples conceptos, hasta los conceptos explicativos más amplios y complejos. Sin embargo, se debe tomar en cuenta su dualidad desde dos perspectivas.

- a) Desde la perspectiva del turista, que será una forma de ocio y
- b) Para el receptor será una fuente de trabajo, sin discriminación.

OMT (2017) Define al turismo como “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros” con sostenibilidad, este tema se incorpora a la nueva conceptualización de turismo en la 108a. conferencia de ONWTO en mayo del 2018.

De acuerdo a los nuevos avances socioculturales y las políticas turísticas a nivel mundial, regida por la Organización Mundial de Turismo, estas conceptualizaciones se van recreado en el tiempo, es así que para la 108a cumbre se ha enriquecido y se incorporan temas nuevos con agendas a largo plazo, con temas como: Innovación y transformación digital, Inversiones y emprendimiento, Educación y empleo, Viaje seguro sin inconvenientes, sostenibilidad social turística, cultural y medio ambiente, y la incorporación de Gestión de calidad en la Administración turística.

Como se aprecia el turismo como ciencia dinámica va realizando cambios en su estructura y su agenda de visión al futuro, planteándose nuevos retos y objetivos, por tanto, las conceptualizaciones del mismo se irán enriqueciéndose y recreado con el tiempo.

DIAZ (2013) Manifiesta que la competitividad en turismo, es un concepto clave que toda organización o sector ha involucrado en turismo debe comprenderse, que no se puede soslayar ningunas de las fuerzas que forman el ámbito competitivo, por tanto puede dejar de ser estratégica, precisa que la competitividad refleja la capacidad de un destino para desarrollar el conjunto de factores que determinan una ventaja competitiva sostenible en el tiempo y que se logra resultados financieros y crecimiento de la rentabilidad, tanto económica como social.

Ser competitivo es sinónimo de calidad, y es lo que estratégicamente se plantea en el trabajo de investigación sobre el Parque Arqueológico de Saqsaywaman, siendo necesarias el desarrollar de un conjunto de factores que determinen las ventajas de un buen servicio de calidad, en las áreas de atención y recepción de los servicios que presta el Parque Arqueológico. Se debe tener en claro que la competitividad, es la capacidad de obtener beneficios del espacio y entorno, incluso en situaciones cambiantes y adversas, manteniéndose de manera sostenible, esta va trascender la visión de la productividad, la cual al final será el propósito de mantener un servicio de calidad hacia el turista y el beneficio de los anfitriones, residentes en el espacio geográfico.

2.1.1 TEORIA DEL SERVICIO

A lo largo de la historia de la humanidad podemos apreciar como el ser humano siempre tubo preocupación por la calidad, de esta manera a lo largo de la historia este concepto se ha venido recreando con el desarrollo de las ciencias en especial de la tecnológicas, los conceptos de calidad fueron ampliándose así como sus conceptualizaciones y sus perspectivas respecto de la calidad de servicios y bienes, con este objeto nombraremos conceptos de calidad y otros que enriquece la presente investigación.

MIRANDA, CHAMORRO Y RUBIO (2009): Hacen mención a la etimología de Calidad en su procedencia del latín “qualitas-atis” y definido por la RAE, como “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa,

que permite apreciar como igual, mejor o peor que las restantes de su especie” señalan que esta es la manera de cómo piensan la mayoría de las personas en relación a calidad, y que generalmente la relacionan al producto, independientes del procedimiento que se lleva a cabo en la consecución del producto o bien tangible.

UNE EN ISO 9000 (2018) define la calidad de servicio, como el conjunto de características de una entidad (actividad, producto, organización o personal) que le confiere la amplitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.

Como se observa en estas definiciones sobre calidad están relacionadas directamente con bienes, productos tangibles, sin embargo de acuerdo a las tendencias de la globalización de los mercados especialmente del sector turismo, aparece el término cliente, que ahora van asociados con las del producto haciendo un binomio de bien y servicio, personificado en la figura del cliente, siendo este último el que determina que servicio o producto reúne las características de ser un buen producto o un buen servicio. Otra característica son las nuevas formas de conceptualizar la calidad, esta ira de acuerdo a los diferentes productos y servicios, de tal manera que esta variara de acuerdo a las necesidades. Por tanto, no podemos generalizar que una definición es mejor, sino que las definiciones irán adaptándose de acuerdo a los mercados, a las políticas de bienes y servicios y la calidad en turismo.

2.1.2 PRINCIPALES ENFOQUES DE LA GESTION DE LA CALIDAD

En gestión de calidad existen cuatro enfoques importantes inspección, control de calidad, aseguramiento de la calidad y gestión de la calidad total, orientándose este enfoque a cada proceso nos daría el siguiente resultado.

- La inspección a los productos.
- El control a los procesos
- El aseguramiento a los sistemas
- Gestión de calidad total a las personas



Figura 1: Principales enfoques sobre gestión de calidad

2.1.3 CONTROL DE CALIDAD

MIRANDA, CHAMORRO Y RUBIO (2009): Señalan que el control de la calidad, es mantener un proceso en su estado planificado, de forma que siga siendo capaz de cumplir los objetivos establecidos, se extiende además desde el producto final a todos los procesos y toda la organización en general. Control de calidad, se define como un proceso durante el cual se evaluará el comportamiento real, la medida de la calidad es la condición previa para la mejora de la calidad. Comparamos el comportamiento real de los objetivos. Actuándose sobre las diferencias significativas entre el comportamiento real y los objetivos para asegurar que los resultados satisfagan las especificaciones y estándares fijados.

De la conceptualización se observa que, en el proceso de control de calidad, no necesariamente se debe de mantener los estados de rigidez planificados, de acuerdo a esto, se corre el riesgo de rechazar productos de calidad, además se observan que en los procesos de control se adolecen de algunos criterios, pues aún es rígido, y no preventivo muchas veces se limitan a las funciones productivas.

GOSSO (2008), Según este autor refiere que “un servicio es esencialmente tangible y no se puede poseer. El servicio es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente, que los servicios han trascendido más allá de las empresas puramente de servicios. Es decir que la gran mayoría de las empresas productoras de bienes no están exentas de la problemática de la gestión de los servicios, debido a que agregan numerosos servicios que apoyan o hacen posible el desempeño de sus productos”

De acuerdo a la interpretación del autor es evidente que los servicios han dado otro giro del tradicional servicio ofrecido, ahora por el sistema tan competitivo y globalizado de las economías y mercados el sector turismo representa el más elevado crecimiento, en las que los servicios y bienes son esencialmente de calidad.

2.1.4 LOS SISTEMAS DE CALIDAD CERTIFICADA

AECID (2008) Señalan lo siguiente: “la normalización es el proceso por el que se desarrolla una norma o especificación técnica que regulan y ordenan situaciones que se repiten, cuya observancia no es obligatoria con la participación de todas las partes interesadas, siendo aprobada por un organismo de reconocido prestigio a nivel nacional o internacional. Dichos organismos de normalización son, a nivel internacional. Asimismo, tiene características que debe reunir una norma, como documento ser público. Es decir, debe de someterse a información pública y ser accesible a cualquier organización que quiera implantarla deben ser voluntarias y haberse sometido a la participación de los interesados durante su elaboración, así como garantizar la transparencia durante todo el proceso de la elaboración y la información pública.

Los sistemas de calidad certificada, a la que hacen alusión los investigadores de la Agencia Española de Cooperación Internacional, llegan a las conclusiones a las que se plantean las organizaciones turísticas, en el

aspecto de normalización mediante certificaciones de calidad por instituciones como las ISO 9000, ISO14000, las de SERVQUAL, la marca Q de Quality, estas son implantadas por las empresas turísticas modernas.

2.1.5 TEORIA DE LA CALIDAD

FEIGENBAUM (1994) Este autor refiere en relación a calidad, que no es responsabilidad solo del departamento de producción el proceso de calidad, sino que es necesario la participación de toda la organización en su conjunto para lograr las metas y objetivos, con la finalidad de satisfacer las expectativas de los clientes, la colaboración eficaz de todos es el éxito, es por ello que acuña la frase “Control total de calidad”.

ISHIKAWA (1991) Respecto a los procesos de calidad, este investigador japonés hace referencia a los procesos de calidad de servicios, que estos procesos son siempre constantes y continuos que nunca se detienen que siempre tiene la particularidad de ir un paso delante de todo proceso, debiéndose mantener esta constantemente, señala algunos pasos que debe darse en el proceso de calidad.

- Que el proceso de calidad empieza con la educación y debe terminar también con la educación.
- Que, en el proceso de calidad, se deben conocer las verdaderas razones intenciones de lo que quiere el cliente, para de esta manera satisfacer esta demanda.
- Se producirá un estado ideal de control de calidad, cuando ya no se requiera, y no sea necesaria la inspección en el proceso.
- Sin embargo, se debe acotar que el modelo japonés de control de calidad, planteado por Ishikawa, tiene sus ventajas y desventajas en proceso de calidad, donde primeramente debe eliminarse todas las desventajas, bajo las siguientes características.
- Debe desarrollarse actividades de círculos de control de calidad.

- Desarrollar auditorias de control de calidad.
- Deben incluirse las actividades y métodos estadísticos.
- Efectuar labores de promoción y sensibilización en temas de calidad.

JURAN (1990) La gestión de calidad, se inicia y desarrolla con la planificación, con un adecuado control de calidad con una mejora en la calidad de servicio y producto, admitiéndose a la calidad como la adecuación al uso, así como establecer pautas y metas, con la finalidad de generar conciencia, de esta manera proporcionar capacitación y desarrollar el proceso dando cuenta en todo momento.

MARTIN (2009) En relación al Concepto de Calidad y Excelencia en el Servicio Turístico, señala que la calidad es el grado de acercamiento entre las características deseadas de un producto o servicio y las características objetivamente logradas del servicio.

La excelencia sin embargo es una concepción más subjetiva, es una conducta donde se manifiesta un sentimiento al observar la satisfacción del cliente por el servicio o producto ofrecido, este no necesariamente tienen que influir en este animo de la infraestructura o la instalación, sino que este va más al prestador del servicio, a su predisposición, empatía y profesionalismo, este es el punto que marca la diferencia frente a otros, que le dará un plus este toque de humanidad, marcara la diferencia, y este hecho es la que marca la excelencia.

HOROVITZ (2004). Define la calidad, que es el nivel de excelencia que una empresa ha elegido alcanzar para satisfacer su clientela clave, un servicio alcanzara un nivel de excelencia de calidad, cuando este responda a la demanda de los grupos seleccionados y que estos están dispuestos a pagar por los servicios, entonces podemos hablar de servicios de calidad,

cuando se haya respondido a las expectativas de los clientes, a esto si le añadimos la experiencia, amabilidad, iniciativa y empatía, estas acciones hará que nos acerquemos a la excelencia en el servicio obteniéndose el resultado siguiente:



2.1.6 PLANIFICACIÓN CONTROL Y MEDICIÓN DE LA CALIDAD

TARI, MOLINA (2015) Para estos autores, la planificación de una organización puede ir desde la planificación informal, hasta una planificación estratégica formal donde la organización seguirá etapas como definición de misión, visión y valores, diagnóstico, política de la calidad, objetivo y desarrollo de planes dirigida a todos los empleados para conseguir los objetivos deseados, debiéndose evaluar periódicamente para poder identificar los posibles puntos débiles y mejorar a futuro y superar estas debilidades. Cuando una empresa aplica formalmente la gestión de calidad, esta puede incluir desde la definición de política de la calidad y objetivos hasta una planificación estratégica, consecuente el mayor o menor logro de esa planificación estratégica será la decisión de la organización.

TARI, MOLINA (2015) Para un mejor entendimiento especifican criterios como:

- a) Misión. - Razón de la existencia de la organización, así como describirán quienes son, y que hacen, esta es la que le da dirección y sentido a la organización y señala la que verdaderamente importa para la empresa. La misión debe tener estabilidad en el tiempo, aunque también deberán de efectuar cambios secuenciales en el entorno, se

deben definir en campo de la actividad en los que operara la empresa, los servicios ofrecidos, el radio de acción que operara, así como identificara capacidades esenciales de la organización y que desarrollara para el futuro lo definirá su competitividad, así como incluir los valores, creencias y su filosofía de la organización a donde está orientada sus relaciones de interés internos y externos.

- b) Visión. - Esta será definida por la dirección de la organización, la visión señala el camino la dirección a dónde quiere llegar la empresa en un tiempo futuro. Mientras visión nos muestra lo que se quiere hacer, mostrando a que camino se quiere llevar la misión, en consecuencia, la misión hace realidad la visión de la empresa.
1. Deberá ser breve y concisa de 11 a 22 palabras fácil de comunicar y recordar.
 2. Debe ser clara, que todos los grupos de interés puedan entenderla con facilidad.
 3. Con orientación hacia el futuro.
 4. Deberá de tener sostenibilidad en el tiempo
 5. Tiene que ser motivacional, y desafiante.
 6. Todas las áreas de la organización deben y pueden hacer su propia interpretación.
 7. Todos los miembros deben de sentirse inspirados en sus contenidos.

2.1.7 POLITICA DE CALIDAD

TARI, MOLINA (2015) En relación a política de calidad señalan. Este es un documento en la que se reflejara los compromisos de calidad de la organización, en las que se señalan las intenciones y objetivos de la organización, como la satisfacción de las necesidades de los clientes, la preparación permanente como el cumplimiento de los requisitos aplicables, este documento es la base para establecer objetivos, es el resultado que la

organización que desea conseguir en el tiempo o periodo determinado, estos objetivos pueden ser cualitativos o cuantitativos, debiéndose comunicarse a todos los niveles de la organización, y deben ser coherentes, medibles y alcanzables.

2.1.8 ORGANIZACIÓN DIRECCIÓN Y GESTION DE PERSONAL

TARI, MOLINA (2015) Señalan que existe una estructura de responsabilidad del control de calidad.

- Un comité de calidad esta es la que toma las decisiones clave, generalmente está dirigida por un miembro de la alta dirección, quien es el responsable de preparar dirigir y comunicar el proceso.
- La dirección de calidad, es la parte organizativa y la responsable de dirigir, implementar y efectuar el mantenimiento de la gestión de calidad, generalmente está formado por un área o unidad de la empresa.
- Los equipos de trabajo, se involucra a todo el personal de la organización y por ende la filosofía de la gestión de calidad, los equipos de trabajo generalmente son voluntarios, para absolver problemas que se originan en sus áreas de trabajo.
- La gestión de las personas dentro de la organización es muy importante, debiéndose crear una cultura de calidad, requiriéndose de todas las áreas y empleados para satisfacer las exigencias del cliente, debiéndose educar en temas de atención recepción con procedimientos modernos de control de calidad como los análisis externos, internos DAFO (análisis de Oportunidades, Amenazas, Fortalezas y Debilidades).

2.1.9 MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

TARI, MOLINA (2015) En relación a medición de satisfacción del cliente manifiestan, una de las formas más directas de obtener respuestas sobre la calidad de atención en la recepción atención y control a un cliente

es preguntándole, contando con herramientas que nos permiten conocer más a los clientes y medir su nivel de satisfacción que son las siguientes según los plantea el autor:

- a) Sistemas de quejas y reclamaciones.
- b) Sistemas de sugerencias
- c) Visitas de encuestadoras.
- d) Reuniones con directivos y clientes.
- e) Indicadores como número de clientes perdidos
- f) Cuestionarios de satisfacción: escalas estandarizadas como SERVQUAL.
- g) Las redes sociales.

TARI, MOLINA (2015) respecto a la escala de medición señalan que, esta es una herramienta para medir la calidad de servicio, esta es una escala norteamericana dirigida por los investigadores Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes definen la calidad de servicio como “el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio siendo el resultado de haber compararlo con otros proveedores, sugieren que la formación de esta es la comunicación boca a boca, entre los usuarios del servicio, así como la comunicación externa que realiza con los agentes y proveedores, este modelo de control de calidad considera cinco dimensiones, en las que plasman y categorizan las expectativas de los clientes en relación al servicio recibido dentro de estos tenemos.

- a) **LA FIABILIDAD.** - Es la relación de la habilidad en la prestación del servicio, y con la precisión con la que se ha realizado el servicio al cliente.
- b) **LA TANGIBILIDAD.** - Referida a todo lo relacionado a la infraestructura y apariencia de la empresa, en las que se hallan inmersa, la infraestructura,

equipos, empleados, etc., Está relacionado con la promoción, infraestructura y su servicio en los medios de comunicación.

- c) **LA CAPACIDAD DE RESPUESTA.** - Esta es la parte subjetiva de atender y ver la satisfacción del cliente, donde existe el deseo de ayudar al cliente.
- d) **LA CONFIANZA.** - Dentro de lo que es servicio de calidad, se encuentra la amabilidad de los servidores de las diferentes áreas, en especial los que están en contacto directo con los turistas y la habilidad para transmitir su confianza.
- e) **LA EMPATIA.** - La manera en la atención personalizada poniendo atención en los detalles, donde el cliente se sienta cómodo y seguro.

Esta se efectúa mediante análisis mediante GAP (que son brechas, vacío o huecos) que son muy importantes en la determinación en la entrega de un servicio de calidad que prestan las organizaciones, donde se crean brechas entre expectativas del cliente, así como las percepciones que tienen del servicio.

- a) Gap-1, la respectiva frente a la percepción de la empresa, el factor aquí es la falta de orientación de estudios de mercado y marketing, y desconocimiento antelado de indicadores de calidad.
- b) Gap-2, percepción de la empresa, en relación a las expectativas de los clientes frente a las especificaciones de calidad, la limitación de estándares de calidad, dirigidos a los usuarios. Imposibles de satisfacer.
- c) Gap-3, Las especificaciones de calidad frente a un servicio ofrecido, generalmente se produce por discrepancias en la misma empresa, donde los sistemas de control, supervisión, falta de trabajo en equipo, hacen que sea los inadecuados.
- d) Gap-4, las discrepancias entre servicio real y comunicación que se ofrece al exterior, no se cumple lo que se ofrece en el proceso de marketing.

e) Gap-5, la discrepancia de la percepción del cliente frente a la percepción que tiene el cliente del servicio prestado, es donde se observara la real dimensión del servicio prestado.

Todas estas discrepancias deberán ser tomadas en cuenta para absolverlas y levantarlas mediante encuestas de satisfacción, con el objeto de cerrar brechas, entre la percepción del cliente, frente al servicio recibido.

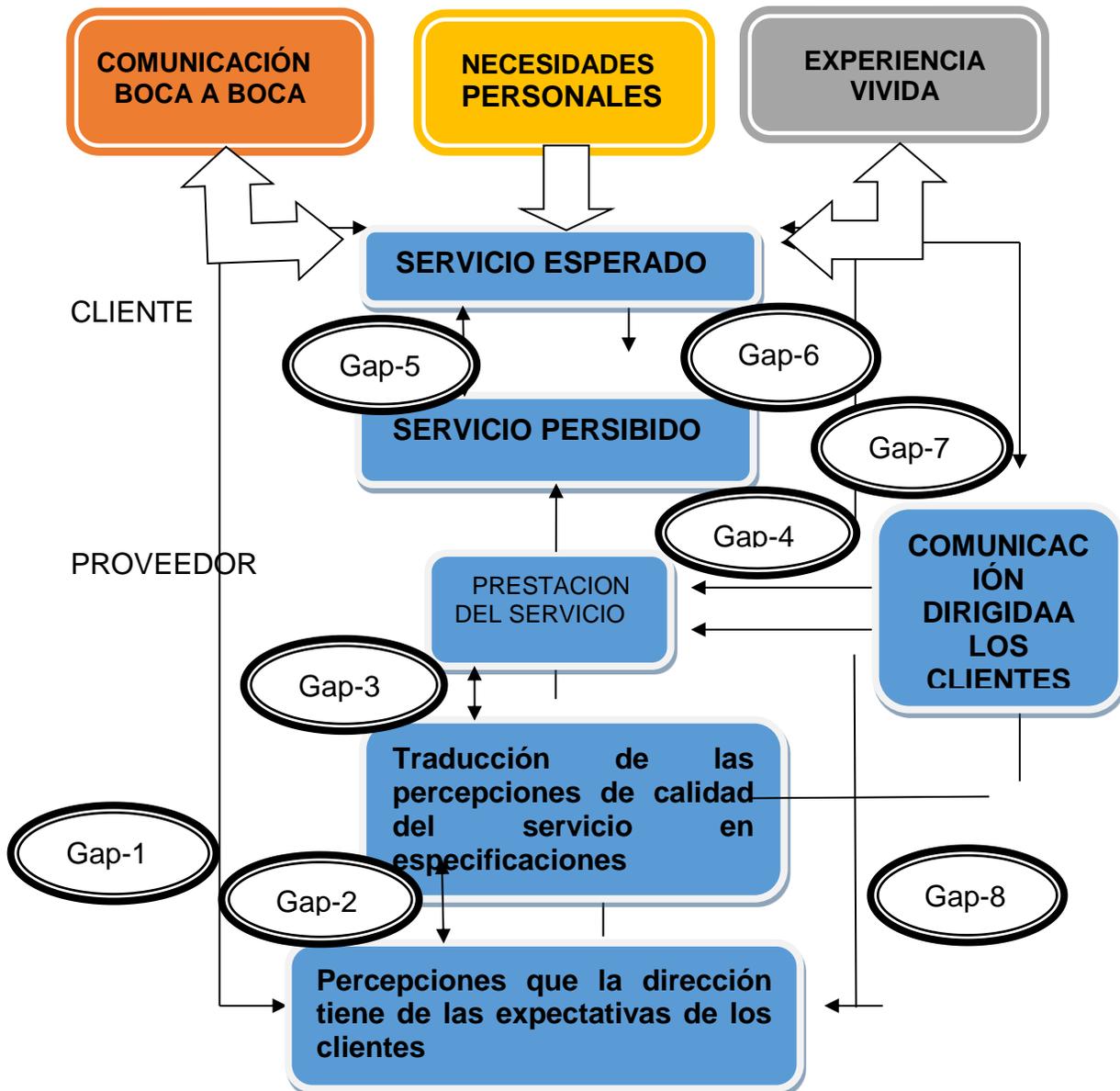


Figura 2: Modelo de calidad del servicio. Fuente adaptada de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) y Lewis (1987).

MARTIN ROJO (2009) Respecto a calidad total en turismo señalan que los objetivos deben de ser dirigidos de forma general a toda la empresa, se debe intentar alcanzar lo que se denomina “la calidad total” esta debe ser aplicada a todas las operaciones y servicios (administrativos, de gestión, técnicos, etc.), esto implica a todos los empleados en general con el eslogan “Hacer bien las cosas a la primera” evitando cualquier error o retrasos en el proceso.

MARTIN ROJO (2009) con respecto a la auditoria de la calidad en turismo, manifiesta que para determinar si una empresa está funcionando adecuadamente y está bajo los estándares de calidad, es necesario practicar auditorias, para luego efectuar exámenes críticos y adoptar las medidas de cambios, la auditoria se iniciara con el análisis del servicio ofreció por la empresa turística, y hacer el cruce de información que se tenga, con la necesidad y expectativas del cliente, bajo este criterio comparar los puntos débiles, o fuertes para establecer correcciones o mejoras de la calidad, estas mediciones se efectúan mediante mediciones de encuestas de satisfacción del cliente, las mismas que son de dos tipos cuantitativas, en las que se medirán factores como la puntualidad, disponibilidad, limpieza etc. Y las cuantitativas, en las que se miden las motivaciones y sensaciones de los clientes, luego se compararan los estándares de calidad.

MARTIN ROJO (2009) Nos señala las principales certificaciones indicando que las empresas pueden obtener certificación de calidad, sin cumplen una serie de requisitos que definen la calidad de servicio, esta acreditación es otorgada por instituciones dedicadas a la elaboración y publicación de normas de calidad especialmente con el objeto de llevar a cabo una normalización u homogenización de la calidad o productos. Uno de los certificados más importantes y de prestigio es las normas del Grupo ISO 9000. Esta es una norma de ámbito internacional y es aplicable a todo tipo de empresas en especial las turísticas. Las normas ISO, estas son elaboradas por una federación internacional. The International Organization

for Standardization, integradas por más de 100 países, se otorga a concesión para la certificación de ISO 9000 el Centro Europeo de Normalización (CEN), y se han creado en cada país asociaciones al CEN, y en España está la sede de normalización (AENOR).

Pero se tienen certificaciones específicas para el sector turismo que se encuentran en España, aquí se creó el INSTITUTO DE LA CALIDAD TURISTICA ESPAÑOLA, (ICTE), cuenta con el apoyo de la Dirección General de Turismo, estas han creado la Certificación de calidad “Q” del ICTE, esta es una certificación exclusivamente para empresas turísticas, aporta a la empresa diferenciación, fiabilidad, rigurosidad y promoción, aportando distinción y prestigio a la empresa u organización, el objetivo de la marca “Q”, es ayudar al empresario o dirección a conseguir la plena satisfacción del cliente, aprovechar los recursos con la finalidad de obtener el máximo de provecho tanto para el cliente como para la empresa. En la misma línea se encuentran las Normalización ISO 14000.

ISHIKAWA (1991) investigador japonés, hace referencia en relación a los procesos de calidad de servicios, que estos procesos son siempre constantes y continuos que nunca se detienen que siempre tiene la particularidad de ir un paso delante de todo proceso, debiéndose mantener constantemente. Asimismo, señala algunos pasos que debe darse en el proceso de calidad.

- Que el proceso de calidad empieza con la educación y debe terminar también con la educación.
- Que en el proceso de calidad es de conocer las verdaderas razones intenciones de lo que quiere el cliente, para de esta manera satisfacer esta demanda.

Se producirá un estado ideal de control de calidad, cuando ya no se requiera, y no sea necesaria la inspección en el proceso.

El modelo japonés de control de calidad, planteado por Ishikawa, tiene sus ventajas y desventajas en proceso de calidad, donde primeramente debe eliminarse todas las desventajas, bajo las siguientes características.

- Debe desarrollarse actividades de círculos de control de calidad.
- Desarrollar auditorías de control de calidad.
- Deben incluirse las actividades y métodos estadísticos
- Efectuar labores de promoción y sensibilización en temas de calidad.

También afirma, que el practicar control de calidad, es desarrollar, diseñar manufacturar y mantener un producto de calidad, y que se sea económico, útil y rápido, para satisfacer al cliente o consumidor, y que el producto de calidad, debe ir siempre acompañado del precio del servicio o producto.

2.1.10 ENFOQUES DE CALIDAD

Teniendo en cuenta el recorrido que subyace al desarrollo de la calidad, muchos investigadores, dentro de ellos Gutarra, expresa que la calidad debe seguir siendo un objeto de gestión en todas las empresas, y para ello existen teorías que han marcado trascendentalmente los enfoques de calidad.

Enfoque basado en el Usuario: Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, deberían comprender las necesidades actuales y futuros de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Enfoque basado en el Proceso: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque basado en el Producto: La calidad es función de una variable específica y medible, de forma que las diferencias en calidad reflejan diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo del producto.

2.1.11 CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Cuando se aborda el tema de calidad no solo se refiere a un producto, también a un servicio, solo que la calidad en este caso es intangible. Son experiencias personales que los clientes tienen con el empleado que representa a la empresa. Debido al interés mostrado por éstas por cumplir la calidad y las necesidades de los clientes en cuanto al servicio que se les brinde, surge la necesidad de definir el término “calidad en el servicio”. (Llorens y Fuentes, 2000).

Un servicio de calidad no es solamente “ajustarse a las especificaciones”, sino más bien ajustarse a las expectativas del cliente. Hay una gran diferencia entre la primera y segunda perspectiva. Las organizaciones de servicio que se equivocan con los clientes independientemente de lo rápidamente que se realicen no están dando un servicio de calidad. (Berry, Bennett y Brown 1989).

2.1.12. EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE CALIDAD

En el presenta trabajo de investigación se utilizará como método de evaluación de la calidad el Modelo SERVQUAL:

A. MODELO SERVQUAL

Debido a la importancia de la satisfacción del cliente para las empresas e instituciones en general, surgieron herramientas para medir la calidad en el servicio y así conocer el nivel de satisfacción de los mismos; tal como la herramienta SERVQUAL desarrollada por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) donde se evalúan los factores claves para determinar la calidad de servicio prestado.

Estas cinco dimensiones se desagregan en 22 ítems, que se muestra a continuación como el modelo SERVQUAL modificado:

Dimensión 1: Elementos Tangibles

Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. Apariencia de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación

La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna.

Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas

Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra.

Los materiales (folletos, avisos) son visualmente atractivos.

Dimensión 2: Fiabilidad

Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa

La empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.

Frente a un problema se muestra un sincero interés en solucionarlo.

La empresa realiza bien el servicio desde la primera vez.

La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido

La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores.

Dimensión 3: Capacidad De Respuesta

Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. Disposición y Voluntad de los Empleados para Ayudar al Cliente y Proporcionar el Servicio.

Los empleados comunican al cliente cuando concluirá el servicio.

Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes.

Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes
Los empleados nunca están ocupados, para sus clientes.

Dimensión 4: Seguridad

Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de servicio demostrando conocimiento, cortesía y habilidad para comunicarse e inspirar confianza al cliente.

Los trabajadores transmiten confianza a los clientes.

Los clientes se sienten seguros con la empresa de servicios.

Los empleados son siempre amables con los clientes.

Los empleados tienen conocimientos para responder preguntas

Dimensión 5: Empatía

Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Atención individualizada que ofrecen las empresas a los consumidores.

La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada.

La empresa de servicios tiene horarios convenientes sus clientes.

La empresa tiene empleados que ofrecen una atención personalizada.

La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses.

La empresa de servicios comprende las necesidades de sus clientes.

2.2 GLOSARIO

TURISMO.

El turismo según la Organización Mundial del Turismo, es la suma total de actividades de las personas que viajan y permanecen en destinos fuera de sus lugares habituales de residencia por periodos de tiempo superiores a un año, pudiendo ser por negocio, ocio, u otros propósitos.

Para Camisón Zornoza (1997) el turismo es “la suma de los fenómenos y las relaciones surgidas de la interacción de los turistas foráneos y los residentes

(proveedores de servicios, autoridades locales y comunidad local) el proceso de traer y acomodar a los turistas. Es una conjunción de actividades, servicios e industrias que influyen en la experiencia del turista, englobando el negocio de hoteles, restaurantes, transportes y cualquier otro componente que contribuya a satisfacer las necesidades y deseos de los turistas”

Apreciamos como el concepto de turismo se recreado, desde las primeras definiciones que señalaban, como el abandono temporal de residencia, hasta las últimas en las que se considera al turismo como un fenómeno social y de impacto económico social importantes en la economía mundial, de mercados globalizados.

TURISTA

Son todo aquel que se desplazan fuera de su domicilio habitual común con intención de regresar. Y que este permanece por lo menos una noche, y no más de un año, en un medio de alojamiento colectivo o privado, y que no sea remunerado.

CALIDAD

Podemos definir como el grado de acercamiento de las características deseadas o especificadas en unos productos o servicios y las características realmente logradas en él.

Según el Manual de calidad para servicios turísticos en museos monumentos históricos y sitios arqueológicos, elaborado por la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo del Cusco (DIRCETUR).

CALIDAD DE LOS SERVICIOS TURISTICOS

La calidad de los servicios turísticos está relacionada directamente con el cliente, los clientes compran los logros y objetivos del producto, y si se trata de servicio compraran la experiencia del servicio, en las que observaran sus propias expectativas del producto o servicio adquirido. Las opiniones de los clientes respecto a la calidad de servicio siempre serán positiva o negativa rara vez Sera vez se observará una opinión neutral del servicio, pues en el mercado existirá

siempre expectativas diferentes, por tanto, también existirá satisfacciones distintas del cliente.

SITIO ARQUEOLÓGICO

Es todo lugar con evidencia de actividad social pasada con presencia de elementos y contextos de carácter arqueológico – histórico, tanto en la superficie como subyacentes.

PAISAJES Y PARQUES ARQUEOLÓGICOS

El parque cultural (y con un carácter más específico el parque arqueológico) es un soporte abierto y dinámico para abordar la puesta en valor cultural, social y económico de los paisajes culturales. Puede convertirse en un instrumento capaz de coordinar e integrar las orientaciones intereses de los investigadores, de las administraciones responsables del patrimonio y de públicos distintos; y puede además llegar a ser un marco adecuado para la tutela de ese patrimonio, para su conservación y protección, tarea en la que se incluye a las autoridades y las comunidades locales. Poner en valor significa obligatoriamente seleccionar. Es obvio que todo paisaje es cultural, y que en muchos paisajes la huella de las actividades antiguas permite su lectura como parque arqueológico. Nunca se ha planteado seriamente la cuestión de establecer unos criterios que orienten esa selección. Como premisa, estos criterios han de conformarse teniendo en cuenta dos vertientes asociadas: los aspectos patrimoniales y los aspectos científicos. Sólo de su consideración conjunta se derivará una puesta en valor coherente y de calidad. Paralelamente, un investigador interesado por la creación de paisajes y el vínculo de sujeto y territorio en el pasado, tiene, necesariamente que atender a los territorios actuales: este doble punto de referencia, necesario en la investigación, lo es también a la hora de acometer un proyecto de puesta en valor de ese patrimonio, a la hora de entenderlo, acondicionarlo y explicarlo.

PARQUE NATURAL

Es un importante recurso turístico, el de los espacios naturales, en cada país existirá planes de ordenamiento de sus recursos naturales, clasificándose determinadas zonas como Espacios Naturales Protegidos, a su vez existen diferentes figuras de protección, Reserva Natural, Paraje Natural, Parque Natural, Parque Nacional,

Los Parques Naturales son áreas naturales, poco transformadas por la explotación u ocupación humana, que, a razón de su belleza, representatividad de sus ecosistemas, flora, fauna, sus formaciones geomorfológicas, etc., poseen unos valores ecológicos estéticos educativos y científicos cuya conservación requiere una atención especial, además de convertirse en un atractivo turístico, en estos parques se facilitara el ingreso de visitantes con las limitaciones para garantizar su protección.

LIDERAZGO

Según Robbins (1990), “el liderazgo es la capacidad de influir en un grupo para la obtención de metas. La fuente de influencia puede ser formal, como la que proporciona ocupar un puesto gerencial en una organización. Pero no todos los líderes son gerentes. El liderazgo sin una sanción formal, es decir es la capacidad de influir existe fuera de la estructura formal de la organización, es tan importante como la influencia formal, en otras palabras, un líder puede surgir en un grupo por nombramiento formal o sin el nombramiento”

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA Y TÉCNICA

3.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.1.1 POBLACIÓN.

Es el conjunto de sujetos de una clase definida de personas, eventos u objetos que constituyen el universo de la investigación, esto quiere decir que el objeto de la investigación está referida a una población específica, los estudios que se efectúen serán referidas a las eventos y comportamiento de la población, debiéndose tomar en cuenta para ello el lugar y el tiempo.

La población para el presente trabajo de investigación estuvo conformada por los turistas nacionales, extranjeros y locales, que visitan el Parque Arqueológico de Saqsaywaman, ciudad del Cusco.

3.1.2 MUESTRA

La muestra utilizada para el presente trabajo de investigación fue el método no probabilístico, por conveniencia y estuvo compuesto por 100 turistas nacionales y extranjeros.

Las variables de segmentación estuvieron conformadas por sexo, edad y por nacionalidad, para comprobar la existencia de discriminación hacia el turismo local y nacional.

3.2. TÉCNICA Y RECOLECCIÓN DE DATOS.

La técnica utilizada en la presente investigación fue la encuesta personal y el instrumento de recopilación de información de fue el cuestionario, la misma que conto con 10 preguntas.

Las preguntas están de acuerdo al cuestionario tipo SERQUAL, que son preguntas ya estandarizadas para este tipo de investigaciones, para el tipo descriptivas con las que se miden los rendimientos de calidad en las actividades de Gestión de Calidad en las empresas turísticas.

IV. RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO

4.1 DESCRIPCIÓN DEL PARQUE ARQUEOLÓGICO DE SAQSAYWAMAN

4.1.1 UBICACIÓN

La ubicación geográfica del Parque Arqueológico de Saqsaywaman se encuentra, al Norte de la Plaza de Armas del Cusco, y está unido por sus antiguos barrios Incas de Qollqampata (San Cristóbal) y el barrio de Toq'ocachi (San Blas) a una altitud de 3,700 msnm. Con dos vías de acceso peatonales, y 02 vías de acceso vehicular, una por el norte por la calle Saphy, ingresando por el sector de Llaullipata, de 02 kilómetros y otra saliendo del noreste de la Plaza de Armas, siguiendo el circuito de Circunvalación de 05 kilómetros.

Otro acceso por el lado Noreste del Parque, de la ruta Valle Sagrado de los Incas, camino a los valles de Písaq, Calca, Urubamba, y La Convención.

4.1.2 LIMITES DEL PARQUE ARQUEOLOGICO

Información oficial del Ministerio de Cultura Cusco, se tiene:

NORTE, Colinda con la Fortaleza de Mandorani hasta el abra de Qorao 8,800.

ESTE, Con la Comunidad campesina de Yuncaypata, 3320 ml.

SUESTE, colinda con el terreno de Sucso Auqaylli, 2700 ml.

SUR, Asociación Garcilaso, con una vía que articula el Valle Sur del Cusco.

UBICACIÓN DEL PARQUE ARQUEOLOGICO SAQSAYWAMAN - CUSCO

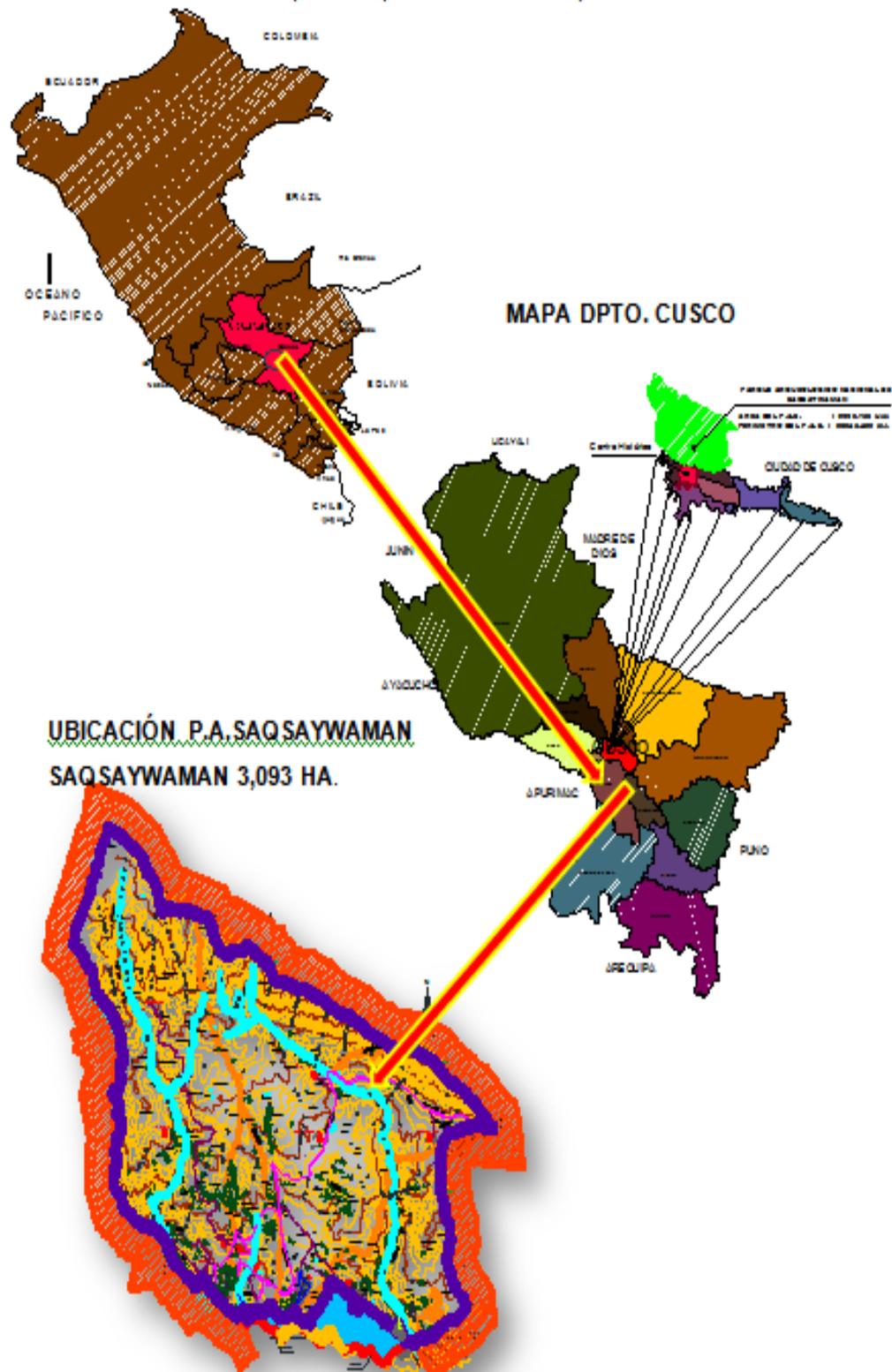


Figura 3: Ubicación del parque arqueológico de Saqsaywaman

4.1.3 SITIOS ARQUEOLÓGICOS QUE CONFORMAN EL PARQUE ARQUEOLÓGICO DE SAQSAYWAMAN.

El Ministerio de Cultura Cusco, en su registro de Catastro, tiene registrado más de un centenar de sitios arqueológicos que son parte del conjunto arqueológico del Parque Arqueológico de Saqsaywaman, y de acuerdo a las prospecciones arqueológicas se encuentran las siguientes:

- | | | |
|--------------------------|---------------------------|---------------------|
| 1.- Qolqampata | 2.- Saqsaywaman Monumento | 3.- Q´enqo Grande |
| 4.- Q´enqo Chico | 5.- Laqo | 6.- K´usilluchayuj |
| 7.- Lanlakuyuj | 8.- Pukapukara | 9.- Tambomachay |
| 10.- Llaullipata | 11.- Chacan –(Chakan) | 12.- Macha´y |
| 13.- Huallat´awachana | 14.- Munomunuyoq | 15.- Juchuykancha |
| 16.- Calera | 17.- Sapantiana | 18.- Muyoq Marka |
| 19.- Salonnuyoq Laqo | 20.- Tampu Ayllu Wayqo | 21.- qorurochayoq |
| 22.- Carmenqa | 23.- Tambillo Wayqo | 24.- Ch´uspiyoq |
| 25.- Socorro Patallaqta | 26.- Muyuorqo | 27.- Uku-Uku |
| 28.- Suchuna | 29.- P´uqru | 30.-Juchuy chincana |
| 31.- Chinkana Grande | 32.- Fortaleza | 33.- Muyuorqo |
| 34.- Qoytopujio | 35.- Ankatiana | 36.-Qoriwayrachina |
| 37.- Wayllarqocha Chico | 38.- Antaspugio | 39.- Ukukuchayoq |
| 40.- Ukukuchayoq | 41.- Wayruruchayoqwayqo | 42.- Husk´awaylla |
| 43.- Condorrumiyuq | 44.- Wayt´anqa | 45.- Qespewara |
| 49.- Macha pata | 50.- Wayllarqocha | 51.- Llulluchayoq |
| 52.- Kallachaka – Eureka | 53.- Machuchoqekirao | 54.-Wayna qekirao |
| 55.- Inkiltambo | 56.- Yanawaylla | 57.- Qorqorqocha |
| 58.- Macháy | 59.- Yunkaypata | 60.- Qorqenkapata |
| 61.- Abra Bandorani | 62.- Abra Bandorani | 63.- Llamakancha |
| 64.- Muyuri | 65.- Llaullikancha | 66.- Susumarka |
| 67.- Palacio Pumamarca | 68.- Pata-Patayuq | 69.- Qochapata |
| 70.- Llaullikancha | 71.- Susumarka | 72.- Qolqepakana |
| 73.- Qochapata Suqsu | 74.- Kusikallanka | 75.Qhenchahencha |
| 76.- Rumiwasi | 77.- Qorqocha | 78.- Salineras. |

4.1.4 CARACTERÍSTICAS GEOMORFOLÓGICAS Y ECOLÓGICAS

El parque Arqueológico de Saqsaywaman, está ubicada en la formación Yuncaypaya, este nombre proviene de los asentamientos humanos constituidos por agricultores y pastores, geológicamente está dispuesta por dos tipos de piedras las mismas que fueron utilizadas para la construcción de muros, terrazas y viviendas dispuestos en todos los conjuntos humanos distribuidos en todo el parque que son la caliza, de formación y origen sedimentario, y la diorita de origen volcánica, también se aprecia la andesita, rocas que no son de lugar pero que en la gran mayoría de sus construcciones se aprecian, de acuerdo a las investigaciones arqueológicas, estas fueron transportadas de las canteras ubicadas al sur del Valle del Cusco Canteras de Huacoto y Rumi Qolqa

Saqsaywaman es una meseta ondulada formado por pampas, en la que se observa vegetación tupida de la zona como chachacomos, quehuiña, arboles frutales como capulí, peras, manzanos, ciruelos, con plantaciones de papas, maizales y hortalizas de la región.

El Cusco en la edad terciaria, fue un lago que es denominado el lago Morkill, en homenaje al científico que estudio las fallas geológicas del Cusco, habiendo este lago desaguado progresivamente y a la fecha quedan rezagos como la laguna de Huacarpay y a de Urcos. El Cusco se encuentra entre dos cumbres muy importantes como el Salcantay y el Ausangate; y el Parque Arqueológico de Saqsaywaman se encuentra ubicada al noreste de la ciudad del Cusco, dentro del Parque se aprecian las micro cuencas de Saphy, Choquechaca, Tambillo, Cachimayo y estas constituyen el afluente del río Huatanay.

4.1.5 FAUNA.

El área del Parque Arqueológico, por encontrarse cerca de la ciudad actual moderna, está siendo afectada en su medio ambiente, especialmente en fauna y flora, es así que se ha desplazado animales silvestres como la

vizcacha, el venado (taruca), el zorro, el gato del monte, las aves como el cuculí, los colibrís ya no son frecuentes; ahora se aprecian animales de corral y domésticos como el ganado vacuno, ovino y camélidos.

4.1.6 DENOMINACIÓN ANTIGUA DEL PARQUE ARQUEOLÓGICO DE SAQSAYWAMAN.

Las denominaciones que se dio a este conjunto arqueológico en la época inca, son muchas, pero señalaremos las que más se aproximan por las versiones de los cronistas como el Inca Garcilaso, Juan de Betanzos y Huamán Poma de Ayala.

EN EL IDIOMA QUECHUA

- Saqay Waman
- Saqsa Waman
- Saqsa Uma

IDIOMA CASTELLANO

- Sáciate Halcón
- Halcón Jaspeado
- Cabeza Jaspeada

Como se aprecia en todas las acepciones posibles se hace referencia al ave llamado halcón que en el idioma quechua es halcón, figura mítica de los incas que en la época inca era llevado por huestes incas como pendón en la expansión, según el cronista Huamán Poma.

Sin embargo, existe otra opinión respecto a esta expresión Saqsaywaman, “(...) deriva del adjetivo greco-latino, de terminación femenina SAXEA, que significa pétrea o de piedra, y el término hebreo HAMAN, que significa ciudad; y así SAXEA-HAMAN. Quiere decir ciudad pétrea o ciudadela pétrea (...)

En el Archivo Central del Cusco se encuentra un documento notarial del siglo XVI, que hace referencia a la ubicación de un solar en la Parroquia de San Cristóbal; documento que señala “(...) al pie de la fortaleza del Inga que llaman Saquixaguaman” (...) Si verificamos lo anterior expuesto esa podría tratarse, que el notario se refería a la denominación de Saxeia-Haman, traducida sería ciudad pétrea.

4.2 ASPECTOS HISTÓRICOS

4.2.1 ETAPA ANTES DE LA CONQUISTA DE LOS ESPAÑOLES.

Según las investigaciones el Valle del Cusco en la era terciaria era un extenso lago que abarco la ciudad del Cusco, abarcando a los distritos de San Sebastián, San Jerónimo, hasta la localidad de Urcos, donde aún se tienen a las lagunas de Huacarpay y la de Urcos, Quispicanchis.

Las primeras evidencias culturales se encuentran al sur del Cusco, con las poblaciones de los Marcavalles, Tancarpata y Huancaro, Kilke fechados en 1000 A.C. según las investigaciones J. Rowe, Chávez Ballón, Barreda Murillo, Ítalo Berti y otros.

Otras ocupaciones a este periodo son las de Chanapata, en el actual barrio de Carmenqa, otras ocupaciones las de Qotakalli (600 a.c.).

Según J. John Rowe, alrededor del 1100 d.c. el valle del Cusco estaba dividida en una serie de comarcas algunas autóctonas otros advenedizos, esta Vivian en un estado de desorden.

Según María Rostorowski, según los cronistas, señala que a la llegada de los incas se encontraban los grupos étnicos de los Acamama, Sauasiray, Antasayas y Guallas.

La información de los cronistas de los siglos XVI – XVII, señalan que a la llegada de Manco Ccapaq, constituyo a los Hurin Qosqo, esta es considerada la primera formación del desarrollo inca, y la segunda fase es la expansión con la conquista inca, esto cuando el inca Pachacuti Inka, gana la guerra a los Chancas, construye la ciudad del Cusco, con grandes tambos, puentes, acueductos la fortaleza del templo del Sol. Pachacutecq, divide la ciudad en dos grupos Hanan Cusco, orejones se encontraba los importantes ciudadanos del gobierno inca este empezaba desde el Saqsaywaman hasta el Qoricancha, y desde la parte inferior del Qoricancha hasta el Pumaq Chupan, los de Hurin Qosqo, La ciudad inca tenía la forma de un puma, su

cabeza constituida por la ciudad pétrea de Saqsaywaman y la cola en el Pumaq Chupa (cola del puma).

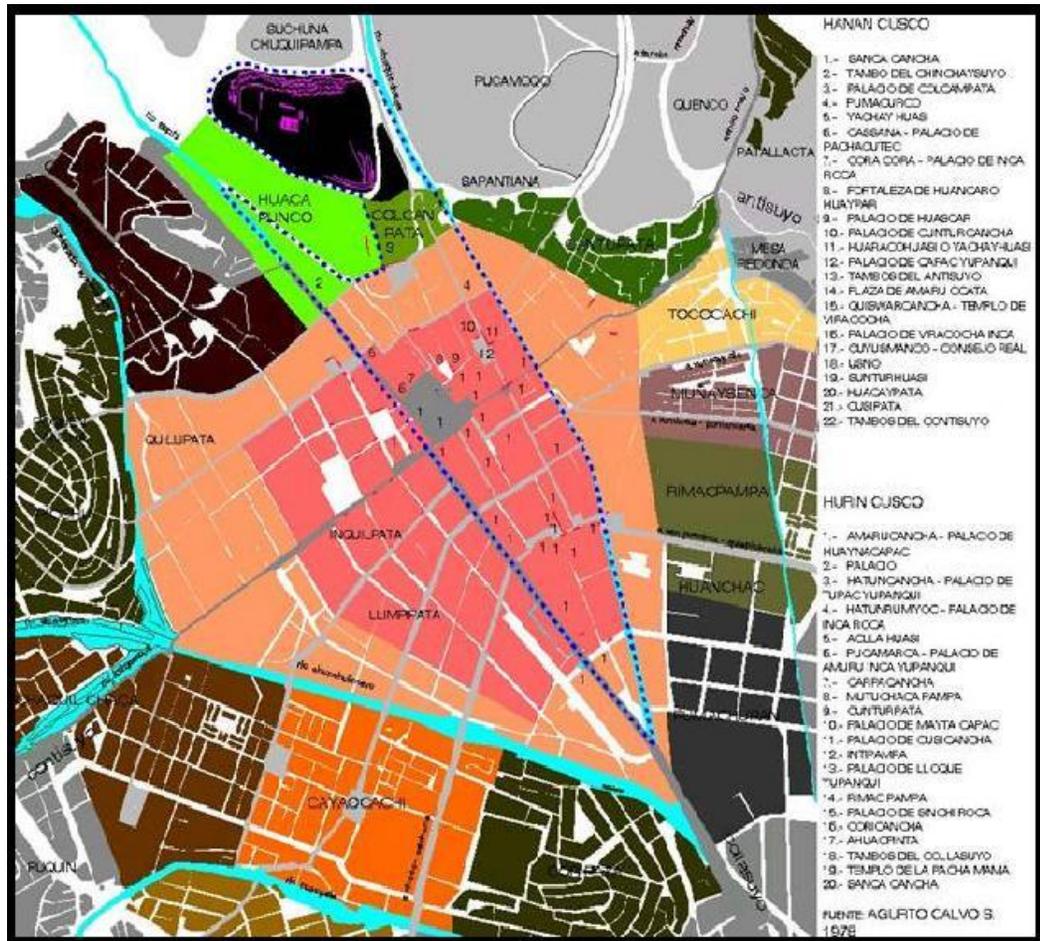


Figura 4: Cusco-Ciudad en forma de Puma.

La discusión de los Hanan Qosqo y los Hurin Qosqo, se sigue discutiendo los limites poniendo como limites medios la Plaza de Armas, otros al templo de Qoricancha este sería el punto divisorio.

En la concepción dual andina el Parque Arqueológico de Saqsaywaman se encuentra en el Hanan Qosqo.

De las observaciones directas sobre la traza y características del Saqsaywaman nos muestran tres hipótesis, una como función de fortaleza

del inca, la segunda como adoratorio dedicado al dios Illapa y una tercera como La Casa del Sol.

Su construcción posiblemente se haya iniciado en el siglo XIV, bajo el mando de Pachacutec, y de las referencias del tiempo esta construcción duro unos sesenta años.

4.2.2 PUNTOS QUE CASI TODOS LOS CRONISTAS CONVERGEN

Uno de los aportes significativos y quizás más valiosos en el proceso de conocer la cultura inca, sean los cronistas, quienes también hacen referencia en sus tratados de la colosal obra de los incas.

Los más importantes cronistas de la época parten en señalar y coincidentemente con la ubicación del lugar señalando al norte de la ciudad, en la parte superior donde existen imponentes construcciones, muchos de ellos señalan la majestuosidad de la obra.

Muchos coincidentemente la denominan fortaleza, esta portentosa obra debió causarles fuerte impresión a los españoles, quienes en su análisis supusieron que esta obra la construyeron con fines de defensa, aunque posteriormente se convirtió en el bastión de defensa de Manco Inca quien desde este lugar resistió a las huestes españolas, luego apreciamos en algunos cronistas españoles que la denominan fortaleza.

La mayoría de los cronistas muestran su indignación por la destrucción de la obra colosal, además que hacen alusión, que los naturales lo llamasen la Casa del Sol.

También se observa coincidencias en sus crónicas sobre las tres murallas, habitaciones y los denominados cubos que vendrían a serlas construcción de gran altura, así como las construcciones circulares en la parte superior, muchos coinciden en la gran talla de los muros y la fuerza desplegada por los naturales. Otro de los puntos coincidentes de los cronistas es la admiración que observan sobre esta obra, pero también hacen alusión a la megalítica construcción.

4.2.3 LA DESTRUCCIÓN DE SAQSAYWAMAN

Los españoles, luego de la victoria de los españoles frente al Inca Manco Inca, quien se retira a Ollantaytambo empiezan la destrucción de esta majestuosa fortaleza.

- 1) Los españoles con la finalidad de evitar posteriores levantamientos de los incas, destruyen y traen abajo las edificaciones.
- 2) Otro aspecto es su religión para los incas este era la Casa de Sol, y al ser extirpado este imponente símbolo inca se extirparía su creencia a lo que los españoles la llamaron extirpación de idolatrías.
- 3) Otro de los pretextos de la destrucción es retirar las murallas para construir templos, plazas, puentes de la nueva urbe española.
- 4) Los españoles empezaron a buscar tesoros realizando excavaciones en los cimientos destruyendo edificaciones, búsqueda que llevo a la destrucción casi por completo de las torres de la parte superior del Saqsaywaman.
- 5) Las murallas y ventanales de la muralla solo existen en recuerdos, pues al ser destruidos se trajo abajo su dignidad, creencia y fe de los incas, y ser remplazados por los símbolos españoles, es así que actualmente se encuentran cruces en los puntos más altos de la fortaleza como símbolos de su destrucción.

4.2.4 LOS CRONISTAS Y SU REFERENCIA A SAQSAYWAMAN

Gómez Suarez de Figueroa, el Inca Garcilaso de la Vega (1539), Saqsaywaman es la expresión la grandeza, ingenio, y poder de los maestros incas. El Inca Garcilaso en su obra de los Comentarios de los Incas, protesta sobre la destrucción de Saqsaywaman y señala “los españoles, como envidiosos de sus admirables victorias debiendo sustentar aquella fortaleza, aunque fuera reparándola a su costa, para que por ella vieran en siglos venideros cuan grandes habían sido las fuerzas y el ánimo de los que ganaron, y fuera eterna memoria de sus hazañas, no solamente no las

sustentaron, más ellos propios la derribaron para edificar las casas particulares que hoy tienen en la ciudad del Cosco, que por ahorrar la costa y la tardanza y pesadumbre con que los indios labraban las piedras para los edificios, derribaron todo lo que de cantería pulida estaba edificado dentro de la cerca, que no hay casa en la ciudad que no haya sido labrada con aquella piedra, a lo menos las que han labrado los españoles”

Continúa el mestizo GARCILASO DE LA VEGA.

Dice que Pachacutec dejó trazada la obra y que fue su hijo Inca Yupanqui, “quién duró más de cincuenta años y que la obra mayor y más soberbia que mandaron hacer para mostrar su poder y majestad fue la fortaleza del Cusco, cuyas grandezas son increíbles a quien no las haya visto, y al que las visto y mirado con atención le hacen imaginar y aún creer que son hechas por vía de encantamiento y que las hicieron demonios y no hombres, porque la multitud de piedras tantas y tan grandes, como las que hay puestas en las tres cercas, causa admiración imaginar como las pudieron cortar de las canteras de donde se sacaron muchas de ellas, están tan ajustadas que apenas se aparece la juntura, y pensar cómo pudieron ajustar tanto unas piedras tan grandes que apenas se puede meter la punta de un cuchillo por ellas”.

Agrega el cronista mestizo que los edificadores fueron:

HUALLPA RIMACHI INCA. - El primer y principal edificador, quien trazó la obra y por ello obtuvo calidad de Apu, que equivale a capitán o personaje superior.

INCA MARICACHI. -Que sucedió al anterior

ACAHUANA INCA, a quién se atribuye buena parte de los grandes edificios de Tiahuanaco, en el altiplano Perú – boliviano.

CALLA CUNCHUY, Fue el cuarto y último de los maestros.

Garcilaso De la Vega, Inca. 1991 [1609]. P.I.L. VII CAP. XXVI

Pedro Cieza de León, uno de los cronistas que quizás guarda una credibilidad por las aproximaciones más certeras nos señala: “(...) que el inca

Yupanqui después de concluir y enriquecer el templo de Qoricancha tenía la intención de construir en segundo templo del sol, que debió ofuscar con sus riquezas a todos los existentes entonces y servir para la guarda del tesoro de los incas.”

Entonces el inca Pachacutec, mando traer a 20 mil hombres de todas partes del Tawantinsuyo, para que bajo la jornada de la mita (trabajo por turnos). Este ventanal hombres, fueran distribuidos en tareas: según relata el cronista, Cieza de León.

“(…) Los cuatro mil destos quebrantaban las piedras y sacaban las piedras; los seis mil las andaban trayendo con grandes maromas de cuero y de cabuya; los otros estaban abriendo la zanja y abriendo los cimientos, yendo algunos a cortar horconos y vigas para el enmaderamiento. Y para estar a su placer estas gentes hicieron su alojamiento cada parcialidad por si, junto a donde se había de hacer el edificio. Hoy día parecen las más de las paredes de las casas que tuvieron. Andaban veedores mirando cómo se hacían y maestros grandes y de mucho primor; y así en un cerro que estaba a la parte norte de la ciudad, en lo más alto de ella, poco más de un tiro de arcabuz, se fabricó esta fuerza que los naturales llaman casa del sol y los nuestros laman fortaleza”.

El cronista Cieza de León, lo que nos trasmite, es la forma como se organizó la construcción como se administró y describe la manera como se construyó y por cuantos hombres, además es importante destacar que, se observa como los naturales lo denominaron, La Casa del Sol, y como los españoles a la conquista la denominaron fortaleza.

Para el cronista Pedro Cieza de León, observa la destrucción que sufrió Saqsaywaman, y advierte la destrucción de tan imponente obra de inventores de obra tan grande, y como la devastación española destruyo, y ve los tiempos por venir de como el hombre es capaz de destruir obras colosales.

Pedro Sancho de la Hoz (1534) este cronista es el que llega en la primera expedición, y manifiesta en sus crónicas. Cusco fue fundado, por un grande hombre de guerra llegado del lado del Contisuyo que conquisto las tierras hasta Vilcas y fundo el Cusco, con su fortaleza y que todos los demás señores que sucedieron hicieron algunas en dicha fortaleza, con lo que siempre fue aumentando y engrandeciéndose.

“(…) Sacsayhuaman es la más linda cosa que pueda verse de los edificios en aquella tierra (Cusco) son estas cercas, porque son de piedra tan grandes, que nadie dirá que haya sido puestas allí por manos de hombres, que son tan grandes como tres montañas..., Los españoles que le ven dicen que ni el puente de Segovia, ni los otros edificios que hicieron Hércules ni los romanos son cosa tan digna de verse como esto (...)

Para Felipe Guamán Poma De Ayala, la majestuosa construcción está relacionada a dos Illapa y hace alusión a los truenos, el sustenta su versión i crónicas, en la forma de las 03 murallas que tienen la forma de un relámpago, la crónica del Dos Illapa, para Guamán Poma, está relacionado con el Patrón Santiago, quien en la Batalla entre incas y españoles en la explanada de Saqsaywaman aparece como relámpago y rompe las murallas humanas de indios, pero como era el templo al dios Illapa, este se convirtió en trueno y bajo para conquistarlos, y con gran temor los incas se rindieron y huyeron Asia los valles de Ollantaytambo y Vilcabamba.

PEDRO SARMIENTO DE GAMBOA, para este cronista concuerda con la construcción en la parte norte de la ciudad y sobre todo coinciden con la forma de construcción y administración de esta fortaleza y manifiesta en su crónica lo siguiente:

Acordado, pues, así, envió a todas las provincias a mandar que los tucoricos le envasen gran suma de gente para la obra de la fortaleza. La cual venían, distribuido por cuadrillas, dando a cada una su oficio con mandones. Y así unos sacaban piedra, otros la labraban, otros la traían y otros la asentaban. Y tanta diligencia se dieron que no en muchos años hicieron la

fortaleza del Cuzco, grande, suntuosa, fortísima, de piedra tosca, cosa admirabilísima de ver. Y los aposentos apartados de dentro eran de piedra menuda y pulida, tan prima que, si no se ve, no se creará el primor y fortaleza de ella. Y lo que es mas de admirar, que no tenían herramientas con que lo labrar, sino con otras piedras. Esta fortaleza estuvo en pie hasta las diferencias de Pizarro y Almagro, después de las cuales la empezaron a deshacer, para edificar con su cantería las casas de españoles en el Cuzco, que está al pie de la fortaleza. Hace gran lastima a los que ahora ven las ruinas de ella. Y después de acabada, hizo a la redonda del Cuzco muchos depósitos para bastimentos y ropas para tiempos de necesidades y de guerras, que era cosa de mucha grandeza (...)" (pág. 193-279)

El que quizá nos ilustra y nos pone de manifiesto el porte de Saqsaywaman sea nuestro escritor de los Comentarios Reales de los Incas Gómez Suarez de Figueroa Chimpo Ocllo, el Inca Garcilaso de la Vega, quien describe la fortaleza de Saqsaywaman como la construcción más emblemática de los incas, detallando con nombre sectores que fueron destruidos como los megalíticos torreones.

4.2 ANÁLISIS DE DATOS

En esta etapa se analizan los resultados obtenidos a partir del recojo de datos en el campo en relación a la investigación, en la que se ha utilizado la encuesta como, método para el análisis y la obtención de resultados, se aplicó el cuadernillo de preguntas en una muestra de cien turistas, desde la percepción del turista, se analiza y describe la gestión de calidad de los servidores del Parque Arqueológico de Saqsaywaman, preguntas que se presenta a continuación.

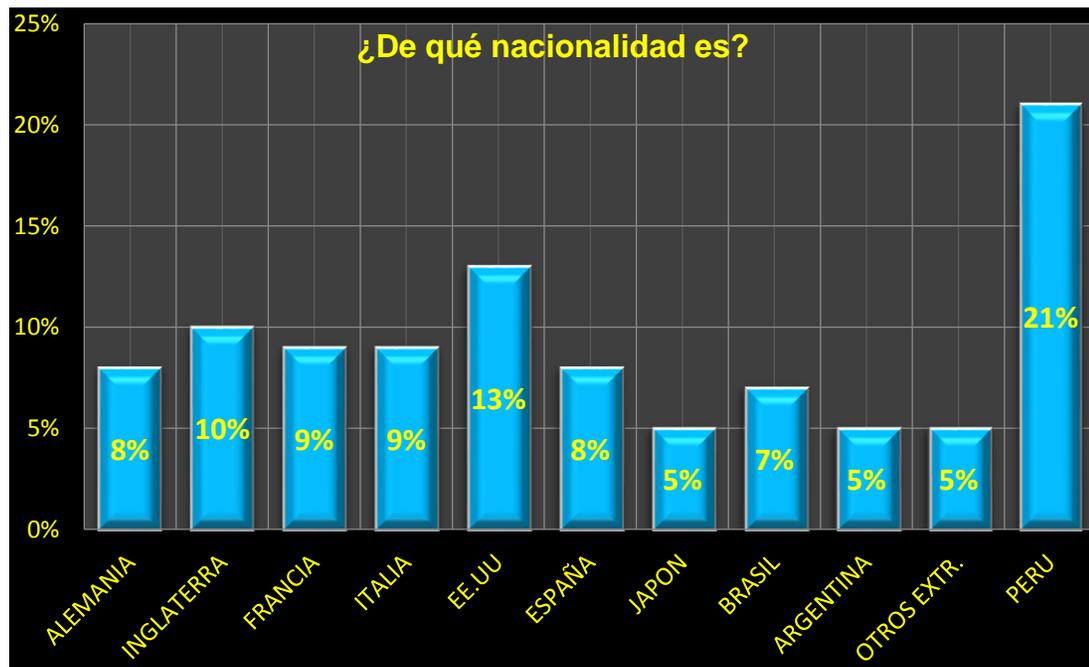
TABLAS Y GRÁFICOS

TABLA N° 01

01.- ¿De qué nacionalidad es?

PAIS	TOTAL	%	HOMB	%	MUJER	%	25 AÑOS	%	35 AÑOS	%	40+-AÑOS	%
ALEMANA	8	8	5	9	3	7	3	11	2	5	3	10
INGLAN	10	10	6	10	4	12	4	14	2	5	4	13
FRANCIA	9	9	5	9	4	9	2	7	5	12	2	6
ITALIA	9	9	4	7	5	12	2	7	3	7	4	13
EE. UU	13	13	7	12	6	14	4	14	5	12	4	13
ESPAÑA	8	8	5	9	3	7	2	7	4	10	2	6
JAPON	5	5	3	5	2	5	2	7	1	2	2	6
BRASIL	7	7	4	7	3	7	1	4	3	7	3	10
ARGEN	5	5	2	3	3	7	2	7	1	2	2	6
PERU	21	21	13	22	8	19	5	18	12	29	4	13
OTROS	5	5	4	7	1	2	1	4	3	7	1	3
TOTAL	100	100	58	100	42	100	28	100	41	100	31	100

GRÁFICO N° 01.



Fuente: Elaboración propia

En Tabla N° 01 se observa que el 21%, de visitantes son nacionales, mientras que un 79% se aprecia que son turistas extranjeros. En la Tabla 01, se aprecia que hay un porcentaje mayor de varones, en relación a las edades se aprecia que el 41% son turistas mayores de 25 años, seguido por turistas mayores 40 años con un 31%

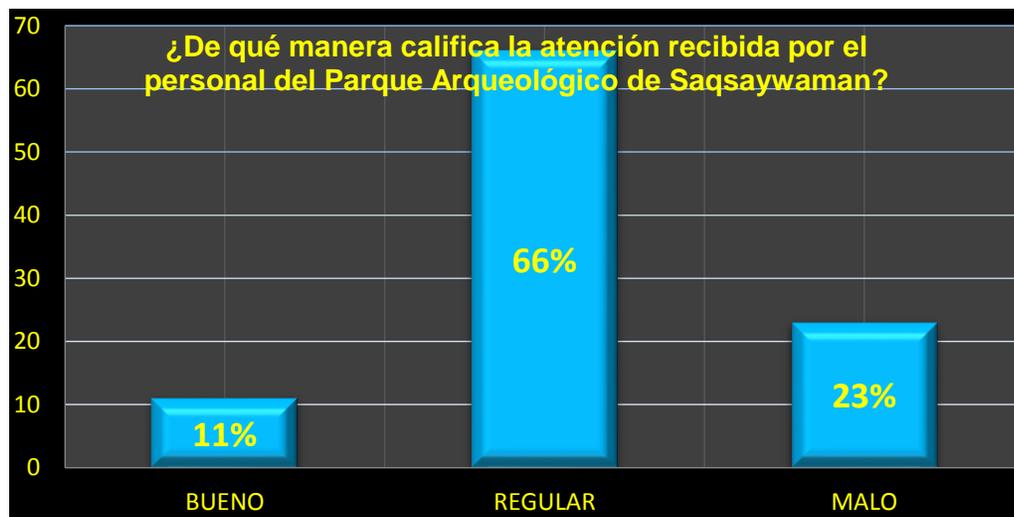
Este grafico muestra que el porcentaje del turista extranjero, supera el 70%, por consiguiente, la Dirección del Parque Arqueológico de Saqsaywaman debe implementar acciones en capacitación al personal en temas de Gestión de Calidad e implementar personal con conocimiento de idiomas.

TABLA N° 02

¿De qué manera califica la atención recibida por el personal del Parque Arqueológico de Saqsaywaman?

PAIS	TOTAL	%	HOMB	%	MUJER	%	-25 AÑOS	%	-35 AÑOS	%	40 +- AÑOS	%
BUENO	11	11	6	10	5	13	5	16	3	9	3	8
REGULAR	66	66	42	69	24	62	18	58	23	70	25	69
MALO	23	23	13	21	10	26	8	26	7	21	8	22
TOTAL	100	100	61	100	39	100	31	100	33	100	36	100

GRÁFICO N° 02



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N°01 se aprecia que el 66% de los turistas manifiesta que la atención es regular, y un 23% manifiesta que es mala, el 11% manifiesta que es buena. Otro dato que se observa, el turista masculino tiene más frecuencia de visita con un 66% frente a un 39% de mujeres, y es un turismo con promedio de edad mayor de 25 años.

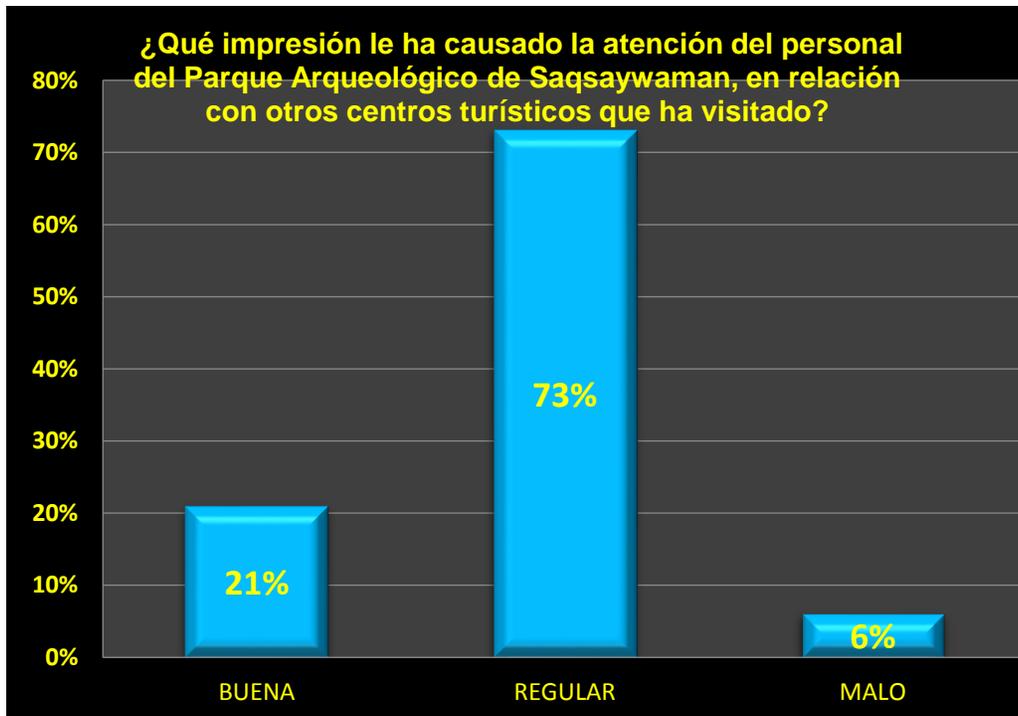
Este dato ayuda a entender que el servicio de Recepción Atención y Control en el Parque Arqueológica de Saqsaywaman es regular, frente a un porcentaje muy bajo de aceptación del 11%, esto demuestra que el servicio que prestan los servidores del Parque Arqueológica es deficiente e ineficaz.

TABLA N° 03

03.- ¿Qué impresión le ha causado la atención del personal del Parque Arqueológico de Saqsaywaman, en relación con otros centros turísticos que ha visitado?

PAIS	TOTAL	%	HOMB	%	MUJER	%	-25 AÑOS	%	-35 AÑOS	%	40 +- AÑOS	%
BUENO	21	21	12	23	9	19	6	23	9	24	6	17
REGULAR	73	73	38	73	35	73	19	73	26	68	28	78
MALO	6	6	2	4	4	8	1	4	3	8	2	6
TOTAL	100	100	52	100	48	100	26	100	38	100	36	100

GRÁFICO N° 03



Fuente: Elaboración propia

En la Tabla N° 03 se aprecia que el 73% de turistas manifiesta que es regular la atención, en relación con otros centros turísticos que visitaron, se observa que un 21% califica de buena y un 6% califica de mala el servicio y atención que prestan los servidores del Ministerio de Cultura en el Parque Arqueológica de Saqsaywaman.

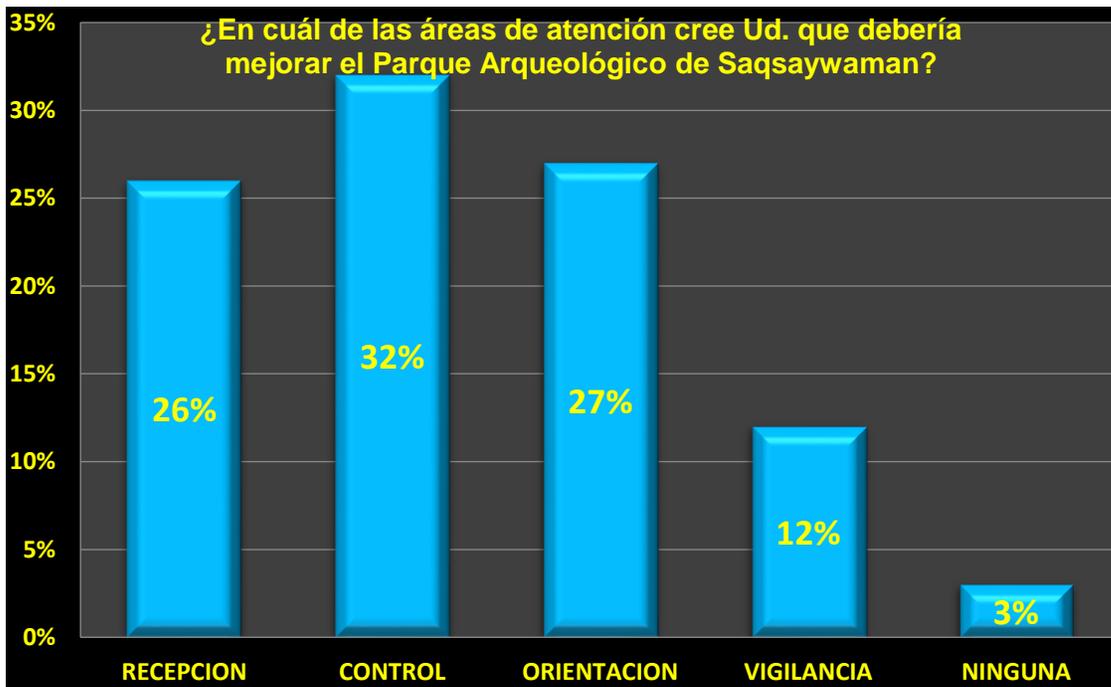
Del análisis del presente gráfico, se observa que la atención es regular en relación a otros centros turísticos, pero este dato de acuerdo a las mediciones en Gestión de Calidad es negativo, con una tendencia clara a descender, si se tienen los controles de calidad en los puntos específicos de la medición de datos, específicamente en los puntos de atención recepción y control del Parque Arqueológica de Saqsaywaman, se demuestra la ineficacia en los servicios que presta los trabajadores del Parque Arqueológico de Saqsaywaman.

TABLA N° 04

¿En cuál de las áreas de atención cree Ud. que debería mejorar el Parque Arqueológico de Saqsaywaman?

PAIS	TOTAL	%	HOMB	%	MUJER	%	-25 AÑOS	%	-35 AÑOS	%	40 +- AÑOS	%
RECEPCION	26	26	17	31	9	20	4	25	10	27	12	26
CONTROL	32	32	18	33	14	31	6	38	11	30	15	32
ORIENTACION	27	27	11	20	16	36	3	19	10	27	14	30
VIGILANCIA	12	12	7	13	5	11	2	13	5	14	5	11
NINGUNA	3	3	2	4	1	2	1	6	1	3	1	2
TOTAL	100	100	55	100	45	100	16	100	37	100	47	100

GRÁFICO N° 04



Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 04 se aprecia que el 32% señala que el control debe de mejorar, seguido por la recepción con 26%, orientación 27% y vigilancia con un 12% al final 3% señala que ninguna.

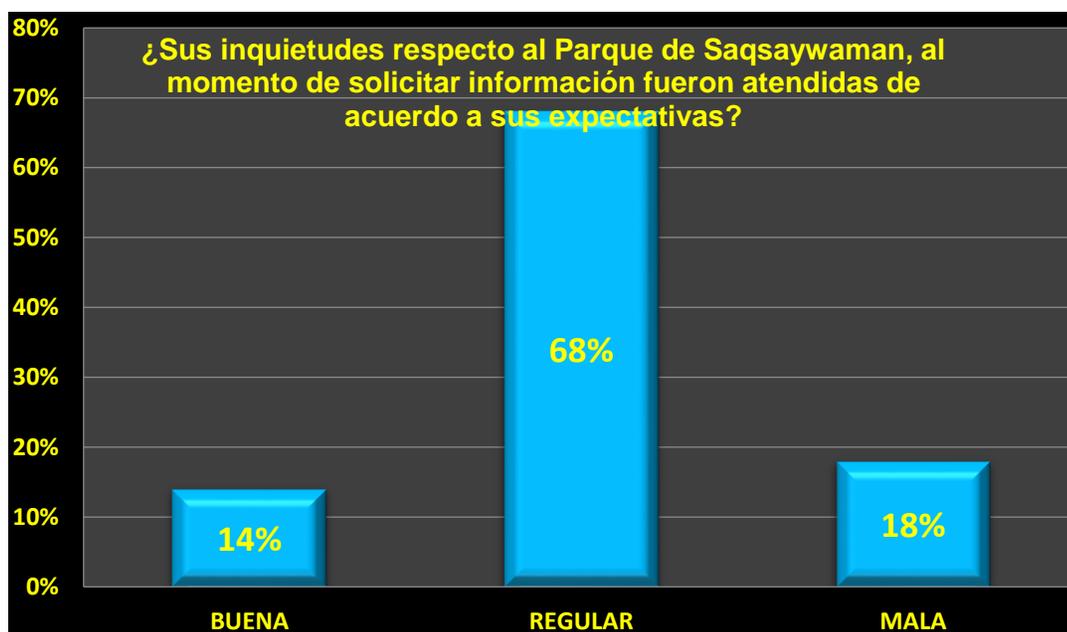
En este gráfico se evidencia que el punto de control de boletos, compuesto por los controladores, es deficiente, seguido por los orientadores y recepcionistas y al final los vigilantes o guarda parques, evidenciándose el desconocimiento sobre Gestión de Calidad en la administración turística.

TABLA N° 05

¿Sus inquietudes respecto al Parque de Saqsaywaman, al momento de solicitar información fueron atendidas de acuerdo a sus expectativas?

Calificación	TOTAL	%	HOMB	%	MUJER	%	-25 AÑOS	%	-35 AÑOS	%	40 +- AÑOS	%
BUENA	14	14	8	14	6	14	3	18	6	14	5	12
REGULAR	68	68	39	67	29	69	11	65	27	64	30	73
MALO	18	18	11	19	7	17	3	18	9	21	6	15
TOTAL	100	100	58	100	42	100	17	100	42	100	41	100

GRÁFICO N° 05



Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 05 se aprecia que un 68% responde que fueron regular, mientras que un 18% señala que fue mala, seguido por un 14% que manifestaron que fue buena la atención al momento de requerir información

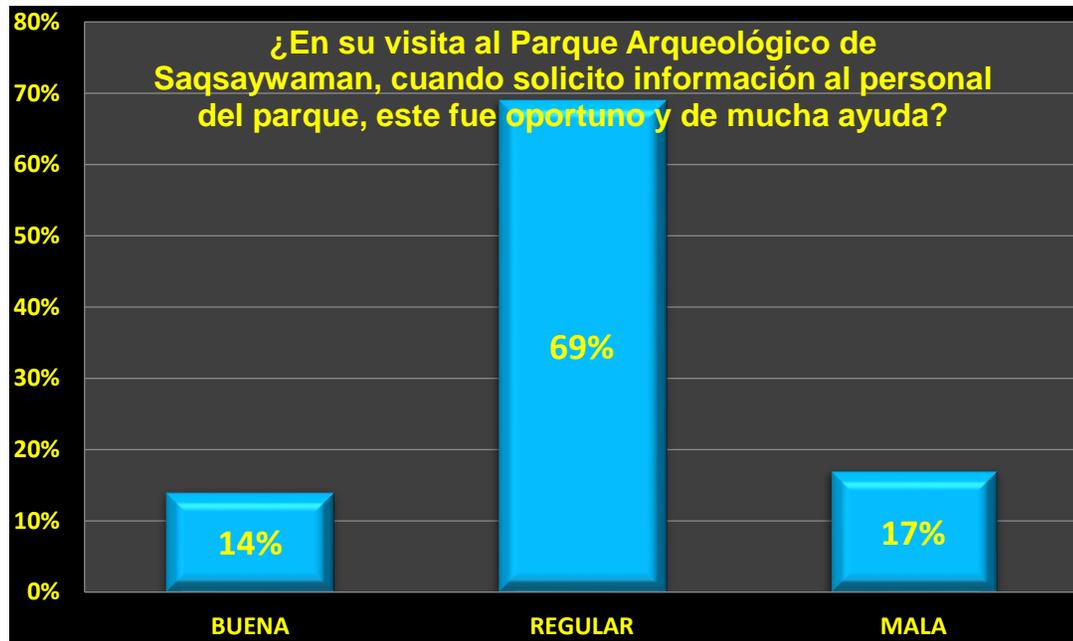
Como se observa se mantiene una tendencia media regular en la atención e información que prestan los recepcionistas, controladores dentro del parque arqueológico de Saqsaywaman, en la que se pone a manifiesto que no están debidamente preparados en temas de Gestión de Calidad.

TABLA N° 06

¿En su visita al Parque Arqueológico de Sacsaywaman, cuando solicito información al personal del parque, este fue oportuno y de mucha ayuda?

Calificación	TOTAL	%	HOMB	%	MUJER	%	-25 AÑOS	%	-35 AÑOS	%	40 +- AÑOS	%
BUENA	14	14	8	13	6	15	3	25	7	14	4	11
REGULAR	69	69	41	68	28	70	7	58	34	68	28	74
MALA	17	17	11	18	6	15	2	17	9	18	6	16
TOTAL	100	100	60	100	40	100	12	100	50	100	38	100

GRÁFICO N° 06



Fuente: Elaboración propia

En el gráfico se aprecia regular 62% más 21% de buena más 6% de muy buena, se mantiene un rango aceptable de media para arriba con 89%, frente a una desaprobación de un 11%.

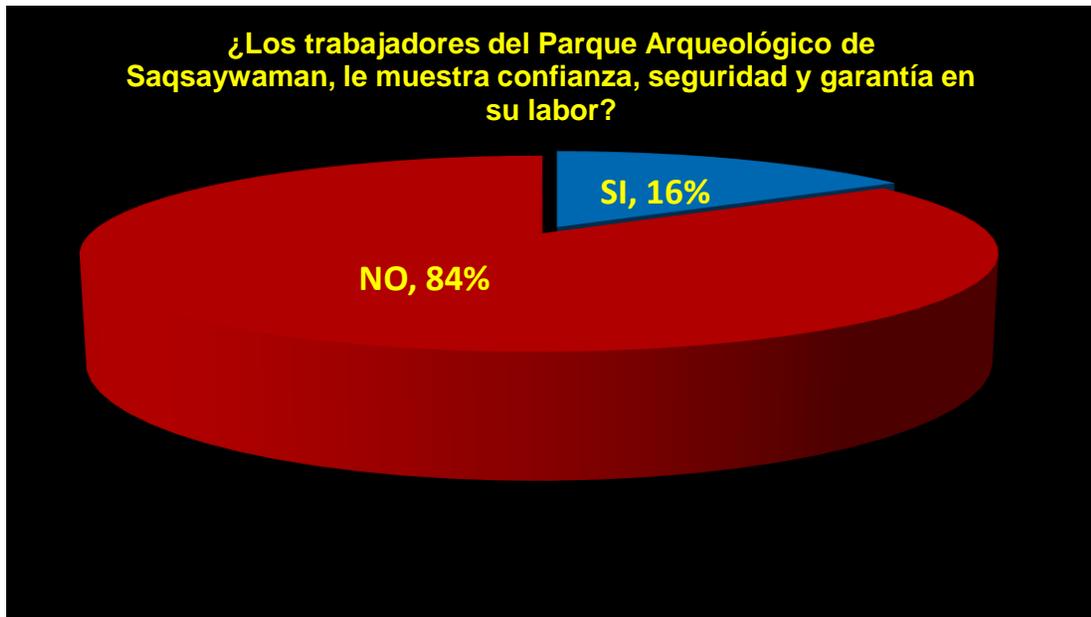
Del análisis observado podemos, observar que se mantiene una atención regular, y que el personal muestra desconocimiento, en el trato, atención y empatía hacia el turista.

TABLA N° 07

¿Los trabajadores del Parque Arqueológico de Saqsaywaman, le muestra confianza, seguridad y garantía en su labor?

Calificación	TOTAL	%	HOMB	%	MUJER	%	-25 AÑOS	%	-35 AÑOS	%	40 +- AÑOS	%
SI	13	13	7	12	6	14	3	18	6	15	4	9
NO	82	68	40	69	28	67	10	59	26	65	32	74
NO OPINA	19	19	11	19	8	19	4	24	8	20	7	16
TOTAL	100	100	58	100	42	100	17	100	40	100	43	100

GRÁFICO N° 07



Fuente: Elaboración propia

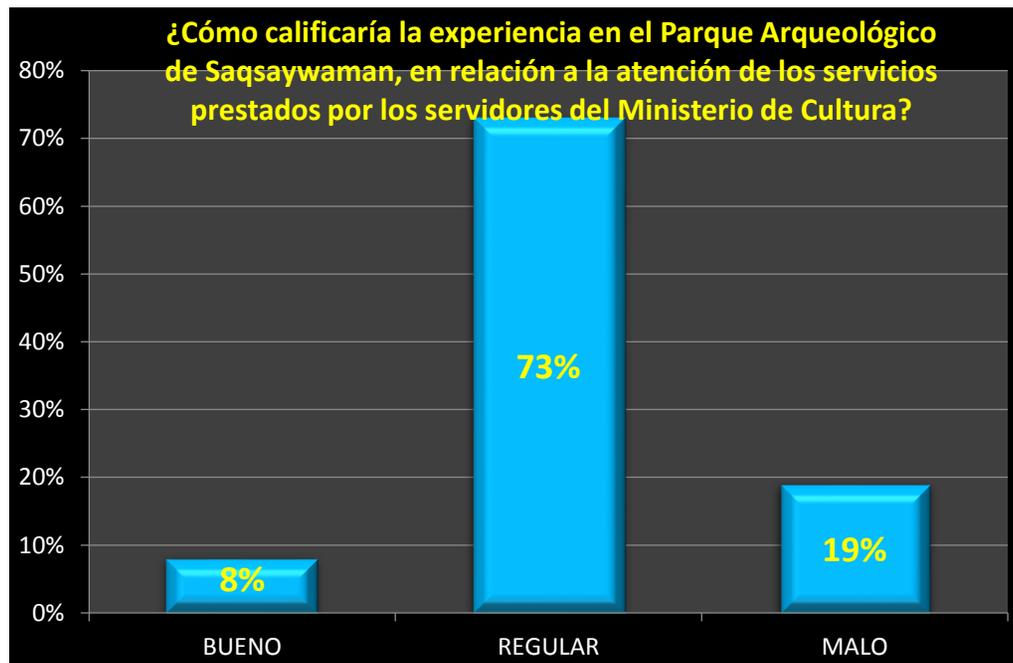
Tabla N° 07 se observa que un 84% de los encuestados respondieron que no, y el 16% manifestó que si, como se observa el descontento de los turistas que visitan el Parque Arqueológico es enorme, descontento que se traduce en la mala imagen del parque generándose un efecto negativo en los países de origen. En la tabla se aprecia que la afluencia de turista masculino es superior al femenino.

TABLA N° 08

¿Cómo calificaría la experiencia en el Parque Arqueológico de Saqsaywaman, en relación a la atención de los servicios prestados por los servidores del Ministerio de Cultura?

CATEGORIA	TOTAL	%	HOMB	%	MUJER	%	-25 AÑOS	%	-35 AÑOS	%	40 +-	%
BUENO	8	8	5	9	3	7	1	9	4	8	3	8
REGULAR	73	73	40	71	33	75	7	64	37	74	29	74
MALO	19	19	11	20	8	18	3	27	9	18	7	18
TOTAL	100	100	56	100	44		11	100	50	100	39	100

GRAFICO N°08



Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 08 se aprecia que el 73% de los encuestados respondió en relación a la atención recibida que fue regular, seguido por un 19% que señala que es malo y por ultimo desaprueban un 8% de los turistas.

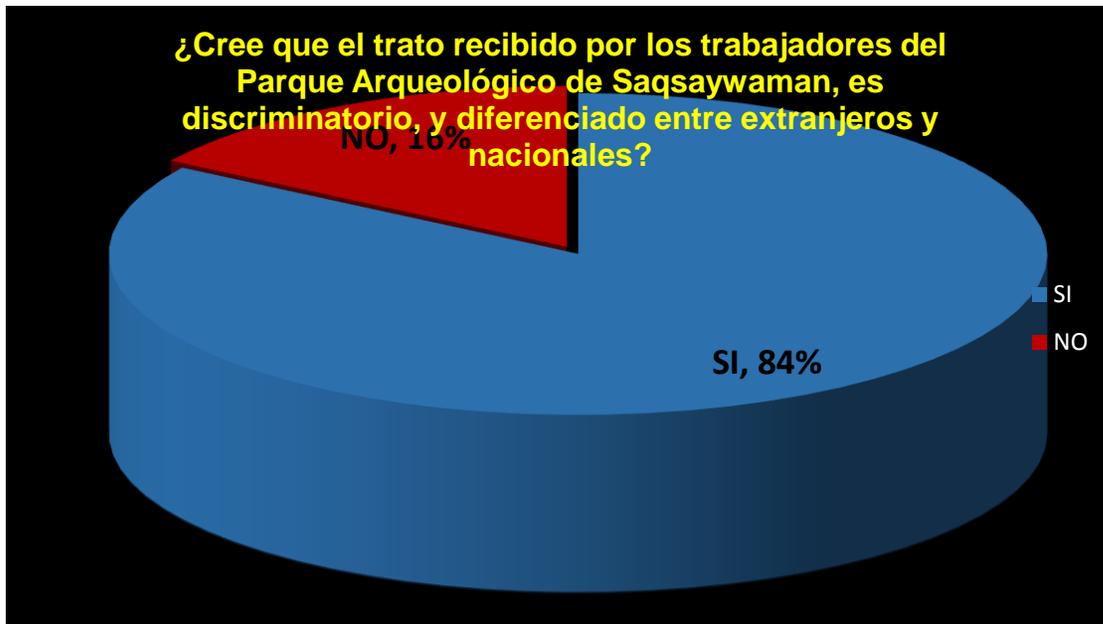
Esto muestra que los servicios de atención, recepción y control son deficientes e ineficaces a la hora de prestar los servicios a los turistas, en consecuencia, se aprecia la insatisfacción del turista.

TABLA N° 09

¿Cree que el trato recibido por los trabajadores del Parque Arqueológico de Saqsaywaman, es discriminatorio, y diferenciado entre extranjeros y nacionales?

CATEGORIA	CALIFICACION	%	HOMB	%	MUJER	%	-25 AÑOS	%	-35 AÑOS	%	40 +-	%
SI	84	84	49	84	35	83	12	86	45	90	27	75
NO	16	16	9	16	7	17	2	14	5	10	9	25
TOTAL	100	100	58	100	42	100	14	100	50	100	36	100

GRÁFICO N° 09



Fuente: Elaboración propia

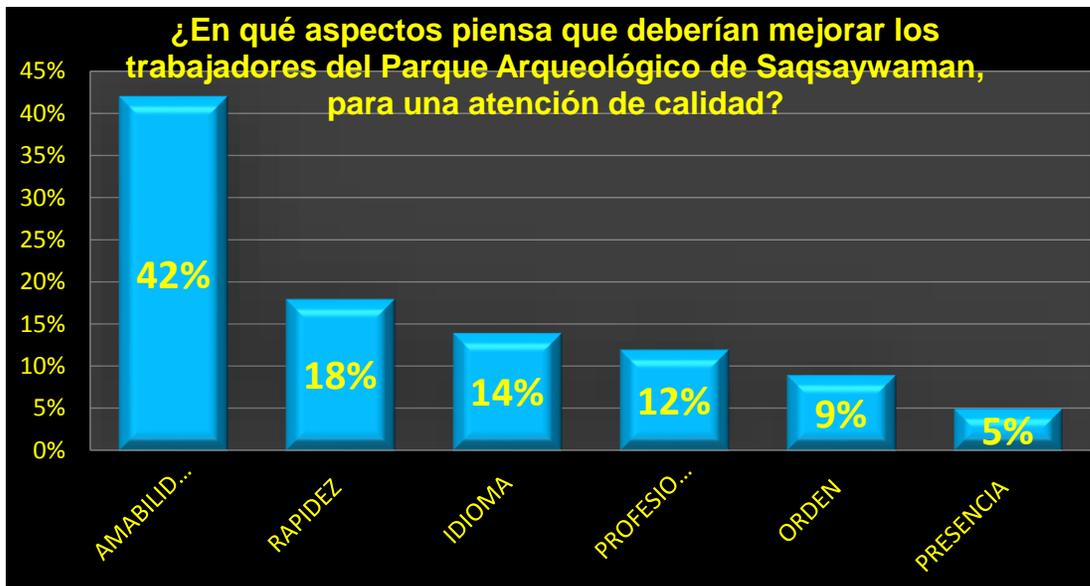
Tabla N°09 Se aprecia que el 84% de turistas entrevistados manifiesta que, si existe trato discriminatorio y diferenciado, mientras un 16% señala que no existe trato discriminatorio y diferenciado, se aprecia que el porcentaje es altísimo demostrándose el trato discriminatorio por los trabajadores del Ministerio de Cultura, de los cien turistas entrevistado un 58% es turista masculino y el 42% es femenino con edades superior a los 25 años.

TABLA N° 10

¿En qué aspectos piensa que deberían mejorar los trabajadores del Parque Arqueológico de Saqsaywaman, para una atención de calidad?

CATEGORIA	CALIFICACION	%	HOMB	%	MUJER	%	-25 AÑOS	%	-35 AÑOS	%	40 +-	%
AMAB/B. TRATO	42	42	18	39	24	44	7	50	22	42	13	38
RAPIDEZ	18	18	8	17	10	19	2	14	10	19	6	18
IDIOMA	14	14	8	17	6	11	2	14	7	13	5	15
PROFESIONAL	12	12	7	15	5	9	1	7	8	15	3	9
ORDEN	9	9	4	9	5	9	1	7	3	6	5	15
PRESENCIA	5	5	1	2	4	7	1	7	2	4	2	6
TOTALES	100	100	46	100	54	100	14	100	52	100	34	100

GRAFICO N° 10



Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 10 Se puede observar que el 42% señala que se debe mejorar en la amabilidad y buen trato, seguido por el 18% que señala que la rapidez, el 14% señala que deben mejorar en el conocimiento de idiomas, un 12% señala que debe haber personal profesional, el 9% orden y el 5% mejora en la presencia, de los datos obtenidos se demuestra que el servicio prestado por los trabajadores del Ministerio es ineficiente.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a la pregunta 01, los visitantes que tiene mayor concurrencia al Parque Arqueológico de Saqsaywaman es el turismo extranjero, con el 79% y el turismo nacional el 21% esto evidencia que existe más visitantes extranjeros, De acuerdo a la tabulación de la Tabla N° 01, se aprecia también que el turista masculino es el que supera al femenino, del análisis se verifica que el conocimiento de idiomas por los servidores del Ministerio de Cultura, en el Parque Arqueológico de Saqsaywaman debe de ser optimo y de calidad, para la satisfacción del turista, como señala UNE EN ISO 9000 (2018) define la calidad de servicio, como el conjunto de características de una entidad (actividad, producto, organización y planificación) que le confiere la amplitud para satisfacer las necesidades del turista, debiendo contar con personal profesional.

En la pregunta 04 ¿En cuál de las áreas de atención cree Ud. que debería mejorar el Parque Arqueológico de Saqsaywaman?, se aprecia que el control es el punto debe mejorar, seguido por recepción y los orientadores, como señala TARI, MOLINA (2015) En relación a medición de satisfacción del cliente manifiestan, una de las formas más directas de obtener respuestas sobre la calidad de atención en la recepción atención y control a un cliente es preguntándole, contando con herramientas que nos permiten conocer más a los clientes y medir su nivel de satisfacción que son las siguientes según los plantea el autor, verificando los puntos críticos de la organización.

En la pregunta 06 ¿En su visita al Parque Arqueológico de Saqsaywaman, cuando solicito información al personal del parque, este fue oportuno y de mucha ayuda? la mayoría de los encuestados responde que la atención no fue oportuna según, TARI, MOLINA (2015) al respecto señala “el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio, es el resultado de haber compararlo con otros proveedores, sugieren que la formación de esta es la comunicación boca a boca, entre los usuarios del servicio, así como la comunicación externa que realiza con los agentes y proveedores, este modelo de control de calidad considera la fiabilidad, tangibilidad, la capacidad de respuesta, la confianza y empatía”.

En la pregunta 09 ¿Cree que el trato recibido por los trabajadores del Parque Arqueológico de Saqsaywaman, es discriminatorio, y diferenciado entre extranjeros y nacionales? La mayoría de los encuestados responden, que si existe un trato discriminatorio. Al respecto MARTIN ROJO (2009) Respecto a calidad total en turismo señalan que los objetivos deben de ser dirigidos de forma general a toda la empresa, se debe intentar alcanzar lo que se denomina “la calidad total” esta debe ser aplicada a todas las operaciones y servicios (administrativos, de gestión, técnicos, etc.), esto implica a todos los empleados en general con el eslogan “Hacer bien las cosas a la primera” evitando cualquier error o retrasos en el proceso.

Los resultados obtenidos del presente estudio demuestran que existen problemas en relación a las áreas de atención, recepción y control, estos se manifiestan por las permanentes quejas de turistas y operadores de turismo, como guías y tour conductores.

La rapidez en la atención es muy importante y está ligada a la Gestión de Calidad, pues debe de existir un servicio oportuno y eficaz. El idioma, también es parte del buen servicio, tema que para la Gestión de Calidad es importante, En este sentido se coincide con MARTIN (2009) en su investigación titulada “Dirección y gestión de empresas del sector Turismo” quien hace referencia al concepto de Calidad y Excelencia en el Servicio Turístico y concluye que la calidad es el grado de acercamiento entre las características deseadas en un producto o servicio y las características objetivamente logradas del servicio.

En este sentido es importante mencionar que los servidores del Parque Arqueológico de Saqsaywaman no están debidamente preparados o muestran desconocimiento en temas de Gestión de Calidad, en el trato, atención y empatía hacia el turista. Al respecto se coincide con TARI, MOLINA (2015) en su investigación titulada “Gestión de calidad en el Turismo” quien concluye que la política de calidad es un documento en la que se reflejara los compromisos de calidad de la organización, en las que se señalan las intenciones y objetivos de la organización, como la satisfacción de las necesidades de los clientes, la preparación permanente como el cumplimiento de los requisitos aplicables, este documento es

la base para establecer objetivos, que son el resultado que la organización que desea conseguir en el tiempo o periodo determinado, estos objetivos pueden ser cualitativos o cuantitativos debiéndose comunicarse a todos los niveles de la organización, debiendo ser coherentes, medibles y alcanzables. De esta manera existe una relación significativa entre la calidad y la productividad del sector Turismo. En relación a la variable Gestión de Calidad y la dimensión de las Buenas Prácticas de los servidores del Parque Arqueológico de Saqsaywaman, resultó una relación significativa entre ambas. Los resultados hallados concluyen confirmando que un destino turístico como es el Parque Arqueológico de Saqsaywaman, se debe considerar que en las áreas de atención, recepción y control exista la armonía, dinamización y normalización, (necesidad de desarrollar la calidad de servicio en un contexto de gestión de la calidad).

CAITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

La presente investigación referida a “Gestión de calidad en las áreas de atención, recepción y control de servidores del Ministerio de Cultura, Parque Arqueológico de Saqsaywaman. Ciudad del Cusco. 2018” finaliza con las siguientes conclusiones:

- 1) La mayoría de los entrevistados afirma que existe una mala práctica en la atención y recepción, pues se observa una conducta discriminatoria especialmente con el turista nacional y local, lo que indica que falta profesionalismo en estas áreas, se practica conductas inapropiadas con los visitantes, que repercute en la mala imagen de parque arqueológico, así como de la ciudad y el país.
- 2) A partir de los datos obtenidos podemos afirmar que existe poco conocimiento sobre temas relacionados a Gestión de calidad, tanto del personal de atención, recepción, control, no se cuenta con el personal con el perfil para el puesto, se observa una deficiente comunicación con los visitantes por falta de conocimiento de idioma.
- 3) Existe desconocimiento de herramientas programas relacionados a Gestión de Calidad, desconocimiento que trae consigo una mala experiencia para el turista que visita el Parque Arqueológico de Saqsaywaman, generando el efecto multiplicador negativo.

5.2 RECOMENDACIONES

De la investigación realizada sobre “Gestión de calidad en las áreas de atención, recepción y control de servidores del Ministerio de Cultura, Parque Arqueológico de Saqsaywaman. Ciudad del Cusco. 2018” se extraen las siguientes recomendaciones:

Primera

Dar prioridad a la evaluación, para determinar el nivel de conocimiento en temas relacionados a Gestión de Calidad, Control de Calidad, Sistemas y programas de atención de calidad, para determinar perfiles de puestos, solicitando para ello al Colegio de Licenciados en Turismo para contribuir con la selección de sus más destacados miembros, efectuando concursos públicos transparentes, con participación del Ministerio Público.

Segunda

Implementar programas de capacitación, sensibilización e inducción en temas relacionados a Gestión de Calidad, a las áreas involucradas directamente en el tema de atención al turista, implementado desde la Dirección del Ministerio de Cultura, programas de capacitación.

Tercera

Efectuar una auditoria en Gestión de Calidad, por empresas relacionadas a turismo, como la QUALITY, ISO 9000, o ISO 9001, para determinar sus fortalezas y debilidades del personal que labora en las áreas de atención, recepción y control al turismo, para realizar una nueva imagen del Parque Arqueológico de Saqsaywaman, con las certificaciones en gestión de calidad, en beneficio del turista, operadores y a población en general

Cuarta

Se recomienda realizar trimestralmente encuesta de satisfacción del turista en el Parque Arqueológico de Saqsaywaman, de tal manera que se mida el rendimiento del personal que laboran en las áreas involucradas, para una permanente capacitación y llegar a la Calidad total.

CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BERRY, L. L. BENNETT, D. R. BROWN, C. W. (1989). Calidad de Servicio una Ventaja Estratégica para Instituciones Financieras. Editorial Díaz de santos. Madrid. Edición 1.

FEIGENBAUM, A.V. (1994). Total, Quality Control. New. York: Mc Graw-Hill.

LLORENS M. F. J., FUENTES, M. M. (2000). Calidad Total Fundamentos e Implementación. Edición 1. Madrid: Editorial Pirámide.

AYALA, G. P. (1615/1980). Nueva crónica y Buen Gobierno (Vol. Tomo I). (Caracas, Ed.) Cusco: Biblioteca UNSAAC.

Culturales, C. C. (2017). Estadística Boleto Turístico ciudad del Cusco. Cusco.

DIAZ, E. A. (2013). POLITICAS TURISTICAS. Buenos Aires - Argentina: adu Editorial de la Universidad de la Plata.

DIRCETUR. (2017). INFORMACION TURISTICA. CUSCO: GERSON.

Exterior, M. M. (2017). BOLETIN INFORMATIVO 2017 TURISMO CON INCLUSION SOCIAL, COPETITIVO Y SOSTENIBLE. LIM.

FRANCISCO JAVIER MIRANDA, ANTONIO CHAMORRO MERA, SERGIO RUBIO LACOPA. (2007). Introducción a la Gestión de Calidad. Madrid: DELTA.

GAMBOA, P. S. (1572/1965). Historia de los Incas: Segunda parte de la historia general llamada indica (Vol. Tomo 135). (B. d. Españoles, Ed.) Madrid: Atlas.

GOMEZ, J. A. (LUNES de OCTUBRE de 2018). CERTIFICACION ISO 9001:2015. Obtenido de sistemas-de-gestión-de-la-calidad: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/sistemas-de-gestion-de-la-calidad>

GONZALES, H. (2015). Consultoría Calidad y Gestión. Bogotá Colombia: REDALYC.

GOSSO, F. (2010). Híper Satisfacción del Cliente Conceptos y herramientas para una atención sobre saliente. México: Panorama.

GUTARRA, V. (2002). Implementación de los circuitos de calidad. (T. D. GRADO, Ed.) Lima: ITEC.

HOROVITZ, J. (2004). SERVICE STRATEGY. NEW YORK: PITMAN PUBLISHING.

HOZ, P. S. (1534/1968). Relación para su majestad de lo sucedido en la conquista (Vol. TOMO I). (B. PERUANA, Ed.) Lima: TECNICOS ASOCIADOS.

JUAN JOSE TARI GUILLON; JOSE FRANCISCO MOLINA AZORIN; JORGE PEREYRA MOLIER. (2017). Gestión de la calidad en el turismo. Madrid: SINTESIS.

K, I. (2003). ¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa. Tokio - Japón: American Society QUALITY.

LEON, P. C. (1986). Crónica del Perú. Segunda Parte. (U. C. Perú, Ed.) Lima, Perú.

MEDINA, M. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del cliente. México: auditoria.

PROMPERU. (2015). PERFIL DEL TURISTA EXTRANJERO TURISMO EN CIFRAS. LIMA.

ROJO, I. M. (2009). Dirección y gestión de la empresa del sector turismo (Cuarta edición ed.). Madrid: PIRAMIDE.

ROMERO, A. C. (2013). Metodología integral innovadora para planes y tesis, la metodología como formularlos. MEXICO: CENGAGE.

Turismo, O. O. (2016). Turismo Responsable y Sostenible.

VEGA, F. D. (2009). Manual de calidad para servicios turísticos en Museos, Monumentos históricos y Sitios Arqueológicos. Cusco: Gerson.

VEGA, I. G. (1609/1976). Los Comentarios Reales de los Incas (Vol. Tomo II). Ayacucho: Biblioteca Ayacucho.

Diseño de Investigación Científica

CAPITULO VII: ANEXOS

ANEXO A: CUESTIONARIO DE PREGUNTAS TIPO ENCUESTA DESARROLLADO EN EL PARQUE ARQUEOLOGICO DE SAQSAYWAMAN

1) Resultado de encuesta a turistas nacionales y extranjeros ¿De qué nacionalidad es?

2) ¿De qué manera califica la atención recibida por el personal del Parque Arqueológico de Saqsaywaman?

Bueno () Regular () Malo ()

3) ¿Qué impresión le ha causado la atención del Parque Arqueológico de Saqsaywaman, en relación con otros centros turísticos que ha visitado?

Buena () Regular () Malo ()

4) ¿En cuál de las áreas de atención cree Ud. ¿Qué debería mejorar en atención y servicio el Parque Arqueológico de Saqsaywaman?

Recepción () Control () Orientación () Vigilancia ()

5) ¿Sus inquietudes respecto al Parque de Saqsaywaman, al momento de solicitar información fueron atendidas de acuerdo a su expectativa?

Bueno () Regular () Malo ()

6) ¿En su Visita al Parque arqueológico de Saqsaywaman cuando solicito información al personal del parque este fue oportuno y de mucha ayuda?

Bueno () Regular () Malo ()

7) ¿Los trabajadores de las áreas de atención, recepción y control, le causan seguridad confianza y garantía en su labor?

Si () No ()

8) ¿Cómo calificaría la experiencia en el Parque Arqueológico de Saqsaywaman, en relación a la atención de los servicios prestados por los servidores del Ministerio de Cultura?

Bueno () Regular () Malo ()

9) ¿Cree que el trato recibido por los trabajadores del Parque Arqueológico de Saqsaywaman, es discriminatorio, y diferenciado entre extranjeros y nacionales?

Si () No ()

10) ¿En qué aspectos piensa que deberían mejorar los trabajadores del Parque Arqueológico de Saqsaywaman, para una atención de calidad?

Amabilidad ()

Rapidez ()

Idioma ()

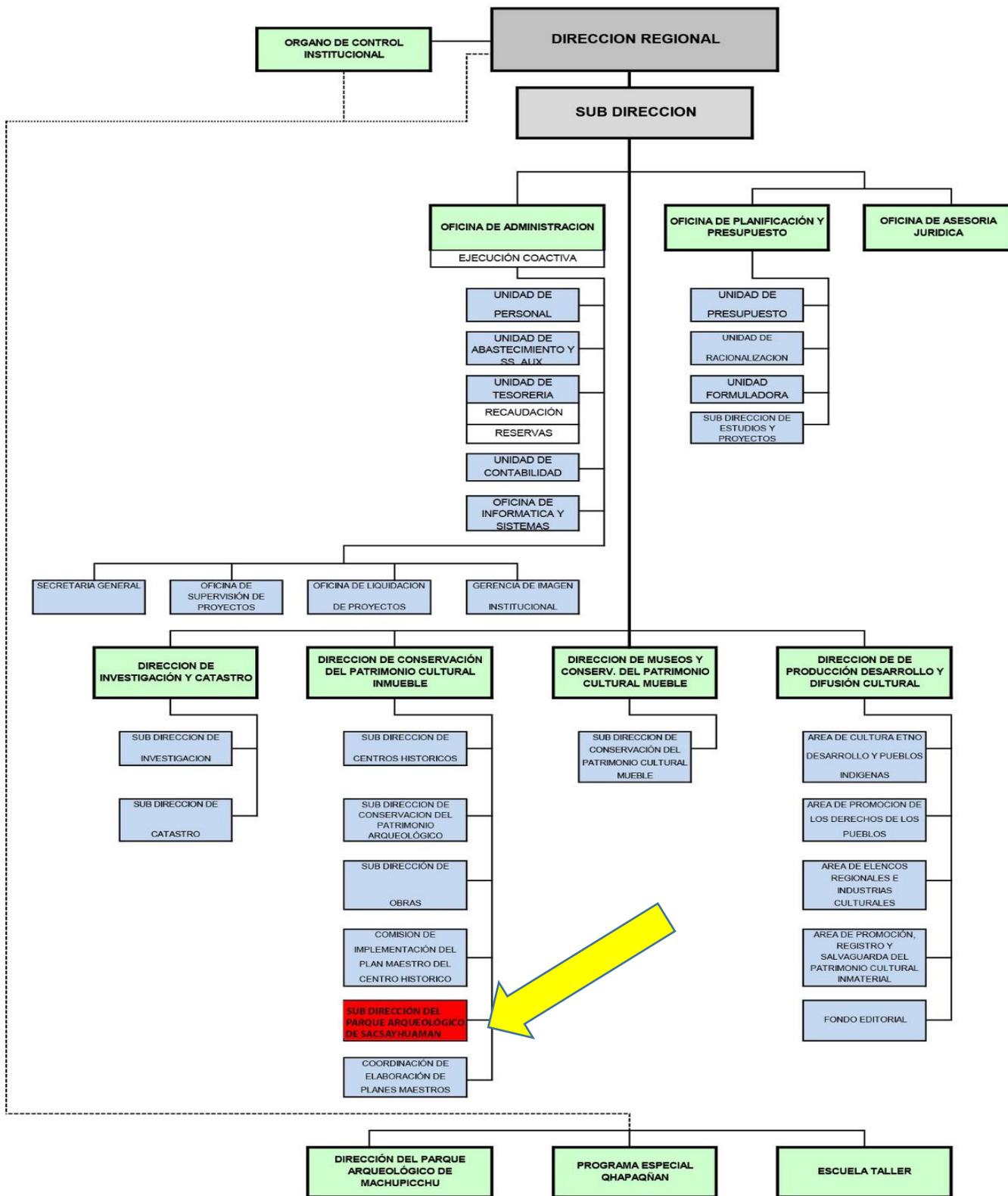
Profesionalismo ()

Orden ()

Presencia ()

ANEXO B: FOTOGRAFÍAS

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL



ANEXO C: FOTOGRAFÍAS



Fotografía muestra al recepcionista con atuendo inadecuado en la cabeza.



Controlador con anteojos inapropiados en control, genera desconfianza



Orientadora turística, genera desconfianza por los lentes oscuros e inapropiados



Turista muestra su desazón, por notoria falta de calidad en atención y servicio



Desorden por falta de control



Las largas colas, falta de atención con rapidez



Colas y desorden falta orientación turística



El vigilante conservador, convierte el recinto cultural en su garaje,
Falta de control y desconocimiento



Notaria falta de atención y control



Inadecuada atención en servicio de atención al turista



Falta de atención al turista

ESTADISTICA DE VISITANTES EXTRANJEROS Y NACIONLES PARQUE ARQUEOLOGICO DE SAQSAYWAMAN

LUGAR: CIRCUITO I – LLAULLIPATA SAQSAYWAMAN- FTE. MINISTERIO DE CULTURA CUSCO

MES: SUMA DE TOTALES

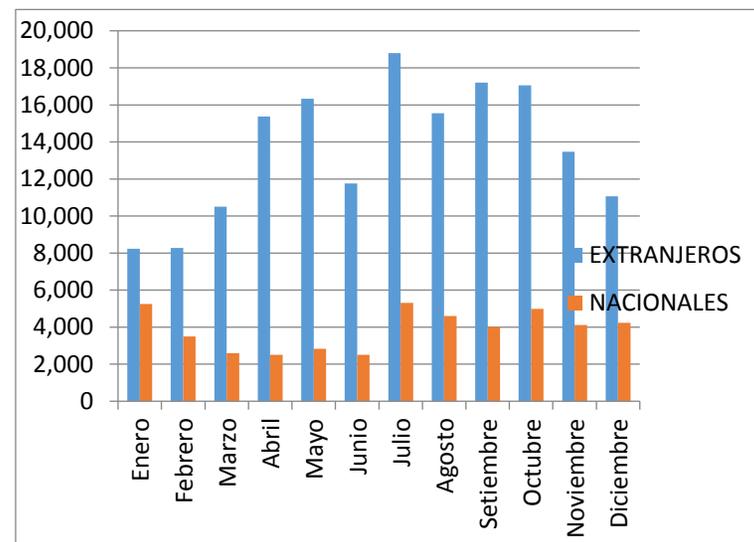
AÑO: 2017

MES	VISITANTES NACIONALES									SUB TOTAL	VISITANTES EXTRAJEROS					SUB TOTAL	TOTAL
	BIN	BEN	BTCPS	SUB NACIONALES PAGANTES	TOTAL CUSQUEÑOS	PASES COSITUC	PASES MC U OTROS	SUB TOTAL EXONERADOS	BTCI		BEE	BTCP I	SUB TOTAL EXTRANJEROS PAGANTES	PASES COSITUC			
Enero	2472	844	1103	4419	827	6	4	837	5256	5122	611	2494	8227	0	8227	13483	
Febrero	1497	552	775	2824	667	0	12	679	3503	5368	271	2635	8274	0	8274	11777	
Marzo	1177	340	559	2076	516	7	0	523	2599	6900	423	3187	10510	0	10510	13109	
Abril	1226	225	686	2137	371	3	0	374	2511	10627	825	3920	15372	0	15372	17883	
Mayo	1151	363	797	2311	517	1	0	518	2829	12002	368	3956	16326	0	16326	19155	
Junio	1141	233	616	1990	518	0	0	518	2508	8312	572	2869	11753	0	11753	14261	
Julio	2448	971	1102	4521	779	18	0	797	5318	12397	1859	4547	18803	0	18803	24121	
Agosto	2417	976	777	4170	427	13	0	440	4610	11128	975	3443	15546	0	15546	20156	
Septiembre	1720	907	859	3486	524	2	0	526	4012	12461	415	4330	17206	0	17206	21218	
Octubre	1991	1602	847	4440	532	1	15	548	4988	12592	279	4181	17052	0	17052	22040	
Noviembre	1331	1508	744	3583	523	5	5	533	4116	9354	331	3781	13466	0	13466	17582	
Diciembre	1682	863	902	3447	758	11	11	780	4227	7030	669	3362	11061	0	11061	15288	
TOTAL	20253	9384	9767	39404	6959	67	47	7073	46477	113293	7598	42705	163596	0	163596	210073	

EVOLUCIÓN DEL FLUJO DE VISITANTES AÑO 2017

Circuito I – Llaullipata – SAQSAYWAMAN FTE. MINISTERIO DE CULTURA CUSCO

MES	EXTRANJEROS	NACIONALES	SUBTOTAL
Enero	8,227	5,256	13,483
Febrero	8,274	3,503	11,777
Marzo	10,510	2,599	13,109
Abril	15,372	2,511	17,883
Mayo	16,326	2,829	19,155
Junio	11,753	2,508	14,261
Julio	18,803	5,318	24,121
Agosto	15,546	4,610	20,156
Setiembre	17,206	4,012	21,218
Octubre	17,052	4,988	22,040
Noviembre	13,466	4,116	17,582
Diciembre	11,061	4,227	15,288
TOTAL	163,596	46,477	210,073

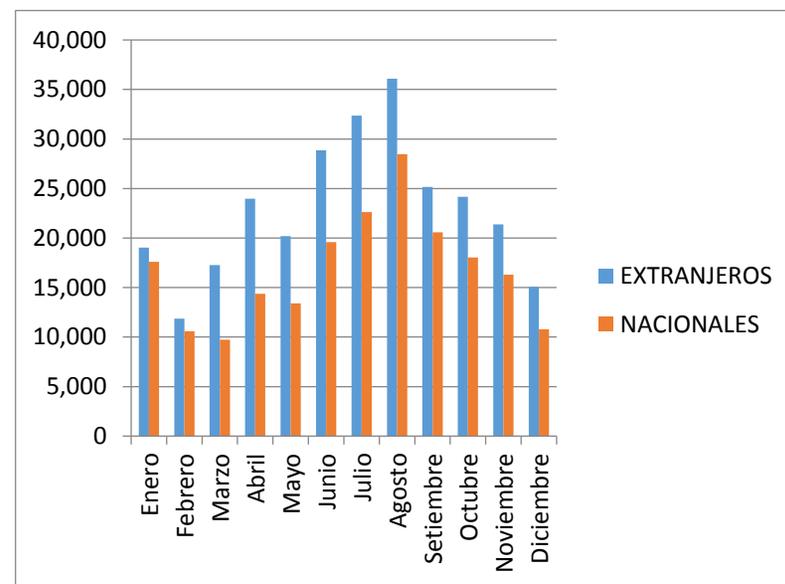


FLUJO
GRAMA 2017

EVOLUCIÓN DEL FLUJO DE VISITANTES AÑO 2017

Circuito I - Qenqo

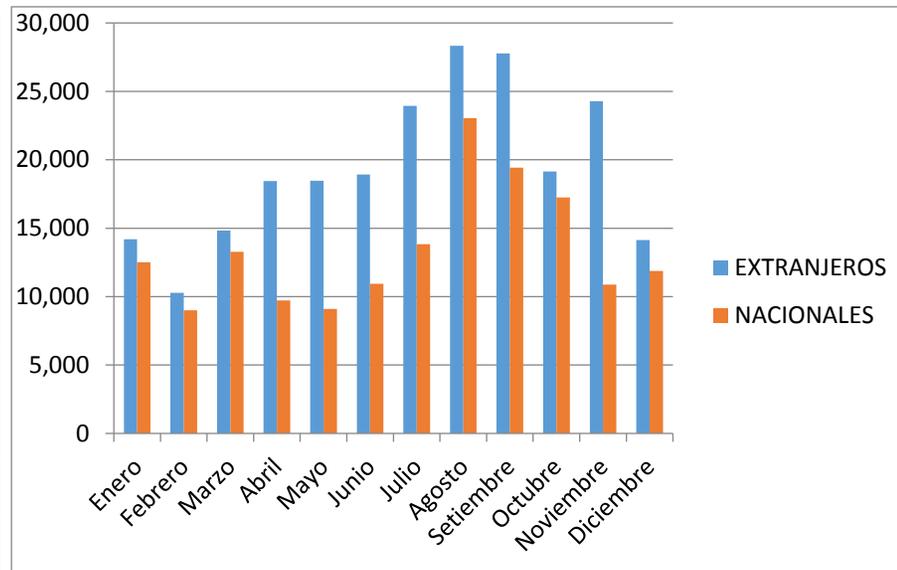
MES	EXTRANJEROS	NACIONALES	SUB TOTAL
Enero	19,039	17,590	36,629
Febrero	11,864	10,594	22,458
Marzo	17,263	9,734	26,997
Abril	23,970	14,369	38,339
Mayo	20,193	13,391	33,584
Junio	28,851	19,576	48,427
Julio	32,355	22,632	54,987
Agosto	36,103	28,478	64,581
Setiembre	25,170	20,588	45,758
Octubre	24,155	18,045	42,200
Noviembre	21,369	16,312	37,681
Diciembre	15,058	10,781	25,839
TOTAL	275,390	202,090	477,480



EVOLUCIÓN DEL FLUJO DE VISITANTES AÑO 2017

Circuito I – Tambomachay - SAQSAYWAMAN

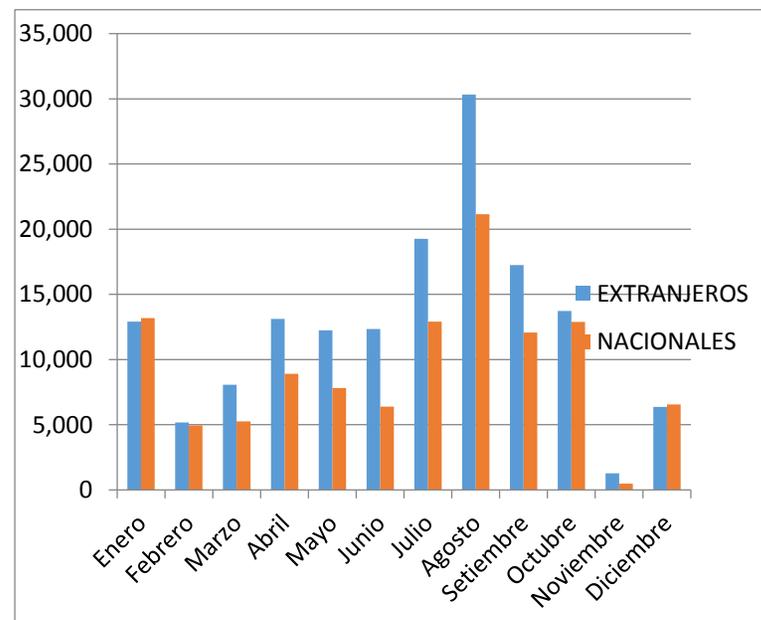
MES	EXTRANJEROS	NACIONALES	SUB TOTAL
Enero	14,199	12,520	26,719
Febrero	10,281	9,009	19,290
Marzo	14,832	13,264	28,096
Abril	18,442	9,727	28,169
Mayo	18,476	9,091	27,567
Junio	18,931	10,938	29,869
Julio	23,945	13,825	37,770
Agosto	28,340	23,039	51,379
Setiembre	27,772	19,416	47,188
Octubre	19,153	17,239	36,392
Noviembre	24,274	10,869	35,143
Diciembre	14,134	11,885	26,019
TOTAL	232,779	160,822	393,601



EVOLUCIÓN DEL FLUJO DE VISITANTES AÑO 2017

Circuito I - Pukapukara

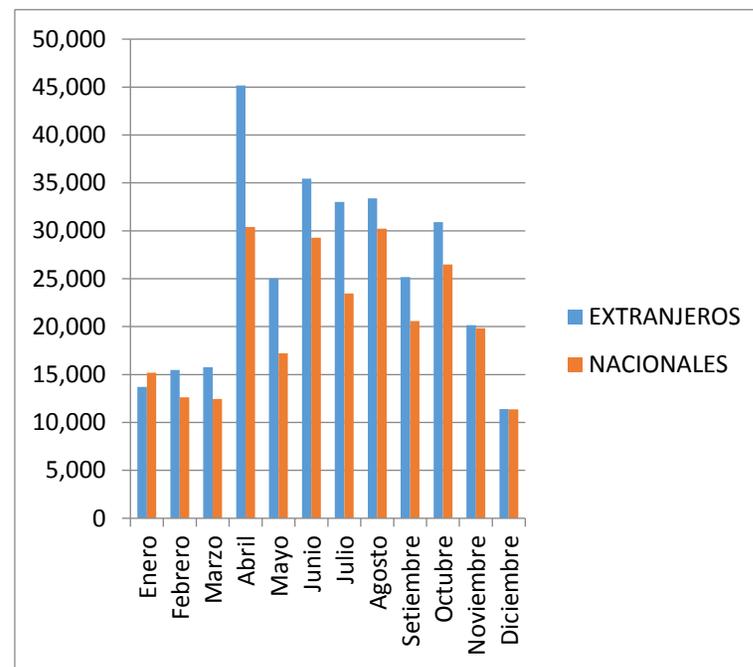
MES	EXTRANJEROS	NACIONALES	SUB TOTAL
Enero	12,915	13,183	26,098
Febrero	5,170	4,937	10,107
Marzo	8,061	5,269	13,330
Abril	13,128	8,896	22,024
Mayo	12,235	7,817	20,052
Junio	12,343	6,397	18,740
Julio	19,252	12,914	32,166
Agosto	30,328	21,153	51,481
Setiembre	17,244	12,070	29,314
Octubre	13,732	12,894	26,626
Noviembre	1,274	478	1,752
Diciembre	6,372	6,558	12,930
TOTAL	152,054	112,566	264,620



EVOLUCIÓN DEL FLUJO DE VISITANTES AÑO 2017

Circuito I – PUQRO - SAQSAYWAMAN

MES	EXTRANJEROS	NACIONALES	SUB TOTAL
Enero	13,703	15,186	28,889
Febrero	15,481	12,622	28,103
Marzo	15,763	12,458	28,221
Abril	45,164	30,392	75,556
Mayo	25,038	17,221	42,259
Junio	35,450	29,285	64,735
Julio	33,008	23,456	56,464
Agosto	33,382	30,227	63,609
Setiembre	25,170	20,588	45,758
Octubre	30,896	26,479	57,375
Noviembre	20,142	19,826	39,968
Diciembre	11,399	11,367	22,766
TOTAL	304,596	249,107	553,703



MES	EXTRANJEROS	NACIONALES	SUB TOTAL
Enero	8,227	5,256	13,483
Febrero	8,274	3,503	11,777
Marzo	10,510	2,599	13,109
Abril	15,372	2,511	17,883
Mayo	16,326	2,829	19,155
Junio	11,753	2,508	14,261
Julio	18,803	5,318	24,121
Agosto	15,546	4,610	20,156
Setiembre	17,206	4,012	21,218
Octubre	17,052	4,988	22,040
Noviembre	13,466	4,116	17,582
Diciembre	11,061	4,227	15,288
TOTAL	163,596	46,477	210,073

TRABAJOS POR AREAS	CANTIDAD	CATEGORIA
ADMINISTRATIVOS	25	PROFESIONALES
RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	54	TECNICOS
CONTROL Y VIGILANCIA	35	TECNICOS
MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	34	AXILIARES
TOTAL SERVIDORES	148	

TRABAJOS POR AREAS	CANTIDAD	CATEGORIA
ADMINISTRATIVOS	02	PROF. EN TURISMO
RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL VISITANTE	09	TEC. EN TURISMO
CONTROL Y VIGILANCIA	03	TEC. EN TURISMO
MANTENIMIENTO Y SERVICIOS	0	AXILIARES



Inf. Cusco.com. Ubicación y circuito para llegar al Parque Arqueológico de Saqsaywaman