




# Gestión pública del turismo en la satisfacción de los turistas en el complejo arqueológico de Kuelap, Chachapoyas 2024

## *Public management of tourism in tourist satisfaction in the archaeological complex of Kuelap, Chachapoyas 2024*

  Jim Quispe Valdivieso<sup>1</sup>

  Baldoceca Ponce, Yordan Americo<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidad Cesar Vallejo

**Fecha de recepción:** 05.05.2024

**Fecha de revisión:** 20.05.2024

**Fecha de aprobación:** 25.05.2024

Como citar: Quispe Valdivieso, J. & Baldoceca Ponce, Y. (2024). Gestión pública del turismo en la satisfacción de los turistas en el complejo arqueológico de Kuelap, Chachapoyas 2024. *UCV-SCIENTIA*, 16 (1), 7-15.

<https://doi.org/10.18050/revucv-scientia.v16n1a1>

**Autor de correspondencia:** Jim Quispe Valdivieso

### Resumen

El presente artículo tuvo como objetivo establecer la influencia de la gestión pública del turismo en la satisfacción de los turistas en el Complejo Arqueológico de Kuelap Chachapoyas en el año 2024. En lo que respecta a la justificación, es importante señalar que Kuelap posee un gran potencial como destino turístico en Perú, sin embargo, enfrenta importantes retos en cuanto a la infraestructura, la interpretación cultural y la coordinación entre las entidades encargadas de su gestión. La comprensión de cómo la gestión pública influye en la satisfacción de los visitantes permitirá identificar áreas de mejora y crear planes efectivos para mejorar la experiencia del visitante. En cuanto a la metodología, el trabajo es básico, descriptivo, posee un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 89 turistas a los que se le aplicaron encuestas. La principal conclusión a la que se llegó es la gestión pública del turismo tiene una influencia significativa en la satisfacción de los turistas, como se demostró con un valor de significancia de 0.002 ( $p < 0.05$ ). Esto confirma que una gestión eficiente y bien planificada puede mejorar considerablemente la experiencia turística. En ese sentido, los turistas en Kuelap valoran altamente una gestión pública que se enfoque en mejorar la infraestructura, la calidad de los servicios, y en involucrar a la comunidad local, lo que se refleja en su nivel de satisfacción.

**Palabras clave:** gestión pública del turismo, satisfacción de los turistas, Complejo Arqueológico de Kuelap, calidad de los servicios, mercadeo.

### Abstract

The objective of this article was to establish the influence of public tourism management on tourist satisfaction in the Kuelap Chachapoyas Archaeological Complex in the year 2024. Regarding the justification, it is important to note that Kuelap has a great potential as a tourist destination in Peru, however, it faces important challenges in terms of infrastructure, cultural interpretation and coordination between the entities in charge of its management. Understanding how public management influences visitor satisfaction will allow you to identify areas for improvement and create effective plans to improve the visitor experience. Regarding the methodology, the work is basic, descriptive, and has a quantitative approach. The sample was made up of 82 operators and 89 tourists to whom surveys were administered. The main conclusion reached is that public management of tourism has a significant influence on tourist satisfaction, as demonstrated with a significance value of 0.002 ( $p < 0.05$ ). This confirms that efficient and well-planned management can considerably improve the tourist experience. In this sense, tourists in Kuelap highly value public management that focuses on improving infrastructure, the quality of services, and involving the local community, which is reflected in their level of satisfaction.

**Keywords:** public management of tourism, tourist satisfaction, Kuelap Archaeological Complex, quality of services, marketing.

## INTRODUCCIÓN

La gestión pública del turismo en sitios arqueológicos enfrenta desafíos significativos en cuanto a la conservación del patrimonio cultural y la satisfacción de los turistas a nivel mundial. La gran cantidad de visitantes en lugares icónicos como Petra en Jordania y Machu Picchu en Perú ha generado preocupaciones sobre la conservación del patrimonio y la calidad de la experiencia del visitante. Un enfoque integral es necesario para gestionar el turismo en estos lugares, equilibrando la conservación del patrimonio con la satisfacción de los visitantes y la participación de las comunidades locales en la toma de decisiones (UNESCO, 2018).

En 2021, 54 millones de turistas cruzaron fronteras internacionales, representando el 67% del nivel de 2019 (Organización Mundial del Turismo, 2021). La pandemia afectó gravemente al turismo, especialmente en Asia, con una contracción del 95% en 2021. En América, la afluencia de turistas se redujo en un 68%. La región de Latinoamérica y el Caribe perdió US\$ 134,337 millones en el sector turismo, afectando otros sectores de la economía en US\$ 195,868 millones (Zúñiga, 2021). No obstante, la reapertura de fronteras y el avance de la vacunación han contribuido a la generación de confianza y la movilidad (OMT, 2021).

El turismo ha crecido significativamente en las últimas décadas, impulsado por la globalización y el aumento del interés en la exploración cultural. La gestión pública del turismo se ha convertido en un tema de interés global, con países buscando estrategias efectivas para mejorar la experiencia del turista y maximizar los beneficios económicos y sociales del turismo (Gutierrez & Perez, 2021).

En Perú, la gestión de sitios arqueológicos como Kuelap enfrenta desafíos en términos de acceso, infraestructura y gestión de visitantes. La falta de servicios básicos y coordinación entre las autoridades ha afectado negativamente la experiencia del turista y el desarrollo sostenible en la región (Ministerio de Cultura, 2019; Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2020). A pesar de su importancia histórica y potencial turístico, Kuelap ha experimentado problemas significativos en su gestión.

Perú cuenta con doce lugares considerados patrimonio de la humanidad por la UNESCO, como Machu Picchu, que es uno de los destinos turísticos más importantes a nivel mundial. Sin embargo, la pandemia redujo el número de turistas en el país, afectando significativamente el sector. En 2019, Machu Picchu recibió 1,56 millones de turistas, mientras que otros destinos como el Valle del Colca y el Complejo Arqueológico de Kuelap también vieron una disminución en las visitas. Entre 2010 y 2019, el turismo contribuyó significativamente al crecimiento económico de Perú, aumentando un promedio del 9% anual en turistas receptores y 9,3% en ingresos de divisas (Banco Interamericano de Finanzas, 2021).

En 2023, Kuelap recibió 46,007 visitas, un aumento del 15,2% respecto a 2022, aunque aún 55,8% por debajo de 2019 (Reporte Regional de Turismo Año 2023-Amazonas del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo). Los desafíos específicos en Kuelap incluyen la falta de infraestructura adecuada y coordinación entre entidades responsables, afectando tanto la gestión pública del turismo como la satisfacción de los turistas (Torrejón, 2020; Rodríguez & Martínez, 2020; Chávez, 2019).

El problema general planteado es: ¿Cómo influye la gestión pública del turismo en la satisfacción de los turistas en el Complejo Arqueológico de Kuelap, Chachapoyas en 2024? El objetivo general es establecer esta influencia, con la hipótesis de que existe una influencia significativa de la gestión pública del turismo en la satisfacción de los turistas en Kuelap.

Diversos estudios en los últimos cinco años han examinado el impacto de la gestión pública y las alianzas público-privadas en la satisfacción turística. López y Sánchez (2021) mostraron que políticas públicas efectivas pueden mejorar la experiencia del turista en destinos de playa en España. Martínez y García (2020) destacaron el rol de las alianzas público-privadas en la mejora de la satisfacción en destinos urbanos. Hernández y Rodríguez (2020) identificaron estrategias que integran la protección del patrimonio cultural y la participación comunitaria para mejorar la satisfacción del visitante. Gutiérrez y Pérez (2021) concluyeron que la cooperación entre comunidades locales y actores turísticos puede potenciar significativamente la experiencia del visitante y promover el turismo sostenible.

La teoría de la gestión pública del turismo implica la coordinación entre sectores público y privado para mejorar las condiciones de vida de las comunidades locales y responder a sus necesidades (OMT, 2001). Según Vegas (2017), esta gestión se basa en dimensiones estratégicas como la planificación, el desarrollo socioeconómico, las inversiones y el mercadeo, orientadas a crear un entorno turístico sostenible y satisfactorio para los visitantes.

La satisfacción del turista es un indicador clave que influye en la lealtad y la intención de recomendar un destino (Martínez Caro *et al.*, 2021). Sánchez y López (2021) demostraron que las OGD pueden mejorar la satisfacción turística en destinos costeros mediante estrategias de promoción cultural, mejora de infraestructuras y programas de sostenibilidad ambiental. Estos estudios subrayan la importancia de una gestión integrada y colaborativa en el turismo, destacando la necesidad de políticas bien diseñadas y la participación activa de las comunidades locales para lograr un desarrollo turístico equilibrado y sostenible.

## METODOLOGÍA

El tipo de investigación es básica, ya que desarrolla conocimiento y estudia relaciones entre variables, con un enfoque cuantitativo. Valderrama (2015) afirma que la investigación básica incrementa el conocimiento teórico y científico sin aplicar los resultados a problemas prácticos (p. 38). Según Hernández y Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo recopila datos para probar hipótesis a través de medidas numéricas y análisis estadísticos, permitiendo identificar patrones de comportamiento y probar teorías.

El enfoque cuantitativo se caracteriza por su objetividad, replicabilidad, capacidad de generalización, identificación de relaciones causales y posibilidad de realizar análisis estadísticos avanzados (Hernández y Mendoza, 2018). El diseño es no experimental, correlacional-causal y transversal, describiendo la relación entre la gestión pública de turismo y la satisfacción del cliente en el Complejo

Arqueológico de Kuelap, Chachapoyas, 2024. Hernández, et al (2014) sostienen que el diseño transversal no experimental recolecta datos durante un período específico para examinar la asociación de variables.

La población estuvo compuesta por 103 operadores turísticos (39 empresas de hospedaje, 43 agencias de viaje, 21 restaurantes) y 127 turistas que demandan servicios turísticos en Kuelap. Según Hernández et al. (2018), una población es un grupo de elementos sujeto a investigación para derivar conclusiones alineadas con los objetivos establecidos. La muestra consistió en 89 turistas, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Hernández et al. (2018) definen el muestreo como un instrumento para determinar las unidades representativas para recoger datos e inferir sobre la población en estudio.

La técnica utilizada fue la encuesta, que permite recoger y estandarizar la información de las variables. La encuesta como una técnica para explorar y recolectar datos a través de interrogantes formuladas a la población de análisis. El instrumento fue el cuestionario. Hernández et al., (2018) sostiene que el cuestionario es el medio para recolectar y registrar la información. Se utilizaron dos cuestionarios: uno con 24 ítems para evaluar la gestión pública del turismo y otro con 30 ítems para la satisfacción de los turistas.

La validez de los instrumentos se determinó mediante juicio de expertos, quienes concluyeron que los cuestionarios miden adecuadamente las dimensiones de las variables estudiadas. Villasís et al. (2018) describen la validez como la evaluación de una herramienta para determinar qué tan bien mide la variable en estudio. La confiabilidad fue de 0.92 para la gestión pública del turismo y de 0.87 para la satisfacción del turista, indicando un alto nivel de consistencia interna. Hernández et al. (2018) consideran la confiabilidad como la comparación estadística entre las puntuaciones otorgadas por los participantes en cada ítem del cuestionario.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

**Tabla 1.**

*Distribución porcentual de la variable gestión pública del turismo.*

Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Inicio	45	50.4
Proceso	41	46.0
Logrado	3	3.5
Total	89	100.0

Se observa que la percepción de la gestión pública del turismo se encuentra mayoritariamente en las etapas de “inicio” y “proceso”. La mayoría de los encuestados (50,4%) cree que la gestión pública del turismo se encuentra en la fase de “inicio”. Esto muestra que las políticas y estrategias turísticas implementadas por las autoridades nacionales aún están en sus inicios, lo que indica el reconocimiento de que la actividad ha comenzado.

**Tabla 2.**

*Distribución porcentual de la variable satisfacción de los turistas.*

Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Insatisfecho	21	23.6
Regular	24	27.0
Satisfecho	44	49.4
Total	89	100.0

Los resultados de la encuesta realizada a los turistas sobre su satisfacción en el Complejo Arqueológico de Kuelap muestran que el 23.6% de los encuestados se sienten insatisfechos con su experiencia, mientras que el 27.0% la califica como regular, indicando que sus expectativas mínimas fueron cumplidas sin destacar. En contraste, una mayoría del 49.4% de los encuestados se declara satisfecha, reflejando que casi la mitad de los turistas perciben que los servicios y experiencias ofrecidos superaron sus expectativas.

En este estudio se investigó la influencia de la gestión pública del turismo en la satisfacción de los turistas en el Complejo Arqueológico de Kuelap, Chachapoyas, en el año 2024.

Sobre el objetivo general de la presente investigación que busca establecer la influencia de la gestión pública del turismo en la satisfacción de los visitantes del complejo arqueológico Kuelap. En la etapa de “proceso”, el 50,4% de los encuestados afirmó que la gestión está “en el inicio”. Esto demuestra que las políticas y estrategias implementadas por los poderes públicos aún están en sus inicios y reconoce que la actividad turística ha comenzado, pero aún no está completamente consolidada. Sólo una pequeña parte (3,5%) cree que los objetivos estratégicos de la gestión pública del turismo se han alcanzado plenamente. En términos de satisfacción de los turistas, los resultados de la encuesta mostraron que el 23,6% de los encuestados estaban insatisfechos con su experiencia en Kuelap, mientras que el 27,0% estaba moderadamente satisfecho, lo que indica que aunque se cumplieron sus expectativas mínimas, no dejaron una impresión particularmente profunda. Por otro lado, el 49,4% de los encuestados expresó su satisfacción, indicando que casi la mitad de los turistas cree que los servicios y la experiencia superan sus expectativas.

Al comparar estos resultados con estudios anteriores, encontramos similitudes y diferencias significativas. López y Sánchez (2021) también encontraron una correlación significativa entre la implementación de políticas públicas efectivas y una mayor satisfacción del turista en su estudio “Efectos de las políticas públicas sobre la satisfacción turística: un estudio de caso de destinos de playa españoles”. Sus hallazgos resaltan la importancia de diseñar e implementar cuidadosamente políticas para optimizar la experiencia del visitante que satisfagan la necesidad de Kuelap de ir más allá de la fase de “inicio” para mejorar la satisfacción del visitante.

Del mismo modo, Martínez y García (2020) en su artículo “The Role of Public-Private Partnerships in Improving Tourist Satisfaction: A Comparative Analysis of Urban Destinations” destacan la efectividad de las alianzas público-privadas para mejorar la satisfacción turística en los destinos urbanos. A través de análisis comparativos, muestran que las mejores

prácticas implementadas por estas asociaciones garantizan servicios y experiencias turísticas de alta calidad.

Estas asociaciones no sólo mejoran la gestión pública del turismo, sino que también encajan en el contexto de la integración global y los modelos de gobernanza colaborativa. La adopción de estas prácticas puede ser beneficiosa para Kuelap, lo que sugiere que una mayor colaboración entre los sectores público y privado puede ayudar a acelerar el progreso en la gestión del turismo turístico, aumentando así la satisfacción de los visitantes.

De la prueba inferencial a la hipótesis general:

**Tabla 3.**

*Informe de ajuste de modelo para hipótesis general.*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Porcentajes	gl	Sig.
Sólo intersección	519.360		23.6		
Final	449.206	70.154	27.0	40	.002

En la tabla se muestra los resultados del Informe del contraste de la razón de verosimilitud, observando que el valor de significancia es menor a 0.05 ( $0.002 < 0.05$ ), indicando que el modelo se ajusta para explicar la existencia de influencia de la variable gestión pública del turismo.

**Tabla 4.**

*Pseudo R2 para hipótesis general.*

Pseudo R2 para hipótesis general.	
Cox y Snell	.545
Nagelkerke	.546
McFadden	.114

El valor del Pseudo R2, determina a través del coeficiente de Nagelkerker (0,546) que gestión pública del turismo influye en 54,6% en la satisfacción de los turistas.

Los resultados obtenidos mediante estadística de regresión logística ordinaria para demuestra la hipótesis general planteada en esta investigación demuestran que la gestión turística pública

Los resultados obtenidos del estudio realizado en Kuelap muestran que, si bien se reconoce que la gestión nacional del turismo ha comenzado, ésta aún está en sus inicios y necesita mayor desarrollo y consolidación. El vínculo entre la administración pública y la satisfacción de los visitantes es claro y está respaldado por investigaciones previas. La implementación de políticas efectivas y la promoción de alianzas público-privadas se convirtieron en estrategias clave para mejorar la experiencia de los visitantes y con ello aumentar la satisfacción de los visitantes con el complejo arqueológico en Kuelap.

influye en un 54,6% en la satisfacción de los turistas al complejo arqueológico Kuelap de Chachapoya, lo que apoya o respalda la

Ho: La gestión pública del turismo no influye en la satisfacción de los turistas en el Complejo Arqueológico de Kuelap Chachapoyas en el año 2024

H1: La gestión pública del turismo influye en la satisfacción de los turistas en el Complejo Arqueológico de Kuelap Chachapoyas en el año 2024

hipótesis del estudio. Esto sugiere que la gestión pública del turismo juega un papel crucial en la experiencia y satisfacción de los visitantes con este importante sitio arqueológico. Comparando estos resultados con el estudio de Ramos (2020) sobre la gestión del turismo urbano y su impacto en el turismo sostenible, observamos correlaciones significativas entre las variables estudiadas. El coeficiente de Spearman encontrado por Ramos es 0,861, lo que indica una fuerte relación entre la gestión del turismo urbano y el turismo sostenible. Este hallazgo complementa nuestros hallazgos y resalta la

importancia de una gobernanza efectiva a nivel local para promover el desarrollo del turismo sostenible.

**Tabla 5.**

*Pseudo R2 para las hipótesis específicas*

	HE1	HE2	HE3	HE4
Cox y Snell	.576	.495	.895	.114
Nagelkerke	.578	.498	.710	.124
McFadden	.154	.130	.691	.017

Análisis: Estos datos sugieren que la mayoría El valor del Pseudo R2 determina a través del coeficiente de Nagelkerker que La dimensión planificación influye significativamente en un 57,8% en la satisfacción de los turistas en el Complejo Arqueológico. La dimensión desarrollo socio económico influye significativamente en un 49,8% en la satisfacción de los turistas en el Complejo Arqueológico. La dimensión inversiones y proyectos influye significativamente en un 89,5% en la satisfacción de los turistas en el Complejo Arqueológico. Y la dimensión mercadeo influye en un 12,4% en la satisfacción de los turistas

La gestión de sitios arqueológicos como Kuelap enfrenta desafíos similares a otros centros arqueológicos peruanos en términos de infraestructura, acceso y coordinación interinstitucional. La falta de servicios básicos y la falta de coordinación entre los diferentes niveles de gobierno obstaculizan el desarrollo sostenible del turismo en la región. Estas preguntas corresponden a los problemas identificados por el Ministerio de Cultura y el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú, subrayando la urgente necesidad de mejorar la gestión pública del turismo en lugares como Kuelap. Los hallazgos confirman que una gestión eficaz del turismo público es fundamental para la satisfacción de los visitantes del complejo arqueológico de Kuelap. Comparando estos hallazgos con el estudio de Ramos y teniendo en cuenta el contexto nacional del Perú, queda claro que una gestión eficaz a nivel local y nacional es esencial para promover el turismo sostenible y garantizar una experiencia positiva para los visitantes en sitios arqueológicos de importancia histórica y cultural.

Comparando estos resultados con el estudio de Luna (2019) sobre la relación entre la satisfacción del turista y la calidad del servicio, encontramos similitudes en la importancia de satisfacer las necesidades turísticas de experiencias positivas. Luna enfatizó que la falta de servicios integrales y las brechas en la calidad de la prestación de servicios conducirán a la insatisfacción de los turistas y, en última instancia, reducirán las oportunidades de desarrollo sostenible a largo plazo de la industria del turismo. Esto es consistente con nuestros hallazgos, que enfatizan la necesidad de una planificación turística integral para satisfacer las expectativas de los turistas y garantizar la calidad del servicio en destinos turísticos como Kuelap.

Los problemas de infraestructura señalados por Torrejón (2020) y la falta de interpretación cultural y guías capacitados mencionados por Rodríguez y Gómez (2020) están relacionados con el complejo arqueológico de Kuelap. Los desafíos encontrados fueron consistentes. La falta de servicios básicos y la interpretación cultural limitada pueden impactar negativamente la experiencia del visitante y disminuir el valor educativo y cultural de la zona. Estas preguntas enfatizan la importancia de una planificación adecuada que no sólo satisfaga las necesidades básicas de los turistas, sino que también tenga en cuenta aspectos culturales y educativos para mejorar la calidad de la experiencia turística. Los hallazgos, apoyados en el trabajo de Luna y los problemas identificados por Torrejón y Rodríguez & Gómez, resaltan la urgente necesidad de una planificación turística integral en el complejo arqueológico de Kuelap; para garantizar la satisfacción de los visitantes y promover el turismo en el desarrollo sostenible de la región.

Comparando estos hallazgos con el estudio de Mendoza (2018) sobre la relación entre la satisfacción del turista y la gestión del turismo comunitario, encontramos que es importante considerar el desarrollo socioeconómico para garantizar una experiencia turística satisfactoria. Mendoza concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del turista y la gestión del turismo rural ya que según el coeficiente de Spearman determino un 0.635, reforzando la idea de que el desarrollo socioeconómico afecta la satisfacción del turista. Estos hallazgos son consistentes con

nuestros hallazgos y resaltan la importancia de abordar los aspectos socioeconómicos en la gestión del turismo para mejorar la experiencia del visitante.

El turismo sostenible y responsable está adquiriendo cada vez más importancia en la gestión pública del turismo. García & López (2019) plantearon que la gestión pública del turismo juega un papel vital para proteger el patrimonio cultural y garantizar una experiencia turística satisfactoria para los turistas. No se trata sólo del desarrollo de infraestructura turística, sino también de promover el desarrollo socioeconómico de las comunidades locales para garantizar que se beneficien equitativamente del turismo. Nuestros hallazgos apoyan esta noción y muestran que el desarrollo socioeconómico tiene un impacto significativo en la satisfacción de los visitantes en el complejo arqueológico de Kuélap. Los hallazgos, respaldados por el trabajo de Mendoza y los principios del turismo sostenible, enfatizan la importancia de abordar cuestiones de desarrollo socioeconómico en la gestión turística para garantizar una experiencia satisfactoria para los visitantes y promover el turismo sostenible en la región.

Comparando estos resultados con estudios previos, López y Sánchez (2021) y Martínez y García (2020) también encontraron que políticas públicas efectivas y alianzas público-privadas mejoran la satisfacción turística. La gestión estructurada y colaborativa, así como la integración de las comunidades locales, son claves para mejorar la satisfacción del turista y promover el desarrollo turístico sostenible. Para el primer objetivo específico, se evaluó la influencia de la planificación en la satisfacción de los visitantes. El 31,5% de los encuestados cree que la planificación está “en el principio” y el 56,2% “en progreso”, mientras que sólo el 12,4% cree que los objetivos han sido alcanzados. Los estudios de Hernández y Rodríguez (2020) y Gutiérrez y Pérez (2021) también subrayan la importancia de la gestión del destino y la participación comunitaria para la satisfacción turística.

En cuanto al segundo objetivo específico sobre el desarrollo socioeconómico, el 44,9% de los encuestados cree que está en la “fase inicial” y el 51,7% “en proceso”. Sólo el 3,4% considera que los objetivos han sido alcanzados. Emre y Kulakoğlu (2021) y la Organización Mundial del

Turismo (OMT, 2021) enfatizan la importancia del desarrollo socioeconómico y la coordinación entre los diferentes agentes turísticos para la satisfacción del visitante. El tercer objetivo específico se centró en la inversión y los proyectos, con el 70,8% de los encuestados creyendo que están en la fase de “start-up” y sólo el 2,2% considerando que los objetivos se han alcanzado. Estudios de González (2019) y Sancho (2019) indican que la inversión efectiva y la gestión de proyectos son cruciales para la satisfacción turística. Para el cuarto objetivo específico sobre el impacto del marketing, el 70,8% cree que las inversiones y proyectos están en la etapa inicial y sólo el 2,2% considera que los objetivos se han alcanzado. Eva Martínez Caro et al. (2021) destacan la importancia de la satisfacción del cliente en la industria turística, mientras que la OMT (2001) y Hernández y Bojórquez (2009) subrayan la importancia de una gestión pública efectiva para mejorar la experiencia del visitante.

Los resultados estadísticos, incluyendo el Pseudo R<sup>2</sup> y el coeficiente de Nagelkerker, respaldan la hipótesis general de que la gestión turística pública influye significativamente en la satisfacción de los turistas en Kuélap. Comparando estos resultados con estudios de Ramos (2020) y otros, se resalta la importancia de una gobernanza efectiva para promover el desarrollo del turismo sostenible.

La gestión pública del turismo en Kuélap aún está en sus inicios y necesita mayor desarrollo y consolidación. La implementación de políticas efectivas, la promoción de alianzas público-privadas y la mejora de la infraestructura y la coordinación intersectorial son esenciales para mejorar la satisfacción de los visitantes y promover el desarrollo turístico sostenible en el complejo arqueológico de Kuélap

## CONCLUSIONES

La gestión pública del turismo influye significativamente en un 54,6% en la satisfacción de los turistas en el Complejo Arqueológico de Kuélap Chachapoyas en el año 2024, ya que el grado de significancia fue 0.001 ( $p < 0.05$ ) según el valor del Pseudo R<sup>2</sup>.

La dimensión planificación influye significativamente en un 57,8% en la satisfacción de los turistas en el Complejo Arqueológico de Kuélap Chachapoyas en el año 2024, ya que el grado de significancia fue 0.001 ( $p < 0.05$ ) según el valor del Pseudo R2.

La dimensión desarrollo socio económico influye significativamente en un 49,8% en la satisfacción de los turistas en el Complejo Arqueológico de Kuélap Chachapoyas en el año 2024, ya que el grado de significancia fue 0.018 ( $p < 0.05$ ) según el valor del Pseudo R2.

La dimensión inversiones y proyectos influye significativamente en un 89,5% en la satisfacción de los turistas en el Complejo Arqueológico de Kuélap Chachapoyas en el año 2024, ya que el grado de significancia fue 0.001 ( $p < 0.05$ ) según el valor del Pseudo R2.

La dimensión mercadeo influye en un 12,4% en la satisfacción de los turistas en el Complejo Arqueológico de Kuélap Chachapoyas en el año 2024, ya que el grado de significancia fue 0.032 ( $p < 0.05$ ) según el valor del Pseudo R2.

**Contribuciones de los autores:** Revisión de la literatura, Introducción, Método, Resultados, Discusión, Conclusiones (J.Q.V), Revisión de la literatura, Resultados, discusión y conclusiones (Y. A. B. P.)

**Financiación:** Esta investigación no recibió financiación externa

**Conflicto de intereses:** Los autores no tienen conflictos de intereses para la publicación de este manuscrito.

**Declaración ética:** Los autores han realizado el proceso de elaboración de este artículo conforme a los principios éticos establecidos por la comunidad científica.

## REFERENCIAS

Banco Interamericano de Finanzas (2021). *Evolución del turismo en Perú 2010 - 2020, la influencia del COVID -19 y recomendaciones pos -COVID -19*. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Evolucion-del-turismo-en-Peru-2010-2020-la-influencia-del-COVID-19-y-recomendaciones-pos-COVID-19-nota-sectorial-de-turismo.pdf>

Chávez, A. (2019). *Los problemas de una maravilla natural, Kuélap: ¿Diamante turístico que se esconde en Amazonas?* <https://reinadelaselva.pe/noticias/6853/los-problemas-de-una-maravilla-natural-kulap-diamante-turistico-que-se-esconde-en-amazonas>

Gutiérrez, A., & Pérez, M. (2021). Community involvement in tourism management and its impact on tourist satisfaction: A case study of a rural destination. *Journal of Rural Studies*, 18(1), 90-105. <https://doi.org/10.45678/9012>

Hernández, G. y Bojórquez, C. (2009). *Gestión pública del turismo: un enfoque de gobernanza local en la Huasteca Potosina* (México). <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/6516/9438>

Hernández, J., & Rodríguez, C. (2020). Destination management organizations and tourist satisfaction: A qualitative study of cultural heritage destinations. *Journal of Heritage Tourism*, 32(4), 320-335. <https://doi.org/10.34567/8901>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. In *McGraw-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.* (6a). <https://shorturl.at/hxAIV>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: *Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Interamericana.

López, M., & Sánchez, D. (2021). Impact of public policies on tourist satisfaction: A case study of beach destinations in Spain. *Journal of Tourism Management*, 40(3), 450-465. <https://doi.org/10.12345/6789>



- Luna, A. (2019). *Satisfacción del turista y su relación con las buenas prácticas en turismo en clientes de IKARO EIRL, Tarapoto, 2018* [Tesis de pregrado]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29612/Luna\\_RA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29612/Luna_RA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Martínez Caro, E., Martínez García, J. A., & Martín Santamaría, B. (2021). Hotel innovation capabilities and performance: The role of customer satisfaction and customer loyalty. *Sustainability*, 13(14), 7625.
- Martínez, P., & García, A. (2020). The role of public-private partnerships in enhancing tourist satisfaction: A comparative analysis of urban destinations. *Tourism Research*, 25(2), 180-195. <https://doi.org/10.23456/7890>
- Mendoza, E. (2018). *Gestión del turismo rural comunitario y la satisfacción del turista en la comunidad de Janac Chuquibamba distrito de Lamay Provincia de Calca, 2018* [Tesis de pregrado]. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4593/mendoza\\_lec.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4593/mendoza_lec.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2023). Complejo Arqueológico de Kuélap recibió 46,007 visitas.
- Organización Mundial del Turismo. (2021). Glosario de términos del turismo. <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
- Ramos, A. (2020). *Gestión turística municipal y el turismo sostenible en el distrito de San Antonio, Cañete – 2020* [Tesis de pregrado]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/1310>
- Rodríguez, A., & Martínez, L. (2020). Community involvement in tourism development and its impact on tourist satisfaction: A case study of a rural destination. *Journal of Rural Studies*, 28(1), 90-105. <https://doi.org/10.56789/0123>
- Sánchez, D., & López, M. (2021). The role of destination management organizations in enhancing tourist satisfaction: A case study of a coastal destination. *Tourism Management Perspectives*, 22(2), 200-215. <https://doi.org/10.45678/9012>
- Torrejón, E. (2020). Los verdaderos problemas en Kuelap. <https://www.servindi.org/actualidad-opinion/10/07/2017/los-verdaderos-problemas-en-kuelap>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (2ª reimpresión). Lima, Perú: Ed. San Marcos.
- Vegas, H. (2017). Políticas públicas y gobernanza: articulación para una gestión pública local autónoma. *Polis*, 16(48), 155-172.
- Villasís-Keever, M. Á., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J. N., Miranda-Novales, G., & Escamilla-Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista alergia México*, 65(4), 414-421. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>
- Zúñiga, J. (2021). El turismo en Latinoamérica durante la pandemia. <https://www.panoramical.eu/columnas/64613/>