



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN  
TURISMO Y HOTELERÍA**

**Cultura turística en los artesanos del Complejo Arqueológico de  
Chan Chan, Trujillo, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería**

**AUTORAS:**

Uriol Rojas, Meyli Karina ([orcid.org/0000-0002-9385-8422](https://orcid.org/0000-0002-9385-8422))  
Vargas Chacon, Liz Maribel ([orcid.org/0000-0001-6893-6727](https://orcid.org/0000-0001-6893-6727))

**ASESORA:**

Mg. Velasquez Viloche, Leli Violeta ([orcid.org/0000-0001-9985-0344](https://orcid.org/0000-0001-9985-0344))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Patrimonio y Recursos Turísticos

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA- PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

La presente investigación se la dedicamos a nuestro padre celestial, a nuestros padres, a nuestra asesora de tesis y nuestros angelitos que tenemos en el cielo por guiarnos y acompañarnos en el transcurso de nuestra vida universitaria, por motivarnos a alcanzar siempre nuestros sueños y ser de los principales motivos para que esta investigación culmine satisfactoriamente.

Meyli & Liz.

## **Agradecimiento**

En primera instancia, agradecer a Dios que nos brinda salud y sabiduría, también a nuestras familias por darnos su apoyo incondicional durante el proceso, a nuestra tutora y docentes que nos guiaron, dedicaron tiempo y compartieron sus conocimientos; para poder culminar con éxito nuestro proyecto de tesis.

## Índice de contenidos

Caràtula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	12
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización .....	12
3.3 Escenario de estudio.....	13
3.4 Participantes .....	14
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.6 Procedimientos .....	14
3.7 Rigor científico .....	15
3.8 Método de análisis de información .....	16
3.9 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	17
V. CONCLUSIONES .....	27
VI. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS .....	29
ANEXOS .....	36

## **Índice de tablas**

<b>Tabla 1:</b> Validación de expertos.....	15
<b>Tabla 2:</b> Matriz de Categorización Apriorística .....	36
<b>Tabla 3:</b> Matriz de consistencia .....	37

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> Evidencia fotografica con el Artesano Luis Alberto Valladares Huamanchumo .....	38
<b>Figura 2:</b> Stand de venta y muestra de artesanias del Artesano Luis Valladares .....	38
<b>Figura 3 :</b> Artesano Wilfredo Rodríguez Garcia .....	38
<b>Figura 4:</b> Artesanía terminada del artesano Wilfredo Rodriguez .....	38
<b>Figura 5:</b> Artesanías en proceso , embarcaciones de totora.....	38
<b>Figura 6:</b> Artesana Luz Rondon Chanco .....	38
<b>Figura 7:</b> Joyas en el estan de la artesana Luz, con iconografias de Chan Chan .....	38
<b>Figura 8:</b> Artesano Orfilio Sagastegui Prieto .....	38
<b>Figura 9:</b> Trabajo artesanal a base de madera .....	38
<b>Figura 10:</b> Artesano Marcelino Rosales Contreras.....	38
<b>Figura 11:</b> Meyli Y Liz, afueras del Museo de Sitio .....	38
<b>Figura 12:</b> Contacto del Arqueologo Residente de Chan Chan .....	38
<b>Figura 13:</b> Entrevista via llamada con el encargado del Museo de Sitio Chan Chan .....	38

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo describir la cultura turística en los artesanos del Complejo Arqueológico de Chan Chan, Trujillo, 2022. Para ello, el estudio es de enfoque cualitativo, tipo básico y de diseño fenomenológico debido a que se limita a la descripción de la variable y se entiende al fenómeno desde la perspectiva y punto de vista de cada participante. Los participantes estuvieron integrados por 5 artesanos del Complejo Arqueológico de Chan Chan, el Arqueólogo residente Juan Vilela quien es encargado de la Administración del Museo de Sitio Chan Chan y el personal de seguridad del Complejo Arqueológico de Chan Chan, y como instrumento de recopilación de datos se empleó la guía de entrevista. Para la exhibición de resultados, se aplicó la tabla de códigos y previamente, se realizó la síntesis y su respectiva discusión en cada categoría. Como conclusión se obtuvo que la cultura turística de los artesanos del Complejo Arqueológico de Chan Chan está representada por una buena actitud hacia los turistas, tienen y comparten conocimientos culturales con su familia, turistas y lugareños. Del mismo modo, están involucrados en proyectos destinados a combatir y cuidar los efectos negativos sobre el medio ambiente.

Palabras clave: Cultura turística, artesanos, desarrollo artesanal

## **Abstract**

The objective of this research was to describe the tourist culture in the artisans of the Chan Chan Archaeological Complex, Trujillo, 2022. For this purpose, the study has a qualitative approach, basic type and phenomenological design because it is limited to the description of the variable and the phenomenon is understood from the perspective and point of view of each participant. The participants were composed of 5 artisans of the Chan Chan Archaeological Complex, the resident archaeologist Juan Vilela who is in charge of the Chan Chan Site Museum Administration and the security personnel of the Chan Chan Archaeological Complex, and the interview guide was used as an instrument for data collection. For the exhibition of results, the table of codes was applied and previously, the synthesis and its respective discussion in each category was carried out. As a conclusion, it was obtained that the tourist culture of the artisans of the Chan Chan Archaeological Complex is represented by a good attitude towards tourists, they have and share cultural knowledge with their family, tourists and locals. Likewise, they are involved in projects aimed at combating and caring for the negative effects on the environment.

**Keywords:** tourism culture, artisans, handicraft development

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, el turismo viene siendo un pilar primordial para el desarrollo económico de muchos países, ya que comprende la participación de los habitantes locales, turistas, empresas y otros agentes. Cabe decir, que el incremento de esta actividad se puede ver reflejada de forma positiva o negativa en la población receptora, en ese sentido (Egusquiza, 2016) menciona que tras el desarrollo de dicha actividad económica se observan impactos sociales negativos; como la pérdida de los valores distintivos y tradicionales, dilemas sociales, entre otros. Por lo tanto, es fundamental instituir mecanismos para involucrar en la planificación del turismo a la población local, para que de esa manera se eduque y se puedan adoptar actitudes, compromiso y respeto de las necesidades de los visitantes y anfitriones.

Además, cada país cuenta con diversos atractivos, recursos y riqueza cultural que lo caracterizan y su preservación debe ser esencial. El Ministerio de Cultura nos menciona que el patrimonio cultural son todos aquellos elementos heredados por nuestros antecesores que nos ayudan a forjar y definir nuestra identidad como sociedad y nación. No obstante, lo que hace que este tenga mayor importancia es su población y el conocimiento de que el turismo es un asunto cultural.

Asimismo, la cultura turística engloba a los valores, actitudes, compromiso y comunicación que adopta la población anfitriona en un determinado destino, al respecto El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR) menciona que la cultura turística son los valores, actitudes y conocimientos que adopta la población anfitriona para fortalecer su identidad, brindar un buen trato al visitante, proteger y valorar el patrimonio en sus distintas expresiones, y finalmente valorando la importancia de un desarrollo sostenible del turismo. Es decir, todos los actores involucrados en el destino turístico, deben tener el compromiso y hospitalidad para el recibimiento del turista, para que de esa manera este se sienta como en casa.

Un ejemplo a seguir, es en México en donde La Secretaría de Desarrollo Social creó un programa de capacitación en 25 ayuntamientos con la finalidad

de difundir cultura turística a las autoridades municipales y servicios turísticos para mejorar la atención al turista. Asimismo, en la Localidad Dolores Hidalgo inició la primera semana de la cultura turística donde se resaltó cuán importante es la difusión de tradiciones, valores distintivos y el desempeño de los actores involucrados, (Notimex, 2018). A su vez, en Paraguay más de 100 microempresarias reafirmaron su compromiso a desarrollar cultura turística en sus localidades, destacando la necesidad de transmitir el amor y respeto por sus atractivos. (Tercer Foro de Mujeres emprendedoras en turismo, 2018)

Por otro lado, el Perú es uno de los destinos con mayor demanda turística debido a la gran biodiversidad existente y porque muchos de los lugares guardan importantes relatos históricos del pasado. El departamento de La Libertad viene a ser un destino que se destaca por ello y por tener las tres regiones naturales en su territorio. De acuerdo al Mincetur (2018) refiere que una de las razones de satisfacción de los turistas respecto de su visita a La Libertad es por la hospitalidad de la gente obteniendo un 16,1%, lo cual no es un resultado satisfactorio e indica que se debe reforzar el buen trato de los actores involucrados hacia los visitantes. Es decir, que el acoso y trato que brinda el poblador del lugar al turista nacional o internacional que lo visita es una de las razones por las cuales se hace grata la estadía de este. Por lo que, el porcentaje mencionado significa que el poblador aún no es consciente sobre la importancia de ellos tener una cultura turística.

A su vez, uno de los problemas actuales en uno de los patrimonios más importantes de este departamento viene siendo el cuidado no debido que se le da al patrimonio en el Complejo Arqueológico de Chan Chan. Tal como afirma Gutiérrez (2016) sobre la existencia de poca importancia y valoración por parte de los pobladores hacia el Complejo Arqueológico, por lo cual la población no colabora en la preservación del patrimonio cultural, arrojando desechos e irrumpiendo parte del territorio para habitarlo, ocasionando un impacto negativo a vista de los turistas extranjeros y a los ciudadanos que sí aprecian el monumento arqueológico.

Por ende, la presente investigación se desarrolla con el fin de describir la cultura turística de los artesanos del Complejo Arqueológico de Chan Chan,

teniendo en cuenta que ellos se relacionan directamente con los turistas nacionales o internacionales lo que quiere decir que es importante que los artesanos tengan cultura turística. Además, es necesario reafirmar la identidad local y fortalecer esos valores distintivos para tener un mejor encuentro con el turista. Un aporte ante esta situación es la del Ministerio de Cultura que promueve la exhibición de artesanías elaboradas por los artesanos, con el fin de reafirmar la identidad, de transmitir la historia, costumbres y usos ancestrales que alberga la zona arqueológica de Chan Chan. (MINCUL, 2021)

Por ende, se planteó como problema general ¿Cómo es la cultura turística en los artesanos del Complejo Arqueológico de Chan Chan, Trujillo, 2021? De igual forma surgieron tres problemas específicos que nos permiten mostrar una respuesta detallada al problema principal, entre ellas: ¿Cuáles son las actitudes que manifiesta el artesano frente al turista en el Complejo arqueológico de Chan Chan?, ¿Cuál es el conocimiento que posee el artesano respecto a la actividad turística en el Complejo arqueológico de Chan Chan?, y por último ¿Qué valores expresan los artesanos respecto al Complejo arqueológico de Chan Chan?

Así mismo, esta investigación se justifica por su valor teórico ya que, el aporte de esta investigación permite brindar información y conocimiento de la unidad temática para el uso de nuevas investigaciones. También, se justifica por su unidad práctica, mediante el estudio se busca promover la protección del patrimonio, ayudar a mejorar el buen trato al turista y confortar la identidad del artesano del Complejo Arqueológico de Chan Chan. Por último, la justificación metodológica porque la presente investigación sirva como fuente de estudio, a su vez mediante la creación de nuestro instrumento de recolección de datos se espera que se tome de guía para futuras investigaciones.

Con todo ello, en la presente investigación se permitió plantear como objetivo Describir la cultura turística en los artesanos del Complejo Arqueológico de Chan Chan, Trujillo, 2021. Siendo así, surgieron los objetivos específicos: Describir las actitudes del artesano frente al turista en el Complejo arqueológico de Chan Chan, determinar el conocimiento que posee el artesano respecto a la actividad turística en el Complejo arqueológico de Chan Chan y por último conocer los

valores que expresan los artesanos respecto al Complejo arqueológico de Chan Chan

## II. MARCO TEÓRICO

A Continuación se abordan las bases teóricas referentes a los antecedentes; Antitupa y Vargas (2017), determinaron el nivel de cultura turística y su grado de contribución al desarrollo turístico en la ciudad de Puerto Maldonado, se usó un enfoque mixto de investigación de corte transversal, donde se realizó 382 encuestas, concluyendo que en un 94,9% de pobladores afirman que es fundamental el crecimiento turístico en la ciudad y destacan la importancia del buen trato que se le debe ofrecer al turista. Sin embargo, la mayor cantidad desconocen algunos términos para llevar a cabo una mejora en el desarrollo turístico, pero están dispuestos a recibir talleres y capacitaciones relacionados al turismo.

Arista (2020), el objetivo de su estudio determinó la contribución de la cultura turística de la población de Chachapoyas con el turismo sostenible, la investigación fue cuantitativa - no experimental, la población de estudio fue 22,749 habitantes a partir de los 18 años, se tomó a 318 ciudadanos como muestra probabilística. Se empleó el cuestionario para recoger los datos. Como resultado principal se determinó que existe un nivel alto de cultura turística lo cual aporta de forma positiva al desarrollo del turismo sustentable. Se concluyó que la cultura turística de los pobladores de Chachapoyas contribuye positivamente en el fortalecimiento, involucramiento y desarrollo del turismo sostenible ya que existe compromiso y participación de la población en cuanto a la realización de las actividades turísticas.

Por otro lado, se abordó la base teórica internacional, Cedeño y Valdez (2020), tuvieron como objetivo principal evaluar el servicio turístico de la población del Barrio San Sebastián mediante el comportamiento poblacional en la asistencia al visitante, con el fin de concientizar en cuanto a la importancia de la cultura turística. La investigación tuvo un enfoque mixto no experimental, con un muestreo aleatorio simple, se realizó encuesta online a 253 habitantes y entrevista a 10 profesionales en turismo. Se concluyó que falta enriquecer la cultura turística local, ya que carecen de conocimiento, valores, conciencia y comportamiento adecuado para ser servicial y un buen anfitrión.

Esquivel, et. Al (2021), en su análisis tuvo como objetivo presentar la significación de la cultura turística y su impacto en el turismo en el Pueblo Mágico de Comonfort, Guanajuato, desde una investigación de los pobladores, empresas turísticas, entidades públicas y privadas los cuales permitieron determinar que, si existe un nivel de involucramiento, interés por desarrollarse y comprender el valor en relación al incremento del destino turístico y el recibimiento a los turistas. Este es examinado como un estudio descriptivo cualitativo transaccional que a su vez determina las prácticas de la población residente respecto a la cultura turística.

Fernández (2014), elaboró una investigación en la que tuvo como objetivo determinar la potencialidad turística del pueblo de Rojas, Rosario, Argentina desde un punto de vista sociocultural. Esta investigación fue de enfoque cualitativa y la muestra se dio en 652 alumnos de diferentes escuelas. En conclusión, nos menciona que para la realización de un proyecto turístico en torno a nivel cultural es fundamental tomar en cuenta un reglamento de preservación de los yacimientos patrimoniales. Así mismo, de fomentar y originar un convenio por parte de la población para que se responsabilicen en la innovación de emprendimientos, en trabajar en conjunto con las autoridades. Y para finalizar, las autoridades serán responsables de planificar políticas o medidas culturales de preservación de los patrimonios arquitectónicos que están dentro de un circuito turístico cultural y de proponer objetivos incluyendo a la población local en los múltiples proyectos que se desarrollen.

Díaz y Machado (2016), en su artículo analizaron las características que identifican cómo las instituciones educativas pueden desarrollar la cultura turística en los estudiantes desde la formación en las áreas de Ciencias Sociales y Ciencias Naturales, usando una metodología acción participativa, lo cual corresponde a un enfoque mixto, como muestra se tomó a docentes, estudiantes, personal directivo. para recoger datos se recurrió a las encuestas, talleres, juegos, videos, etc. Se reconoce la necesidad de formar cultura en los estudiantes. Finalmente, dichas mencionadas áreas aportan positivamente al desarrollo de los estudiantes, ya que desde sí van generando un sentido de conservación y compromiso. Menciona que se debe implementar la enseñanza de cultura turística añadiendo otras tipologías para un mejor aporte.

Santisteban (2019), en su investigación diseñó un programa de cultura turística para el desarrollo turístico del distrito de Lambayeque. Fue una investigación de cuantitativa no experimental transversal - descriptivo, con una población de 77,234 habitantes y como muestra tomado a los residentes autóctonos mayores de 18 años, un muestreo no probabilístico - aleatorio simple; se empleó cuestionarios para la recolección de datos. Los resultados principales fueron que existe un nivel deficiente de cultura turística en la mayoría de los pobladores lambayecanos. Se concluyó que los pobladores presentan insuficiencia de conocimientos históricos y que carecen de actitudes para crear un ambiente favorable para el desarrollo del turismo.

Monterrubio y Osorio (2017), en su investigación analizaron las actitudes de la población en un destino con respecto al turismo residencial en un destino mexicano. Se recurrió al uso de entrevistas a los residentes locales, en el estudio se confirma que los residentes poseen actitudes y comportamientos heterogéneos diferentes. Sin embargo, en el caso del turismo residencial, las actitudes favorables se delimitan por los beneficios económicos y también por el tipo de relación social que se da entre anfitrión y turista, y las actitudes desfavorables definidas porque no se toma en cuenta la voz y participación de los locales.

León y González (2021), en su estudio tuvieron el objetivo de comprender la dinámica de la cultura turística y la sostenibilidad ambiental tomando como mención el Hotel Hanabanilla que es un centro turístico en la región central de Cuba. Este estudio utilizó técnicas cualitativas de recolección de datos como el análisis documental, observación y entrevista. Los resultados dieron que con la sostenibilidad ambiental y la cultura turística es posible mantener un equilibrio ecológico de cualquier lugar. Ubicado en el centro geográfico de Cuba, el Hotel Hanabanilla se destaca como un modelo ambiental de sostenibilidad y conservación de la cultura turística que ha permanecido por más de 40 años. Sus 170 empleados garantizan la completa satisfacción de los turistas nacionales e internacionales, tanto económica como ecológicamente.

Fiestas (2021), tuvo como finalidad proponer un programa de sensibilización como propuesta de fortalecimiento de la Cultura Turística en los pobladores del

Distrito de Lambayeque. La investigación tuvo un enfoque mixto, de tipo Descriptivo y diseño no experimental transversal, con un total 6337 como población, con una muestra de 102 jóvenes entre los 15 – 19 años, La técnica que se utilizó fue la encuesta; Los resultados fueron que la mayoría de entrevistados desconoce de su cultura y son indiferentes, no mantienen una actitud positiva y no son conscientes de la importancia de participar de manera activa en los temas vinculados a la cultura turística. Finalmente, de acuerdo a la entrevista a las autoridades menciona la importancia de un Programa de Sensibilización para fortalecer la Cultura Turística en los jóvenes.

García, et. Al (2019), en su artículo se analizó la importancia de la actitud del residente de un destino turístico como participación fundamental de la aventura del visitante que lo visita, este estudio fue de enfoque cualitativo de carácter teórico basándose en revisión bibliográfica existente respecto al tema. Se concluyó que, la comunidad receptora debe estar dispuesta a interactuar de manera positiva en los múltiples roles que les toca desempeñar en el ámbito turístico del destino, el residente debe mejorar sus actitudes para proporcionar un trato hospitalario, que demuestre la amabilidad, calidez humana y confianza, fomentando así los lazos emocionales con el turista. Si los residentes perciben un beneficio su actitud será más positiva, pero si no se perciben beneficios habrá un rechazo a los turistas y a la actividad, lo que afectaría la experiencia del turista. El turista por su lado está fuertemente interesado en que la experiencia que viva en el destino turístico, tenga un valor agregado que aumenten su disfrute y que en muchos casos dicha experiencia la proporciona la población local.

Flores (2016), en su estudio tuvo como propósito investigar el grado de cultura turística de los conductores de taxi como aspecto gestor del turismo en el Cantón Ambato Provincia de Tungurahua. Se usó un enfoque cualitativo, con un diseño exploratorio-descriptivo, con una población 2391 conductores y una muestra de 134, se obtuvo como resultado que cultura turística en el servicio de taxis hace que la actividad turística se vuelva dinámica, debido a que desea superar las expectativas turísticas (de una forma desinteresada, cordial y eficaz). Finalmente se concluyó que existe la posibilidad de que se mejore el servicio de taxis y la manera de comportarse de quienes viajan en este medio, por medio de

la aplicación de un programa de organización por competencias, el cual tendrá un cambio radical en la conducta de quienes manejan este transporte y también estarán instruidos sobre las estrategias que deben aplicar para un mejor servicio.

Antes de hacer énfasis en el concepto de cultura turística; es vital comprender el significado de cultura; Es un referente que nos hace humanos, críticos, racionales, mediante ella discernimos lo bueno y lo malo (UNESCO). Según Bericat (2016), la cultura es determinada como un multiverso simbólico, combinado de ideas, valores y emociones, comprendido en la moralidad y el mensaje, introduciendo en la manera de vivir.

Cubero (2017) a su vez nos relata que en el siglo XX la percepción de cultura se transforma en una conspiración que asiste a entender la realidad por lo que el término cultura establece un lugar resaltante en controversias sociales, comprende diversos y complejos puntos como las formas de vida o la estructura de valores. Mencionando así, que ha sido conceptualizado de diversas formas dependiendo las circunstancias históricas y los aspectos analíticos.

De igual forma, Hernández (2016) explica la cultura turística desde la perspectiva del desarrollo sostenible y que satisface las necesidades del presente sin comprometer las capacidades de las generaciones futuras. En sentido rígido, el presente estudio está conformado por una variable, denominada cultura turística, por consiguiente, se presenta la base teórica.

La Cultura turística hace alusión a los valores, actitudes y conocimientos que adopta la población local para fortalecer su identidad, brindar un buen trato al visitante, proteger y valorar el patrimonio en sus distintas expresiones, y finalmente valorando la importancia de un desarrollo sostenible del turismo. (MINCETUR, s.f)

Por otro lado, se menciona que la cultura turística es un fragmento de la cultura de una población que va en dirección a la valoración y conocimiento del desarrollo turístico, que explora la satisfacción de los turistas y los superiores amparos para la población acogedora, al respecto Sánchez (citado en Díaz, Machado, 2016). Esto quiere decir que, poseer cultura es manifestar nuestros valores, los cuales se verán reflejado en el buen trato que reciba el turista.

Cabe decir que este término está asociado a la población ya que sin ella sería imposible poder ejercer la actividad turística, al respecto Meléndez (citado en Martínez, Bojórquez, 2019), afirma que la cultura turística hace referencia a la participación local, al compromiso que esta tiene por fortalecer y contribuir al desarrollo sostenible de su localidad.

Tang (2021) refiere que la cultura turística está orientada al visitante o turista, porque involucra las percepciones y entendimientos de los turistas basados en sus características culturales locales; implica participar activamente de las actividades culturales que tienen lugar en el lugar durante el viaje.

Canavan (2016), menciona que la cultura turística puede verse como el producto de una combinación de culturas anfitrionas y huésped que emerge en el destino, lo que indica que crea una cultura única que emerge y forma el contexto del destino. Un lugar donde se dan interacciones entre anfitriones y huéspedes, generando procesos de intercambio y creatividad. Además, se necesita integrar la cultura turística, participar los locales, fomentar el sentido de pertenencia y fortalecer su identidad. Finalmente, la cultura turística puede ser tanto una premisa como un precedente para un paisaje turístico más sostenible y una relación anfitrión-huésped.

Li, (2020) La cultura turística es un complejo del comportamiento de los turistas, que abarca el tiempo y el espacio, relacionado con la orientación del paisaje, la riqueza del contenido turístico y una fórmula objetiva para satisfacer las diversas necesidades culturales de los turistas. También cabe señalar que se puede dividir en cultura turística tradicional y cultura turística moderna. En el pasado, se trataba principalmente de turistas y cultura turística del paisaje, mientras que esta última potenciaba la cultura turística y la comunicación cultural. Finalmente, siguiendo el desarrollo y los cambios que se han producido, cabe señalar que la cultura turística es un sistema que consta de tres partes: la cultura del sujeto turístico, la cultura del turista y la cultura del intermediario turístico.

Es fundamental hacer referencia a la actitud que manifieste el residente, ya que depende de esta que la experiencia del turista sea agradable e inolvidable, mientras mejor sea el trato y la interacción entre ambos más beneficiosa será la experiencia. Por lo tanto, la actitud es la manera de responder o de comportarse

ante quien recibe nuestro servicio o trato, requiriendo que sean respuestas positivas para obtener un buen resultado satisfactorio (García, Hernández y Solís, 2019). Asimismo, Enciso, et al. (citado en Arista, 2020) refiere que la actitud es un impalpable sustancial en el agrado al visitante, esto determina si el residente está dispuesto a admitir turistas, porque los locales serán los que tengan un trato directo con el turista.

Por otro lado, es vital que el residente tenga un conocimiento cultural tal como menciona García (2014) es crucial que aquellos tengan intelecto en relación a bienes turísticos que posee la nación, servidores turísticos, llevar adelante valores, actitudes y costumbres como la hospitalidad y buen recibimiento al visitante. Haciendo énfasis en el conocimiento, es imprescindible mencionar el término identidad turística, porque se basa en el conocimiento histórico, cultural y de turismo en sí que se desarrolle en la localidad, con el cual el anfitrión se identifique y de esa manera promueva ese conocimiento que vayan construyendo en el tiempo. (Cedeño y Valdez, 2020)

Costa y Alves (2021) abordan a la cultura turística como un conjunto de habilidades y conocimientos creados por los anfitriones, el estado y las empresas turísticas. Este término contribuye a la creación de sistemas innovadores que permiten a un destino potenciar y mejorar la hospitalidad, renovar su posición en el escenario nacional y mundial y asegurar su potencial competitivo.

Carpentier (2017) aborda la cultura turística como un factor determinante en el desarrollo del turismo comunitario, buscando promover la cultura, el patrimonio y la identidad cultural, donde la población local tiene que tener un rol activo de acogida de los turistas.

Haciendo referencia a los principios que la población receptora debe adoptar para llegar a un encuentro positivo con el visitante, Los valores son los que van orientar la conducta positiva, estas creencias ayudarán a valorar y apreciar lo que nos rodea, Peña (citado Cedeño y Valdez, 2020).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El estudio presentó una investigación de tipo básica, este tipo de investigación se limita a la descripción de la variable y no se realiza la aplicación de soluciones a los problemas planteados, se investigará con el fin de sumar conocimiento del fenómeno estudiado, mediante las teorías citadas por otros investigadores. (CONCYTEC, 2017). Asimismo, tuvo un enfoque cualitativo, este enfoque busca explorar los factores que rodean a un fenómeno, también es inductiva, porque se investigará comportamientos, actitudes, opiniones, etc. (Sánchez, 2019).

Por otro lado, el diseño de la investigación hace referencia a un plan u estructura del estudio de una manera sistemática, para dar solución al problema planteado. (Suarez, et. Al 2016). Entonces se planteó un diseño fenomenológico porque pretendemos entender al fenómeno desde la perspectiva y punto de vista de cada participante, tal como lo refiere Parra (2017) que estos diseños exploran, redactan y entienden las prácticas de los individuos referentes a un fenómeno y sus múltiples perspectivas. Haciendo referencia a este diseño, Husserl (citado en Fuster, 2019) menciona que es un prototipo que intenta demostrar la esencia de las cosas y la franqueza de los fenómenos.

Refiere Sánchez, et Al (2018), en una investigación descriptiva se tiene como finalidad la descripción exacta del acontecimiento de estudio y se relaciona con el diagnóstico por lo que tiene como objetivo explicar lo estudiado de manera detallada con lo que respecta a sus características. Es así, que este estudio fue de un nivel descriptivo y se encamina a detallar minuciosamente.

#### **3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización**

En la presente investigación, para poder lograr la realización de la matriz de categorización se elaboró categorías y subcategorías de las cuales fueron apriorísticas, es decir, edificadas antes del procedimiento de recopilación de información, debido a que se manifestaron desde el pronunciamiento de referenciales significativas a consecuencia de la particular indagación.

Mincetur precisa a la Cultura turística como el conjunto de valores, conocimientos y actitudes que adopta la población local para fortalecer su identidad, brindar un buen trato al visitante, proteger y valorar el patrimonio en sus distintas expresiones, y finalmente valorando la importancia de un desarrollo sostenible del turismo.

García, Hernández y Solís (2019) Mencionan que la actitud es la manera de responder o de comportarse ante quien recibe nuestro servicio o trato, requiriendo que sean respuestas positivas para obtener un buen resultado satisfactorio. Por ende, se abordó como primera categoría las actitudes, que abarca como subcategoría amabilidad, eficiencia y disposición.

Continuando, con la segunda categoría se tienen los conocimientos, García (2014) nos dice que es fundamental que aquellos posean sabiduría con respecto a los atractivos turísticos de la localidad, servicios turísticos, perfeccionen actitudes, valores y costumbres como la amabilidad y buen trato hacia el turista. Se abordaron conocimientos históricos, geográficos, culturales y sobre el turismo y sus repercusiones.

Finalmente, como tercera y última categoría tenemos los valores para lo cual Peña (citado Cedeño y Valdez, 2020) refieren que los valores son los que van orientar la conducta positiva, estas creencias ayudarán a valorar y apreciar lo que nos rodea, en el estudio se abordaron tales como honradez, disciplina, compromiso, respeto y constancia. (Anexo 01: matriz de categorización apriorística)

### **3.3 Escenario de estudio**

La concurrente investigación se realizó en el Complejo Arqueológico de Chan Chan en Trujillo, el cual está ubicado en el noroeste del área metropolitana de Trujillo, región la Libertad, es apreciado por la UNESCO a modo de Patrimonio de la Humanidad según su magnitud cultural y por ser uno de los más sobresalientes complejos arqueológicos más grandes de América. El territorio céntrico está formado por 10 aposentos fortificados y distintos monumentos desolados. Este grupo medianero abarca un espacio de 6 km 2

aproximadamente, lo demás está compuesto por una variedad de minúsculas estructuras deterioradas, murallas, veredas, entre otras.

### **3.4 Participantes**

Con el fin de recolectar información para la investigación, los participantes fueron los artesanos que están ubicados en el Complejo Arqueológico de Chan Chan, el Arqueólogo residente Juan Vilela quien es encargado de la Administración del Museo de Sitio Chan Chan y el personal de seguridad del Complejo Arqueológico de Chan Chan. Estas personas fueron los principales entrevistados debido a que son anfitriones de la comunidad del lugar que tienen un intercambio constante con los visitantes.

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Hernández y Duana (2020), nos dice que es importante tener en cuenta las técnicas, los métodos e instrumentos como los componentes que garantizan el acontecimiento empírico del estudio, en el cual el sistema interpreta la forma correcta que se debe continuar en la investigación. En este caso, en la investigación se empleó como técnica: la entrevista, misma que sirvió para recopilar información de manera concreta y precisa; como instrumento: la guía de entrevista en la que se plasman las preguntas de manera ordenada para la obtención de datos. (Anexo 03: Guía de entrevista)

### **3.6 Procedimientos**

El actual estudio sostuvo como aspiración describir la cultura turística de los artesanos del Complejo arqueológico de Chan Chan, al efecto se investigó en fuentes de información como revistas, tesis, artículos de investigación, etc; detallando la ayuda de fuentes digitales de la universidad. La exploración bibliográfica permitió organizar los instrumentos empleados en la investigación, posteriormente se procedió a examinar la indagación recogida por medio del análisis del contenido; seguidamente se llevó a cabo la triangulación de los datos recopilados para al final poder redactar las conclusiones y recomendaciones.

### 3.7 Rigor científico

En dirección a la consistencia lógica el instrumento de la investigación fue validado por 3 profesionales en Administración en turismo y hotelería. Además, se adjunta en anexos la tabla de evaluación validada por los expertos. (Anexo 4: Validación de expertos)

**Tabla 1:** Validación de expertos

N°	Apellidos y nombres del experto	Títulos/grados	Cargo o institución que labora	Pro.
1	Bazalar Paz Miguel Angel	Dr. Administración	En Docente UCV	98.75%
2	Zevallos Verónica	Gallardo Mg. En docencia universitaria	Coordinadora de escuela ATH-UCV	de 92%
3	Ramírez Mirssa Yina	Veramendi Mg. Administración y negocios MBA	En Docente UCV	100%

Fuente: Elaboración propia

Asimismo, para comprobar la confiabilidad de la presente investigación, se realizaron verificaciones, parafraseos y consultas a expertos de la carrera, con la finalidad de realizar el trabajo al pie de la letra. Los resultados de una investigación pueden considerarse confiables cuando tienen un alto grado de validez, es decir cuando sus aplicaciones repetidas de instrumento a la misma persona produzcan los mismos resultados, y no tenga sesgos. Es decir, el grado de precisión de un instrumento de medición (Escudero y Cortez, 2018)

La credibilidad de la investigación se dio gracias a la participación de los entrevistados, a las averiguaciones de los integrantes de la investigación y a los expertos que validaron el instrumento. A lo referente Cadenas (2016) menciona que la credibilidad es cuando el investigador recolecta la información y hallazgos mediante observaciones, conversaciones con los participantes, lo cual funcionará como una estrategia para validar la información.

La confirmabilidad se aplicó mediante la contextualización hacia los participantes de la investigación y mediante ello se obtuvieron los resultados

finales. Asimismo, Silva y Soares (2020) nos menciona que se refiere a la posibilidad de que los resultados de la investigación puedan ser confirmados o corroborados por otros, En la investigación cualitativa, estos sesgos pueden ser minimizado si el investigador realiza la verificación gradual a lo largo de la recolección de datos para que los datos puedan ser corregidos durante los procesos de recopilación y análisis.

### **3.8 Método de análisis de información**

Para Diaz, C. (2018) El análisis de contenido es una técnica de interpretación de textos que se fundamenta en procedimientos de descomposición y clasificación de éstos. Además, los textos de interés pueden ser: transcripciones de entrevistas, protocolos de observación, notas de campos, fotografías, discursos políticos, publicidades televisivas, revistas, artículos de diarios, entre otros. Por ende, en este estudio se realizó una entrevista a los artesanos del Complejo arqueológico de Chan Chan y al Arqueólogo residente Juan Vilela quien es encargado de la Administración del Museo de Sitio Chan Chan para después proceder a utilizar como método de análisis de investigación; el análisis de contenido con el cual se transcribieron y examinaron las respuestas de los participantes.

### **3.9 Aspectos éticos**

En el proceso del desarrollo de esta investigación, se respetó los principios éticos del Vicerrectorado de la UCV 2021 y los de nuestra escuela profesional de Administración en Turismo y Hotelería; respetando la capacidad de quienes guiaron y dieron conformidad a este trabajo. Asimismo, se respetaron las normas del manual APA 7ma edición en cada fuente de información y la protección de datos de las personas entrevistadas. Se busca el bien, para lograr máximos beneficios en quienes puedan leer esta investigación realizada por investigadores competentes y comprometidos.

## **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

Los resultados de este estudio se realizaron a través de entrevistas con participantes ubicados en el Complejo Arqueológico de Chan Chan; artesanos, el Arqueólogo residente Juan Vilela quien es encargado de la Administración del Museo de Sitio Chan Chan y un personal de seguridad del Complejo Arqueológico de Chan Chan quien lleva 12 años laborando como personal de seguridad del lugar y quien ha podido interactuar constantemente con los artesanos. Cabe mencionar, que esta discusión es apoyada por los autores citados en el marco teórico anterior. Por último, podemos destacar que se realizaron entrevistas presenciales y por medio de una llamada en la aplicación whatsapp, que son plasmadas en fotografías y grabaciones de audio.

Los análisis de los resultados fueron ordenados por categorías respetando el tipo de entrevista, el cual facilitó dar respuestas más concisas a los objetivos planteados.

### **UNIDAD TEMÁTICA: CULTURA TURÍSTICA**

Esta unidad temática presenta tres categorías, las cuales son: actitud, conocimiento y valor en consideración a los artesanos del Complejo Arqueológico de Chan Chan. Cada categoría muestra diferentes subcategorías: Actitud; Amabilidad, Eficiencia, Disposición, Conocimientos; Históricas, Geográficas, Culturales, Conocimiento del Turismo y sus repercusiones, Valor; Disciplina, Compromiso, Respeto y Constancia.

### **CATEGORÍA 1: ACTITUD**

En la entrevista, desde el punto de vista del Arqueólogo Juan Vilela y el personal de seguridad del Complejo Arqueológico de Chan Chan en base a la categoría actitud, se obtuvo como resultados que los artesanos tienen buenas actitudes con los turistas, entre ellos mismos y con todo el personal que trabaja en el lugar debido a que muestran amabilidad con los visitantes desde que se acercan a sus puestos de artesanías hasta que finalizan la compra o visita. Así mismo, expresaron que ellos siempre muestran su entusiasmo por brindar un servicio de calidad y compartir sus cursos de artesanías en donde incentivan a los niños y demás personas que deseen aprender sobre su cultura y trabajo que

realizan, mencionando también que a pesar de que lleguen turistas con malas actitudes o conductas los artesanos son respetuosos y siempre responden de una forma amable y respetuosa. Incluso el personal de seguridad comentó que en algunas piedras esculpe figuras iconográficas de Chan Chan y los convierte en llaveros, los cuales a veces los artesanos muestran en sus puestos el trabajo que él hace, ayudando de esa forma a que el pueda vender también el arte que realiza con sus manos.

“... ellos siempre están muy motivados cuando brindan un servicio y cuando hacen sus cursos y para que ellos de una o de otra forma incentiven a los niños a hacer estos trabajos artesanales.” (E01: CARLOS JAIME IZQUIERDO VELEZMORO - PERSONAL DE SEGURIDAD DEL MUSEO DE SITIO CHAN CHAN)

Por otro lado, desde las respuestas de los mismos artesanos se pudo obtener como resultado que ellos tienen buenas actitudes con los visitantes y lo demuestran siendo siempre respetuosos, teniéndoles paciencia al momento de la compra y explicación de su cultura o del lugar. Todos los artesanos expresan que son muy felices cuando interactúan con los turistas debido a que pueden compartir con ellos su cultura y si los visitantes se encuentran en problemas, se olvidan sus cosas o requieren de algún tipo de información del lugar, ellos tienen la cultura de la honradez y la disposición de ayudarlos.

De igual forma, los artesanos están motivados a brindar un servicio de calidad al turista porque para ellos el vender un producto de calidad empieza desde su elaboración y a ellos les nace realizar una buena artesanía ya que en ello expresan sus sentimientos, identidad y el turista al observar aquello se da cuenta de la calidad de las artesanías. Por lo que, brindar un buen servicio es fundamental en su trabajo ya que la venta de artesanías es su ingreso económico y si el turista se va satisfecho puede recomendarlos o volver a visitarlos y con más llegadas de turistas mejora la economía de los artesanos y del lugar.

Nosotros debemos resaltar nuestra cultura, con sus respectivas iconografías de nuestros trabajos, nosotros lo elaboramos con mucha dedicación y mucho cariño, porque de esto dependemos también nosotros para poder sobrevivir, entonces hay que hacerlo con muchas

ganas y hay que recibirlos con mucha amabilidad, con mucho respeto y apoyarlos en lo que está a nuestro alcance para que de esa manera regresen. (A05, MARCELINO ROSALES CONTRERAS- ARTESANO)

## **CATEGORÍA 2: CONOCIMIENTO**

En esta categoría, para el Arqueólogo Juan Vilela y el personal de seguridad del Complejo Arqueológico de Chan Chan los artesanos poseen conocimientos históricos, geográficos, entre otros debido a que en sus trabajos plasman las diferentes figuras iconográficas que se observan dentro de los espacios arqueológicos de Chan Chan, representan ocupaciones ancestrales de su cultura y cuando los turistas se acercan a ellos y les hacen preguntas sobre el significado de sus artesanías ellos siempre les cuentan a qué cultura pertenece, que significaba antiguamente en Chan Chan, entre otras interrogantes que surgen de los visitantes con respecto a la historia del lugar. Además, ellos se muestran identificados con Chan Chan, por ello lo preservan con acciones que no dañen el ambiente y difunden su cuidado con los visitantes y familia.

En este caso, en el Museo de Sitio ya está todo organizado tanto los señores guías, los que son guías oficiales de turismo y tanto los artesanos y personal que trabajamos directamente para el Ministerio, todo hay una coordinación y una organización; la basura siempre debe de estar en los tachos de basura y ellos lo hacen de esa manera. (E01, CARLOS JAIME IZQUIERDO VELEZMORO - PERSONAL DE SEGURIDAD DEL MUSEO DE SITIO CHAN CHAN)

De igual forma, desde la perspectiva de los artesanos podemos darnos cuenta que, si poseen un conocimiento de la historia, mitos, leyenda, cultura en lo que concierne a Chan Chan, porque sus artesanías están basadas en la cultura ancestral, así mismo están en la capacidad de explicar al turista cada motivo plasmado en sus trabajos artesanales. Además, todos expresaron que se sienten contentos y felices de poder trabajar en Chan, les gusta el ambiente, el clima, por la cercanía a su lugar de residencia y porque también representa una oportunidad para poder compartir sus sentimientos y cultura, manifestaron que Chan Chan es muy importante para ellos, para algunos porque es la tierra de sus ancestros, para otros porque es una maravilla y es nuestro, nos pertenece a

todos como peruanos, en ese sentido nos invitan a valorar la riqueza que tenemos.

Los artesanos plasman sus conocimientos adquiridos en sus artesanías, trabajando en diferentes tipos como madera, almejas, cuero, bronce, plata, entre otros medios de producción, dando mucho realce a las diferentes iconografías chimus, para ello han tenido que asistir a cursos y capacitaciones para que refuercen su identidad y la transmitan a los visitantes. De igual forma, consideran que el turismo es fundamental ya que actúa como un medio para poner en vitrina las riquezas y culturas que alberga nuestro país, pero sí nos comentaron que el Gobierno debería dar más énfasis y prioridad al sector turismo, por el simple hecho de tener un país rico en cultura. Finalmente, consideran que el turismo no trae problemas ambientales a Chan Chan, que al contrario el turismo extranjero es más ordenado y limpio y eso rescatan ellos, si en caso sucediera sugieren que se debería poner más depósitos de basura o en todo caso reciclar y transformarlo en artesanías, también informar al visitante que cuide y respete los espacios autorizados.

“...hay que conocer, pues lo que nosotros hacemos está basado en la cultura, historia y a lo que hacían antes nuestros antepasados...” (A03, LUZ RONDON CHANCO- ARTESANA)

“En la artesanía se plasma las costumbres, la tradición, la cultura...” (A04, ORFILIO SAGASTEGUI PRIETO - ARTESANO)

### **CATEGORÍA 3: VALOR**

En lo que concierne, a esta categoría desde la mirada del encargado del Museo y seguridad del complejo, se obtuvo como resultado que para trabajar en Chan Chan los artesanos tienen que sentirse identificados con el sitio arqueológico esa es la primera norma, ellos tienen que exhibir artesanías confeccionado a mano y que dichos trabajos artesanales representan a las culturas Moche o Chimú. Y según nos manifiestan que si están cumpliendo con las normas. Otro aspecto importante es la disposición que tengan para participar en programas de limpieza, mencionan que los artesanos han manifestado el interés que tienen por participar, colaborar con la limpieza, pintar las piedras, ayudar con el mantenimiento de la infraestructura, cabe resaltar que los

artesanos han presentado un programa de reforestación de las áreas verdes del complejo, de manera que se mantenga y se genere un espacio tranquilo y amigable para el turista. De esa manera se va fortaleciendo el respeto hacia el patrimonio y lo hacen porque es su centro de trabajo y son claramente conscientes porque es un recurso importante y tiene que ser cuidado, ya que es parte de ello, así como también es su fuente de ingreso. y como apreciación final los artesanos han presentado propuestas relacionadas a sus áreas de trabajo, mediante la realización de talleres vivenciales haciendo que los turistas se sientan agusto y sobre todo se lleven una grata experiencia, así como también mejorar la presentación es sus paradores de ventas de manera que se vea más atractivo y atraiga más visitantes y por último participar en campañas de mejoramiento de las áreas verdes contiguas a sitios donde ellos están ubicados. de manera que el lugar tenga una mejor belleza paisajística.

“...Primero tienen que tener una identificación con el Sitio Arqueológico no, tienen que tener productos que reflejen la cultura Chimú la cual representa Chan Chan eso y bueno su identificación con el Museo y el Sitio Arqueológico...” (E02, JUAN VICENTE VILELA PUELLES - ENCARGO DE LA ADMINISTRACIÓN DEL MUSEO DE SITIO)

Mientras tanto desde la mirada de los artesanos, se obtuvo que priorizan la limpieza en el lugar, cuidar los espacios intangibles, los conjuntos amurallados, estar informando a los turistas que espacios está permitido transitar y ellos también ya tienen un espacio delimitado el cual les está permitido usarlo, en segundo lugar, elaborar, y vender sus trabajos artesanales con imágenes iconográficas de Chan Chan, y por último ayudar a reparar lo que está deteriorado esas son las normas que siguen para permanecer trabajando en Chan Chan. De tal manera precisan que no han participado en campañas de limpieza directamente coordinado con el Museo, más bien algunos están involucrados en un proyecto llamado Defensores del Patrimonio Liderado por Ludgarda Reyes Alvarado quien es la presidenta regional de Artesanía, y otros que no han tenido la oportunidad de participar, pero si han escuchado que, si realizan campañas de limpieza de Chan Chan y sus alrededores, y que estarían si dispuestos a participar. De esa forma, ellos manifiestan su respeto hacia el

patrimonio con el cuidado, protección e informando a los turistas que sean ordenados y también contribuyan con la conservación del centro arqueológico.

Por último, entre las propuestas de mejora de los artesanos respecto al cuidado de Chan Chan, ellos se han incorporado al grupo Defensores del Patrimonio, donde se van a realizar algunas actividades como campañas de limpieza, marcar algunas delimitaciones, hacer cultura viva, talleres de artesanía, otros hicieron mención que debería haber autoridades especializadas en gestión, para que consecuentemente se vea mejoras en el complejo. Así como también que es necesario implementar más depósitos para los residuos sólidos, agregar y mejorar la señalización en el espacio, darles mantenimiento a los espacios utilizados para el descanso de los turistas, sembrar más plantas, poner un vigilante que ayude con el orden y supervisión para evitar que turistas ingresen a lugares no autorizados.

Si, participamos cada vez que hay convocatorias, hay que hacer limpiezas dentro del Centro arqueológico, aquí alrededor del Museo [...] nosotros mismos aquí en el grupo de artesanos estamos involucrados en un Proyecto que tiene el Ministerio de Cultura, El MINCETUR se llama Defensores del Patrimonio (E01, LUIS ALBERTO VALLADARES HUAMANCHUMO)

### **3.10 DISCUSIÓN**

Para la discusión, los resultados se presentaron de manera ordenada según las categorías y se compararon con los autores anteriormente citados en el marco teórico.

#### **CATEGORÍA 1: ACTITUD**

En la presente categoría, se ha podido apreciar que los artesanos poseen las actitudes que se deben de tener hacia el turista que lo visita. En lo que concierne a la amabilidad y la eficiencia, es algo muy natural en ellos debido a que ya es parte de los artesanos el ser así con las personas por lo que no les cuesta llevar una vivencia amable y brindar un servicio de calidad, estos resultados son similares a los de García, et. Al (2019) quienes sustentan que los residentes deben demostrar amabilidad, calidez y confianza para desarrollar una relación

afectiva con el visitante debido a que el turista está muy interesado en vivir en el destino una grata experiencia con un valor agregado que aumente su disfrute y en muchos casos ello es atribuida por los lugareños con las actitudes ya mencionadas. Cabe mencionar, que los artesanos son conscientes que, si le brindan un buen servicio al turista, esto hace que ellos puedan volver o recomendarlos lo cual traerá mayores ingresos económicos a su hogar a lo que coincide con Antitupa y Vargas (2017), cuando nos manifiestan que los lugareños dicen que el éxito del turismo en la ciudad es clave y enfatizan la necesidad de brindar un mejor trato a los turistas.

Los artesanos son uno de los principales anfitriones que están en constante interacción con los visitantes de diversos lugares y cuando se presentan turistas con malas conductas los artesanos optan por seguir siendo educados, por mantener una comunicación asertiva en todo momento debido a que para ellos este tipo de turistas siguen teniendo la misma importancia que los demás. Tal como concuerda con (García, Hernández y Solís, 2019) cuando menciona que la actitud es una forma de responder o reaccionar ante quien recibe nuestro servicio o trato, buscando una retroalimentación positiva para obtener resultados más satisfactorios.

Para finalizar esta categoría, los artesanos también hacen que su espacio de trabajo sea como estar en su hogar, es por ello la naturalidad del buen trato que le dan al turista y el cómo se relacionan con las personas que los rodean y trabajan en el mismo lugar con ellos, así como los vigilantes del lugar, los administradores del Museo, las personas de boletería, entre otras. Lo cual viene a ser un ejemplo para los demás anfitriones ubicados en lugares turísticos de acuerdo con Enciso, et al. (citado en Arista, 2020) que nos comparte que la actitud es un impalpable sustancial en el agrado al visitante. Por lo que los artesanos, deben seguir teniendo tales actitudes e incluso compartiendo con los demás y seguir capacitándose continuamente para seguir haciendo de las visitas de los turistas cada vez más agradables e impecables.

## **CATEGORÍA 2: CONOCIMIENTO**

En esta categoría, los artesanos nos demuestran que tienen los conocimientos necesarios de todo lo que engloba la actividad turística del lugar,

con respecto al conocimiento histórico y geográfico, debido a que realizan artesanías no solo por ser su ingreso económico, sino porque les apasiona lo que hacen y están identificados con la cultura de Chan Chan, conocen historias del lugar, los diversos sitios arqueológicos ubicados cerca del Museo y con todo ese intelecto plasman en sus artesanías sobre la cultura Chimú, dispuestos siempre a responder preguntas de los turistas sobre los significados de las iconografías, el material, etc. A contradicción de Santisteban (2019), en donde nos comparte que los pobladores lambayecanos presentaron insuficiencia de conocimientos históricos y falta de calidad para crear un ambiente propicio para el desarrollo del turismo. Estos datos opuestos se deben a que Santisteban (2019), en su estudio ha entrevistado a pobladores con diversas características, a diferencia de la presente investigación en donde se ha trabajado con características específicamente de artesanos que trabajan directamente con elementos culturales para desarrollar su producto, mas no con los residentes en general del lugar.

Es así como también, los artesanos sienten que su lugar de trabajo es muy placentero, debido al agrado del clima, la gente y siempre están dispuestos a compartir sus conocimientos y su arte con los visitantes; por ejemplo, en sus talleres vivenciales les apasiona enseñarles cómo hacer una iconografía representativa de Chan, hacer pulseras artesanales, entre otras. Con ello, les gusta difundir que su cultura a pesar del tiempo aún prevalece y el ayudar con esa iniciativa les conforta mucho. Tal como lo mencionan Cedeño y Valdez, (2020) que el conocimiento es imprescindible para la identidad turística, debido a que acentúa en el conocimiento cultural, histórico y de turismo en sí que se desarrolle en la localidad, con el cual el anfitrión se identifique y de esa manera promueva ese conocimiento para que prevalezca a pesar del pasar del tiempo.

Por otro lado, Cedeño y Valdez (2020) en su investigación concluyeron que la cultura turística de los servicios turísticos del Barrio San Sebastián carece de conocimientos, valores, percepciones y comportamientos suficientes para ser servicial y un buen anfitrión. A contradicción de la presente investigación en la que los artesanos si poseen conocimientos culturales, históricos, geográficos, del turismo y sus repercusiones. Estos datos contradictorios se debe a que Cedeño y Valdez (2020) en su estudio evaluaron la cultura turística de residentes

que trabajan en brindar servicio turístico con una variedad de características, a diferencia de la actual investigación donde se hizo una segmentación; trabajando con artesanos que son miembros de asociaciones de Artesanos de Huanchaco y tienen contacto directo con los turistas que visitan el Complejo Arqueológico de Chan Chan, mas no con los actores en general que trabajan en el rubro turístico.

### **CATEGORÍA 3: VALOR**

En lo que respecta a esta categoría, se ha podido apreciar que los artesanos tienen una identificación bastante marcada con el sitio Arqueológico, son disciplinados cumpliendo todas las normas que se les ha propuesto, así como también expresar su valor y respeto a Chan Chan, más allá de ser su centro de trabajo representa su vida cotidiana, parte de su cultura e identidad que se viene generando día tras día. En este sentido tal como lo demuestra Peña (citado Cedeño y Valdez, 2020). Donde hace referencia a los principios que la población receptora debe adoptar para llegar a un encuentro positivo con el visitante, y resalta que los valores son los que van orientar la conducta positiva, estas creencias ayudarán a valorar y apreciar lo que nos rodea.

De esa manera se va fortaleciendo el respeto hacia el patrimonio y lo hacen porque es su centro de trabajo y son claramente conscientes porque es un recurso importante y tiene que ser cuidado porque también forma parte de su identidad, en tal sentido Fiestas (2021), nos menciona que la cultura turística no solo es la buena hospitalidad hacia los turistas, sino que también incluye otros aspectos, como la valoración patrimonial, el conocimiento, la voluntad de servicio, la iniciativa empresarial e incluso el conocimiento de las normas de gestión turística. Es así que los artesanos han demostrado esa iniciativa, disposición y respeto al patrimonio, cabe resaltar que es importante tomar las iniciativas que los residentes presenten como propuestas o acciones de mejora, tal como se evidenció en la presente investigación que los artesanos presentaron propuestas para mejorar el cuidado y conservación del complejo arqueológico, en coordinación con autoridades y personal del Ministerio de Cultura.

Sin Embargo, Fiestas (2021) en su investigación concluyo que la mayor parte de la población desconoce de su cultura y son indiferentes, no mantienen una actitud positiva y finalmente no son conscientes de la importancia de participar

de manera activa en los temas vinculados a la cultura turística. A contradicción de la presente investigación se encontró resultados diferentes en general los artesanos han demostrado tener una buena actitud al interactuar con los turistas, conocen y se sienten identificados con su cultura, saben de la importancia de mantener una participación activa y compromiso para contrarrestar esos aspectos negativos que están afectando a Chan Chan. Estos datos contradictorios se deben a que Fiestas (2021) en su estudio ha entrevistado a la población en general siendo jóvenes de 15 a 19 años, en etapa escolar que están en proceso de aprendizaje y formación. En cambio, en la presente investigación los entrevistados trabajan directamente con elementos culturales, han pasado un proceso para llegar a tener esa denominación de artesanos, por ello tienen indicios básicos en lo que concierne a este término.

## V. CONCLUSIONES

1. En conclusión, la cultura turística de los artesanos del Complejo Arqueológico de Chan Chan se expresa teniendo buena actitud frente al turista que lo visita; tienen y comparten los conocimientos principales de su cultura con su familia, los turistas y los residentes del lugar. Asimismo, se identifican con el Complejo Arqueológico por lo que están en constante participación en proyectos para contrarrestar los impactos negativos al medio ambiente y cuidar de él.
2. Las actitudes de los artesanos del Complejo Arqueológico de Chan Chan están definidas por la amabilidad; la misma que contribuye a brindar un servicio de calidad al turista y a que su cultura laboral sea agradable. La disposición y la eficiencia son reflejadas en la voluntad de ayudar al turista, son respetuosos en todo momento y están motivados a compartir parte de su cultura con quienes los visiten. Cabe resaltar que estas actitudes son demostradas no sólo con el visitante, si no que entre ellos mismos y con las personas que laboran en el lugar.
3. Los artesanos poseen conocimientos históricos, geográficos y culturales relacionados al Complejo Arqueológico de Chan Chan y su cultura, estos conocimientos lo plasman en los diferentes tipos de trabajos artesanales, también lo demuestran compartiendo leyendas, mitos, historia; finalmente realizando sus talleres vivenciales más que nada dirigidos a las personas que quieran conocer la cultura Chimú e interesados en el emprendimiento con las artesanías.
4. Se concluyó que los artesanos tienen una identificación bien marcada respecto a Chan Chan, son disciplinados, están comprometidos con el cuidado del patrimonio y expresan respeto al complejo arqueológico, lo evidencian cumpliendo las normas establecidas para trabajar con sus artesanías, presentando propuestas de mejora y cuidado de Chan Chan, también han tomado la iniciativa de integrarse en grupos para realizar labores y campañas de limpieza de las áreas intangibles del complejo.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la administración del Museo de Sitio de Chan Chan fortalecer el trabajo articulado con los artesanos para que sigan difundiendo su cultura hacia los visitantes, seguir impulsando las capacitaciones y proyectos con dirección a ampliar el gran potencial de sus productos, el buen trato al turista, el cuidado del patrimonio y el fomento de la cultura Chimú con talleres vivenciales ya que ello es vital para el desarrollo positivo del turismo.
2. Se recomienda a la administración del Museo de Sitio de Chan Chan incluir en sus programas de capacitación a los artesanos; talleres de expresión oral para lograr mejorar el uso de sus palabras y expresiones debido a que ellos están en constante comunicación con el turista. Igualmente, brindan talleres vivenciales al público en general, por lo que estos talleres de expresión oral son vitales para que se tenga una mejor comunicación.
3. Se recomienda a los artesanos del complejo Arqueológico de Chan Chan seguir capacitándose y seguir aprendiendo en el desarrollo de nuevos productos artesanales innovadores, de acuerdo a las nuevas tendencias en la artesanía, claro sin perder la esencia cultural y de identidad, de esa manera que ofrezcan cosas nuevas y llamativas al turista.
4. Se recomienda a la Administración del Museo de sitio de Chan Chan liderar de manera conjunta las acciones de protección y cuidado del complejo y sus alrededores, teniendo como principal aliado a los artesanos, También es considerable que los encargados de la Administración reconozcan la labor de los artesanos, y mejoren el espacio de venta convirtiéndolo en un lugar ameno y adecuado tanto para el artesano como para el turista.

## REFERENCIAS

- Antitupa, A; Vargas, L. (2017). *Cultura turística y su contribución al desarrollo turístico en la ciudad de Puerto Maldonado 2015* ( Tesis de pregrado). [Cultura turística y su contribución al desarrollo turístico en la ciudad de Puerto Maldonado 2015](#)
- Arista Rojas, F. M. (2020). Evaluación de la cultura turística y su influencia en el turismo sostenible en Chachapoyas. *Universidad Científica Del Sur*; *Repositorio Institucional – UCS*. <https://doi.org/10.21142/tb.2020.1325>
- Bericat, E. (2016)La sociedad desde la sociología. Una introducción a la sociología general. (pp.123-152). Edition: 5ª. Publisher: Tecnos. [https://www.researchgate.net/publication/309609989\\_Que\\_es\\_la\\_cultura](https://www.researchgate.net/publication/309609989_Que_es_la_cultura)
- Bermeo, M. (2015) Plan de concientización turística dirigido a los prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Catamayo, provincia de Loja.
- Cadenas, D. (2016). El rigor en la Investigación Cuantitativa: Técnicas de Análisis, Credibilidad, Transferibilidad y Confortabilidad. *Revista venezolana de investigación*. 7(1), 17-26. <https://n9.cl/i0zgd>
- Canavan, B. (2016). Cultura turística: Nexo, características, contexto y sostenibilidad. *Tourism Management* , 53 , 229–243. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.10.002>
- Carpentier, J. (2017). *Tourisme communautaire et 29ase don d'une "culture touristique" chez les Shuar de Chico-Méndez ; Turismo comunitario y difusión de una "cultura turística" entre los Shuar de Chico-Méndez.*
- Cedeño Clavijo, T. J., & Valdez Masache, S. A. (2020). *La cultura turística de la población del barrio San Sebastián del centro histórico de Quito y su influencia en el turismo.*
- Concytec (2017). Glosario de términos y clasificación y las áreas científicas y tecnológicas. <http://portal.concytec.gob.pe/incentivos/images/descargas/RP198-2015-PANEXO.pdf>

- Costa, M. B. F., & Alves, M. L. B. (2021). Movimento do residente e a construção da cultura turística: um estudo crítico-dialético a partir de manifestações populares de Salvador-BA. *Ateliê Do Turismo*, 5(2), 56-72  
<https://periodicos.ufms.br/index.php/adturismo/article/view/12733>
- COSTA, M. (2017). Reflexões sobre cultura turística em tempos de revolução digital a partir de contextualizações sobre Salvador-BA. *Revista Turismo & Desenvolvimento (RT&D) / Journal of Tourism & Development*, 27/28, 425–434.
- Cubero, A. (2017) La diversidad cultural: es posible su aplicación al sector audiovisual. Referencia: <http://www.scielo.org.mx/pdf/comso/n28/0188-252X-comso-28-00111.pdf>
- Diaz, A. y Machado,R. (2016). Cultural Tourism training in Educational Institutions: An input of the program “Colegios amigos del Turismo” in Colombia. Revista: Turismo y Sociedad.  
<https://www.redalyc.org/journal/5762/576265105004/html/>
- Diaz, C. (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientación intelectual de la revista Universum. *Revista General de Información y Documentación*.
- EFE News Service (2020, Jul 15). Indígenas artesanas bolivianas abren un espacio para el encuentro de culturas: BOLIVIA CULTURA.  
<https://www.proquest.com/wire-feeds/indígenas-artesanas-bolivianas-abren-un-espacio/docview/2423847286/se-2?accountid=37408>
- Egusquiza,M. (2016) Turismo e impactos sociales. Estudio en el Barrio la Movediza. Tandil.  
<https://www.ridaa.unicen.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/1494/Tesis%20Egusquiza%20Josefina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Escudero, C. y Cortez, L. (2017) Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica.  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-yMetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>

- Esquivel, R., Villaseñor, M. M. & Martínez, A. “ (2021). Análisis de la cultura turística y sus beneficios para el turismo en el pueblo mágico de Comonfort, Guanajuato, Mexico. Referencia: file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/Dialnet-AnalysisOfTheTouristCultureAndBenefitsForTourismIn-7907927.pdf
- Fabricia Durieux Zucco, Cynthia Morgana Boos de Quadros, Juliane Regina Schmitt, & Thamires Foletto Fiuza. (2017). Imagem e identidade turísticas relacionadas às práticas e bens culturais percebidas pelos residentes: perspectivas a partir da cidade de Blumenau, Santa Catarina, Brasil. *Revista Brasileira de Pesquisa Em Turismo*, 11(2). <https://doi.org/10.7784/rbtur.v11i2>.
- Fernández, H. (2014) En busca de la identidad cultural como atractivo turístico. <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC115806.pdf>
- FIESTAS, J.C. (2021). Programa de sensibilización como propuesta de fortalecimiento de la cultura turística en los pobladores del distrito de Lambayeque, Perú. *Rev. Horizonte Empresarial*. Enero -junio 2021. Vol. 8 / Nº 1, pp. 333-347 ISSN: 2313-3414
- Flores Lovato, J. A. (2016). La cultura turística de los conductores de taxi como aspecto gestor del turismo en el cantón Ambato provincia Tungurahua (Bachelor's 31ase , Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera de Turismo y hotelería). <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20108>
- Fuster, D. (2019). Qualitative Research: Hermeneutical Phenomenological Method. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Garcia, M. (2014). *La cultura turística de los pobladores y trabajadores del centro histórico de Trujillo como factor de desarrollo turístico*. Facultad de Ciencias Sociales. Referencia: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2485/GARCIA%20ESCOBEDO%20MIULER%20SOCRATES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- García, P. & García, N. (2019). Cultura turística en los sitios turísticos naturales adyacentes a Ciudad Valles. Unidad Académica Multidisciplinaria Zona Huasteca, en Ciudad Valles, San Luis Potosí, México. Referencia: <https://www.eumed.net/actas/19/desarrollo-empresarial/10-cultura-turistica-en-los-sitios-turisticos-naturales-adyacentes-a-ciudad-valles.pdf>
- García-Sánchez, S., Magdalena Solís-Radilla, M., & Hernández-Lobato, L. (2019). LA IMPORTANCIA DE LA ACTITUD DEL RESIDENTE EN LA EXPERIENCIA DEL TURISTA. (Spanish). Congreso Internacional de Investigación Academia Journals, 11(9), 1282–1287.
- González, M. (2014). Cultura turística de la población anfitriona residente en destinos urbanos. [https://www.researchgate.net/publication/270905000\\_Cultura\\_turistica\\_d\\_e\\_la\\_poblacion\\_anfitriona\\_residente\\_en\\_destinos\\_urbanos](https://www.researchgate.net/publication/270905000_Cultura_turistica_d_e_la_poblacion_anfitriona_residente_en_destinos_urbanos)
- Gutiérrez, B. 2016. Valoración y uso social del complejo arqueológico chan chan para el desarrollo sostenible de su entorno urbano: caso centro poblado villa del mar, distrito de huanchaco, provincia de Trujillo, región la Libertad. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo –Perú. Referencia: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2408/pdf>
- Hernandez Diaz, W. (2016). Cultura Turística, motor de la calidad en el Turismo Sostenible. Revista Torreón Universitario. Referencia: <https://revistatorreonuniversitario.unan.edu.ni/index.php/torreon/article/view/150/20>
- Hernandez Mendoza, S., & Duana Avila , D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P., (2014). Metodología de la investigación. (6ª ed.) Mc Graw Hill.
- León González, L., & González Pomo, N. (2021). Hanabanilla hotel, a role model of environmental sustainability and tourism culture. [El hotel habanilla,

- modelo de cultura turística y sostenibilidad medioambiental] Universidad y Sociedad, 13(4), 116-122. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202021000400116](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202021000400116)
- Li, X. (2020). Space-time distribution model of visitor flow in tourism culture construction via back propagation neural network model. *Personal and Ubiquitous Computing*, 24(2), 223-235. <http://dx.doi.org/10.1007/s00779-019-01342-w>
- Marradi, A., Archenti, N., & Piovani, J. (2007). Metodología de las ciencias sociales. Buenos Aires: Editorial Emecé. <https://desarrollomedellin.files.wordpress.com/2017/03/marradi-a-archenti-n-piovani-j-2007.pdf>
- Martinez, D; Borjórquez, A. (2019). *Desarrollo turístico a través de la cultura turística. Universidad Autónoma de San Luis Potosí.* <https://www.eumed.net/actas/19/desarrollo-empresarial/8-desarrollo-turistico-a-traves-de-la-cultura-turistica.pdf>
- Milla, E. (2019) Identidad cultural y conciencia turística en la población de la ciudad de Canta. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP\\_8975e8e71ed1f853ef03c71b160a6cb4/Description#tabnav](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP_8975e8e71ed1f853ef03c71b160a6cb4/Description#tabnav)
- Ministerio de Cultura. ¿Qué es el patrimonio cultural? [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5\\_uibd.nsf/AF54A42EA8C6068B0525827A00781E61/\\$FILE/1manualqueespatrimonio.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/AF54A42EA8C6068B0525827A00781E61/$FILE/1manualqueespatrimonio.pdf)
- Monterrubio, C., & Osorio García, M. (2017). Actitudes locales ante el turismo residencial: Un análisis basado en la matriz de actitudes y comportamiento / Local attitudes to residential tourism: an analysis based on the attitudinal/behavioural matrix. *El Periplo Sustentable*, 33, 221–250.
- Mujeres se comprometen a desarrollar la cultura turística.* (22 de abril de 2018). <https://www.proquest.com/blogs-podcasts-websites/mujeres-se-comprometen-desarrollar-cultura/docview/2028961509/se-2?accountid=37408>

- Notimex (2016, Nov 18). Arranca la semana de cultura turística en Dolores Hidalgo. <https://www.proquest.com/newspapers/arranca-semana-de-cultura-turística-en-dolores/docview/1841226673/se-2?accountid=37408>
- Parra, K. (2017). Aplicación del Método Fenomenológico para comprender las reacciones emocionales de las familias con personas que presentan necesidades educativas especiales Revista de Investigación, vol. 41, núm. 91, mayo-agosto, 2017, pp. 99-123 Universidad Pedagógica Experimental Libertador Caracas, Venezuela.
- Rodríguez-Fernández, M.-M., Sánchez-Amboage, E., Martínez-Fernández, V.-A., & Viñán-Merecí, C.-S. (2019). Actitud y visión de los agentes turísticos ante el desarrollo de un destino emergente, el Caso del Cantón Zapotillo (Loja-Ecuador). *CISTI (Iberian Conference on Information Systems & Technologies / Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação) Proceedings*, 1–6
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 13(1), 102-122. doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sánchez, H. Reyes, C. Mejía K. (2018) Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Perú: Lima <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Santisteban Chicoma, C. A. (2019). Programa De Cultura Turística Para El Desarrollo Turístico Del Distrito de Lambayeque. *Repositorio Institucional - USS; Repositorio Institucional USS*.
- Silva Cancio Velloso, I. ., & Soares Tizzoni, J. (2020). CRITERIOS Y ESTRATEGIAS DE CALIDAD Y RIGOR EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA. Ciencia Y Enfermería, 26. <https://doi.org/10.29393/CE26-22CEIS20022>

Suarez, N. , Saenz, J. y Mero, J. (2016) Elementos esenciales del diseño de la investigación. Sus características. Revista científica: Dominio de las ciencias. Vol. 2, núm. esp., dic. , 2016, pp. 72-85.

Tang, Y. (2021). Research on the Construction of Tourism Culture Based on Modern Computer Network Technology. Journal of Physics: Conference Series, 1915(2).<http://dx.doi.org/10.1088/1742-6596/1915/2/022>



Anexo 2: Tabla 3 Matriz de consistencia

Unidad Temática	Problema de Investigación	Objetivos de Investigación	Categorías	Subcategorías	Metodología
<b>Cultura Turística</b>	<b>Problema General</b> ¿Cómo es la cultura turística en los artesanos del Complejo Arqueológico de Chan Chan, Trujillo, 2021?	<b>Objetivo General</b> Describir la cultura turística en los artesanos del Complejo Arqueológico de Chan Chan, Trujillo, 2021.	Actitud	Amabilidad Eficiencia Disposición	<b>Tipo de investigación:</b> Básica <b>Diseño de la investigación:</b> Fenomenológico  <b>Enfoque de la investigación:</b> Cualitativo  <b>Participantes:</b> Artesanos, encargado de administración del Museo de sitio Chan Chan y el personal de seguridad del lugar.  <b>Técnica:</b> Entrevista  <b>Instrumento:</b> Guía de entrevista
	<b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuáles son las actitudes que manifiesta el artesano frente al turista en el Complejo arqueológico de Chan Chan?	<b>Objetivos Específicos:</b> Describir las actitudes del artesano frente al turista en el Complejo arqueológico de Chan Chan	Conocimiento	Históricos Geográficos Culturales	
	¿Cuál es el conocimiento que posee el artesano respecto a la actividad turística en el Complejo arqueológico de Chan Chan?	Determinar el conocimiento que posee el artesano respecto a la actividad turística en el Complejo arqueológico de Chan Chan		Turismo y sus repercusiones	
	¿Qué valores expresan los artesanos respecto al Complejo arqueológico de Chan Chan?	Conocer los valores que expresan los artesanos respecto al Complejo arqueológico de Chan Chan	Valor	Disciplina Compromiso Respeto Constancia	

### Anexo 3: GUÍAS DE ENTREVISTA

**GUIA DE ENTREVISTA N°01 DIRIGIDA AL ARTESANO, DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:  
CULTURA TURÍSTICA EN LOS ARTESANOS DEL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO DE CHAN CHAN,  
TRUJILLO, 2021**

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación? Por favor marque con un (X) su respuesta:	SI	NO
---	----	----

Nombre y Apellidos del entrevistado: Luis Alberto Valladares Huamanchumo	
Ocupación: Artesano	
Fecha de entrevista: 15/04/2022	
Hora de inicio: 15:43 pm	Hora de término: 15:54 pm

UNIDAD TEMÁTICA: CULTURA TURÍSTICA	
<b>CATEGORÍA: ACTITUD</b>	
1.	¿Cómo usted muestra amabilidad con los visitantes? -Atendiendolos como debe de ser, con paciencia y dedicación, responder a todas las interrogantes que tengan ellos.
2.	¿Qué lo motiva a usted el brindar un servicio de calidad al turista? -Bueno mi manera de ser y creo que el turista se merece respeto asi que por eso es que los atendemos con amabilidad
3.	¿Cómo se siente usted al interactuar con el turista? -Yo me siento bien y me contenta, me alegra transmitirles lo poco que yo sepa de nuestra cultura.
4.	¿Cómo es su comunicación frente a turistas con mala conducta? En mi caso yo tengo paciencia y tratar de atenderlos como debe ser y nada más, si se portan mal bueno si esque hay ocasión les puedo recriminar un poquito pero no al extremo tampoco.
5.	¿Alguna vez ha ayudado a un visitante en problemas? ¿Por qué lo hizo? -Sí, en algunas ocasiones a veces se olvidan sus celulares, una cartera o algo y si les ayudamos o ellos piden alguna información y les damos la información que necesitan. -Entrevistador: ¿Por qué lo hace? -Porque me gusta, porque mi forma de ser es así, yo no me puedo quedar tranquilo si los veo a ellos que están sufriendo por alguna cosa y puedo ayudarles yo encantado.
<b>CATEGORÍA: CONOCIMIENTO</b>	
6.	¿Conoce usted la historia del Complejo arqueológico de Chan Chan? -Sí, conozco bien, conozco bastante todo sobre nuestra cultura Chimú, conozco leyendas, mitos porque yo vengo de una familia con apellido Chimu.
7.	¿Cómo se siente usted al vivir y trabajar cerca de Chan Chan? -Contento por una parte por la cercanía del lugar donde vivo y por otra porque me gusta. Me gusta el sitio, es fresco, parte de la naturaleza también algo, me encanta.

8.	<p>¿En su opinión que representa para usted Chan Chan?          -Chan Chan, bueno es la tierra de mis ancestros y yo la quiero bastante por eso más que nada.          Entrevistador: ¿Se siente identificado?          - Claro que sí.</p>
9.	<p>¿De qué forma usted comparte sus costumbres y tradiciones con los demás?          -De manera verbal o si tengo fotos de las festividades que hay en Huanchaco porque es cultura cultura viva del lugar y Chan Chan pertenece a Huanchaco en realidad y es parte del Distrito. -          Entrevistador: Una forma de compartir también sería, por ejemplo; cuando los turistas preguntan sobre sus artesanías sobre la representación de sus figuras y también ahí ustedes les explicaría.          - A01: Si, lo que ellos me preguntan yo les informo, a que representan, que es lo que significa y todas esas cosas.</p>
10.	<p>¿Cómo plasma los conocimientos adquiridos de la cultura Chimú en sus artesanías?          -En mis trabajos, yo trabajo madera, hago calado y aquí precisamente en el lugar nos piden que demos mucha fuerza a la iconografía Chimú en este caso. Las figuras que tu vas a ver de mis trabajos todas son con figuras como la ardilla, los pelícanos, peces y todo lo que está representado en los muros de Chan Chan.</p>
11.	<p>¿Porque considera que el turismo incentiva emprendimientos relacionados a las tradiciones, costumbres e historia?          -Porque en realidad eso es lo que le llama la atención al turista, hay que darle al turista lo que.. Yo si, Yo me pongo en el lugar de los turistas si yo quiero ir a conocer un lugar precisamente tengo que ir a ver la parte antigua, la cultura.</p>
12.	<p>¿Considera usted que el turismo trae problemas ambientales a Chan Chan?, ¿De qué forma cree que se puede solucionar?          -Si, de alguna manera porque dejan su basura a veces la gente no es muy consciente por más que a veces nosotros le decimos miren no boten esto acá, no hagan esto, lo otro igual no, hay que tener un poco de paciencia nada más .          -Entrevistador: ¿De qué forma cree que se puede solucionar?          -A01: En caso nuestro tenemos que poner un poco más de botes de basura se puede decir así y tratar de enseñarle al turista que no debe dañar el patrimonio.</p>
<b>CATEGORÍA: VALOR</b>	
13.	<p>¿Qué normas tiene que seguir usted para trabajar en Chan Chan sin dañar el patrimonio?          -Nosotros, primero que nada, la limpieza aquí en el lugar y tratar de que no ensucien. Bueno nosotros hace como 3 años estuvimos en el Centro arqueológico de Chan Chan y estábamos muy cercanos a los muros entonces nosotros mismos teníamos que cuidarlos y no permitir que los turistas se trepen a los muros. Aquí estamos un poco más alejados pero de todas maneras les damos esas indicaciones a los turistas.</p>
14.	<p>¿Participa usted en programas de limpieza de Chan Chan y sus alrededores? ¿Cuáles son y con qué frecuencia lo hace?          -Sí, participamos cada vez que hay convocatorias, hay que hacer limpiezas dentro del Centro arqueológico, aquí alrededor del Museo.          -Entrevistador: ¿Cada cuánto tiempo lo hace?          - A01: A Veces un par de veces al año, o nosotros mismos aquí en el grupo de artesanos estamos involucrados en un Proyecto que tiene el Ministerio de Cultura, El MINCETUR se llama 'Defensores del Patrimonio' entonces nosotros nos hemos concentrado un grupo que nos llamamos defensores del patrimonio de Chan Chan. Somos algunos artesanos nomas y un</p>

	<p>pequeño grupo de artesanos de Trujillo que hacemos algunas actividades al respecto para cuidar nuestro patrimonio. Entrevistador: ¿Y de acá con la Organización del Museo han ido a alguna campaña de limpieza? - A01:Recién la semana pasada hubo una, pero de guías de turismo, pero el Museo también lo hace.</p>
15.	<p>¿Usted cómo muestra respeto hacia el patrimonio turístico? -En el cuidado, protección del patrimonio para que no se dañe.</p>
16.	<p>¿Usted tiene en mente alguna propuesta para mejorar el cuidado de Chan Chan? -Como les digo el grupo que hemos creado de defensores del patrimonio tenemos algunas acciones que vamos a realizar; como limpieza que es una, vamos a pintar algunas limitaciones como las piedras que ves acá que son de pintura blanca, vamos a marcar los lugares que no deben de malograr los turistas y algunas otras acciones que vamos a tomar como hacer algunos puntos para hacer cultura viva, talleres vivenciales para artesanías. -Entrevistador: ¿Esos talleres donde los realizan? - A01: realizamos nosotros cada primer domingo del mes, los realizamos aquí al frente de nuestros puestos, un taller de uno de nuestro grupo, nos turnamos. El 3 de Marzo hubo bisutería con piedras naturales y con crochet y el mes anterior hubo pulseras en cuero trenzado y cosas así no, hacemos cerámica, madera, lo que nos corresponda pero todos los meses lo hacemos.</p>

**GUIA DE ENTREVISTA N° 02 DIRIGIDA AL ARTESANO, DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:  
CULTURA TURÍSTICA EN LOS ARTESANOS DEL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO DE CHAN  
CHAN, TRUJILLO, 2021**

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación? Por favor marque con un (X) su respuesta:	SI	NO
---	----	----

Nombre y Apellidos del entrevistado: Wilfredo Rodriguez Garcia	
Ocupación: Artesano	
Fecha de entrevista: 15/04/2022	
Hora de inicio: 15:57 pm	Hora de término: 16:16 pm

<b>UNIDAD TEMÁTICA: CULTURA TURÍSTICA</b>	
<b>CATEGORÍA: ACTITUD</b>	
1.	<p>¿Cómo usted muestra amabilidad con los visitantes? -Bueno la amabilidad es esto, no solo una demostración sino una vivencia, es un estilo de vida en mi, yo soy amable siempre.</p>
2.	<p>¿Qué lo motiva a usted el brindar un servicio de calidad al turista? -La calidad es importante también en mi trabajo, como ya habrán visto los trabajos que yo vendo lo hago yo a mano, y la calidad es lo que diferencia y el cliente también sabe, los visitantes también saben, la mayoría sabe de las cosas. Entrevistador: ¿Y eso los motiva a comprar? A02: Claro, y yo no puedo vender algo que a mi no me parece que esté bien, y tiene que estar bien impecable mi trabajo, no perfecto pero okay.</p>
3.	<p>¿Cómo se siente usted al interactuar con el turista? -Bien, muy bien. Entrevistador: ¿Le gusta hablar, conversar, preguntar? A02: Si, claro que sí a veces hasta inclusive la charla les encanta, el trabajo también lo ven y como habrán visto a veces me dejan el vuelto, propinas. -Entrevistador: ¿Y vienen de diferentes lugares? -A02: Si vienen de diferentes países también.</p>
4.	<p>¿Cómo es su comunicación frente a turistas con mala conducta? -Bueno yo afronto esta situación en silencio, no soy de reclamar, ni de rechazar, sino más bien guardar silencio y tomar medidas para evitar más. -Entrevistador: ¿No se pone de igual forma? -A02 No no es mejor calmar la situación, el cliente es importante, aun así sea malcriado.</p>
5.	<p>¿Alguna vez ha ayudado a un visitante en problemas? ¿Por qué lo hizo? -Bueno, esto alguna vez he tenido la suerte de ayudar, porque a veces intercambiamos conversación mientras se soluciona su problema, algunos perdieron algo, vienen acá y se acuerdan y donde lo dejó en tal sitio, y yo tengo una movilidad y lo llevaba inmediatamente. Y para qué han tenido la suerte donde han dejado sus cosas, ahí los han guardado y los han encontrado, aca también las visitas vienen y se olvidan algunas cosas, ahora se han olvidado un juguetito en la mañana, yo lo guardo, porque a veces regresan, lo tengo una semana o hasta un mes.</p>
<b>CATEGORÍA: CONOCIMIENTO</b>	

6.	<p>¿Conoce usted la historia del Complejo arqueológico de Chan Chan?</p> <p>-Bueno esto, como yo he vivido cerca, ahora estoy un poquito más retirado, de niño hemos venido con mis amigos de barrio a jugar acá inclusive, cuando esto no había nada nada, entonces esto tampoco era vigilado, ni cuidado, ni nada no. Salíamos los chicos y conocíamos algunas personas adultas que venían a huaquear, eso significa que muchas veces ellos venían a escarbar las cosas no, de día o de noche, porque no había aquí nada que les impida, nosotros como niños casi no porque lo que nos interesaba era la pelota, pero recuerdo eso se nos que hoy vemos que con el tiempo ya adultos vemos que eso estaba muy mal y como lo han dejado miren, adultos de aquella época y también aquí estoy trabajando cerca de 50 años, así en intervalos pero yo ahora ya tengo una mesita, allá vendía en el suelo en palacio y también lo que notado sinceramente es lo raro es lo que hay acá en lo que se relaciona a las mejoras que debe haber, son más de 50 años que yo vengo trabajando acá y solamente funciona un solo palacio y es más ahora hasta la mitad del palacio nada más. Hay otras cosas muy interesantes también que yo plasmo en mis dibujos que yo hago con artesanía, por ejemplo ahí hay una figura en donde están dos pescadores con un piquero que hay en la playa de Huanchaco hasta ahora, sobre la punta del caballito de totora en altamar y esos pescadores son los Chimus y estaban sobre el caballito de totora de aquella época, ósea el caballito de totora no solo es de acá nada más de huanchaco, Huanchaco es el heredero de esos caballitos de totora que son milenarios, en la Huaca Toledo ahí están las figuras grandes pero no se exhibe al público por él, eso significa que aquí lo que siempre he dicho que lo que necesita aquí es una auditoría interna para que se exhiban más cosas, aquí todos se quedan callados, nadie dice nada, están esperando simplemente que autoridades digan muévete para acá y se mueven.</p>
7.	<p>¿Cómo se siente usted al vivir y trabajar cerca de Chan Chan?</p> <p>-Contento, muy feliz.</p> <p>-Entrevistador: ¿Muy identificado?</p> <p>-Si si, mientras he estado en otros países trabajando también pues, así queriendo trabajar en artesanía, pero no se me permitía porque era extranjero, la artesanía es propiedad de los que viven en ese lugar, entonces bueno, pero yo aquí si soy feliz.</p>
8.	<p>¿En su opinión que representa para usted Chan Chan?</p> <p>-Bueno, Chan es la ciudad de barro más grande del mundo que aún existe, hay otra ciudad que se ha descubierto, pero no tiene la calificación que, si Chan Chan tiene, Chan Chan es patrimonio cultural de la Humanidad, esos son títulos que sí que se tiene y todo el mundo lo sabe, porque Chan Chan no solamente es lo que ustedes están viendo, pasando la pista todo es esta la Esperanza, ahora se reduce aún así reducido ha sido considerado la ciudadela de barro más grande del mundo.</p>
9.	<p>¿De qué forma usted comparte sus costumbres y tradiciones con los demás?</p> <p>-Las costumbres y las tradiciones es un conjunto que te dan un estilo de vida característico, por decir si yo voy algún sitio yo lo que hablo es de Chan Chan, pero como verán aquí en Chan Chan casi no hay mucho turismo por las autoridades.</p> <p>-Entrevistador: ¿no lo promocionan bien?</p> <p>-A02: Claro no terminan las cosas que hay aquí, hay cosas, pero interesantes. Y bueno eso no depende solo de los artesanos, depende de las autoridades.</p>
10.	<p>¿Cómo plasma los conocimientos adquiridos de la cultura Chimú en sus artesanías?</p> <p>-Ya lo habrán visto, lo plasmo en mis artesanías que yo hago es desde antes ah cómo trabajaba allá en palacio. Ahí han llegado gente de otros países árabes, por ejemplo con su vestimenta así como lo vemos en el desierto, también han venido vietnamitas aquí y yo he tenido la fortuna, la suerte y el orgullo de que mis trabajos han sido llevados a otros países y yo siempre pongo "Chan Chan, Trujillo Perú" y en idioma que ellos han querido no porque yo lo sepa, sino porque ellos escriben en su idioma y con sus signos y lo dibujó nada más.</p>

11.	<p>¿Porque considera que el turismo incentiva emprendimientos relacionados a las tradiciones, costumbres e historia?</p> <p>-Hablando de costumbres tradiciones son riquísimas, hay variedades de costumbres, en otros países europeos se practican cosas que aquí se han practicado en esa época.</p> <p>-Entrevistador: ¿entonces si considera que el turismo incentiva?</p> <p>-A02: si claro que sí definitivamente</p>
12.	<p>¿Considera usted que el turismo trae problemas ambientales a Chan Chan?, ¿De qué forma cree que se puede solucionar?</p> <p>-La basura es parte de nuestra idiosincrasia, pero no de nuestros antepasados, sino de ahora. Más bien el turismo extranjero nos ha enseñado a ser un poco más limpios, la limpieza es importantísima, por ejemplo, los japoneses dieron lección en el Mundial, no sé si recuerdan.</p>
<b>CATEGORÍA: VALOR</b>	
13.	<p>¿Qué normas tiene que seguir usted para trabajar en Chan Chan sin dañar el patrimonio?</p> <p>-Yo soy reciclador y con eso estoy evitando, yo trabajo de lo que otros botan a la basura, al suelo, yo lo recojo, maderas, vidrios, almejas.</p> <p>-Entrevistador: ¿Pero por ejemplo el museo les da algunas normas que usted tiene que seguir aquí para que no dañe el patrimonio?</p> <p>-Todos tenemos que evitar meternos más adentro de lo que nos están dando, la basura también tenemos que dejar todo limpio hay basureros yo siempre limpio antes de embarcarme, son muy buenas normas.</p>
14.	<p>¿Participa usted en programas de limpieza de Chan Chan y sus alrededores? ¿Cuáles son y con qué frecuencia lo hace?</p> <p>-No he tenido la suerte hasta ahora.</p> <p>-Entrevistador: ¿Pero si las hubiera participado?</p> <p>-A02: Claro que sí participa, ahora estoy un poco más retirado, mi compañero es el que nos pone al día de todas las cosas que hay que hacer y todo.</p> <p>-Entrevistador: ¿con qué frecuencia ha escuchado de estas campañas de limpieza?</p> <p>-A02: Bueno yo se muy poco de estar en el celular, el internet, ya me conocen ya, pero si escucho si hay programas.</p>
15.	<p>¿Usted cómo muestra respeto hacia el patrimonio turístico?</p> <p>-Cuidándolo, por ejemplo, cómo voy a meter mi carro en el sitio donde no está autorizado, de ninguna manera.</p>
16.	<p>¿Usted tiene en mente alguna propuesta para mejorar el cuidado de Chan Chan?</p> <p>-Bueno no he tenido la suerte todavía de conversar, por las mismas circunstancias y la edad que tengo, llego a las 6 de la tarde y no salgo de mi casa. Para mejorar deberían autoridades, por ejemplo, las Direcciones del Instituto de cultura si no son abogados son de otras profesiones, pero no son arqueólogos netos, no encuentro yo tampoco una razón por las cuales no mejora esta situación porque todo depende de la cabeza, pero me gustaría que sea un administrador, un arqueólogo que tenga un desprendimiento y también que sean bien remunerados para que no estén careciendo de recursos que les permita a ellos hacer un buen trabajo.</p>

**GUIA DE ENTREVISTA N° 03 DIRIGIDA AL ARTESANO, DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:  
CULTURA TURÍSTICA EN LOS ARTESANOS DEL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO DE CHAN  
CHAN, TRUJILLO, 2021**

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación? Por favor marque con un (X) su respuesta:	SI	NO
---	----	----

Nombre y Apellidos del entrevistado: Luz Rondon Chanco	
Ocupación: Artesana	
Fecha de entrevista: 15/04/2022	
Hora de inicio: 16:18 pm	Hora de término: 16:28 pm

<b>UNIDAD TEMÁTICA: CULTURA TURÍSTICA</b>	
<b>CATEGORÍA: ACTITUD</b>	
1.	¿Cómo usted muestra amabilidad con los visitantes? -Saludandolos, diciéndoles bienvenidos , mostrando respeto.
2.	¿Qué lo motiva a usted el brindar un servicio de calidad al turista? -Porque así los turistas nos pueden recomendar a mas otros países no? a sus familiares puede ser mejor para nosotros.
3.	¿Cómo se siente usted al interactuar con el turista? -Bien, porque le muestro algo de nuestra cultura con las cosas que yo vendo le estoy demostrando que el Perú tiene mucho arte, mucha cultura y me siento orgullosa de ser peruana y a la vez de mostrar ese arte a ellos.
4.	¿Cómo es su comunicación frente a turistas con mala conducta? -Normalmente la gran mayoría de los turistas no son irrespetuosos, más bien ellos tienen mucho respeto, por lo menos yo nunca me he chocado con ningún irrespetuoso. -Entrevistador: Y si en caso le pasara, ¿Cómo reaccionaría usted? - A03: No le haría caso, todas las personas tenemos diferentes tipos de carácter y actitudes así que simplemente no le haría caso.
5.	¿Alguna vez ha ayudado a un visitante en problemas? ¿Por qué lo hizo? - En qué aspecto? -Entrevistador: De Repente estaba perdido, le pidio informacion sobre algun lugar. - A03: Ah, eso sí. Varias veces porque a veces se olvida su celular u otro regalo que compran en otro lado y se les guarda y se les devuelve y así. Siempre estamos ayudando.
<b>CATEGORÍA: CONOCIMIENTO</b>	
6.	¿Conoce usted la historia del Complejo arqueológico de Chan Chan? -Sí, las leyendas no se tanto pero si las historias. Pues sobre todo hay que conocer, pues lo que nosotros hacemos está basado en la cultura, historia y lo que hacían antes nuestros antepasados. En el aspecto de mi, por ejemplo; es en todo lo que es tejido collares ,etc todo lo que hacían ellos y como hasta hoy en día nosotros lo elaboramos.
7.	¿Cómo se siente usted al vivir y trabajar cerca de Chan Chan?

	<p>-Yo me siento feliz, recontra.          -Entrevistador: ¿Le gusta el lugar?          -A03: Si, y me siento identificada . Entrevistador: Todo bien con el clima, la comida? - A01: Si, todo a gusto.</p>
8.	<p>¿En su opinión que representa para usted Chan Chan?          -Chan Chan, en mi opinión es... ¿Como así en mi opinión? ¿A qué te refieres?          - Entrevistador: De Repente se siente muy identificada porque su familia desde hace mucho tiempo vive acá...?          - A03: no, yo no soy exactamente de acá, de esta región pero sí del Perú, entonces Chan Chan pertenece al Perú y es lo mismo. Todos somos identificados con nuestra cultura.</p>
9.	<p>¿De qué forma usted comparte sus costumbres y tradiciones con los demás?          -Yo lo que comparto es el arte porque todo lo que yo hago aquí son como diseños de acá de la cultura de Chan Chan, tambien les explico, les muestro que osea todos los significados de iconografía de Chan Chan y hacemos cosas así diferentes y únicas que son de acá pero son más que nada iconografía de Chan Chan.</p>
10.	<p>¿Cómo plasma los conocimientos adquiridos de la cultura Chimú en sus artesanías?          -En collares, pulseras, haciendo los mismos diseños iconográficos de la cultura Chimú.</p>
11.	<p>¿Porque considera que el turismo incentiva emprendimientos relacionados a las tradiciones, costumbres e historia?          -Es para que no se olviden de nuestros antepasados, tambien deberian no solo con nosotros con el turismo sino también en las escuelas deberían enseñar más sobre el arte, la cultura así porque hay harto, danza, pintura, dibujo en todas las formas nosotros podemos mostrar este arte de la cultura Chimú para que ellos vean y conozcan lo que es nuestro arte.</p>
12.	<p>¿Considera usted que el turismo trae problemas ambientales a Chan Chan?, ¿De qué forma cree que se puede solucionar?          -No, ambientales no.          -Entrevistador: Por ejemplo si los turistas dejan su basura...          -Si hablamos del turista extranjero, ellos son limpios e higiénicos por lo que yo he visto, la gran mayoría. De Repente el turismo nacional si sería bueno incentivarlos un poco más a que cuiden el medio ambiente. Pero el extranejero no, ellos son más limpios, porque su basura lo guardan en su mochila o en su bolsillo, pero el nacional si a veces bota su basura o si pasan por lugares que no se debe de tocar a veces ellos si los tocan y todo no, somos un poco más desordenados en ese aspectos.          -Entrevistador: De qué forma cree que se pueda solucionar?          -A03; Concientizando, poniendo carteles, diciendo que hay que guardar la basura en nuestros bolsillos, o hay que llevarnos y hay que cuidar el medio ambiente.</p>
<b>CATEGORÍA: VALOR</b>	
13.	<p>¿Qué normas tiene que seguir usted para trabajar en Chan Chan sin dañar el patrimonio?          -Mostrar cosas iconográficas de Chan Chan, que tengamos trabajos con iconografía de Chan Chan, esa es la norma más grande. Nosotros podemos ayudar a las personas con el orden y ahora en pandemia es ahora el tema de las mascarillas</p>
14.	<p>¿Participa usted en programas de limpieza de Chan Chan y sus alrededores? ¿Cuáles son y con qué frecuencia lo hace?          -Hasta ahora no, y tampoco he escuchado pero en caso las hubieran si estaría dispuesta a participar.</p>

15.	<p>¿Usted cómo muestra respeto hacia el patrimonio turístico?</p> <p>-Diciéndole a la gente que lo cuide, que este patrimonio es parte de nosotros y que debemos valorar lo mas bien, que debemos cuidarlo que de alguna u otra manera nosotros como peruanos somos artistas y que lo llevamos dentro de nosotros, sino que muchos estan estan dormidos</p>
16.	<p>¿Usted tiene en mente alguna propuesta para mejorar el cuidado de Chan Chan?</p> <p>-Entrevistador: Quizás poner mas botes de basura, debido a que no veo muchos de ellos.</p> <p>- A03: Si, es buena idea, mas señalizacion y que abran el camino que esta por aqui que se va para Chan Chan y poniendo siempre un vigilante que cuide Chan Chan.</p> <p>-Entrevistador: Y como cuerdas, por ejemplo en donde hay paredes para que las personas no se acerquen tanto y para que haya más turismo, pero eso depende del gerente y autoridades.</p>

**GUÍA DE ENTREVISTA N° 04 DIRIGIDA AL ARTESANO, DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: CULTURA TURÍSTICA EN LOS ARTESANOS DEL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO DE CHAN CHAN, TRUJILLO, 2021**

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación? Por favor marque con un (X) su respuesta:	SI	NO
---	----	----

Nombre y Apellidos del entrevistado: Orfilio Sagastegui Prieto		
Ocupación: Artesano		
Fecha de entrevista: 15/04/2022		
<table border="0"> <tr> <td style="width: 50%;">Hora de inicio: 16:30 pm</td> <td style="width: 50%;">Hora de término: 16:41 pm</td> </tr> </table>	Hora de inicio: 16:30 pm	Hora de término: 16:41 pm
Hora de inicio: 16:30 pm	Hora de término: 16:41 pm	

<b>UNIDAD TEMÁTICA: CULTURA TURÍSTICA</b>	
<b>CATEGORÍA: ACTITUD</b>	
1.	¿Cómo usted muestra amabilidad con los visitantes? -Saludando, dando la bienvenida. A veces hay momentos que llegan y se amontonan o también cuando vienen de uno, siempre hay que mostrar amabilidad.
2.	¿Qué lo motiva a usted el brindar un servicio de calidad al turista? -Es que es nuestro ingreso económico, o sea cuando hay más turismo mejora la economía y de todas maneras nos compran algo entonces tenemos que darles una buena atención, orientarlos en todo.
3.	¿Cómo se siente usted al interactuar con el turista? -Como familia, les hago conversación, les doy la orientación e información exacta a donde quieran ir ellos. -Entrevistador: ¿Le gusta conversar con ellos? - A01: Si me gusta conversar con ellos preguntar de qué lugares vienen.
4.	¿Cómo es su comunicación frente a turistas con mala conducta? -No le doy importancia, hay que dejarlo pasar nomás.
5.	¿Alguna vez ha ayudado a un visitante en problemas? ¿Por qué lo hizo? -Sí, a veces se olvidan sus lentes, a veces en la mesa dejan su celular entonces hay que devolverles. A Veces vienen preguntan y les doy. -Entrevistador: En este caso, ¿Por qué lo hizo? ¿Por qué le ayudó? - A01: Siempre nosotros tenemos la cultura de la honradez entonces esos son los valores que tenemos. Una vez por ejemplo, se olvidaron un celular y yo cogí el celular, pero ya no volvía el señor, pero volvió el turista y me dijo de su celular y se lo devolví.
<b>CATEGORÍA: CONOCIMIENTO</b>	
6.	¿Conoce usted la historia del Complejo arqueológico de Chan Chan? -Claro, nosotros hemos estudiado historia del arte, historia del Perú y todo eso. Aparte que llevamos también cursos, capacitaciones.
7.	¿Cómo se siente usted al vivir y trabajar cerca de Chan Chan? -Identificado con la cultura, me gusta mucho el ambiente, el clima, la comida.

8.	<p>¿En su opinión que representa para usted Chan Chan? -Chan Chan es nuestro patrimonio mundial, para mi es mejor que Machu Picchu, aunque Machu Picchu es iluminación, pero Chan Chan tiene el Huaco del Sol y la Luna, tantos sitios arqueológicos que son buenos.</p>
9.	<p>¿De qué forma usted comparte sus costumbres y tradiciones con los demás? -En la artesanía se plasman las costumbres, la tradición, la cultura. Osea un artesano a veces viene por tradición de herencia de los padres, en mi caso nadie quería estudiar arte, pero yo estudié arte y no estaban de acuerdo pero yo estaba ahí peleando. Me gusta la pintura, el diseño más que todo. -Entrevistador: ¿Usted trabaja más en madera? - A01: Sí en madera, antes hacía pulseras así tejidos, todo ya cuando me invitaron a Chan Chan me dediqué a hacer diseño de la cultura Chimú.</p>
10.	<p>¿Cómo plasma los conocimientos adquiridos de la cultura Chimú en sus artesanías? -Para eso uno ha asistido a cursillos y uno se identifica con la cultura, con la iconografía entonces si uno va plasmando osea uno va buscando su identidad digamos con nuestra cultura, es el caso mío. Yo he buscado identidad para hacer arte, pintura y buscando buscando la historia por ahí he ido ubicando, yo hago tambien pintura peruana, el indigenismo, esa es la cultura en artesanía y en pintura tambien igual la artesanía es una corriente costumbrista también, si no que tanto en pintura y artesanía hay que modificar osea si modificar, cambiar las cosas para poder vender. Osea en pintura igual modificar algunas cosas, viene el cliente y te compra, pues hay que ir innovando en las cosas, pero siempre basándonos en nuestra cultura, iconografía.</p>
11.	<p>¿Porque considera que el turismo incentiva emprendimientos relacionados a las tradiciones, costumbres e historia? -El país es reconocido por su tradición, la cultura de nuestros ancestros, por eso viene el turismo, pero el gobierno a veces ha dejado un poco atrás lo que es nuestro. Por ejemplo, México vive casi de su turismo y su economía se mueve a base del turismo y Perú que a veces, pues se hacen los locos también los gobiernos, sino económicamente el país estuviera bien si hubiera promovido bien el turismo, porque eso trae la economía. En Perú tenemos tantas zonas arqueológicas, por ejemplo, Chachapoyas, por aca por Huamachuco y son buenos.</p>
12.	<p>¿Considera usted que el turismo trae problemas ambientales a Chan Chan?, ¿De qué forma cree que se puede solucionar? -A lo mejor cuando tiran los desperdicios, basura, pero no tanto. -Entrevistador: ¿De qué forma cree que se puede solucionar? - A01: Tenemos que programar días especiales para hacer una limpieza total, general. Eso si está programado, el hacer un trabajo mancomunado que se agrupan todos los vecinos y se hace una limpieza general.</p>
<b>CATEGORÍA: VALOR</b>	
13.	<p>¿Qué normas tiene que seguir usted para trabajar en Chan Chan sin dañar el patrimonio? -Entrevistador: De Repente alguna norma que le hayan dicho como él no debe de pasar de tal lugar, tiene que cuidar esta parte. - A04: Acá en lo que es Museos es un poco libre, pero en la Zona Arqueológica si hay otras normas que seguir, acá no es tanto. -Entrevistador: ¿Qué normas tiene que seguir aquí? - A04: Por decir aquí hay una norma de que cuando viene el turista no tiene que pasar para allá, solamente esta parte por eso que siempre todos tenemos que estar pendientes , es una norma.</p>
14.	<p>¿Participa usted en programas de limpieza de Chan Chan y sus alrededores? ¿Cuáles son y con qué frecuencia lo hace?</p>

	<p>-Uhhh si estamos programados para junio o Julio creo que van a hacer una limpieza general de lo que es Chan Chan.</p> <p>-Entrevistador: ¿Recién se ha programado? - A04: Si, recién se ha programado.</p> <p>-Entrevistador: ¿Antes no ha participado? -A04: No, antes no.</p> <p>-Entrevistador: Y tampoco habían campañas o si?- A04: Si, han hecho campañas de limpieza.</p>
15.	<p>¿Usted cómo muestra respeto hacia el patrimonio turístico?</p> <p>-Sin malograrlo, sin tirar basura, cuidando siempre lo que es nuestro no, compartiendo con los visitantes que no malogren los muros. Nosotros estamos formando parte del Comité que se ha formado para cuidar el patrimonio, estamos en ese grupo. Entrevistador: ¿Quién está liderando ese grupo? - A04: Está liderando Ludgarda Reyes que es la Presidenta regional de artesanía. Entrevistador: ¿Con todos los artesanos o también pueden ingresar otras personas que deseen participar? - A04: Claro, se incluyen las personas que quieran participar, pero eso está programado, por ejemplo, con todos los vecinos de acá, creo en campañas anteriores hicieron voluntarios. Entrevistador: ¿Y les entregan algún certificado? - A04: Si, el Ministerio de Cultura.</p>
16.	<p>¿Usted tiene en mente alguna propuesta para mejorar el cuidado de Chan Chan?</p> <p>-Entrevistador: Quizás alguna idea que se le ha ocurrido para mejorar el cuidado de Chan Chan - A04: Poner más señalización, letreros, aparte para mejorar el turismo así sea nacional hay cursos y talleres vivenciales que hacemos acá que son los primeros domingos de cada mes que son gratis</p>

**GUÍA DE ENTREVISTA N° 05 DIRIGIDA AL ARTESANO, DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:  
CULTURA TURÍSTICA EN LOS ARTESANOS DEL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO DE CHAN CHAN,  
TRUJILLO, 2021**

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación? Por favor marque con un (X) su respuesta:	SI	NO
---	----	----

Nombre y Apellidos del entrevistado: Marcelino Rosales Contreras		
Ocupación: Artesano		
Fecha de entrevista: 15/04/2022		
<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Hora de inicio: 16:49 pm</td> <td style="width: 50%;">Hora de término: 15:12 pm</td> </tr> </table>	Hora de inicio: 16:49 pm	Hora de término: 15:12 pm
Hora de inicio: 16:49 pm	Hora de término: 15:12 pm	

<b>UNIDAD TEMÁTICA: CULTURA TURÍSTICA</b>	
<b>CATEGORÍA: ACTITUD</b>	
1.	<p>¿Cómo usted muestra amabilidad con los visitantes?</p> <p>-La actitud es agradecerles por la visita que siempre nos hacen, bueno aca a la ciudadela, al museo, y bueno el agradecimiento por siempre la visita hacia ellos, porque se llevan un recuerdo y a la vez nosotros debemos resaltar nuestra cultura, con sus respectivas iconografías de nuestros trabajos, nosotros lo elaboramos con mucha dedicación y mucho cariño, porque de esto dependemos también nosotros para poder sobrevivir, entonces hay que hacerlo con muchas ganas y hay que recibirlos con mucha amabilidad con mucho respeto y apoyarlos en lo que está a nuestro alcance, para que de esa manera regresen.</p>
2.	<p>¿Qué lo motiva a usted el brindar un servicio de calidad al turista?</p> <p>-Me motiva primeramente por lo que me nace no, elaborar los trabajos, brindar un buen servicio, Como soy musico tambien no, brindar una melodía, expresando mis sentimientos, porque yo he sido formado en la parte andina, prácticamente soy una persona indica, entonces que bien que expresarlo no mis sentimientos a través de mis trabajos plasmados, también interpretando la melodía, con un instrumento ancestral que viene a ser el Bambú, sí lo han encontrado en las excavaciones, no solo aca en otros lugares también, tanto como en Perú, Ecuador, Bolivia. O hablemos de la quena por ejemplo, la quena andina, entonces es un instrumento universal para poder ofrecer cualquier tipo de melodía hoy en día, gracias a la tecnología, para poder enriquecer la melodía, entonces en base a eso me motiva no y también motivar a mi familia y también como a cualquier otra persona que quiera aprender no, y llevarse una enseñanza en distintas formas.</p>
3.	<p>¿Cómo se siente usted al interactuar con el turista?</p> <p>-Entrevistador: ¿Le gusta conversar, interactuar con el turista?</p> <p>-A05: Claro, explicarle un poco en lo que concierne a nuestra cultura no, como estamos ahora en estos momentos y más que nada yo me siento más motivado, en una melodía que yo ofrezco, me aplauden, bueno si es su voluntad ellos me llevan un recuerdo o aveces no me llevan un recuerdo, y me dicen señor tenga \$2, \$3, o \$5 soles, su voluntad no, yo no les estoy pidiendo nada, les nace a ellos brindarme ese apoyo, no se les ha gustado la melodía peruana seguro.</p> <p>Entrevistador: ¿Se siente bien usted?</p> <p>-A05: Me siento bien yo, y más por compartir mi cultura con ellos, ellos bien con otra cultura de afuera no, entonces yo me siento prácticamente feliz , me siento feliz.</p>

4.	<p>¿Cómo es su comunicación frente a turistas con mala conducta?          -Entrevistador: Quizás algún turista irrespetuoso vino y le faltó el respeto ¿Que actitud tuvo?          -A05: Claro no, como toda persona no somos perfectos en el mundo, y yo como una persona mayor, ya experimente la vida no, con mis 55 años, ya pase muchas etapas, entonces ya puedo entenderlos a los más pequeños como más adulto, entonces ya se el comportamiento agresivo, que de repente me puedan hablar o pueden quitarme las cosas, y para mi no hay impedimento yo se manejar ese tema, yo les entiendo.          -Entrevistador: ¿No se pone a renegar con el turista?          -No, cuando era mas joven si pero ya la experiencia enseña, más bien hay que motivarlos y agradecerles mas bien y les deseo buena suerte, y eso me va a retribuir, me va a reforzar como persona.</p> <p>¿Alguna vez ha ayudado a un visitante en problemas? ¿Por qué lo hizo?          -Bueno mayormente vienen a veces con sus mochilas pesadas y les digo dejalo aca, pero siempre nos dicen que no debemos hacernos cargo de nada, porque ahí pueden dejar un producto o algo malo. Si pero de todas maneras yo les sirvo haciendo quedar sus cosas, y me quieren pagar y yo les digo ahi nada mas, mas bien gracias por su visita, Si pero queremos darle algo y yo les digo entonces lléveme un recuerdito y les voy agradecer bastante no, Y me preguntan de dónde es usted , dónde es su tierra y yo les digo un poco no de las costumbres de mi tierra.          -Entrevistador: ¿Usted, de donde es?          -A05: Soy Ancashino yo, del distrito de Pampas.</p>
<b>CATEGORÍA: CONOCIMIENTO</b>	
6.	<p>¿Conoce usted la historia del Complejo arqueológico de Chan Chan?          -Bueno, la historia exactamente no la puedo detallar muy precisa, pero si viene de muchos años .          -Entrevistador: ¿Por ejemplo si un turista viene a comprar sus artesanías, y le pregunta que representa, estaría en la posibilidad de responderle?          -A05: Si, claro son unas iconografías que representan, un pelícanos que los chimus, se desplazaban antiguamente en sus balsas de totora, para poder elaborar sus trabajos de pesca, y el pelícano era un aviso, donde el pelícano se detenía ahí, era una señal y estaban seguros que ahí debían echar sus redes . Y así hay otras cosas, historias que les podría compartir.</p>
7.	<p>¿Cómo se siente usted al vivir y trabajar cerca de Chan Chan?          -Yo creo que me siento una persona realizada, bueno como músico quería viajar mucho al extranjero, porque sentía que nuestra cultura pega alla, entonces se me presentó la oportunidad no, yo pertenecía a la Asociación Artesanal Huanchaco, y nos hizo una invitación para presentar nuestras artesanías en el parador turístico la Ex Directora Maria Elena Córdoba, y pues me cayo a pelo, porque yo me centre mas un poco en mis trabajos, porque quería expresarlo al visitante o turista, y de esa forma ya podía tambien retribuir con los gastos a mi familia. y Como llegaban turistas extranjeros de Alemania, España, me sentí una persona realizada, porque yo pensaba viajar para tener contacto con ellos , más que nada con la expresión sonora, como es la música, eso quería yo difundirlo hacia fuera no, pero ya que ellos vienen ya pude compartir y me siento feliz. Agradecer más bien al Ministerio de Cultura, encargados, porque por ellos estamos acá, y también comportarnos tal y como debe ser para que nuestra cultura crezca.</p>
8.	<p>¿En su opinión que representa para usted Chan Chan?          -Chan Chan es una maravilla, es una maravilla. Entrevistador: ¿Se siente muy identificado?          A05: Si, si es una maravilla y donde salga, yo me voy a identificar como chimù.</p>
9.	<p>¿De qué forma usted comparte sus costumbres y tradiciones con los demás?          -Mayormente lo hago interpretando la musica mas, la forma que llego mas a ellos, Bueno mi especialidad es la quena, la zampoña, todo instrumento de viento, entre ellos está la quena, la</p>

	<p>zampoña y una variedad de instrumentos de viento, la flauta también, y en las cuerdas me encanto tuve que aprender el charango, la guitarra, porque hay que ser un poquito mas completo , para poder llegar más hacia al turista.</p>
10.	<p>¿Cómo plasma los conocimientos adquiridos de la cultura Chimú en sus artesanías?  -Bueno, lo plasmó mayormente en el cuero, porque acá se deja hacer el diseño y graficarlo no, ya puedo decorar una ola no, una variedad de figuras, hago llaveros, monederos, correa, una variedad de trabajos en cuero, pulseras.  -Entrevistador: ¿También toca música relacionada con la cultura chimú?  -Buena aca lo que se puede resaltar tocó el pututo , que se que ellos se comunicaban, es un caracol grande, tuve que aprender a manipular, porque estoy relacionado más con la música y es parte de la cultura chimú de acá de Chan Chan.</p>
11.	<p>¿Porque considera que el turismo incentiva emprendimientos relacionados a las tradiciones, costumbres e historia?  -Yo he notado donde viajo no, ya sea viaje al oriente, o al sur en todo lugar veo que nuestro país está nutrido de cultura no , hay variedad de culturas, Huamachuco tiene una cultura, Cajamarca otra cultura, el carnaval no por ejemplo. Y así todo lugar tiene su identificación y cultura, entonces yo creo que debemos trabajar bastante con nuestra cultura peruana en todas las regiones del Perú, y hacerles conocer a nuestros niños desde pequeñitos para que ellos pues hagan crecer más nuestra cultura, porque en ellos hay más futuro. El Perú es 100% cultura, tienes gastronomía no, artesanía, música, todo se pega allí, el transporte, prácticamente todos formamos parte del turismo, Entonces por eso hay que darle buen trato al turista.</p>
12.	<p>¿Considera usted que el turismo trae problemas ambientales a Chan Chan?, ¿De qué forma cree que se puede solucionar?  -Humm bueno.  -Entrevistador: ¿ Quizás cuando hay época de alta llegada de turistas, y ellos tiran la basura o algunas otras cosas que causan daños aquí en Chan Chan?  -A05: Derrepente la basura lo tiran ellos, pero para eso estamos los defensores no , todos debemos defender nuestra cultura no, este tratar de que si tiraron por ahi ahi las cosas para que contamine de repente el medio ambiente, recogerlo nosotros y darle un proceso para que se vaya a un lado donde lo puedan reciclar, hacer algunos trabajos.  -Entrevistador: ¿Cree que esa sería una solución ? A05: Claro el reciclaje y luego transformarlo en artesanía, y de esa manera evitaremos también que contaminen.</p>
<b>CATEGORÍA: VALOR</b>	
13.	<p>¿Qué normas tiene que seguir usted para trabajar en Chan Chan sin dañar el patrimonio?  -Las normas primeramente esto..., cuidando lo que vemos en Chan chan no, los árboles, la tierra, como tu dices que no se contamine no , las basuritas recogerlos por ahí.  -Entrevistador: ¿ Esta es alguna de las normas que les han dicho a ustedes que tienen que cumplir? A05: Si, sembrar más árboles en toda el área de chan chan y el agua también es un punto importante. Más bien si vemos algo que está malogrado por ahí , tenemos que nosotros invertir nuestro tiempo y cuidar eso para que no se deteriore, y bueno otras cositas tambien no cuidar los muros, los conjuntos amurallados, para que los niños también , a los padres hay que comunicarles para que ellos eduquen a los hijos para que no están malogrando los trabajos que concierne nuestra cultura.</p>
14.	<p>¿Participa usted en programas de limpieza de Chan Chan y sus alrededores? ¿Cuáles son y con qué frecuencia lo hace?  -Bueno ahorita cuando estamos acá no, pero ya vamos empezar hacer limpieza ya por todas las zonas intangibles, un grupo para eso estamos en un grupo de defensores de nuestra cultura,</p>

	<p>y ya vamos a emprender ese trabajo para hacer limpieza en distintos puntos. Entrevistador: ¿ Por quien está liderando ese grupo?</p> <p>-A05: Estamos liderados por la srt Luz Garda Reyes, como ella trabaja un tiempo acá, nos dijo para emprender un proyecto de ir hacer limpieza cada cierto tiempo en toda la zona intangible, para poder mantener este patrimonio.</p>
15.	<p>¿Usted cómo muestra respeto hacia el patrimonio turístico?</p> <p>-Bueno cuidando todo lo que los Chimus nos han dejado y cuidando a nuestros visitantes también no, como ustedes en este caso y son varias formas no de cuidar las plantas, los conjuntos amurallados, los que dan servicios, los vehículos que van a recorrer por ahí y que no hagan invasiones, si vemos algo que está inconforme hay que apoyar también, porque no solo esperar al trabajador, que el trabajador puede estar ocupado, o no ha venido por motivos x, entonces estamos para apoyarnos y defender nuestra cultura.</p>
16.	<p>¿Usted tiene en mente alguna propuesta para mejorar el cuidado de Chan Chan?</p> <p>-Entrevistador: ¿ Quizás alguna idea que se le haya ocurrido, como poner mas depósitos de basura entre otros para mejorar no ?</p> <p>-A05: Bueno deberian poner mas señaléticas y más plantas y el agua sobre todo, el agua es lo que me preocupa a mí porque los ríos están contaminados , las lagunas como el mar vemos que han derramado petróleo no, entonces eso afecta si o si a todos. Y bueno ojalá llegue algún profesional que esté enlazado con esa área no, con el cuidado, que concierne a ese punto y a ellos sumarnos no y es una buena manera. Entrevistador: ¿Como también darle mantenimiento a las banquitas? Si también ya vamos a emprender ese trabajito , si hay que cuidar todos lo que está acá y lo que puede estar en nuestro Perú.</p>

**GUÍA DE ENTREVISTA N°01 DIRIGIDA A ENCARGADOS DE ADMINISTRACIÓN DEL MUSEO, DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: CULTURA TURÍSTICA EN LOS ARTESANOS DEL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO DE CHAN CHAN, TRUJILLO, 2021**

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación? Por favor marque con un (X) su respuesta:	SI	NO
---	----	----

Nombre y Apellidos del entrevistado: Carlos Jaime Izquierdo Velezmoro
Ocupación: Encargado de la vigilancia del Complejo Arqueológico
Fecha de entrevista: 15/04/2022
Hora de inicio: 14:00 pm <span style="float: right;">Hora de término: 14:10 pm</span>

<b>UNIDAD TEMÁTICA: CULTURA TURÍSTICA</b>	
<b>CATEGORÍA: ACTITUD</b>	
1.	<p>¿De qué forma los artesanos muestran amabilidad con los visitantes?</p> <p>-Bueno cada vez que llegan los visitantes a visitar, esto, el museo esto de sitio en Chan Chan, luego de visitar el museo pasan al sector de artesanía y ellos amablemente los reciben, con palabras esto de buenos días, buenas tardes y bienvenidos, para que ellos puedan vender y mostrar sus trabajos artesanales.</p> <p>-Entrevistador: ¿Siempre son muy amables? -E01: Si son muy amables con los turistas.</p>
2.	<p>¿Qué opina usted sobre la motivación que muestran los artesanos para brindar un servicio de calidad al turista?</p> <p>-La motivación siempre ellos hacen algunos trabajos esto de pequeños cursos como ellos pueden trabajar sus diferentes tipos de artesanías que presentan o que muestran y que venden ehh... Dentro de ello el 1er domingo de cada mes, esto es una entrada libre para todos los peruanos en los sitios arqueológicos en lo cual ellos siempre están muy motivados cuando brindan un servicio y cuando hacen sus cursos y para que ellos de una o de otra forma incentiven a los niños hacer estos trabajos artesanales.</p>
3.	<p>¿De su experiencia qué reacción ha tenido el artesano frente a turistas con mala conducta?</p> <p>-Siempre el artesano es de un corazón bastante noble, bastante humilde, en realidad esto siempre cada turista que viene con una negativa siempre ellos les responden de una forma esto bastante amable.</p>
<b>CATEGORÍA: CONOCIMIENTO</b>	
4.	<p>¿De qué forma comparten los artesanos sus conocimientos históricos del Complejo arqueológico de Chan Chan?</p> <p>-Se llevan esto a cursos de capacitación en lo cual el tema principal de los artesanos es también hacerle conocer los diferentes sitios arqueológicos que tenemos, acá en la Libertad y no solamente en la Libertad también se hacen algunos viajes por ejemplo a Chiclayo que tenemos también mucha cultura, Entonces ehh... para que ellos también puedan conocer esto nuestras raíces y de esa manera puedan motivar lo que es al turista y vendiendo sus trabajos no. -</p> <p>Entrevistador: ¿Por ejemplo cuando algún turista viene y compra una figura y quizá pide alguna explicación de lo que significa esa representación? -E01: Claro entonces ellos como artesanos pueden explicar cada motivo que es plasmado ya sea en diferentes trabajos que ellos puedan</p>

	desarrollar no, ya sea en madera, muchas veces en metal, muchas veces en concha de nácar y piedra.
5.	<p>¿Considera que es importante que el artesano tenga un conocimiento geográfico de Chan Chan y sus alrededores?</p> <p>-Eso es muy importante, y en esto si ya hago hincapié, todos los trujillanos y todos los peruanos tenemos el derecho de proteger y de cuidar, limpiar mostrarlo limpio a chan chan porque esto es considerado patrimonio Nacional, de la Humanidad y mundial, entonces es o es todo nuestro derecho que debemos tener de proteger y cuidar de Chan Chan.</p>
6.	<p>¿Cómo demuestran los artesanos que Chan Chan es representativo para ellos?</p> <p>-Plasmando las diferentes figuras que tenemos dentro de los espacios arqueológicos, es decir por ejemplo el palacio Nican presentan muchas figuras iconográficas esto de diferentes tipos de aves o en diferentes posiciones las aves que es especialmente pelícanos, peces, ardillas y olas de mar.</p>
7.	<p>¿En su opinión, las artesanías creadas por los artesanos comparten sus costumbres y tradiciones?</p> <p>-En este aspecto si, por ejemplo, las personas que trabajan representando ya sea esto como trabajos pequeños a los embarcaciones o caballitos de mar por ejemplo que son hechos en totora, entonces esto es un trabajo ancestral que se ha llevado desde antes la confección de las embarcaciones entonces ellos conocen y plasman de esta manera no. -Entrevistador: ¿Entonces sí podría afirmar que ellos si comparten sus costumbres? -E01: Si comparten, si comparten sus costumbres</p>
8.	<p>¿Ha podido observar si los artesanos realizan actividades que traen problemas ambientales a Chan Chan?</p> <p>-Eeh. -Entrevistador: ¿De repente ha visto que ahí pueden almorzar, quizá ahí dejan la basura, cositas pequeñas de sus artesanías? -E01: En este caso en el museo de sitio ya está todo organizado tanto los señores guías, que son guías oficiales de turismo y tanto los artesanos y personal que trabajamos directamente para el ministerio, todo hay una coordinación y una organización, la basura siempre debe de estar en los tachos de basura y ellos lo hacen de esa manera sí.</p>
<b>CATEGORÍA: VALOR</b>	
9.	<p>¿Qué normas tienen que seguir los artesanos para trabajar en Chan Chan sin dañar el patrimonio? ¿Cree usted que las están cumpliendo?</p> <p>-Una de las normas es que en primer lugar es que la artesanía sea hecho de esto a mano, en segundo lugar, mostrar esto los trabajos artesanales que tengan que ver con las culturas ya sea Moche o cultura Chimú claro esas son una de las normas que acá se venda y se exhiba esto trabajos relacionados con la iconografía tanto Moche o Chimú. -Entrevistador: ¿No puede ser de otra cultura? -E01: Puede ser de otras culturas, pero también demos cuenta que si vamos a Lambayeque vamos a tener esto artesanos en Lambayeque, y si vamos a Huaraz esto vamos a tener artesanos en Huaraz entonces yo creo que cada, en cada sitio se debe mostrar lo que nosotros tenemos</p>
10.	<p>¿Cree usted que los artesanos tienen el interés de participar en programas de limpieza de Chan Chan y sus alrededores? ¿Cuáles son y con qué frecuencia lo hacen?</p> <p>-Este tema actualmente todavía no se ha trabajado, pero yo creo que si nosotros esto, coordinamos con los señores artesanos si lo vamos a tener para poder hacer alguna campaña de limpieza. -Entrevistador: ¿Cree que ellos sí estarían dispuestos a participar? -E01: Yo creo que sí, porque como le vengo mencionando todo se trabaja de forma conjunta y organizada.</p>

11.	<p>¿Considera que el artesano respeta el patrimonio turístico?</p> <p>-Esa es una pregunta bastante importante, yo creo que si no fuéramos artesanos o si los señores no son artesanos pues y no respetan el centro arqueológico pues no serían artesanos, en este caso ellos si lo respetan.</p>
12.	<p>¿El artesano ha presentado alguna propuesta para mejorar el cuidado de Chan Chan?</p> <p>-A la actualidad todavía esto no se ha tratado ningún tema, pero me parece sería un punto importante para tratarlo. Entrevistador: ¿Pero, ellos siempre están cuidando bien el patrimonio?</p> <p>-E01: Siempre como les menciono señoritas todos tenemos el derecho de cuidarlo a Chan Chan todos, no solamente las personas que estamos ligados esto al Ministerio de Cultura, quien es el ente que esa velando por estos centros arqueológicos, sino es que todos los trujillanos y todos los peruanos debemos de cuidarlo, eso ya es un trabajo que debe venir desde la escuela, desde los niños , desde la formación de los niños , de casa debemos informarle a los hijos que Chan Chan es un sitio arqueológico muy importante para nosotros estudiarlo y creo que nosotros esto debemos inculcarle eso a los niños a lo hijos a los sobrinos a los primos y a toda persona que venda de cualquier punto del lugar del Perú o del mundo.</p>

**GUÍA DE ENTREVISTA N°02 DIRIGIDA A ENCARGADOS DE ADMINISTRACIÓN DEL MUSEO, DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: CULTURA TURÍSTICA EN LOS ARTESANOS DEL COMPLEJO ARQUEOLÓGICO DE CHAN CHAN, TRUJILLO, 2021**

¿Desea participar y otorgar su consentimiento para hacer uso de los datos en la presente investigación? Por favor marque con un (X) su respuesta:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
---	--	-----------------------------

Nombre y Apellidos del entrevistado: Juan Vicente Vilela Puelles	
Ocupación: Arqueólogo residente y encargado de la Administración del Museo de sitio	
Fecha de entrevista: 26/04/2022	
Hora de inicio:	Hora de término:

<b>UNIDAD TEMÁTICA: CULTURA TURÍSTICA</b>	
<b>CATEGORÍA: ACTITUD</b>	
1.	<p>¿De qué forma los artesanos muestran amabilidad con los visitantes?</p> <p>-Em ya bueno la amabilidad lo he visto muy notorio, muy natural cuando las personas bueno se acercan no y los... Bueno primero que los invitan a ingresar y a revisar los productos que venden y al momento de ofrecerles no. Entonces por ese lado veo que expresan la amabilidad. Bueno entiendo que también obviamente los saludos y todo esto. ¿No se si por ahí va la pregunta? - -</p> <p>Entrevistador: Si, ¿usted ha podido observar entonces que ellos son muy amables desde el comienzo de la compra de sus artesanías?</p> <p>-E02: Si, claro los invitan, se acercan, están ahí acercándose y si desean coger algo lo cogen y les explican de qué se trata por ejemplo un silbato o una carita como funciona, le muestran cómo funciona. Entonces con todo ello considero que es mostrar amabilidad, porque el turista necesita saber de qué material es entonces les explican de todo eso.</p>
2.	<p>¿Qué opina usted sobre la motivación que muestran los artesanos para brindar un servicio de calidad al turista?</p> <p>-Ya, mira la motivación uno, lo que pasa que parte del desplazamiento no, ellos están ubicados en un sector contiguo al Museo que ha sido eh.. digamos esto.. permitido, cedido, se les ha dado un espacio donde ellos han traído sus muebles no donde están ubicados entonces este ehh por un lado es eso no? que tienen la motivación, lo otro de tener la motivación de estar en un sitio arqueológico muy importante como es Chan Chan no? creo que es una motivación osea no estan vendiendo en cualquier lugar no y la motivación es que ya el turista viene con un conocimiento de lo que se trata y si no sabe mucho bueno lo adquiere en el Museo con la explicación que le pudieron haber dado en el sitio arqueológico, entonces todos esos elementos configuran una motivación en los artesanos.</p> <p>-Entrevistador: ¿Ustedes como administración del Museo han realizado de repente algunos talleres para que ellos puedan puedan capacitarse más en brindar un servicio de calidad?</p> <p>-E02: Si, también anteriormente se han realizado capacitaciones en general a diversos emprendimientos a nivel de conocimiento, ciertas artesanías y también a nivel de marketing y no necesariamente a ello si no que a varios de la comunidad y algunos de ellos están integrados como artesanos.</p> <p>-Entrevistador: ¿Ah ya es una corporación general?</p> <p>-E02: Claro, tanto en el Complejo como en Huanchaco, En Huanchaco también en la playa se ha tenido la oportunidad de ir también hay artesanos y ellos también han sido capacitados en su momento, ehh todo el Ministerio no, porque también hubo un programa que los capacito.</p>

3.	<p>¿De su experiencia qué reacción ha tenido el artesano frente a turistas con mala conducta?</p> <p>-Mmm no recuerdo la verdad</p> <p>-Entrevistador: ¿De Repente ha podido ver que se acercó a los puestos de artesanía un turista irrespetuoso y como usted ha visto que reaccionan los artesanos? De Repente de mala forma o guardan silencio y siguen siendo respetuosos.</p> <p>-E02: No, es que no me he percatado que haya habido una mala reacción por parte de algún turista ehh. Bueno una vez hubo un caso donde ellos tenían, los artesanos tenían una réplica de un diodo de madera que nosotros les proporcionamos y que lo habían arreglado ya, y un niño lo tumbó de casualidad y se rompió no, entonces el padre en vez de decir que disculpas porque su hijo ha hecho eso, se molesto no y bueno los artesanos tampoco reaccionaron de mala manera, sino que simplemente esperaban que el señor tenga una reacción acorde con la situación, bueno también no fue fortuito porque con los niños a veces con un descuido puede pasar un accidente y bueno fue un accidente tampoco implicó un daño personal si no que el objeto se malogro simplemente pero no vi más allá de eso y de que haya habido otras diferencias así con el público.</p>
<b>CATEGORÍA: CONOCIMIENTO</b>	
4.	<p>¿De qué forma comparten los artesanos sus conocimientos históricos del Complejo arqueológico de Chan Chan?</p> <p>-Ehh mira ellos también a la vez están, organizan unos talleres para el público ya nosotros ahora en el Ministerio de Cultura tenemos un programa que se llama Museos abiertos no se si saben, que se realizan los primeros domingos de cada mes entonces ahí hacemos actividades y ellos ahí están participando de las actividades para promover las visitas de los turistas a los centros arqueológicos, museos nacionales no entonces como parte de esa promoción ellos realizan algunos talleres de pulsera, de alguna artesanía que un visitante pueda hacer , entonces por ese lado veo no que están mostrando su amplitud no de la cultura de Chan Chan.</p> <p>- Entrevistador: ¿Y ha podido ver que ellos cuando se acercan los turistas y les preguntan qué significado tiene tal artesanía?</p> <p>- E02: Claro y aparte como te dije en un comienzo, cuando el turista se acerca pregunta de qué se trata, que representa, de qué material es entonces ellos tratan de explicar y cosa que el turista se va satisfecho así no lo compre, el turista no está obligado a comprar. Yo también considero no que los productos que ellos venden son una extensión del Museo porque en el Museo están los objetos arqueológicos pero de repente alguien quiere llevarse un recuerdo de algo que vio en el Museo entonces las artesanías también sirven para eso, para hacer una extensión del Museo.</p>
5.	<p>¿Considera que es importante que el artesano tenga un conocimiento geográfico de Chan Chan y sus alrededores?</p> <p>-Ah claro porque primero saber donde estan ubicados no como en el Centro arqueológico, en una comunidad determinada y como tal deben saber si se trata de un Centro Arqueológico, de qué se trata , cuales son sus principales motivos de representación y eso tratar de representar en sus artesanías y otra es también por el tema de los productos no , que los productos sean naturales, insumos que no sean químicos sobre todo propiciando la salud ambiental, sostenible.</p>
6.	<p>¿Cómo demuestran los artesanos que Chan Chan es representativo para ellos?</p> <p>-Mira se identifica con el Museo porque participan con nosotros de actividades como los domingos abiertos de talleres, lo segundo es que ellos tienen artesanías principalmente de la cultura Chimú y es una manera de identificarse con el Centro Arqueológico, entonces de esa manera muestran.</p>
7.	<p>¿En su opinión, las artesanías creadas por los artesanos comparten sus costumbres y tradiciones?</p>

8.	<p>-Ehh si claro porque, por ejemplo también hay representaciones como del caso de Chan Chan y las artesanías hay representaciones de pesca, pesca artesanal que hacen en los caballitos de Titora que se practica en Huanchaco y otros productos como otros objetos de cestería, madera, etc. Algunas de las artesanías demuestran que la cultura tradicional todavía vive y eso es lo que el turista quiere siempre tener presente cuando están en un lugar turístico, recabar esa información, de que cultura ellos están observando.</p> <p>¿Ha podido observar si los artesanos realizan actividades que traen problemas ambientales a Chan Chan?</p> <p>-Ehhh problemas ambientales? no ninguno o como que por ejemplo puede ser? ¿Emm que generen basura? pues ellos no generan basura y la que genera es mínima y obviamente la llevan en sus bolsas, sus desechos de sus alimentos también igual no. No hay ruido, no suelen poner música escandalosa como si fuera un mercado entonces ahí no hay impactos ambientales negativos.</p>
<b>CATEGORÍA: VALOR</b>	
9.	<p>¿Qué normas tienen que seguir los artesanos para trabajar en Chan Chan sin dañar el patrimonio? ¿Cree usted que las están cumpliendo?</p> <p>-Bueno primero tienen que tener una identificación con el Sitio Arqueológico no, tienen que tener productos que reflejen la cultura Chimú la cual representa Chan Chan eso y bueno su identificación con el Museo y el Sitio Arqueológico.</p> <p>-Entrevistador: ¿Entonces usted podría decir que ellos sí están cumpliendo con esas normas?</p> <p>- E02: Sí, claro están cumpliendo con las normas.</p>
10.	<p>¿Cree usted que los artesanos tienen el interés de participar en programas de limpieza de Chan Chan y sus alrededores? ¿Cuáles son y con qué frecuencia lo hacen?</p> <p>-Si porque nos han manifestado no, nosotros tenemos al frente del Museo un área de bosquecito donde también hemos realizado actividades anteriormente y ellos han manifestado su interés de participar, colaborar con la limpieza, limpiar y pintar las piedras, sembrar plantitas regar, darle mantenimiento, colaborar con el mantenimiento y si, desde ese modo ellos están dando su disposición al respecto.</p> <p>-Entrevistador: ¿Entonces ellos han tomado la iniciativa de emprender estos trabajos?</p> <p>-E02: Si, en este caso si, ellos han presentado un programa al respecto para colaborar con la reforestación del parquecito, es el área verde del Museo por eso estamos también integrando y realizando actividades.</p> <p>-Entrevistador: ¿Actualmente ya existen programas de limpieza de Chan Chan o solo hay proyectos e ideas para más adelante?</p> <p>- E02: No, hemos realizado ya anteriormente campañas de limpieza tanto externas obviamente también pero al interno claro hemos realizado limpieza pero ellos han planteado participar de un programa específico de ayudar a sembrar algunas plantitas, mantener y generar un espacio mucho más amigable para el visitante.</p>
11.	<p>¿Considera que el artesano respeta el patrimonio turístico?</p> <p>-Sí, claro porque es su centro de trabajo no y son conscientes que es un recurso que tiene que ser claramente cuidado, porque todos vivimos de ellos y si el cliente se siente satisfecho va a regresar y recomendar.</p>
12.	<p>¿El artesano ha presentado alguna propuesta para mejorar el cuidado de Chan Chan?</p> <p>-Si, bueno con relación a sus áreas de trabajo, mejorar la... Bueno uno, los talleres que te digo no son una forma de ayudar a que el visitante se sienta a gusto. Otro en infraestructura ellos tienen su mesita su área de trabajo mejorar las cubiertas para que tengan una mejor presentación y lo tercero como se hacía referencia con el tema de colaborar con una campaña de mejoramiento de las áreas verdes.</p>

## Anexo 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR LOS EXPERTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 16 de noviembre de 2021

Apellido y nombres del experto: Bazalar Paz Miguel Angel

DNI: 25793885 Teléfono: 989193334

Título/grados: Doctor en Administración

Cargo e institución en que labora: Docente UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ÍTEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?											X	
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											X	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?											X	
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?											X	
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?											X	
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										X		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?											X	
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?											X	

Promedio de valoración: 98.75%

FIRMA DEL EXPERTO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO  
Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 17 de noviembre de 2021.

Apellido y nombres del experto: Zevallos Gallardo, Verónica.

DNI: 41726975 Teléfono: 932371609

Título/grados: Mg. Docencia Universitaria.

Cargo e institución en que labora: Universidad César Vallejo. Coordinadora de Escuela ATH.

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ÍTEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?										X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?										X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?										X		
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?										X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?										X		
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?										X		
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?									X			
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?									X			

Promedio de valoración: 92%



Mg. Verónica Zevallos Gallardo.  
Coordinadora E.P. Administración en Turismo y Hotelería  
Lima norte

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO  
Y HOTELERÍA TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS**

Lima, 22 de noviembre del 2021

Apellidos y nombres del experto: Ramirez Veramendi Mirssa Yina

DNI: 46836146

Teléfono: 993663420

Título/grados: Magister en Administración y Negocios - MBA

Cargo e institución en que labora: Docente en la Universidad César Vallejo Lima-Norte

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en cada una de las celdas.

	ÍTEM	INACEPTABLE					ACEPTABLE					OBSERVACIONES	
		0	10	20	30	40	50	60	70	80	90		100
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?											X	
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?											X	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?											X	
4	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en un marco teórico?											X	
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema?											X	
6	¿El diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?											X	
7	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?											X	
8	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?											X	

Promedio de valoración: 100%



FIRMA DEL EXPERTO

## ANEXO N°5 MATRIZ DE ANÁLISIS DE RESULTADOS

MATRIZ DE ANALISIS DE CONTENIDO				
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda La última modificación se realizó hac...				
100% \$ % .0_ .00 123 Predetermi... 10 B I S A				
D2				
	A	B	C	D
2	PREGUNTAS	GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDO A ARTESANOS DEL COMPLEJO ARQUEOLOGICO DE CHAN CHAN		
3	CATEGORIA: ACTITUD	A01- LUIS ALBERTO VALLADARES HUAMANCHUNO	A02 WILFREDO RODRIGUEZ GARCIA	A03 - LUZ RONDON CHANGO
4	1 ¿Cómo usted muestra amabilidad con los visitantes?	Atendendolos como debe de ser, con paciencia y dedicacion , responder a todas las interrogantes que tengan ellos.	Bueno la amabilidad es esto, no solo una demostracion sino una vivencia, es un estilo de vida en mi, yo soy amable siempre.	Saludandoles, diciendoles bienvenidos , mostrando respeto.
5	2 ¿Qué lo motiva a usted el brindar un servicio de calidad?	Bueno mi manera de ser y creo que el turista se merece respeto asi que por eso es que los atendemos con	La calidad es importante tambien en mi trabajo, como ya habran visto los trabajos que yo vendo lo hago yo a mano, y la calidad es lo que diferencia y el cliente tambien sabe, los visitantes tambien saben, la mayoría sabe de la cosas.	Porque asi los turistas nos puede recomendar a mas otros paises no? a sus familiares puede ser
+ ■ ARTESANOS ENCARGADOS Explor				

MATRIZ DE ANALISIS DE CONTENIDO				
Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda La última modificación se realizó hac...				
100% \$ % .0_ .00 123 Predetermi... 10 B I S A				
C5				
	A	B	C	D
1	Ya, mira la motivacion uno, lo que pasa que parte del desplazamiento no, ellos estan ubicados en un sector contiguo al Museo que ha sido eh... digamos este.. permitido, ced			
2	PREGUNTAS	GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDO A ENCARGADOS DEL COMPLEJO ARQUEOLOGICO DE CHAN CHAN		
3	CATEGORIA: ACTITUD	E01: CARLOS JAIME IZQUIERDO VELEZ	E02: JUAN VICENTE VILELA	Palabras Clave
4	1 ¿De qué forma los artesanos muestran amabilidad con los visitantes?	Bueno cada vez que llegan los visitantes a visitar, esto, el museo esto de sitio en Chan Chan, luego de visitar el museo pasan al sector de artesanía y ellos amablemente los reciben, con palabras esto de buenos días, buenas tardes y bienvenidos, para que ellos puedan vender y mostrar sus trabajos artesanales. Entrevistador: ¿Siempre ellos son muy amables? E01: Si muy amables con los turistas	Em ya bueno la amabilidad lo he visto muy notorio, muy natural cuando les personas bueno se acercan no y los... Bueno primero que los invitan a ingresar y a revisar los productos que venden y al momento de ofrecerles no. Entonces por ese lado veo que expresan la amabilidad. Bueno entiendo que tambien obviamente los saludos y todo esto. No se si por ahi va la pregunta? - Entrevistador: Si, usted ha podido observar entonces que ellos son muy amables desde el comienzo o de la compra de sus artesanías? - E02: Si, claro los invitan, se acercan, estan ahi acercandose y si desean coger algo lo cogen y les explican de que se trata por ejemplo un silbato o una canta como funciona, le muestran como funciona. Entonces con todo ello considero que es mostrar amabilidad, porque el turista necesita saber de que material es entonces les explican de todo eso.	ellos amablemente los reciben con los buenos días, buenas tardes y bienvenidos, para que ellos puedan vender y mostrar sus trabajos artesanales.
		La motivación siempre ellos hacen algunos trabajos esto de pequeños cursos como ellos pueden trabajar sus diferentes tipos de artesanías que presentan o que	Ya, mira la motivacion uno, lo que pasa que parte del desplazamiento no, ellos estan ubicados en un sector contiguo al Museo que ha sido eh... digamos este.. permitido, cedido, se les ha dado un espacio donde ellos han traído sus muebles no donde estan ubicados entonces este ehh por un lado es eso no? que tienen la motivacion, lo otro de tener la motivacion de estar en un sitio Arqueológico muy importante como es Chan Chan no? creo que es una motivacion oseaan estan vendiendo en cualquier lugar no y la motivacion es que ya el turista viene con un conocimiento de lo que se trata y si no sabe mucho bueno lo adouiere en el Museo con la explicacion que e	ellos siempre estan muy motivados en brindar un
+ ■ ARTESANOS ENCARGADOS				

## ANEXO N°6 EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

**Figura 1:** Evidencia fotografica con el Artesano Luis Alberto Valladares Huamanchumo



**Figura 2:** Stand de venta y muestra de artesanias del Artesano Luis Valladares



**Figura 4:** Artesania terminada del artesano Wilfredo Rodriguez



**Figura 3 :** Artesano Wilfredo Rodríguez García



**Figura 5:** Artesanias en proceso , embarcaciones de totora



**Figura 6:** Artesana Luz Rondon Chanco



**Figura 7:** Joyas en el estan de la artesana Luz, con iconografías de Chan Chan



**Figura 8:** Artesano Orfilo Sagastegui Prieto



**Figura 9:** Trabajo artesanal a base de madera



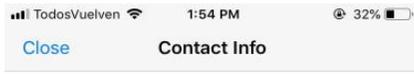
**Figura 10:** Artesano Marcelino Rosales Contreras



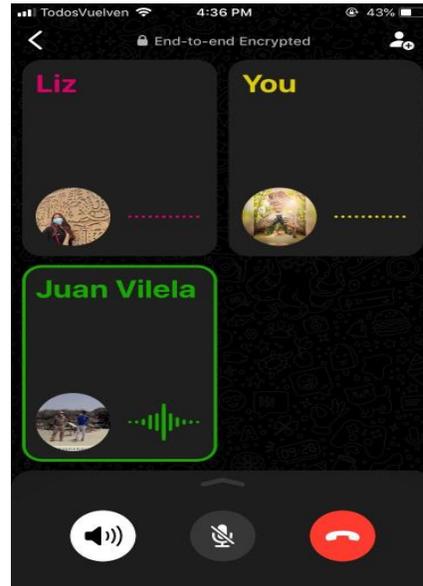
**Figura 11:** Meyli Y Liz, afueras del Museo de Sitio



**Figura 12:** Contacto del Arqueologo Residente de Chan Chan



**Figura 13:** Entrevista via llamada con el encargado del Museo de Sitio Chan Chan





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VELASQUEZ VILOCHE LELI VIOLETA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "

Cultura turística en los artesanos del Complejo Arqueológico de Chan Chan, Trujillo, 2022

", cuyos autores son VARGAS CHACON LIZ MARIBEL, URIOL ROJAS MEYLI KARINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VELASQUEZ VILOCHE LELI VIOLETA <b>DNI:</b> 18217577 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9985-0344	Firmado electrónicamente por: LVVELASQUEZV el 21-07-2022 17:13:44

Código documento Trilce: TRI - 0330479