



Universidad César Vallejo

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Gestión pública del turismo en la satisfacción de los turistas en
el Complejo Arqueológico de Kuélap, Chachapoyas 2024.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Quispe Valdivieso, Jim (orcid.org/0000-0003-1602-0260)

ASESORES:

Dr. Medina Sotelo, Cristian Gumercindo (orcid.org/0000-0001-6943-805X)

Dra. Castillo Santa Maria, Bessy (orcid.org/0000-0001-5320-4005)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MEDINA SOTELO CRISTIAN GUMERCINDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión pública del turismo en la satisfacción de los turistas en el complejo arqueológico de Kuelap, Chachapoyas 2024.", cuyo autor es QUISPE VALDIVIESO JIM, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, 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, 30 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEDINA SOTELO CRISTIAN GUMERCINDO DNI: 10659133 ORCID: 0000-0001-6943-805X	Firmado electrónicamente por: CMEDINASOL el 01- 08-2024 17:34:16

Código documento Trilce: TRI - 0838964



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, QUISPE VALDIVIESO JIM estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión pública del turismo en la satisfacción de los turistas en el complejo arqueológico de Kuelap, Chachapoyas 2024.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JIM QUISPE VALDIVIESO DNI: 10450929 ORCID: 0000-0003-1602-0260	Firmado electrónicamente por: JQUISPE7 el 30-07- 2024 18:06:23

Código documento Trilce: TRI - 0838963

Dedicatoria

Dedico este presente trabajo a mi hermosa hija Milagros Fabiola que me dio las fuerzas que necesitaba, a mi Padre Víctor Daniel y a nuestro Santo Juan Pablo II y a mi familia por el constante apoyo.

Agradecimiento

Quiero agradecer primeramente a nuestro Dios por estar a mi lado y sobre todo las fuerzas para llegar a terminar mi tesis, en segundo lugar, a los asesores, Dr. Cristian Gumercindo Medina Sotelo, Dra Bessy Castillo Santa María docentes de la Universidad César Vallejo, y al Doctor Fernán Manuel Chávez Dávila por brindar sus conocimientos para el desarrollo de mi presente investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Resumo	x
I. INTRODUCCIÓN	1
III. METODOLOGÍA	17
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	48
VIII. PROPUESTA	50
REFERENCIAS	57
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1.	Distribución porcentual de la variable gestión pública del turismo	22
Tabla 2.	Distribución porcentual de la variable satisfacción de los turistas	23
Tabla 3.	Análisis descriptivo de las variables gestión pública del turismo y satisfacción de los turistas	23
Tabla 4.	Análisis descriptivo de la dimensión planificación y la variable satisfacción de los turistas	24
Tabla 5.	Análisis descriptivo de la dimensión desarrollo socio económico y la variable satisfacción de los turistas	24
Tabla 6.	Análisis descriptivo de la dimensión inversiones y proyectos y la variable satisfacción de los turistas	25
Tabla 7.	Análisis descriptivo de la dimensión mercadeo y la variable la satisfacción de los turistas	25
Tabla 8.	Informe de ajuste de modelo para hipótesis general	26
Tabla 9.	Pseudo R2 para hipótesis general	27
Tabla 10.	Estimaciones de parámetro	27
Tabla 11.	Informe de ajuste de modelo para hipótesis específica 01	28
Tabla 12.	<i>Pseudo R2 para hipótesis específica 01.....</i>	28
Tabla 13.	<i>Estimaciones de parámetro</i>	29
Tabla 14.	<i>Informe de ajuste de modelo para hipótesis específica 02</i>	29
Tabla 15.	Pseudo R2 para hipótesis específica 02	30
Tabla 16.	Estimaciones de parámetro	30
Tabla 17.	Informe de ajuste de modelo para hipótesis específica 03	31
Tabla 18.	Pseudo R2 para hipótesis específica 03	31
Tabla 19.	Estimaciones de parámetro	32
Tabla 20.	Informe de ajuste de modelo para hipótesis específica 04	32
Tabla 21.	Pseudo R2 para hipótesis específica 04	33
Tabla 22.	Estimaciones de parámetro	33

Resumen

La presente investigación tiene como finalidad determinar la influencia de la gestión pública del turismo en la satisfacción de los turistas en el Complejo Arqueológico de Kuélap Chachapoyas en el año 2024. En el estudio fue de tipo básica, se empleó el diseño de investigación de tipo descriptivo – correlacional causal, no experimental – transversal, bajo el enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 82 operadores y 89 turistas, el muestreo utilizado fue el no probabilístico por conveniencia. Los instrumentos utilizados fueron dos encuestas: de la gestión pública del turismo y de la satisfacción de los turistas que demostraron ser confiables y válidos. Los datos recogidos se procesaron a través de la estadística descriptiva para determinar los niveles de cada variable; asimismo, se utilizó la prueba de la regresión logística ordinal como prueba estadística de verificación de hipótesis. Los resultados señalaron lo siguiente: que la gestión pública del turismo en el Complejo Arqueológico de Kuélap en Chachapoyas tiene una influencia significativa en la satisfacción de los turistas, con un impacto del 54.6% con un grado de significancia de 0.001 ($p < 0.05$) según el valor del Pseudo R², quedando comprobadas y aceptadas las hipótesis de investigación.

Palabras clave: Desarrollo del turismo, satisfacción del consumidor, patrimonio cultural y sitios arqueológicos

Abstract

This thesis aims to determine the influence of public tourism management on tourist satisfaction at the Kuélap Archaeological Complex in Chachapoyas in 2024. Regarding the methodology, the study was basic, descriptive, and had a quantitative approach. The sample consisted of 82 operators and 89 tourists who were surveyed. The main finding was that public tourism management has a significant influence on tourist satisfaction, as demonstrated by a significance value of 0.002 ($p < 0.05$). This confirms that efficient and well-planned management can considerably improve the tourist experience. It is concluded that tourists at Kuélap highly value public management that focuses on improving infrastructure, service quality, and involving the local community, which is reflected in their level of satisfaction.

Keywords: Tourism development, Consumer satisfaction, Cultural heritage, Archaeological sites

Resumo

O objetivo desta pesquisa é determinar a influência da gestão pública do turismo na satisfação do turista no Complexo Arqueológico de Kuélap, em Chachapoyas, no ano de 2024. Em termos de metodologia, o estudo foi básico, descritivo e teve uma abordagem quantitativa. A amostra foi constituída por 82 operadores e 89 turistas inquiridos, e o tipo de amostragem utilizado foi não probabilística por conveniência. Os instrumentos utilizados foram dois inquéritos, um sobre a gestão pública do turismo e outro sobre a satisfação dos turistas, que se revelaram fiáveis e válidos para a investigação. Os dados recolhidos foram tratados através da estatística descritiva para determinar os níveis de cada variável; o teste de regressão logística ordinal foi também utilizado como teste estatístico para verificar as hipóteses. A principal conclusão foi que a gestão pública do turismo influencia significativamente a satisfação do turista, como mostra um valor de significância de 0,002 ($p < 0,05$). Isto confirma que uma gestão eficiente e bem planeada pode melhorar significativamente a experiência turística. Conclui-se que os turistas de Kuélap valorizam muito positivamente uma gestão pública centrada na melhoria das infraestruturas, na qualidade dos serviços e no envolvimento da comunidade local, o que se reflecte no seu nível de satisfação.

Palavras-chave: Desenvolvimento do turismo, Satisfação do consumidor, Patrimônio cultural, Sítios arqueológicos.