

## **Limitaciones en la Gestión de Servicios Turísticos en el distrito de Luricocha Huanta, Ayacucho, Perú, 2024**

### **Limitations in the Management of Tourist Services in the district of Luricocha Huanta, Ayacucho, Peru, 2024**

**Mariela Casamayor-Peralta**

Universidad Nacional Autónoma de Huanta, Perú

E-mail: [mcasamayorperalta@gmail.com](mailto:mcasamayorperalta@gmail.com) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0816-2499>

**Edward Filomeno Huamani-Alhuay**

Universidad Nacional Autónoma de Huanta, Perú

E-mail: [eduardorey@hotmail.com](mailto:eduardorey@hotmail.com) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7257-4332>

**Manuel Alberto Luis Manrique-Nugent**

Universidad Nacional Autónoma de Huanta, Perú

E-mail: [manuelmanriquenu@gmail.com](mailto:manuelmanriquenu@gmail.com) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0816-2499>

**Graciela Chela Gonzales-Quispe**

Universidad Nacional Autónoma de Huanta, Perú

E-mail: [gquispegonzales29@gmail.com](mailto:gquispegonzales29@gmail.com) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9394-331X>

#### **Resumen**

La gestión de servicios turísticos es un componente crucial para el desarrollo y sostenibilidad de los destinos turísticos, sin embargo, se pudo evidenciar que existen diversas limitaciones que afectan la eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos en muchos destinos, incluido el distrito de Luricocha, Huanta, Ayacucho, Perú. Como bien se sabe el sector turístico enfrenta desafíos; de tal manera que este estudio planteó como objetivo analizar los limitantes de los servicios. La investigación fue de tipo descriptivo y se llevó a cabo mediante un enfoque cualitativo, recopilando información a través de la observación directa, encuesta, entrevista y el modelo Servqual Service Quality. Según (Manrique, García, Valiente, & Serna, 2022) Nos indican los limitantes en Cerro Azul, y se ha podido identificar los principales desafíos que enfrentan los servicios turísticos en el destino, basada en la falta de infraestructura adecuada, la escasez de recursos humanos capacitados, la limitada promoción y comercialización del destino turístico, entre otros. Los resultados de este estudio servirán de base para diseñar estrategias que permitan mejorar la calidad de los servicios turísticos y aumentar la competitividad del destino turístico de Luricocha.

#### **Palabras Clave**

Servicio turístico, problemas potenciales, limitaciones.



## Abstract

The management of tourism services is a crucial component for the development and sustainability of tourism destinations; however, it became evident that there are several limitations that affect the efficiency and quality of the services offered in many destinations, including the district of Luricocha, Huanta, Ayacucho, Peru. As is well known, the tourism sector faces challenges; therefore, the objective of this study was to analyze the limitations of the services. The research was descriptive and was carried out using a qualitative approach, gathering information through direct observation, survey, interview and the Service Quality model. According to (Manrique, García, Valiente, & Serna, 2022), the main challenges faced by tourism services in the destination were identified, based on the lack of adequate infrastructure, the scarcity of trained human resources, the limited promotion and marketing of the tourism destination, among others the study will serve as a basis for designing strategies to improve the quality of tourism services and increase the competitiveness of the tourist destination of Luricocha.

## Keywords

Tourist service, potential problems, limitations.

## Zusammenfassung

Das Management von touristischen Dienstleistungen ist eine entscheidende Komponente für die Entwicklung und Nachhaltigkeit von Tourismusdestinationen. Es wurde jedoch deutlich, dass es mehrere Einschränkungen gibt, die die Effizienz und Qualität der angebotenen Dienstleistungen in vielen Destinationen beeinträchtigen, darunter auch im Bezirk Luricocha, Huanta, Ayacucho, Peru. Bekanntlich steht der Tourismussektor vor Herausforderungen; daher war es das Ziel dieser Studie, die Einschränkungen der Dienstleistungen zu analysieren. Die Untersuchung war deskriptiv und wurde mit einem qualitativen Ansatz durchgeführt, wobei Informationen durch direkte Beobachtung, Umfrage, Interview und das Modell der Servicequalität gesammelt wurden. Nach (Manrique, García, Valiente, & Serna, 2022) wurden die wichtigsten Herausforderungen für die touristischen Dienstleistungen in der Destination identifiziert, basierend auf dem Mangel an angemessener Infrastruktur, dem Mangel an ausgebildeten Humanressourcen, der begrenzten Förderung und Vermarktung der touristischen Destination, unter anderem wird die Studie als Grundlage für die Entwicklung von Strategien zur Verbesserung der Qualität der touristischen Dienstleistungen und zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit der touristischen Destination von Luricocha dienen.

## Schlüsselwörter

Touristischer Service, mögliche Probleme, Einschränkungen



## 1. Introducción

La industria turística se ha consolidado como uno de los sectores económicos más dinámicos y de mayor crecimiento a nivel mundial, su capacidad para generar ingresos, empleo y desarrollo cultural lo convierte en una herramienta vital para el progreso de muchas regiones; por lo tanto, una gestión poco efectiva de los servicios turísticos podría enfrentar una serie de limitaciones que pueden obstaculizar su desarrollo sostenible y la satisfacción de los visitantes (Matos, Mullo, & Juanes, 2022). Este es el caso del distrito de Luricocha, ubicado en la provincia de Huanta, en Ayacucho, Perú.

Luricocha posee un notable potencial turístico debido a su riqueza cultural, histórica y natural, sin embargo, diversos factores han limitado la capacidad del distrito para capitalizar plenamente sus recursos turísticos, entre las principales limitaciones se encuentran la infraestructura deficiente, la falta de capacitación del personal, la promoción insuficiente, la baja participación de la comunidad local, la ausencia de prácticas de sostenibilidad ambiental y problemas en la accesibilidad y comunicación (Ochante, Vargas, Lema, & Quispe, 2022).

La infraestructura turística de Luricocha enfrenta desafíos significativos, incluyendo carreteras en mal estado, transporte público limitado y una oferta de alojamiento que no siempre cumple con los estándares esperados por los turistas, estas deficiencias afectan directamente la experiencia del visitante y su percepción del destino.

La capacitación y profesionalización del personal, también es una cuestión crítica, la falta de formación adecuada reduce la calidad del servicio y la capacidad de los empleados para atender a turistas cada vez más exigentes, esto se agrava por la escasa implementación de programas de desarrollo profesional que permitan al personal mantenerse actualizado y competitivo (Manrique, García, Valiente, & Serna, 2022).

En términos de promoción, Luricocha no ha logrado una visibilidad suficiente en el mercado turístico regional y nacional, la falta de estrategias de marketing efectivas y el uso limitado de herramientas digitales impiden que el destino alcance un público más amplio y



diversificado; además, la participación comunitaria en la gestión turística es aún limitada, lo que dificulta la creación de un entorno turístico inclusivo y sostenible.

La sostenibilidad ambiental es otro aspecto crucial que requiere atención, la gestión turística debe equilibrar la explotación de recursos con la conservación ambiental, asegurando que el turismo no degrade los ecosistemas locales, sin embargo, en Luricocha, las prácticas sostenibles son insuficientes y la conciencia ambiental entre turistas y operadores es baja (Luza, Pozo, Quispe, & Casamayor, 2023).

En lo referido a la accesibilidad y la comunicación son áreas que necesitan mejoras significativas, la falta de señalización adecuada y puntos de información turística, así como la escasez de material informativo, dificultan la planificación y disfrute de las visitas por parte de los turistas, este estudio pretende analizar en profundidad estas limitaciones, identificar sus causas y proponer estrategias para superarlas; se busca la mejora en la gestión de servicios turísticos en Luricocha para lograr incrementar la satisfacción de los visitantes, que permita contribuir con el desarrollo económico y social de la región, promoviendo un turismo más inclusivo y sostenible (Sanchez, San Cruz, Enriquez, Santos, & Marquez, 2022).

La autora del presente artículo propone un marco teórico donde desarrolla el potencial turístico de Luricocha, plantea las limitaciones que enfrenta al gestión turística como herramienta fundamental para el desarrollo turístico del destino, propone una planificación; donde la infraestructura y los recursos son ejes fundamentales que darán origen a la formación y capacitación de los diversos actores turísticos y esto a su vez permita que Luricocha sea un destino competitivo dentro de la región de Ayacucho.

El presente artículo describe los métodos que se emplean para la presente; logrando estructurar encuestas, entrevistas, la observación directa y el modelo Servqual Service Quality para lograr obtener información relevante que permita tomar decisiones informadas a partir de los datos obtenidos y proponer un modelo de gestión que desarrolle al distrito de Luricocha y lo inserte la competitividad del mercado turístico nacional.



## 2. Estado del arte o Marco Teórico

Luricocha, situada en la provincia de Huanta departamento de Ayacucho; con una Latitud de -12.8992, Longitud: -74.2742, Latitud: 12° 53' 57" Sur y Longitud: 74° 16' 27" Oeste, es conocida por su diversidad turística e innumerables recursos naturales, su rica cultura y su historia ancestral, es decir que es un importante distrito que está en vías de desarrollo turístico; por lo que enfrenta a diversos retos. (Luricocha, s.f.)

El presente artículo está relacionado Limitaciones en la Gestión de Servicios Turísticos, por lo que busca analizar la implicancias que producen esta carencia y la mejor manera de relacionar el desarrollo sostenible del distrito a través del turismo como eje de desarrollo económico, se toma como referencias experiencias de gestión basadas en los componentes culturales, sociales, económicos, es preciso mencionar que se debe tener en cuenta la participación de la academia como parte del desarrollo turísticos en el distrito de Luricocha.

Consiguientemente empleando métodos empíricos como la observación se han recopilado datos sobre el comportamiento de la población local ante visitantes externos y como estos gestionan sus servicios, lo que lleva a determinar que existe un nivel bajo de la calidad en los servicios que ofrece el distrito de Luricocha, es por ello que el artículo pretende describir las falencias que presentan los servicios y plantear alternativas que solucionen progresivamente los problemas de la calidad.

Por otro lado se analiza por medio del método empírico de la entrevista a los pobladores locales y visitantes; la percepción que tienen sobre la planificación turística que promueve el órgano de gobierno local, con la información recopilado se puede inferir que las carencias terminan siendo estructurales desde el punto de vista de la gestión turística del distrito de Luricocha, dejando clara evidencia de contar con una infraestructura inadecuada, carencia de promoción y capacitación para los actores del turismo.

### 2.1 Potencial turístico de Luricocha

(Shiguango, Espín, Olivo, & Pinta, 2021), el artículo denominado “Modelo de gestión para los centros de turismo comunitario del cantón Archidona”, precisa que el turismo



comunitario es una opción relativamente joven del sector tercero de la economía, modalidad reconocida por sus aportes al desarrollo de países localizados en Latinoamérica, África y Asia; conformado por un tejido social de comunidades originarias y campesinas respectivamente.

La autora del presente artículo toma como referencia el artículo descrito en la medida que funciona como un modelo de gestión económica y social debido al componente etnográfico que tiene el distrito de Luricocha y su especial relación con la identidad local y el compromiso con el desarrollo turístico propiamente

El artículo citado genera expectativas de ruralidad que se están cifrando y orientando para generar opciones complementarias al laboreo diario local. Sin embargo, implica abordar la problemática actual que los gestores comunitarios que evidencian limitaciones técnicas al momento de gestionar este tipo de empresas en territorio; para lo cual el objetivo de la investigación es proponer un modelo de gestión con enfoque de complementariedad adecuado para los centros de turismo comunitario, cantón Archidona.

Como bien se viene indicando el artículo citado proporciona información relevante para comprometer a los gestores del turismo local en Luricocha a fomentar una conciencia turística que organice y gestione eficientemente los servicios que se ofrecen en Luricocha, es importante considerar el potencial que se ofrece, basado en restaurantes tipo campestres, atractivos turísticos naturales, miradores naturales, cascadas naturales y peregrinación religiosa (Salinas Cardenas, 2019).

Luricocha a pesar de sus carencias debe optar por modelos de desarrollo turístico que permita crecer sostenidamente mediante las actividades turísticas; que incluyen diversos servicios propios del desarrollo local, a pesar de que los servicios no son suficientes, los atractivos no son muy conocidos y la gente que trabaja en turismo no está bien capacitada, un modelo de gestión puede generar cambios significativos en el distrito de Luricocha.

## **2.2 Limitantes que Enfrenta la Gestión Turística en Luricocha: Obstáculos para el Desarrollo Turístico Sostenible**



(Astudillo, Cordero, Beltran, & Escandón, 2023), el artículo titulado “Percepción de la calidad de los servicios turísticos en áreas rurales: caso Cuenca-Ecuador”, tiene como objetivo analizar las percepciones de la calidad del servicio por parte de los turistas que visitaron las áreas rurales de la ciudad de Cuenca, Ecuador, como complemento de la oferta turística de este destino patrimonio cultural de la humanidad.

De acuerdo al sustento teórico del artículo; la autora considera importante citarlo debido a que brinda un panorama amplio sobre las percepciones que tiene los visitantes en un destino turístico, lo cual nos da un indicio sobre las limitantes que puede tener la gestión turística; en este caso el distrito de Luricocha.

El artículo en mención propone un cuestionario con una escala Servqual Service Quality a una muestra de 326 turistas para medir la calidad de los servicios turísticos, se aplicó un análisis Factorial Exploratorio (AFE) para determinar las dimensiones de calidad del servicio que recogió solamente las percepciones de los ítems definidos y un Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) para confirmar la estructura factorial.

El artículo es un claro modelo a seguir para la gestión turística en Luricocha debido a que va permitir obtener información real basada en la aplicación del modelo Servqual Service Quality, pues su aplicación va arrojar resultado en cuanto a la calidad de los servicios ofrecidos por los prestadores de servicio local, con ello es posible determinar acciones efectivas que permitan mejorar las condiciones de calidad y a su vez reduzca las limitantes de la gestión turística en el distrito de Luricocha (Vílchez Sardonás, 2019).

El artículo citado evidencia cinco dimensiones de la calidad: seguridad, tangibilidad, fiabilidad, empatía y capacidad, y se corroboró la estructura factorial, con un ajuste adecuado de los índices, por otro lado, el estudio sugiere que los espacios rurales deben ofrecer calidad en su oferta turística como atractivo para los turistas dentro del destino.

La autora de la presente coincide en que, para reducir las limitantes de la Gestión Turística, es importante desarrollar las dimensiones de seguridad, tangibilidad, fiabilidad, empatía y capacidad, debido a que aportan desde sus elementos la mejora de los servicios turísticos involucrando a la comunidad local y reduciendo las limitantes de manera



progresiva con acompañamiento de una correcta planificación del eje turístico en el distrito de Luricocha.

**2.2.1 Planificación del turismo en el distrito de Luricocha:** Como se describía anteriormente el Distrito de Luricocha representa una carencia con respecto a la planificación turística, debido a sus limitantes para impulsar la actividad de manera sostenible dentro de la provincia y región respectivamente, pues la nula presencia de agencias de viaje dentro del distrito provoca un alejamiento de la actividad turística y el acercamiento con la población local. De lo anterior se colige que la planificación sin la participación de los diversos actores del turismo; resulta inadmisibles para el desarrollo económico, cultural, ambiental, ancestral, gastronómico, etnográfico y otras que ofrece el destino Luricocha; por lo tanto, se debe considerar un crecimiento integral acompañado de una planificación prioritaria en gestión turística dentro del distrito de Luricocha. (Robles Espinoza, 2021), la tesis denominada “Gestión empresarial de los servicios turísticos en el desarrollo del turismo en la ciudad de Huaraz, 2015”, la tesis tiene como propósito fundamental de investigación determinar la relación de la gestión empresarial de los servicios turísticos con el desarrollo del turismo en la ciudad de Huaraz, 2015; siendo esta una investigación correlacional debido a que busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto particular. Como evidencia la tesis citada en referencia a la planificación de la gestión turística en el distrito de Luricocha es relevante tener un sustento que valla en la línea de la gestión empresarial debido a que la propuesta de crecimiento económico está basada a la inversión de los actores turísticos en el destino, es por ello que el sustento de la tesis mencionada es relevante para al presente (Espinoza, Fuentes, Asnate, & Rondón, 2022). La tesis en mención tiene un diseño de investigación no experimental de corte transversal, teniendo como referencia la utilización del instrumento el cuestionario, destinado a recolectar datos sobre la gestión empresarial y desarrollo de turismo en la ciudad de Huaraz, donde se aplicó una muestra de 170 empresas prestadoras del servicio turístico, siendo 70 establecimientos de hospedaje, 10 restaurantes turísticos y 90 agencias de viajes. Para la autora de la presente es relevante aplicar una encuesta para determinar



el número de prestadores de servicio según su categoría y condición y poder tener una planificación acorde a la realidad local; permitiendo actuar coherentemente con la propuesta de gobierno local en cuanto al desarrollo económico, social y cultural; es decir establecer nexos que permitan al empresariado, a la comunidad y autoridad local; planificar y gestionar la actividad turística de manera integral basada en la toma de decisiones con los datos recogidos por los instrumentos aplicados para el presente artículo (Terán & Pinchi, 2020).

**2.2.2 Infraestructura y los recursos:** Con respecto a la infraestructura es importante mencionar que ante la poca presencia de hoteles, restaurantes, transporte y otros servicios básicos, terminan representando un desafío para el distrito de Luricocha, a consecuencia de estas limitaciones, se genera una capacidad limitada para atraer a los visitantes; a pesar de la riqueza natural y cultural que tiene el destino, a partir de esta contradicción: escases de servicios y bondades naturales y culturales; resulta relevante actuar en función a desarrollar una gestión turística sostenible en el destino Luricocha (Boza, Mendoza, Escobar, & Moncayo, 2020). Por ende, es de suma importancia que se realicen esfuerzos para mejorar la infraestructura turística en el distrito de Luricocha y desarrollar los recursos naturales y culturales disponibles, de tal manera que esto no solo beneficiaría a los operadores turístico, sino también beneficiara a la economía local, a los visitantes que deseen explorar y que puedan disfrutar de todo lo que el destino tiene para ofrecer (Nieto Solórzano, 2018). (Daza, 2023), la tesis “Centro Cultural y de Servicios Turísticos Complementarios en Choquequirao – Cusco”, indica que Choquequirao es uno de los complejos arqueológicos más importantes lo cual refleja la hegemonía del imperio incaico, ubicado en la amazonia andina, específicamente en la región Cusco, no obstante, la administración, gestión e investigación del complejo, se encuentra a cargo de la Dirección Regional de Cultura Cusco, el cual vela por su adecuado funcionamiento. De la tesis la autora resalta la responsabilidad que asume el órgano competente para establecer la administración, gestión e investigación de un centro histórico tan importante para el Perú, por lo que visto de manera formal; se debe tener como referente para las practicas que



involucren responsabilidad de la autoridad local para que pueda poner en valor sus recursos turísticos a partir de contar con una planificación adecuada del turismo en el distrito de Luricocha. La tesis en mención valida la evidente problemática debido a la falta de servicios turísticos complementarios; que permitan un correcto funcionamiento, indica que esta condición no ha sido resuelta junto al tema de accesibilidad; es por ello que considera conveniente reflexionar y proponer estrategias arquitectónicas que integren y combinen estos aspectos y muchos otros más para su adecuado funcionamiento. Esta referencia para la autora es de vital importancia porque evidencia los aspectos secundarios que debe tener toda gestión turística dentro de un destino; es decir considerar a los actores directos de la actividad conjuntamente con los actores indirectos; debido a que forman parte integral de los servicios ofrecidos para los visitantes en el destino; es por ello que el funcionamiento de los actores turísticos debe darse de manera integral y sostenida, en un ámbito de trabajo correcto y responsable para el beneficio de los visitantes. Por lo tanto, la tesis citada brinda una solución específica a partir de un análisis urbano – rural, tipológico morfológico, histórico y socioeconómico, a través de un proyecto arquitectónico que brinde los servicios adecuados para el desarrollo del turismo sin dejar de lado las consideraciones generales de las preexistencias y su intervención en sitios patrimoniales de la mano de una adecuada integración al paisaje natural. De esa manera se puede gestionar el turismo teniendo en cuenta que las condiciones para el desarrollo turístico del distrito de Luricocha son válidas para planificar actividades relacionadas al entorno natural, cultural, espiritual, ancestral, gastronómico, considerando estacionalidad, es importante en este punto mencionar los recursos como el santuario de Pachapunya, Mirador de Pachapunya, Cueva de Pachapunya, cascada de Pachapunya, estos atractivos forman parte de un circuito local; que permite al visitante integrarse con la naturaleza de manera responsable (Condori Chahuara, 2022). Finalmente, la autora en este punto considera que la infraestructura es relevante para la gestión turística; debido a que busca integrar a la población local, así como también a los visitantes que exploran los atractivos de Luricocha, además indica que sin una inversión



económica de por medio es probable que los atractivos sufran poco interés por parte de los visitantes debido a la escasez del mantenimiento que puede provocar la falta de inversión.

**2.2.3 Formación y la Capacitación de los actores turísticos:** En lo referido a la formación y capacitación que se debe implementar para los diversos actores del turismo resulta una necesidad que debe cubrirse de manera inmediata; si se quiere tener competitividad para enfrentar los cambios que ofrece el mercado turístico en tiempos actuales, el desafío está en proporcionar mejores condiciones en el servicio, a partir de formación en programas específicos de capacitación como atención al cliente y desarrollo de habilidades blandas que permita una atención personalizada de los servicios que se ofrecen en el destino Luricocha (Cejas, Aldaz, Quevedo, & Mendoza, 2020). Posteriormente se deben implantar estrategias efectivas de promoción y comercialización, aumentando la visibilidad de Luricocha como destino turístico empleando de manera eficiente el marketing turístico para promover los atractivos y atraer a más visitantes a Luricocha de manera amigable, eficiente y personalizado, mejorando la experiencia del turista; ergo, es importante que las autoridades locales y las partes interesadas trabajen juntas para establecer programas de capacitación adecuados y accesibles para los actores del turismo; con ello se contribuye a mejorar la profesionalidad de los servicios impulsando un crecimiento sostenible del destino Luricocha. (Vera, Rivera, & Reyes, 2021), el artículo “Gestión del talento humano para la mejora de los servicios turísticos”, tiene como objetivo facilitar la mejora de los servicios en establecimientos del sector turístico del cantón Tena, Napo, Ecuador; es por ello que el artículo en mención realizó una investigación cualitativa. Para la autora del presente, busca incorporar el componente humano como parte fundamental para la gestión turística en el distrito de Luricocha debido a que se debe entender que la gestión del talento humano en tiempos actuales es crucial para el crecimiento de la Actividad turística y por ende la preparación, formación y capacitación están íntimamente ligados en el desarrollo de la actividad turística (Rios & Mendoza, 2019). El artículo citado utilizó una muestra de 132 establecimientos (agencia de viajes, alojamiento, comidas y bebidas, recreación, diversión y esparcimiento), registrados en el catastro turístico, aplicó una



encuesta estructura dirigida a los representantes legales de los establecimientos turísticos para medir la dimensión relacionada con los factores que influyen en la gestión del talento humano por competencias. De la misma manera la autora plantea en la metodología que desarrolla el presente artículo el establecimiento de encuestas, entrevista y observación como métodos empíricos que debe llevar a tomar decisiones informadas sobre el análisis de los datos obtenidos en campo; es decir establecer guías de preguntas para obtener información específica sobre las limitaciones en la gestión de servicios turísticos en el destino Luricocha. El artículo citado evalúa los indicadores: desarrollo del talento humano, nivel de instrucción y compromiso por parte de los prestadores de servicios, como resultados del diagnóstico realizado se constatan las principales carencias en el desarrollo del talento humano, el nivel de instrucción y el compromiso por parte de los prestadores de servicios turísticos, desarrollando el modelo teórico que establece las competencias esenciales con el fin de lograr una gestión eficiente del talento humano y la mejora de los servicios en establecimientos del sector turístico (Pruna & Albán, 2019). Como se aprecia en el párrafo anterior del artículo citado es inherente la formación y capacitación para los diversos actores de la actividad turística en el destino Luricocha, debido a que como destino emergente debe garantizar condiciones básicas de calidad en los servicios que se ofrecen, logrando de esta manera hacer visible el destino en la región de Ayacucho.

**2.2.4 La competencia y las Dificultades de Acceso al Mercado:** Es importante determinar que la competencia y las dificultades en el destino Luricocha presenta problemas en lo referido a la promoción y la falta de innovación presentando así de esa manera debilidad en el mercado turístico de manera presencial y digital, es por ello que se debe planificar a través de gestiones eficientes que permitan visibilizar a Luricocha como destino turístico emergente y competitivo (Lombana & Palacios, 2022). Para desarrollar la competitividad se debe ofrecer a los visitantes experiencias únicas y personalizadas mientras se destacan los atractivos y la cultura local, además, es crucial invertir en planes de marketing efectivos, como el uso de redes sociales, el marketing digital y la colaboración con otros actores del sector turístico, esto resulta importante para destacar la ubicación geográfica de Luricocha



y los atractivos y actividades únicas que ofrece. Por otro lado es posible que sea ventajoso crear paquetes turísticos que incluyan no solo una visita a Luricocha, sino también una exploración de los lugares cercanos, esto ayudará a atraer a los visitantes interesados en explorar diferentes lugares y hacer que su experiencia de viaje sea lo mejor posible, en la misma línea es esencial formar alianzas estratégicas con otras empresas turísticas y lugares cercanos, finalmente se busca incluir trabajar juntos en la promoción, creación de paquetes turísticos combinados u organizar eventos temáticos para atraer a un público mucho más amplio (Chinchay, Reyes, Mogollón, & Seminario, 2020).

### 3. Materiales y métodos

#### 3.1 Recolección de datos

##### 3.1.1 Observación Directa

- **Cuaderno de Campo:** para anotar las observaciones durante las visitas a Luricocha, reuniones comunitarias, etc.

##### 3.1.2 Observación Directa

- **¿Cuál es su relación con el sector turístico en Luricocha?**  
a) Residente local. b) Empresario/Operador turístico. c) Turista d) funcionario público. e) Otro
- **¿Cómo calificaría la infraestructura turística en Luricocha (alojamiento, transporte, etc.)?**  
a) Excelente. b) Buena. c) Regular. d) Mala. e) Muy mala
- **¿Considera que la señalización turística en Luricocha es adecuada?**  
a) Totalmente de acuerdo. b) De acuerdo. c) Neutral. d) En desacuerdo. e) Totalmente en desacuerdo
- **¿Cómo evalúa la capacitación del personal que ofrece servicios turísticos en Luricocha?**  
a) Excelente. b) Buena. c) Regular. d) Mala. e) Muy mala



- **¿Qué tan accesible es la información turística (folletos, guías, puntos de información) en Luricocha?**  
a) Muy accesible. b) Accesible. c) Neutral. d) Poco accesible. e) Nada accesible
- **¿Cree que la comunidad local está suficientemente involucrada en la gestión del turismo en Luricocha?**  
a) Totalmente de acuerdo. b) De acuerdo. c) Neutral. d) En desacuerdo. e) Totalmente en desacuerdo
- **¿Cómo calificaría la promoción turística de Luricocha a nivel regional y nacional?**  
a) Excelente. b) Buena. c) Regular. d) Mala. e) Muy mala
- **¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios turísticos (alojamiento, alimentación, actividades) en Luricocha?**  
a) Muy satisfecho. b) Satisfecho. c) Neutral. d) Insatisfecho. e) Muy insatisfecho
- **¿Considera que hay suficientes iniciativas de sostenibilidad ambiental en la gestión del turismo en Luricocha?**  
a) Totalmente de acuerdo. b) De acuerdo. c) Neutral. d) En desacuerdo. e) Totalmente en desacuerdo
- **¿Cuáles cree que son las principales limitaciones en la gestión de servicios turísticos en Luricocha? (Puede elegir más de una opción)**  
a) Infraestructura inadecuada. b) Falta de capacitación del personal Promoción insuficiente. d) Involucramiento limitado de la comunidad. e) Falta de sostenibilidad ambiental. f) Problemas de accesibilidad e información. g) Otros

### **3.1.3 Modelo Servqual Service Quality**

El modelo Servqual es una herramienta ampliamente utilizada para medir la calidad del servicio, basado en la comparación de las expectativas de los clientes con sus percepciones del servicio recibido. El modelo se centra en cinco dimensiones clave: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Tangibles. (Silador, Utrera, Dueñas, & Vargas, 2022).



**Tabla 1**  
*Modelo Servqual Service Quality*

Dimensión	Descripción	Pregunta
<b>Fiabilidad</b>	Capacidad de prestar el servicio de manera consistente y precisa, cumpliendo lo prometido.	¿El servicio es siempre confiable y preciso? ¿Recibe usted lo que se le prometió de manera consistente?
<b>Capacidad de Respuesta</b>	Disposición y prontitud para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.	¿El personal responde rápidamente a sus solicitudes? ¿Cuánto tiempo tiene que esperar para recibir ayuda?
<b>Seguridad</b>	Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad.	¿El personal es competente y cortés? ¿Se siente seguro al interactuar con los empleados del servicio?
<b>Empatía</b>	Atención personalizada y la capacidad de entender y atender las necesidades de los clientes.	¿El personal muestra una comprensión sincera de sus necesidades? ¿Recibe usted una atención personalizada?
<b>Tangibles</b>	Aspectos físicos del servicio, incluyendo instalaciones, equipos, personal y material de comunicación.	¿Las instalaciones y el equipo están en buenas condiciones? ¿El material de comunicación (folletos, sitios web, etc.) es claro y profesional?

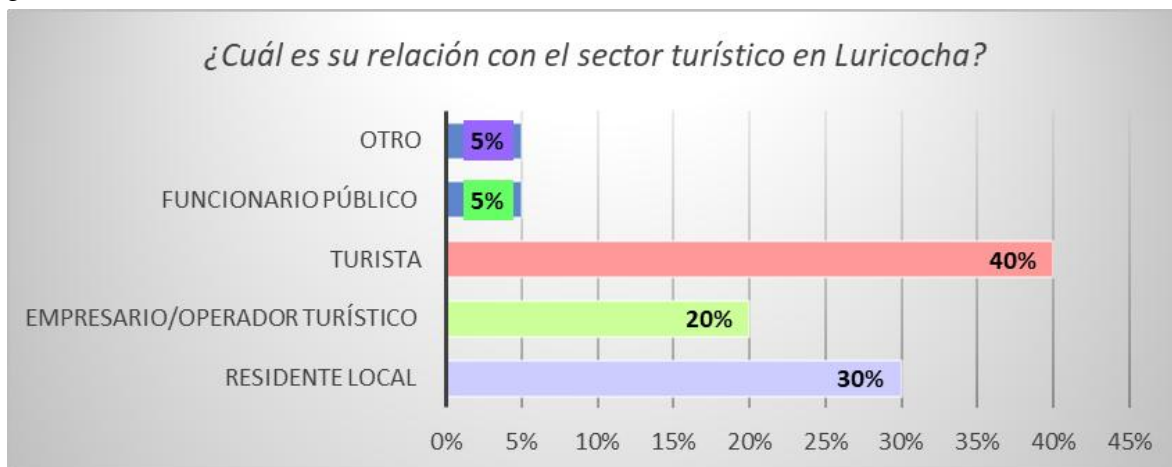
Fuente: *Elaboración propia.*

#### 4. Resultados

En este apartado se presentan los resultados obtenidos de la encuesta sobre las limitaciones en la gestión de servicios turísticos en Luricocha:

**Gráfico 01**

*¿Cuál es su relación con el sector turístico en Luricocha?*

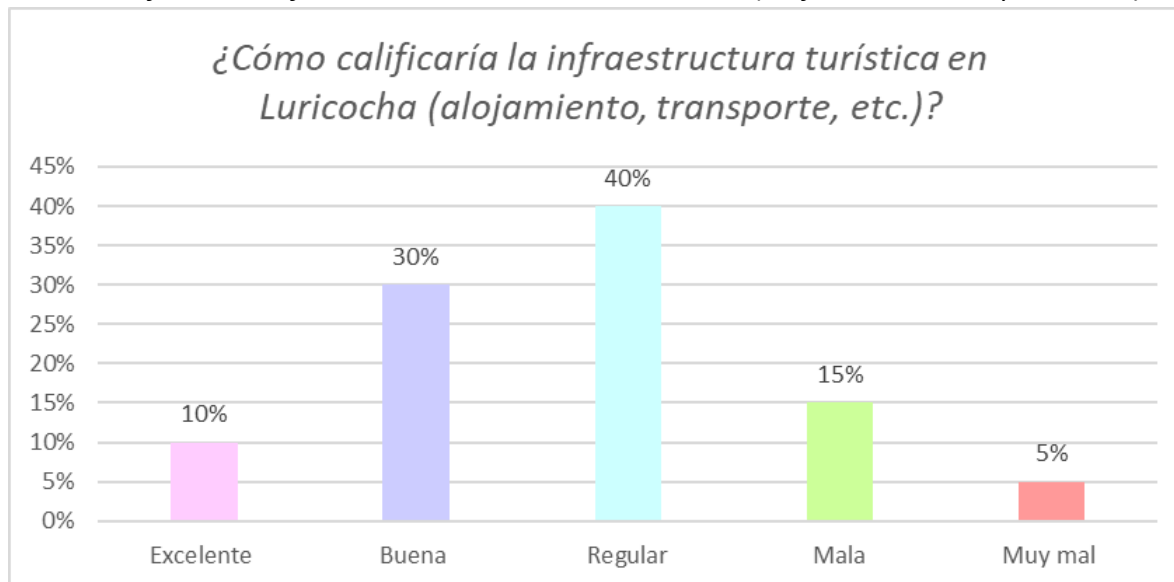


*Nota: La mayoría de los encuestados son turistas (40%), seguidos por residentes locales (30%). Un 20% corresponde a empresarios u operadores turísticos, un 5% son funcionarios públicos y el restante 5% se identifica como "otro".*



**Gráfico 02**

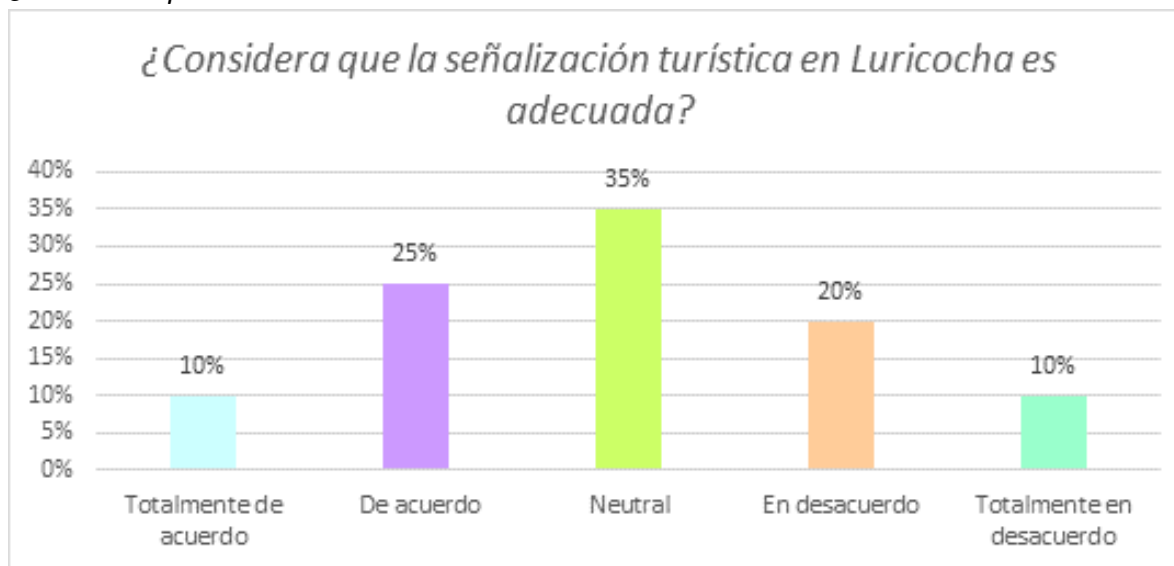
*¿Cómo calificaría la infraestructura turística en Luricocha (alojamiento, transporte, etc.)?*



*Nota: Un 10% de los encuestados califica de que la infraestructura turística como excelente, mientras que un 30% la considera buena. La mayoría, un 40%, la califica como regular, un 15% como mala y un 5% como muy mala. Esto indica que hay margen significativo para mejorar la infraestructura turística en Luricocha.*

**Gráfico 03**

*¿Considera que la señalización turística en Luricocha es adecuada?*



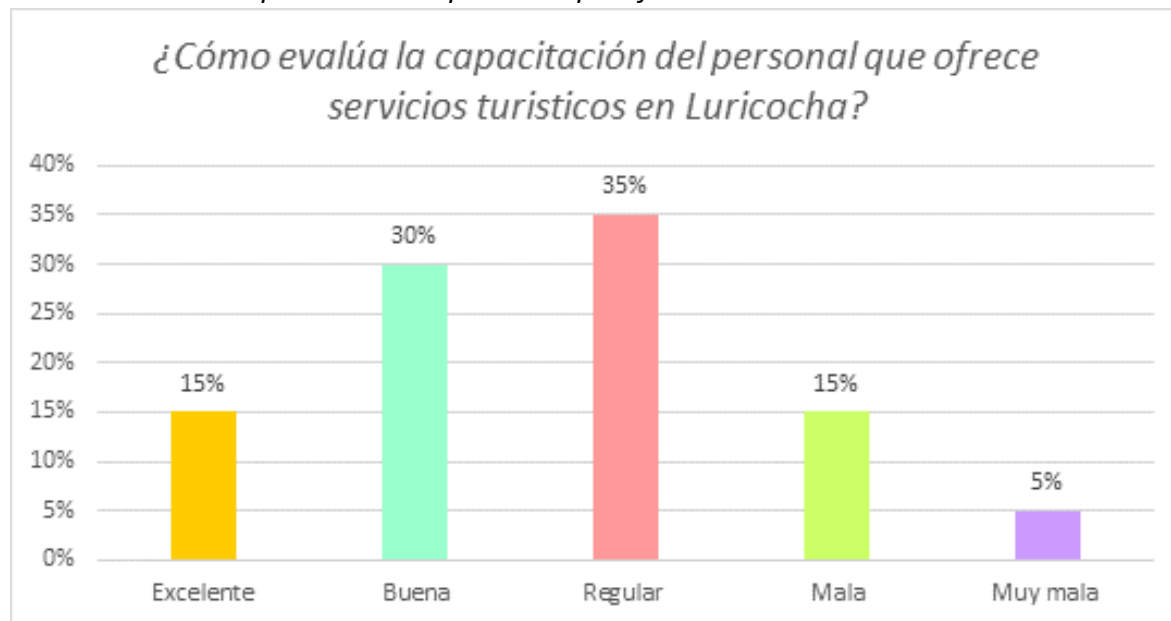
*Nota: Un 10% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la adecuación de la señalización turística, mientras que un 25% está de acuerdo. El grupo más grande, un 35%, se mantiene neutral, seguido por un 20% que está en desacuerdo y un 10% totalmente en*



desacuerdo. Esto sugiere que la señalización turística podría beneficiarse de mejoras significativas.

**Gráfico 04**

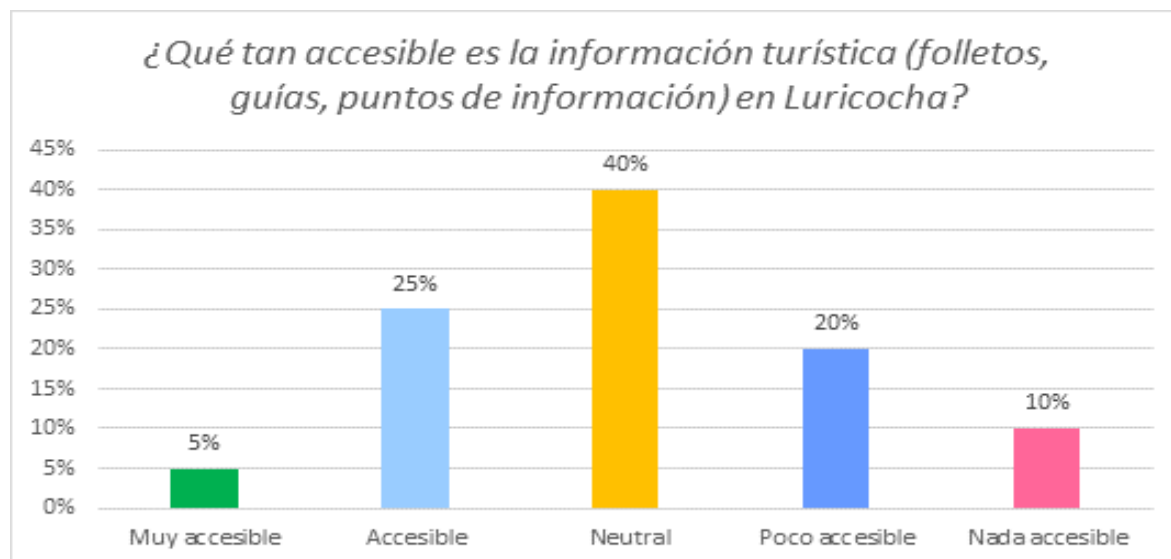
¿Cómo evalúa la capacitación del personal que ofrece servicios turísticos en Luricocha?



Nota: La capacitación del personal turístico es evaluada como excelente por un 15% de los encuestados y buena por un 30%. Un 35% la califica como regular, un 15% como mala y un 5% como muy mala, indicando la necesidad de mejorar la formación del personal.

**Gráfico 05**

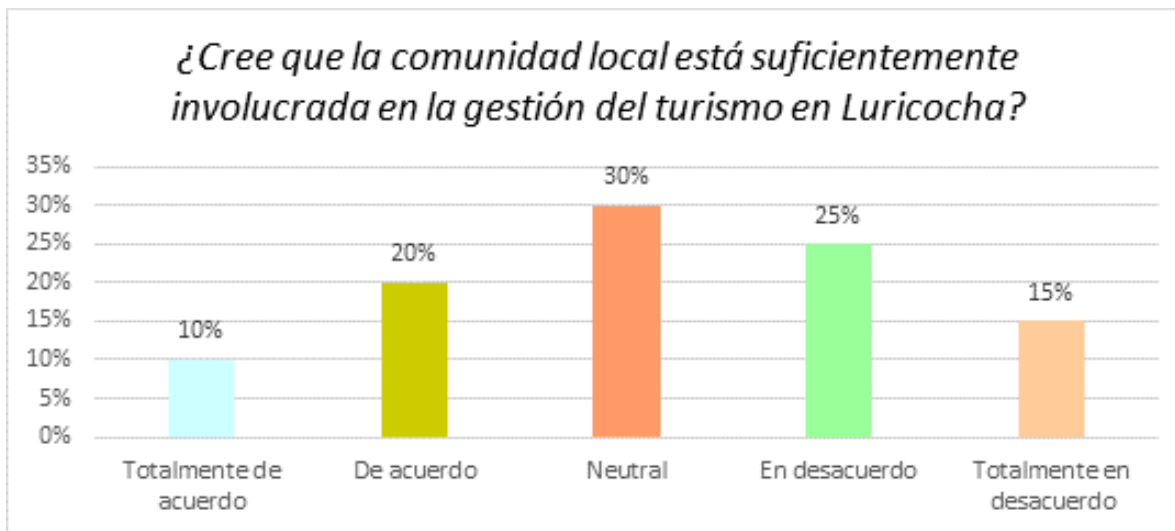
¿Qué tan accesible es la información turística (folletos, guías, puntos de información) en Luricocha?



*Nota: En cuanto a la accesibilidad de la información turística; solo un 5% de los encuestados considera que la información turística es muy accesible, mientras que un 25% la encuentra accesible. Un 40% tiene una opinión neutral, un 20% la considera poco accesible y un 10% nada accesible. Esto indica una necesidad de mejorar la disponibilidad y accesibilidad de la información turística.*

**Gráfico 06**

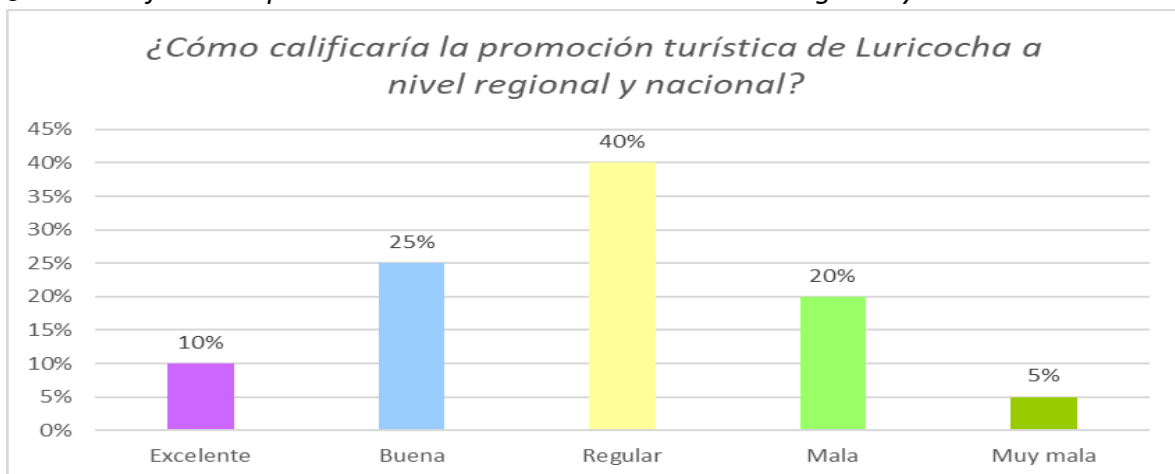
*¿Cree que la comunidad local está suficientemente involucrada en la gestión del turismo en Luricocha?*



*Nota: Un 10% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que la comunidad local está suficientemente involucrada en la gestión del turismo, y un 20% está de acuerdo. Sin embargo, un 30% se mantiene neutral, un 25% está en desacuerdo y un 15% totalmente en desacuerdo, lo que sugiere una oportunidad para aumentar la participación comunitaria.*

**Gráfico 07**

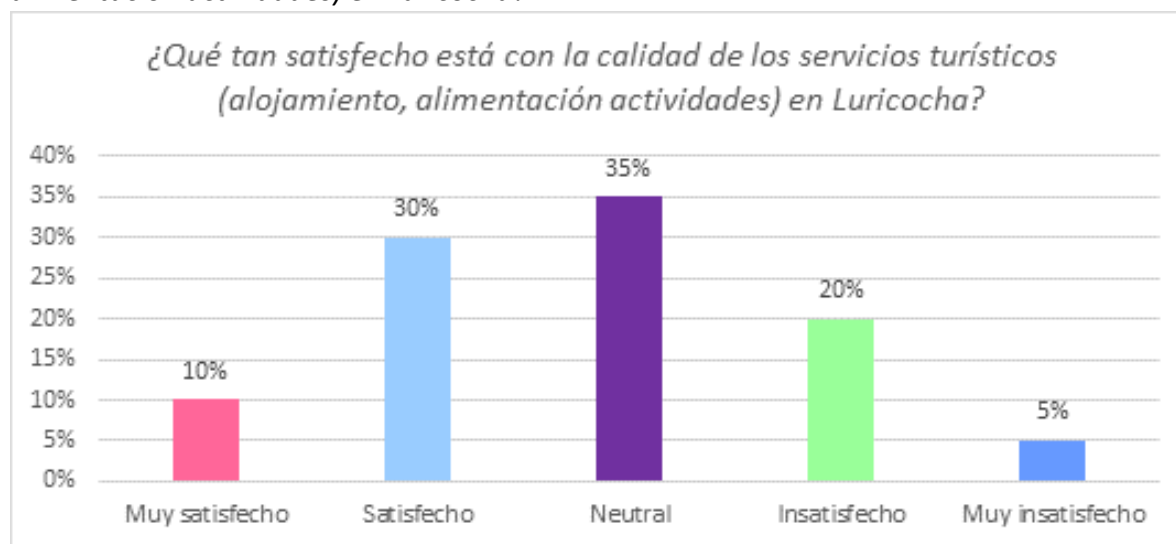
*¿Cómo calificaría la promoción turística de Luricocha a nivel regional y nacional?*



*Nota: La promoción turística recibe una calificación de excelente por un 10% de los encuestados y buena por un 25%. Sin embargo, un 40% la considera regular, un 20% mala y un 5% muy mala, indicando que se necesita una mayor inversión en la promoción a nivel regional y nacional.*

**Gráfico 08**

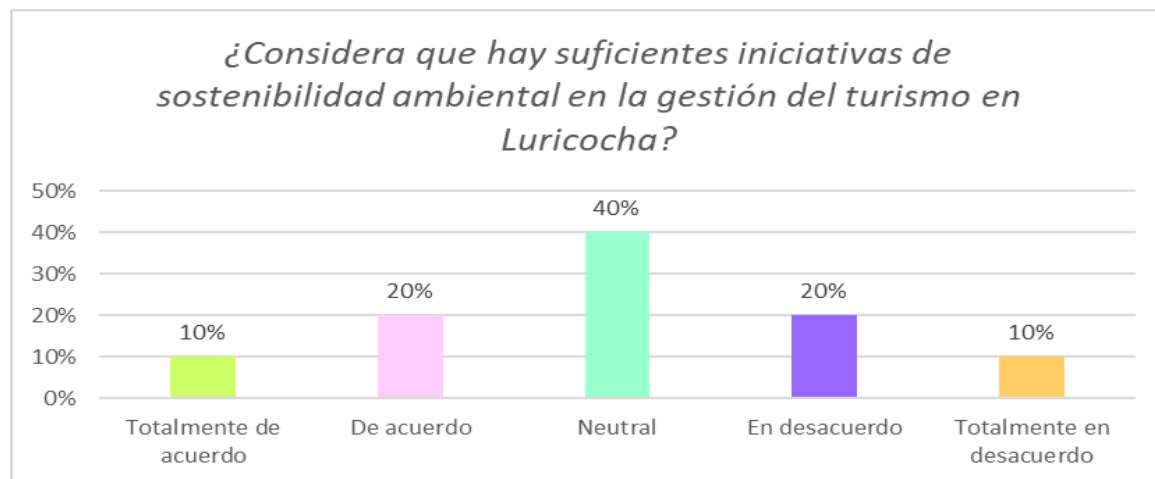
*¿Qué tan satisfecho está con la calidad de los servicios turísticos (alojamiento, alimentación actividades) en Luricocha?*



*Nota: Solo un 10% de los encuestados está muy satisfecho con la calidad de los servicios turísticos, mientras que un 30% está satisfecho. Un 35% tiene una opinión neutral, un 20% está insatisfecho y un 5% muy insatisfecho, lo que indica áreas para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.*

**Gráfico 09**

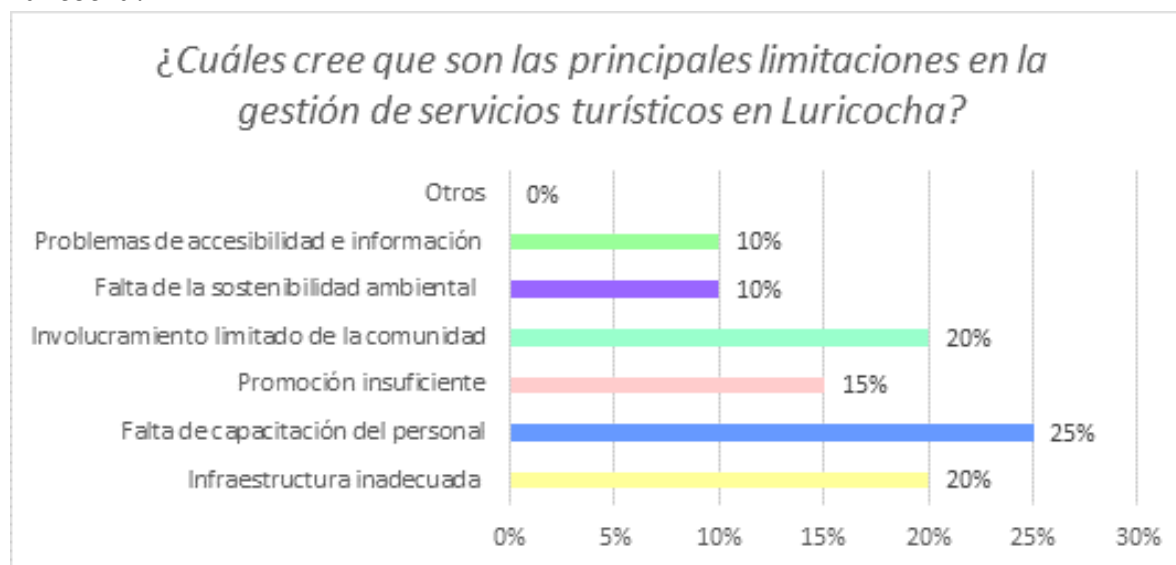
*¿Considera que hay suficientes iniciativas de sostenibilidad ambiental en la gestión del turismo en Luricocha?*



*Nota: Un 10% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que hay suficientes iniciativas de sostenibilidad ambiental, y un 20% está de acuerdo. Un 40% se mantiene neutral, un 20% está en desacuerdo y un 10% totalmente en desacuerdo, resaltando la necesidad de implementar y comunicar mejor estas iniciativas.*

**Gráfico 10**

*¿Cuáles cree que son las principales limitaciones en la gestión de servicios turísticos en Luricocha?*



*Nota: En cuanto a los limitantes en la gestión turística encontramos la infraestructura inadecuada con un 20%, donde los alojamientos y el transporte turístico son insuficientes y necesitan mejoras; falta de capacitación del personal con un 25% que necesita más formación y habilidades para ofrecer un buen servicio. Promoción insuficiente, se percibe el 15%, donde se debería invertir más en marketing y publicidad para atraer más visitantes. Involucramiento limitado de la comunidad con un 20%, pues la comunidad no participa lo suficiente en la gestión del turismo. Falta de sostenibilidad ambiental 10%, se necesitan más prácticas sostenibles en la gestión del turismo. Problemas de accesibilidad e información (10%): La accesibilidad y la información turística deben mejorar para facilitar la experiencia de los turistas.*

**5. Discusión**

La investigación sobre las limitaciones en la gestión de servicios turísticos en el distrito de Luricocha ha revelado varios puntos críticos que requieren atención inmediata y sostenida. A través del modelo Servqual Service Quality y las encuestas realizadas, se identificaron las áreas más problemáticas que afectan negativamente la percepción y



satisfacción de los turistas. Los resultados señalan que la falta de capacitación del personal (25%) es la mayor preocupación, seguida por el involucramiento limitado de la comunidad (20%) y la infraestructura inadecuada (20%). Otras limitaciones incluyen la promoción insuficiente (15%), problemas de accesibilidad e información (10%) y la falta de sostenibilidad ambiental (10%). Estos hallazgos destacan la necesidad de mejoras integrales en formación, infraestructura, promoción, accesibilidad y prácticas sostenibles para potenciar el turismo en Luricocha

## 6. Conclusiones

La investigación sobre las limitaciones en la gestión de servicios turísticos en el distrito de Luricocha, Huanta, Ayacucho, Perú, ha identificado varias áreas críticas que deben ser abordadas para mejorar el sector turístico en la región. Entre las principales limitaciones destacan la falta de capacitación del personal, el involucramiento limitado de la comunidad, la infraestructura inadecuada, la promoción insuficiente, los problemas de accesibilidad e información y la falta de sostenibilidad ambiental.

Abordar estas limitaciones de manera integral y con la colaboración de todos los actores involucrados es esencial para superar los desafíos actuales y construir un futuro prometedor para el turismo en Luricocha. La mejora en la gestión de los servicios turísticos no solo beneficiará a los visitantes, sino que también contribuirá al desarrollo económico y sostenible de la región, asegurando una experiencia turística de alta calidad y promoviendo un crecimiento armonioso y sustentable en el distrito de Luricocha.

## 7. Declaración de contribución de autoría: CREdiT

La presente investigación fue desarrollada completamente por: Mariela Casamayor-Peralta.



## 8. Agradecimientos

La autora agradece a todas las personas que han contribuido de alguna manera a la realización de este estudio, en primer lugar, al Dr. Manuel Alberto Luis Manrique Nugent, por su valioso apoyo no solo en el desarrollo de las materias impartidas, también en la tutoría, también deseo agradecer a la Revista SRJournal-CIDI, por su apoyo logístico. También extiende su agradecimiento a los participantes del círculo de estudios que apoyaron como expertos que proporcionaron valiosos aportes, comentarios y sugerencias.

## 9. Declaración de conflicto de intereses

La autora declara no tener ningún conflicto de intereses en relación con la publicación de este artículo.

## 10. Disponibilidad de los datos

Los autores declaran la disponibilidad de los datos previa solicitud.

## Referencias

1. Astudillo, S., Cordero, O., Beltran, P., & Escandón, M. (2023). Percepción de la calidad de los servicios turísticos: caso Cuenca-Ecuador. PASOS Revista De Turismo Y Patrimonio Cultural, 21(4), 825–836. Recuperado el 29 de 05 de 2024, de <http://surl.li/gztjia>
2. Boza, J., Mendoza, E., Escobar, H., & Moncayo, O. (2020). Infraestructura de los emprendimientos hoteleros en el Cantón Quevedo respecto a su demanda. Revista Universidad y Sociedad, 12(1), 337-342. Obtenido de <http://surl.li/zvvqdy>
3. Cejas, M., Aldaz, S., Quevedo, L., & Mendoza, D. (2020). Las Competencias del Talento Humano Vinculadas al Desarrollo del Turismo Rural Comunitario en la Provincia de Chimborazo Ecuador. Revista de Gestión Ambiental y Turismo, 11(6). Obtenido de <http://surl.li/qllyso>



4. Chinchay, S., Reyes, M., Mogollón, M., & Seminario, R. (2020). Estrategias de promoción del patrimonio natural en el desarrollo del turismo en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(92), 1547-1558. Obtenido de <https://acortar.link/FAyMOg>
5. Condori Chahuara, M. (2022). Diagnóstico de los recursos turísticos para promover el turismo rural comunitario en la Comunidad de Puna Ayllu del Distrito de Patambuco. Tesis para Licenciada de Turismo, Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://surl.li/ovjsfv>
6. Daza, M. (2023). Centro Cultural y de Servicios Turísticos Complementarios en Choquequirao - Cusco. Repositorio Institucional [ Tesis para optar el título profesional de Arquitecto, publicado en la Universidad Ricardo Palma], Lima. Recuperado el 29 de 05 de 2024, de <http://surl.li/cytctd>
7. Espinoza, M., Fuentes, G., Asnate, E., & Rondón, A. (2022). Planificación interactiva en espacios turísticos, bajo el enfoque de territorio en el Callejón De Huaylas – Perú. *Epistemia Revista Científica*, 6(2), 50-63. Obtenido de <https://goo.su/zaTvZ>
8. Lombana, J., & Palacios, L. (2022). Determinantes de la competitividad de destinos de turismo en países seleccionados de Latinoamérica. *Revista Investigaciones Turísticas*(24), 242-263. Obtenido de <https://shre.ink/D1E8>
9. Luricocha. (s.f.). Distrito de Luricocha. Recuperado el 28 de 05 de 2024, de <https://www.distrito.pe/distrito-luricocha.html>
10. Luza, A., Pozo, C., Quispe, G., & Casamayor, M. (2023). La Problemática de los acondicionamientos de la Flora y Fauna del Distrito de Huanta. *Scientific Research Journal CIDI*, 3(6), 25-41. Obtenido de <https://goo.su/W4RzFr>
11. Manrique, M., García, G., Valiente, M., & Serna, G. (2022). Estrategias del Desarrollo Turístico Municipal de Cerro Azul, Provincia de Cañete. *Scientific Research Journal CIDI*, 2(3), 29-56. Obtenido de <https://goo.su/Y8cD6q>



12. Matos, J., Mullo, E., & Juanes, B. (2022). La gestión en el turismo y sus experiencias en Latinoamérica. *Universidad y Sociedad*, 14(5), 649-658. Obtenido de <https://goo.su/2XIAKFG>
13. Nieto Solórzano, B. (2018). Desarrollo del turismo rural comunitario y su influencia en el aspecto económico del distrito de Queropalca- Provincia De Lauricocha- Huánuco-2018. Tesis de Licenciado en Turismo, Hotelería y Gastronomía, Universidad de Huánuco, Huanuco. Obtenido de <https://goo.su/kszDg>
14. Ochante, H., Vargas, J., Lema, F., & Quispe, G. (2022). Gestión de la Calidad y la Satisfacción del cliente en el Recreo los Andenes, Luricocha, Huanta. *Centro de Investigación y Desarrollo Intelectual CIDI*, 3(6), 1-24. Obtenido de <https://goo.su/FRJEo>
15. Pruna, L., & Albán, C. (2019). Estudio del Talento Humano en las prácticas de los centros de información. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 4(8), 451-467. Obtenido de <http://surl.li/beoxkc>
16. Rios, T., & Mendoza, E. (2019). El talento humano como factor de competitividad en la actividad turística en Lima Metropolitana. *Gestión En El Tercer Milenio*, 22(43), 83-91. Obtenido de <http://surl.li/mbrpc>
17. Robles Espinoza, R. (2021). Gestión empresarial de los servicios turísticos en el desarrollo del turismo en la ciudad de Huaraz. Tesis para optar el grado de Doctor en Administración, Universidad Nacional Santiago Antunez De Mayolo, Huaraz. Recuperado el 29 de 05 de 2024, de <https://acortar.link/qfzOtl>
18. Salinas Cardenas, M. (2019). Evaluación del potencial y propuesta de planificación turística de la región Huánuco. Tesis para Ingeniero en Ecoturismo, Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima. Obtenido de <https://goo.su/ofZmM>
19. Sanchez, Y., San Cruz, S., Enriquez, D., Santos, O., & Marquez, M. (2022). Contribución a la gestión de accesibilidad y movilidad en servicios asociados al turismo. *Revista San Gregorio*, 1(50), 183-200. Obtenido de <https://goo.su/k37fMDu>



20. Shiguango, L., Espín, C., Olivo, J., & Pinta, M. (04 de 2021). Modelo de gestión para los centros de turismo comunitario del cantón Archidona. *Explorador Digital*, 5(2), 74-100. Recuperado el 28 de 05 de 2024, de <http://surl.li/yhlvjs>
21. Silador, R., Utrera, A., Dueñas, J., & Vargas, E. (2022). Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la Hotelería. Recuperado el 29 de 05 de 2024, de <http://surl.li/tbkywe>
22. Terán, A., & Pinchi, W. (2020). Factores condicionantes de la planificación y gestión de la actividad turística en el distrito de Cajamarca – Perú. *Revista de Ciencia y Tecnología*, 16(1), 163-175. Obtenido de <https://goo.su/oOa07tR>
23. Vera, L., Rivera, L., & Reyes, M. (2021). Gestión del talento humano para la mejora de los servicios turísticos. *Redalyc*. Recuperado el 29 de 05 de 2024, de <http://surl.li/eiyigi>
24. Vílchez Sandonás, L. (2019). Diagnóstico turístico del distrito de Luricocha. Tesis de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería, Universidad Cesar Vallejo, Huanta. Obtenido de <https://goo.su/OAURzRL>

