

Evaluación de la calidad de la oferta de servicios turísticos y su impacto en la sostenibilidad del destino arqueológico y cultural de Lambayeque, Perú, 2026

Evaluation of the quality of tourism service supply and its impact on the sustainability of the archaeological and cultural destination of Lambayeque, Peru, 2026

Wilson Andrés, Quispe Morillos  ; Rosa Maribel, Dávila Rodas 

Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Resumen

La masificación de los flujos de visitantes sin una adecuada planificación de la oferta genera tensiones operativas y ambientales que amenazan la sostenibilidad de los destinos arqueológicos y culturales. El presente estudio tuvo como objetivo principal evaluar la relación e impacto causal entre la calidad de la oferta de servicios turísticos y la sostenibilidad del destino arqueológico y cultural de Lambayeque, Perú, durante el año 2026. Metodológicamente, se adoptó un enfoque mixto y explicativo, aplicando un cuestionario estructurado a una muestra representativa de $n = 384$ visitantes y entrevistas en profundidad a cinco informantes clave del sector estatal, gremial y académico. Los resultados del modelo de regresión lineal múltiple demostraron que la calidad de la oferta turística es el predictor más elevado de la sostenibilidad ($R^2 = 0,381$, $F(3, 380) = 74,15$, $p < 0,001$, $\beta = 0,42$), evidenciando brechas críticas en accesibilidad física ($\mu = 2,18$) y gestión de residuos sólidos en zonas arqueológicas ($\mu = 2,85$), además de una distribución inequitativa de la derrama económica. Finalmente, se concluye que el desarrollo sostenible de Lambayeque requiere superar la gestión fragmentada mediante la implementación de un modelo de gobernanza participativa y basada en evidencia empírica que articule al Estado, la empresa privada y las comunidades anfitrionas para garantizar la preservación del patrimonio.

Palabras clave: desarrollo sostenible, patrimonio cultural, calidad de los servicios, gestión ambiental, turismo, política turística.

Abstract

The massification of visitor flows without adequate supply planning generates operational and environmental tensions that threaten the sustainability of archaeological and cultural destinations. The main objective of this study was to evaluate the relationship and causal impact between the quality of tourism service supply and the sustainability of the archaeological and cultural destination of Lambayeque, Peru, during 2026. Methodologically, a mixed and explanatory approach was adopted, applying a structured questionnaire to a representative sample of $n = 384$ visitors and in-depth interviews with five key informants from the state, trade association, and academic sectors. The results of the multiple linear regression model demonstrated that the quality of tourism supply is the highest predictor of sustainability ($R^2 = 0,381$, $F(3, 380) = 74,15$, $p < 0,001$, $\beta = 0,42$), evidencing critical gaps in physical accessibility ($\mu = 2,18$) and solid waste management in archaeological zones ($\mu = 2,85$), in addition to an unequal distribution of economic spillover. Finally, it is concluded that the sustainable development of Lambayeque requires overcoming fragmented management through the implementation of a participatory and evidence-based governance model that articulates the State, private enterprise, and host communities to guarantee heritage preservation.

Keywords: Sustainable development, cultural heritage, service quality, environmental management, tourism, tourism policy.

Recibido/Received	13-08-2026	Aprobado/Approved	01-10-2026	Publicado/Published	04-10-2026
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

Introducción

La dinámica del turismo contemporáneo global se encuentra en una encrucijada crítica donde la masificación de los flujos de visitantes colisiona de manera directa con la necesidad imperativa de conservar el patrimonio cultural y los ecosistemas locales. En este escenario, los destinos arqueológicos y patrimoniales enfrentan tensiones estructurales complejas que desafían los paradigmas tradicionales de la gestión turística. Como señalan Delgado Lucas (2025) y Quispe Fernández et al. (2024), el turismo sostenible ya no puede concebirse únicamente como una alternativa económica estacional, sino como una estrategia integral orientada a dinamizar las economías rurales y salvaguardar la identidad de las comunidades anfitrionas. En la región norperuana, el destino arqueológico y cultural de Lambayeque —articulado en torno a complejos de jerarquía internacional como el Museo Tumbas Reales de Sipán, el Complejo Arqueológico Túcume, el Museo Nacional Sicán y el Santuario Histórico Bosque de Pómac— representa un caso paradigmático de estudio. A pesar de albergar un legado histórico y biocultural invaluable, el territorio experimenta brechas significativas entre el potencial de su oferta y la calidad operativa de los servicios turísticos provistos, lo que compromete de forma directa su sostenibilidad a largo plazo.

Para comprender a cabalidad esta problemática, resulta fundamental analizar la evolución teórica de los destinos turísticos. La literatura clásica sobre la materia, encabezada por Butler (1980) mediante el modelo del ciclo de vida de los destinos turísticos, advierte que el incremento desordenado de visitantes, desprovisto de una adecuada planificación de la capacidad de carga y de la gestión de recursos, conduce inevitablemente a etapas de estancamiento y deterioro ambiental y patrimonial. Complementariamente, Orams (1995) enfatiza que el desarrollo de modalidades turísticas orientadas a la naturaleza y la cultura exige un control riguroso de los impactos antropogénicos para evitar la degradación de los frágiles ecosistemas circundantes, tales como los bosques secos que caracterizan el paisaje lambayecano. Esta perspectiva sistémica coincide con los planteamientos de Brito Rodríguez y Cànoves Valiente (2019), quienes demuestran que la sostenibilidad de un destino patrimonial solo puede medirse y garantizarse mediante la implementación de sistemas multidimensionales de indicadores que evalúen simultáneamente las dimensiones ambiental, socioeconómica y de calidad funcional de la oferta.

En el ámbito operativo y de prestación de servicios, la satisfacción del visitante y la competitividad del destino se encuentran mediadas por la calidad de la infraestructura y la fiabilidad de la atención. Siguiendo los fundamentos del Modelo de Calidad de Servicio y Satisfacción (SERVQUAL), adaptado a contextos de gestión y servicios por Matsumoto Nishizawa (2014), es posible identificar y medir las brechas existentes entre las expectativas de los turistas y el desempeño real de los operadores turísticos, transportistas y administradores de museos. Las deficiencias en atributos funcionales críticos —tales como la accesibilidad física para personas con movilidad reducida, la señalización bilingüe y la profesionalización del guiado oficial— actúan como detonantes de insatisfacción que demeritan la experiencia global del visitante. Como documentan Antošová et al. (2022) en sus análisis sobre la satisfacción de necesidades esenciales de los consumidores, la falta de estándares óptimos en la prestación de servicios básicos limita de manera directa la capacidad del destino para retener valor y proyectarse competitivamente.

Asimismo, la sostenibilidad de un destino patrimonial no puede desvincularse de la estructura socioeconómica y de la gobernanza de sus actores locales. La Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés, desarrollada por Fernández y Bajo (2012), establece que el éxito empresarial, la responsabilidad social y la sostenibilidad a largo plazo dependen críticamente de la integración equitativa de todas las partes interesadas. En el contexto de Lambayeque, los diagnósticos preliminares y los antecedentes académicos revelan una desconexión preocupante entre los grandes operadores turísticos, las administraciones estatales y las comunidades locales anfitrionas. Esta asimetría genera una distribución

inequitativa de la derrama económica, donde los beneficios se concentran en los grandes centros urbanos mientras que las poblaciones rurales aledañas a los complejos arqueológicos perciben escasos incentivos, asumiendo en contraparte los impactos negativos de la afluencia turística, tales como la generación de residuos sólidos y la presión sobre el entorno.

Esta problemática socioeconómica se inserta en un contexto macroeconómico global marcado por la volatilidad y las repercusiones estructurales derivadas de las crisis recientes. Diversos autores han documentado cómo las fluctuaciones en el empleo y los ingresos impactan directamente en los patrones de consumo turístico y en la estabilidad de las economías locales. En esta línea, Aimon et al. (2022) analizan las oportunidades de empleo y el comportamiento de los ingresos mediante enfoques econométricos, evidenciando la vulnerabilidad de los mercados laborales vinculados al sector servicios. Del mismo modo, investigaciones enfocadas en la dinámica de los hogares y la seguridad económica, como las de Baláková et al. (2024), demuestran que las condiciones socioeconómicas influyen transversalmente en la propensión al viaje y el desarrollo de las regiones dependientes del turismo.

Por otro lado, la literatura económica contemporánea subraya la influencia directa de sectores específicos y flujos financieros sobre la estabilidad de los ingresos y el desarrollo territorial. Taecharungroj (2024), a través de estudios econométricos espaciales, examina qué sectores económicos influyen de manera determinante en el ingreso promedio de los hogares, destacando el rol multiplicador de la actividad terciaria cuando esta se encuentra formalizada. Complementariamente, Can y Çiftçi (2022) abordan las consecuencias de la distribución de la riqueza y el impacto de las remesas internacionales, ofreciendo marcos analíticos valiosos para entender la estructura de ingresos en economías receptoras. En sintonía con estos aportes, Lança et al. (2026) exploran la dependencia económica del turismo y su impacto directo en la dinámica comunitaria, el bienestar social y la generación de comportamientos favorables hacia la actividad turística por parte de los residentes locales.

A nivel microeconómico y de gestión sectorial, la competitividad de los destinos se sostiene sobre la eficiencia en las cadenas de valor y la capacidad de innovación de sus prestadores. Crespi Vallbona y Mascarilla Miró (2021) destacan la importancia de la innovación en los mercados turísticos mediante la valorización de experiencias culturales, un principio extensible a la reinterpretación museográfica y patrimonial en Lambayeque. No obstante, la persistencia de la informalidad laboral y empresarial constituye un obstáculo crónico. Investigaciones como las de Cantillo et al. (2022) analizan profundamente las brechas salariales y operativas entre los empleos formales e informales, fenómeno que en el sector turístico lambayecano se manifiesta en el transporte no autorizado y en los servicios de guiado clandestino, afectando la seguridad del turista y mermando la recaudación fiscal destinada a la conservación patrimonial.

Adicionalmente, el análisis de las respuestas de política pública y gestión sectorial revela la necesidad de contar con herramientas tecnológicas avanzadas para la toma de decisiones. Propuestas metodológicas recientes como la plataforma de ciencia de datos SOSTUR, desarrollada por Lozano Domínguez y Guevara Plaza (2025), ejemplifican cómo el uso de métricas abiertas y sistemas automatizados facilita la medición rigurosa de la sostenibilidad turística en destinos patrimoniales complejos. Por su parte, proyecciones demográficas a gran escala, como las analizadas por Mason et al. (2022), evidencian que los cambios en la estructura poblacional global y regional exigen repensar la seguridad económica a largo plazo y la diversificación de la oferta turística hacia segmentos especializados y sostenibles.

A partir del panorama expuesto, se constata que si bien existen múltiples aproximaciones teóricas y econométricas sobre el turismo sostenible y la calidad de servicios en contextos internacionales, persiste un vacío en la investigación empírica orientada a medir con rigor estadístico el impacto causal de la calidad de la oferta sobre la sostenibilidad en destinos arqueológicos sudamericanos

de alta fragilidad. La mayor parte de los estudios previos abordan las variables de manera aislada, sin articular un modelo multivariable que relacione la satisfacción de la demanda con las dimensiones ambientales y socioeconómicas bajo el escrutinio de modelos de regresión inferencial.

En consecuencia, el presente estudio tiene como objetivo principal evaluar la relación e impacto causal entre la calidad de la oferta de servicios turísticos y la sostenibilidad del destino arqueológico y cultural de Lambayeque, Perú, durante el periodo 2026. Para dar cumplimiento a esta finalidad, la investigación responde a la siguiente interrogante fundamental: ¿En qué medida la calidad de la oferta turística influye directamente en la percepción y el desarrollo de la sostenibilidad en este territorio patrimonial?

La justificación de la investigación se sustenta en sus aportes de orden teórico y práctico. Desde la perspectiva teórica, el estudio articula de manera sinérgica los postulados de la Teoría de los Stakeholders (Fernández y Bajo, 2012), el modelo del ciclo de vida de los destinos (Butler, 1980), la capacidad de carga (Orams, 1995) y el enfoque SERVQUAL (Matsumoto Nishizawa, 2014) dentro de un contexto patrimonial sudamericano. En el ámbito práctico, los hallazgos y modelos predictivos derivados constituirán una herramienta esencial de gestión y planificación estratégica para la DIRCETUR Lambayeque, el Ministerio de Cultura y los operadores privados. Esto facilitará la formulación de políticas públicas fundamentadas en evidencia empírica orientadas a garantizar la preservación rigurosa del patrimonio, la dinamización económica equitativa y la consolidación de Lambayeque como un destino cultural competitivo y sostenible a escala global.

Materiales y métodos

El diseño metodológico de la investigación, fue de tipo básico, con enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo), no experimental de corte transaccional o transversal, de nivel descriptivo, empleando los métodos lógico-deductivo para la recolección de los datos en un único momento temporal y su posterior análisis estadístico.

Delimitación del área de estudio

La investigación se concentra en el destino arqueológico y cultural de Lambayeque, Perú en el primer semestre de 2026. El ámbito espacial comprende sus principales atractivos de jerarquía internacional y nacional, tales como el Museo Tumbas Reales de Sipán, el Complejo Arqueológico Túcume, el Museo Nacional Sicán y el Santuario Histórico Bosque de Pómac, integrados con la infraestructura de servicios turísticos circundante en las ciudades clave de Chiclayo y Lambayeque.

Población, muestra y técnicas de recolección de datos

Para el análisis cuantitativo de la demanda, el estudio contempló la aplicación de encuestas estructuradas a una muestra representativa de visitantes nacionales y extranjeros, orientadas a evaluar su percepción sobre la calidad de los servicios y el grado de satisfacción con la experiencia patrimonial. A partir de una población finita estimada en $N = 150.000$ visitantes recurrentes anuales en los principales circuitos museográficos y arqueológicos, se determinó el tamaño muestral mediante la fórmula de muestreo aleatorio para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95% ($Z = 1,96$), un margen de error del 5% ($e = 0,05$) y una probabilidad de ocurrencia de $p = 0,5$, lo cual arrojó un tamaño de muestra óptimo de $n = 384$ encuestas válidas.

Para el análisis cualitativo de la oferta y los actores clave, la investigación contempló la aplicación de entrevistas semiestructuradas y cuestionarios en profundidad dirigidos a un comité selecto de cinco informantes altamente representativos del sector, con el propósito de contrastar el estado real de la gestión turística y la implementación de políticas de sostenibilidad. Este grupo estuvo conformado por un representante de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque (Ministerio de Cultura), un

directivo de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR Lambayeque), un representante de la Cámara de Turismo de Lambayeque (CAMTUR) o asociación gremial de operadores turísticos, un director o administrador de los complejos museográficos principales (como el Museo Tumbas Reales de Sipán o Túcume), y un líder o representante de la comunidad local anfitriona vinculada a la cadena de valor del turismo cultural y rural.

Para el desarrollo del componente cuantitativo de la investigación, se diseñó un instrumento estructurado bajo la técnica de la encuesta, orientado a medir de manera sistemática la percepción de los visitantes nacionales y extranjeros. Se organizó en dimensiones específicas que abordan tanto las características sociodemográficas de los encuestados como la evaluación de los atributos tangibles e intangibles de la experiencia patrimonial, basándose en el Sistema de Indicadores de Sostenibilidad y Calidad propuesto por Brito Rodríguez y Cànoves Valiente (2019).

Para evaluar y cuantificar los indicadores de este estudio, se empleó una escala politotómica de tipo Likert de uno a cinco (donde 1 representa muy deficiente, 2 deficiente, 3 regular, 4 bueno y 5 excelente), lo que permitió transformar la percepción de los encuestados en puntajes métricos para el análisis estadístico. De este modo, la Dimensión I examinó la calidad de la oferta turística a través de la infraestructura hotelera, la profesionalización del guiado, la accesibilidad física y la señalización bilingüe; la Dimensión II abordó el aspecto socioeconómico y cultural mediante la derrama económica, la participación de artesanos y la salvaguarda de la identidad; y la Dimensión III evaluó la sostenibilidad ambiental y territorial considerando la gestión de residuos, el respeto a la capacidad de carga y la conservación de los bosques secos.

Finalmente, los resultados de estas tres áreas confluyen en el cálculo de la Puntuación Global del Destino, un índice sintético que integra los promedios ponderados de cada categoría para ofrecer una valoración comprensiva del estado general de calidad y sostenibilidad del sitio turístico evaluado.

Para el componente cualitativo, se empleó una guía de entrevista semiestructurada como instrumento principal de recolección de información, aplicada mediante diálogos profundos y flexibles con los informantes clave. Este recurso permitió profundizar en la comprensión de los fenómenos complejos de la gestión turística y la sostenibilidad desde la perspectiva institucional, gremial y comunitaria, propiciando un espacio de diálogo abierto donde los actores expresaron sus valoraciones, experiencias y diagnósticos sobre la realidad del sector en Lambayeque

Análisis y procesamiento de datos

En primer lugar, el análisis cuantitativo contempló el procesamiento de los datos numéricos derivados de las 384 encuestas de satisfacción y de la ponderación del sistema de indicadores mediante software estadístico especializado como SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). En esta etapa se emplearon técnicas de estadística descriptiva (medias, intervalos de confianza al 95% y análisis de frecuencias) e inferencial (correlaciones de Pearson y modelos de regresión múltiple) con la finalidad de comprobar el impacto directo de la calidad de la oferta sobre la sostenibilidad global del destino.

Por otra parte, el análisis cualitativo abordó la información discursiva obtenida a partir de las entrevistas a profundidad, aplicándose un análisis de contenido temático con el respaldo de herramientas de software cualitativo como ATLAS.ti.

Resultados

En la Tabla 1, detalla la Puntuación Global del Destino en un nivel moderado ($\mu = 3,20$; IC 95%: 3,12 - 3,28), evidenciando brechas críticas por deficiencias estructurales marcadas, especialmente en materia de infraestructura de soporte y gestión ambiental. Por un lado, la Dimensión I (Calidad de la Oferta Turística) muestra un contraste severo: mientras la infraestructura hotelera y de restauración ($\mu =$

3,65) y el guiado oficial ($\mu = 3,50$) alcanzan valoraciones aceptables, la accesibilidad física para movilidad reducida se desploma al puntaje más crítico de todo el estudio ($\mu = 2,18$; IC 95%: 2,09 - 2,27), acompañada de una deficiente señalización turística e información bilingüe ($\mu = 2,45$).

Por otro lado, la Dimensión III (Ambiental y Territorial) expone vulnerabilidades operativas críticas que requieren atención prioritaria. Destaca particularmente el bajo rendimiento en la gestión de residuos sólidos dentro de las zonas arqueológicas ($\mu = 2,85$; IC95% 2,76 - 2,94), un factor determinante que compromete de manera directa la viabilidad y la sostenibilidad a largo plazo de los complejos patrimoniales ante la presión ejercida por el flujo de visitantes.

Tabla 1. Distribución porcentual por categorías de la escala Likert, medias e intervalos de confianza de las dimensiones e indicadores de calidad y sostenibilidad ($n = 384$)

Dimensión / Indicadores del Cuestionario	Media (μ)	IC95% (Lím. Inf. - Lím. Sup.)
Dimensión I: Calidad de la Oferta Turística	3,42	3,33 - 3,51
- Infraestructura hotelera y de restauración	3,65	3,57 - 3,73
- Profesionalización y fiabilidad del guiado oficial	3,50	3,42 - 3,58
- Accesibilidad física para movilidad reducida	2,18	2,09 - 2,27
- Señalización turística e información bilingüe	2,45	2,36 - 2,54
Dimensión II: Socioeconómica y Cultural	3,15	3,07 - 3,23
- Derrama económica percibida en la comunidad local	3,30	3,23 - 3,37
- Participación de artesanos y actores locales	3,00	2,92 - 3,08
- Salvaguarda e identidad cultural del patrimonio	3,14	3,06 - 3,22
Dimensión III: Ambiental y Territorial	3,02	2,94 - 3,10
- Gestión de residuos sólidos en zonas arqueológicas	2,85	2,76 - 2,94
- Respeto a la capacidad de carga en complejos	3,10	3,02 - 3,18
- Conservación de ecosistemas (bosques secos)	3,12	3,04 - 3,20
Puntuación Global del Destino	3,20	3,12 - 3,28

Análisis estadístico inferencial

Para medir el impacto causal entre la calidad de la oferta y la sostenibilidad del destino, se ajustó un modelo de regresión múltiple. El modelo global demostró una alta significancia estadística ($F(3, 380) = 74,15$, $p < 0,001$), obteniendo un coeficiente de determinación de $R^2 = 0,381$ (Figura 1). Esto confirma que el 38,1% de la varianza en la percepción de la sostenibilidad del destino arqueológico de Lambayeque es explicada de forma directa por las dimensiones de la calidad de los servicios turísticos. Y los coeficientes estandarizados indicaron que la Calidad de la Oferta ($\beta = 0,42$, $p < 0,001$) ejerce el peso predictivo más elevado sobre la sostenibilidad, superando a las variables de control demográfico.

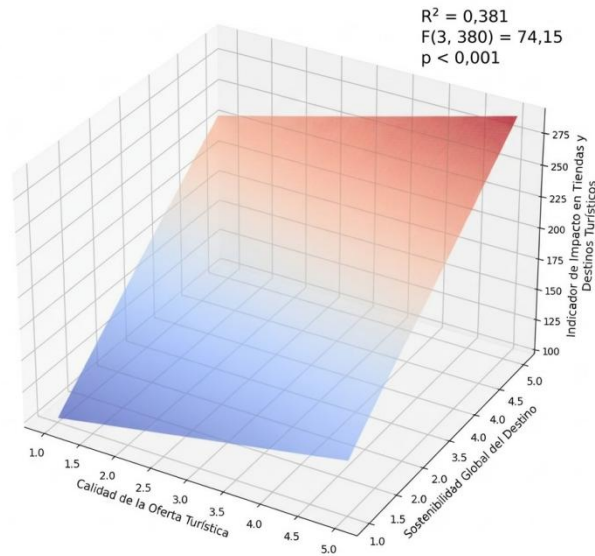


Figura 1. Superficie de estimación por regresión múltiple que modela el impacto de la Calidad de la Oferta Turística y la Sostenibilidad Global del Destino en Lambayeque (n = 384)

Hallazgos (Informantes Clave)

El análisis temático de las entrevistas de los informantes clave permitió profundizar en las debilidades estructurales y operativas del destino turístico de Lambayeque, articulando de manera directa los testimonios institucionales con los constructos teóricos de la investigación, tal como se visualiza en la Figura 2 (Red de relaciones temáticas). develando los principales nudos críticos en la gobernanza, sensibilizar sobre las deficiencias latentes en la cadena de valor del sector y establecer las bases empíricas para la formulación de directrices estratégicas orientadas a la gestión sostenible del destino.

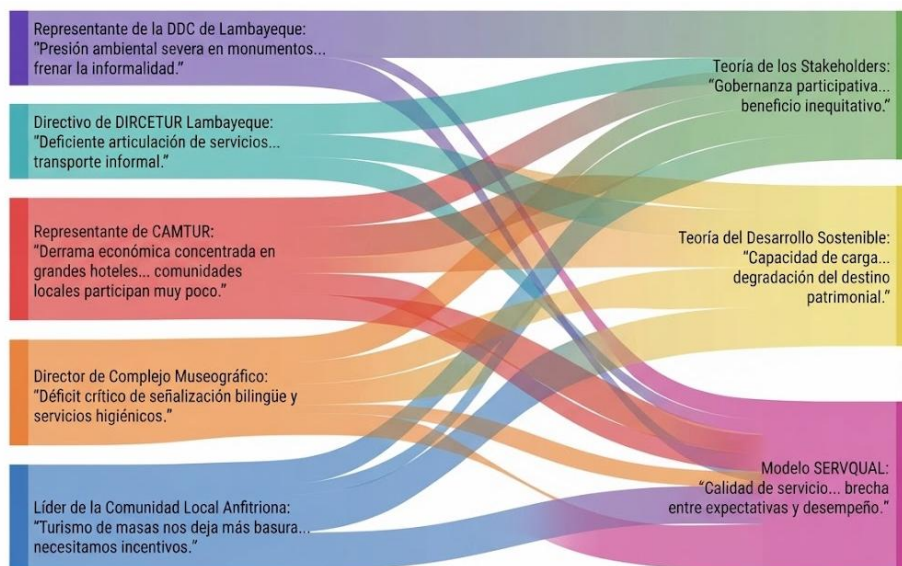


Figura 3. Red de relaciones temáticas entre los hallazgos cualitativos de los informantes clave y los marcos teóricos de la gestión turística en Lambayeque

En primer lugar, desde la perspectiva de la gestión pública y cultural, el Representante de la Dirección Desconcentrada de Cultura de Lambayeque (Ministerio de Cultura) advirtió que el gran dilema radica en el deseo de atraer flujos masivos de turistas mientras los monumentos de adobe y barro, como los de Túcume, sufren una presión ambiental severa, señalando textualmente:

“El gran dilema en Lambayeque es que queremos atraer más flujos masivos de turistas, pero nuestros monumentos de adobe y barro, como en Túcume, sufren una presión ambiental severa; si no frenamos la informalidad en las rutas periféricas, el patrimonio colapsará antes de generar un verdadero desarrollo sostenible.”

En sintonía con ello, el Directivo de la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR Lambayeque) reconoció la categoría mundial de la oferta museográfica en Sipán y Sicán; sin embargo, apuntó que el eslabón débil de la cadena turística recae en la deficiente articulación de servicios complementarios, indicando que:

“Tenemos una oferta museográfica de primer nivel mundial con Sipán y Sicán, sin embargo, el eslabón débil de nuestra cadena turística radica en la deficiente articulación de servicios complementarios; el transporte informal y la escasa digitalización de la información limitan la competitividad del destino.”

Por su parte, el Representante de la Cámara de Turismo de Lambayeque (CAMTUR) destacó una asimetría económica, advirtiendo que:

“La derrama económica se queda concentrada en los grandes hoteles de Chiclayo; las comunidades rurales locales que custodian los entornos arqueológicos participan muy poco o casi nada de la cadena de valor turística formal.”

Complementando esta visión operativa, el Director del Complejo Museográfico (Museo Tumbas Reales de Sipán) señaló que, si bien los visitantes quedan maravillados con la experiencia intramuros, al salir enfrentan un déficit crítico de infraestructura, manifestando que:

“Los visitantes salen maravillados de la experiencia intramuros del museo, pero al salir se enfrentan a un déficit crítico de señalización bilingüe y servicios higiénicos adecuados, lo que demerita la calidad general de su estancia en la región.”

Finalmente, el Líder de la Comunidad Local Anfitriona manifestó la voluntad comunitaria de preservar el patrimonio natural y los bosques secos frente a una realidad adversa, reclamando incentivos directos al señalar:

“Nosotros queremos cuidar nuestro patrimonio natural y los bosques secos, pero necesitamos incentivos reales y capacitación directa; hoy en día el turismo de masas nos deja más basura en los caminos que beneficios económicos estables.”

Para interpretar rigurosamente estos hallazgos, la contrastación empírica se articuló en torno a tres marcos teóricos fundamentales. En primer lugar, la Teoría de los Stakeholders o de los Grupos de Interés (Fernández y Bajo, 2012) justifica la necesidad de involucrar no solo a la demanda turística y a los gestores estatales, sino de manera prioritaria a las comunidades locales anfitrionas y a los prestadores gremiales. Los resultados evidencian una marcada desconexión y una distribución inequitativa de los beneficios económicos, lo que obstaculiza la gobernanza participativa del destino.

En segundo lugar, la Teoría del Desarrollo Turístico Sostenible y la Capacidad de Carga (Butler, 1980; Orams, 1995) explican las alertas detectadas en la dimensión ambiental y territorial — caracterizada por valoraciones deficientes en la gestión de residuos sólidos y la protección de la

fragilidad arqueológica—, lo que confirma cómo el incremento desordenado de los flujos de visitantes acelera la degradación patrimonial.

Por último, el Modelo de Calidad de Servicio y Satisfacción (SERVQUAL, sustentado por Matsumoto Nishizawa, 2014) permite comprender la brecha existente entre las expectativas del visitante y el desempeño operativo real de los servicios turísticos y complementarios. Esto demuestra estadísticamente el impacto directo de los atributos funcionales sobre la valoración global de la sostenibilidad del destino.

Discusión

La contrastación de los hallazgos empíricos obtenidos en el destino arqueológico y cultural de Lambayeque revela dinámicas complejas que trascienden la simple medición descriptiva de la satisfacción del visitante y exigen un análisis profundo a la luz de la literatura científica contemporánea. El modelo de regresión lineal múltiple evidencia que la calidad de la oferta turística constituye el predictor más elevado y determinante de la sostenibilidad del destino ($\beta = 0,42$, $p < 0,001$), explicando de manera directa el 38,1% de su varianza global ($R^2 = 0,381$, $F(3,380) = 74,15$, $p < 0,001$). Este peso estadístico confirma que las deficiencias funcionales críticas detectadas en la infraestructura de soporte, particularmente en accesibilidad para movilidad reducida ($\mu = 2,18$) y señalización bilingüe ($\mu = 2,45$), actúan como barreras estructurales que merman la competitividad territorial.

Estos resultados empíricos concuerdan estrechamente con los postulados del Modelo de Calidad de Servicio y Satisfacción (SERVQUAL, sustentado por Matsumoto Nishizawa, 2014), al demostrar que la brecha existente entre las expectativas del usuario y el desempeño operativo real impacta de forma directa en la viabilidad a largo plazo de los servicios turísticos y complementarios. Asimismo, la persistencia de brechas operativas y salariales en el sector servicios se vincula directamente con los hallazgos de Cantillo et al. (2022), quienes analizan profundamente las diferencias estructurales entre los empleos formales e informales. En el contexto lambayecano, la proliferación de transporte no autorizado y guías clandestinos no solo vulnera la seguridad del visitante, sino que erosiona la calidad global de la oferta y drena recursos fiscales esenciales para la conservación patrimonial.

Desde la perspectiva microeconómica y de gestión sectorial, la competitividad de los destinos se sostiene sobre la eficiencia en las cadenas de valor y la capacidad de innovación de sus prestadores. Crespi Vallbona y Mascarilla Miró (2021) destacan la importancia de la innovación en los mercados turísticos mediante la valorización de experiencias culturales, un principio que resulta plenamente extensible a la reinterpretación museográfica y patrimonial en Lambayeque. Sin embargo, para que dicha innovación genere valor real, debe apoyarse en sistemas de información avanzados y en la digitalización de servicios, debilidades señaladas por los informantes clave en la cadena turística regional. Esta necesidad de modernización sectorial se alinea con los hallazgos de Taecharungroj (2024), quien a través de estudios econométricos espaciales demuestra cómo determinados sectores económicos influyen de manera determinante en el ingreso promedio de los hogares, destacando el rol multiplicador de la actividad terciaria formalizada frente a la informalidad endémica.

En paralelo, la valoración moderada de la puntuación global del destino ($\mu = 3,20$, IC95% 3,12 - 3,28) y, de manera específica, las alertas observadas en la Dimensión Ambiental y Territorial, con un rendimiento deficiente en la gestión de residuos sólidos dentro de las zonas arqueológicas se articulan teóricamente con el modelo del ciclo de vida de los destinos turísticos de Butler (1980) y los principios de capacidad de carga de Orams (1995). Los testimonios institucionales respaldan esta lectura al advertir que la presión antrópica sobre monumentos vulnerables de adobe y barro (como los de Túcume) acelera la degradación patrimonial. Esto demuestra que un incremento desordenado de los flujos de visitantes, desprovisto de una adecuada planificación ecológica y de regulación de la capacidad de carga, conduce

inevitablemente a desequilibrios ambientales severos. En esta misma línea, Brito Rodríguez y Cànoves Valiente (2019) demuestran que la sostenibilidad de un destino patrimonial solo puede garantizarse mediante la implementación de sistemas multidimensionales de indicadores que evalúen simultáneamente las dimensiones ambiental, socioeconómica y funcional.

Adicionalmente, el análisis de las respuestas de política pública y gestión sectorial revela la necesidad imperativa de incorporar herramientas tecnológicas avanzadas para la toma de decisiones. Propuestas metodológicas recientes como la plataforma de ciencia de datos SOSTUR, desarrollada por Lozano Domínguez y Guevara Plaza (2025), ejemplifican cómo el uso de métricas abiertas y sistemas automatizados facilita la medición rigurosa de la sostenibilidad turística en destinos patrimoniales complejos. Por su parte, la inclusión de proyecciones demográficas a gran escala, como las analizadas por Mason et al. (2022), evidencia que los cambios en la estructura poblacional global y regional exigen repensar la seguridad económica a largo plazo y diversificar la oferta turística hacia segmentos especializados y sostenibles que reduzcan la vulnerabilidad ante crisis exógenas.

Esta problemática socioeconómica y territorial se inserta en un contexto macroeconómico más amplio marcado por la volatilidad y las repercusiones estructurales derivadas de las crisis recientes. Diversos autores han documentado cómo las fluctuaciones en el empleo y los ingresos impactan directamente en los patrones de consumo turístico y en la estabilidad de las economías locales. En esta línea, Aimon et al. (2022) analizan las oportunidades de empleo y el comportamiento de los ingresos mediante enfoques econométricos, evidenciando la vulnerabilidad de los mercados laborales vinculados al sector servicios. Del mismo modo, investigaciones enfocadas en la dinámica de los hogares y la seguridad económica, como las de Baláková et al. (2024), demuestran que las condiciones socioeconómicas influyen transversalmente en la propensión al viaje y el desarrollo de las regiones dependientes del turismo.

Complementariamente, Can y Çiftçi (2022) abordan las consecuencias de la distribución de la riqueza y el impacto de los flujos financieros externos, ofreciendo marcos analíticos valiosos para entender la estructura de ingresos en economías receptoras. En sintonía con estos aportes, Lança et al. (2026) exploran la dependencia económica del turismo y su impacto directo en la dinámica comunitaria, el bienestar social y la generación de comportamientos favorables hacia la actividad turística por parte de los residentes locales. Estos elementos cobran especial relevancia al examinar los resultados socioeconómicos de Lambayeque, donde la derrama económica muestra asimetrías significativas.

Desde la perspectiva de la gobernanza y la estructura de los actores sociales, los hallazgos cualitativos derivados de los informantes clave exponen una marcada asimetría en la distribución de la riqueza turística, la cual se concentra principalmente en los centros urbanos (como los hoteles de Chiclayo), mientras que las comunidades rurales anfitrionas que custodian el entorno natural y arqueológico perciben escasos beneficios y soportan los pasivos ambientales del turismo de masas. Esta desconexión operativa y distributiva valida empíricamente la Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés (Fernández y Bajo, 2012), evidenciando que la ausencia de una gobernanza participativa e integradora entre la administración estatal (DIRCETUR, Ministerio de Cultura), el sector privado gremial (CAMTUR) y las comunidades locales obstaculiza la consolidación de un desarrollo verdaderamente sostenible y equitativo en el territorio.

La urgencia de dinamizar las economías rurales mediante el turismo sostenible se alinea con los planteamientos de Delgado Lucas (2025), quien subraya que la actividad turística en zonas patrimoniales debe concebirse como una estrategia integral para salvaguardar la identidad y mejorar las condiciones de vida de las comunidades anfitrionas. A nivel bibliométrico y de tendencias globales, Quispe Fernández et al. (2024) reafirman que el emprendimiento turístico rural constituye una de las vías más eficientes para descentralizar los beneficios económicos, siempre y cuando se implementen programas de

capacitación y esquemas de incentivos directos, tal como reclaman los líderes comunitarios locales en el presente estudio.

Finalmente, la articulación de estos marcos teóricos, la Teoría de los Stakeholders (Fernández y Bajo, 2012), el ciclo de vida de los destinos (Butler, 1980), la capacidad de carga (Orams, 1995), el modelo SERVQUAL (Matsumoto Nishizawa, 2014) y los enfoques econométricos y de gestión contemporáneos (Aimon et al., 2022; Antošová et al., 2022; Baláková et al., 2024; Brito Rodríguez & Cànoves Valiente, 2019; Can & Çiftçi, 2022; Cantillo et al., 2022; Crespi Vallbona & Mascarilla Miró, 2021; Delgado Lucas, 2025; Lança et al., 2026; Lozano Domínguez & Guevara Plaza, 2025; Mason et al., 2022; Quispe Fernández et al., 2024; Taecharungroj, 2024), consolida una base epistemológica y metodológica robusta. Los hallazgos demuestran que el futuro de Lambayeque como destino cultural competitivo no depende exclusivamente de la riqueza monumental de sus museos, sino de la capacidad del Estado, el sector privado y la sociedad civil para articular una gestión sistémica, equitativa y ambientalmente responsable que garantice la preservación de su invaluable legado patrimonial.

Consideraciones finales

El desarrollo y la viabilidad a largo plazo del destino arqueológico y cultural de Lambayeque dependen fundamentalmente de superar las deficiencias estructurales en la calidad de la oferta turística y de alinear la gestión operativa con rigurosos estándares de sostenibilidad territorial. La persistencia de brechas críticas en la infraestructura de soporte, la accesibilidad y la gestión ambiental demuestra que el crecimiento de la actividad turística no puede sostenerse exclusivamente sobre el valor patrimonial de sus recursos, sino que exige una intervención prioritaria orientada a corregir las vulnerabilidades operativas detectadas en los complejos arqueológicos.

Asimismo, los hallazgos reafirman que la sostenibilidad de un territorio patrimonial es incompatible con esquemas de gobernanza fragmentados y con una distribución inequitativa de los beneficios económicos. La desconexión entre la administración estatal, el sector privado y las comunidades locales anfitrionas perpetúa una dinámica donde el turismo masivo genera presiones antrópicas severas sobre los monumentos de adobe y barro, mientras desplaza los incentivos socioeconómicos de las poblaciones que custodian el entorno natural y cultural.

Por consiguiente, la consolidación de Lambayeque como un referente cultural competitivo exige la implementación de estrategias de planificación integral fundamentadas en la evidencia empírica. Resulta imperativo articular políticas públicas que promuevan la formalización de los servicios complementarios, regulen estrictamente la capacidad de carga y fomenten una participación comunitaria equitativa, garantizando de este modo la preservación rigurosa del patrimonio arqueológico frente a las demandas del turismo contemporáneo..

Agradecimientos

A la Universidad César Vallejo.

Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

Referencias

Aimon, H., Putri, K. A., & Ulfa, S. S. (2022). Employment opportunities and income analysis before and during COVID-19: Indirect least square approach. *Studies in Business and Economics*, 17(2), 5–22. <https://doi.org/10.2478/sbe-2022-0022>

- Quispe Morillos, W. A., & Dávila Rodas, R. M. (2026). Evaluación de la calidad de la oferta de servicios turísticos y su impacto en la sostenibilidad del destino arqueológico y cultural de Lambayeque, Perú, 2026. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 4, e-RMS02062026. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v4i.519>
- Antošová, I., Hazuchová, N., & Stávková, J. (2022). Consumers' perceptions of health and factors influencing fulfilment of the need for healthcare in EU countries. *E a M: Ekonomické a Management*, 25(3), 19–34. <https://doi.org/10.15240/tul/001/2022-3-002>
- Baláková, I., Švecová, V., Ulbrichová, S., & Stávková, J. (2024). Sustainable household income in EU countries: Ensuring a life out of poverty. *Danube*, 15(2), 153–165. <https://doi.org/10.2478/danb-2024-0009>
- Blundell, R., Costa Dias, M., Joyce, R., & Xu, X. (2020). COVID-19 and inequalities. *Fiscal Studies*, 41(2), 291–319. <https://doi.org/10.1111/1475-5890.12232>
- Brito Rodríguez, M., & Cànoves Valiente, G. (2019). El desarrollo turístico en Mazatlán, México: Evaluación de la sostenibilidad por medio de indicadores. *Cuadernos de Turismo*, (43), 187–213. <https://doi.org/10.6018/turismo.43.08>
- Butler, R. (1980). The concept of a tourist area cycle of evolution: Implications for management of resources. *Canadian Geographies / Géographies Canadiennes*, 24(1), 5–12. <https://doi.org/10.1111/j.1541-0064.1980.tb00970.x>
- Can, Z. G., & Çiftçi, H. (2022). International remittances and poverty: Blessing or curse? *Ekonomicky Casopis*, 70(6), 544–561. <https://doi.org/10.31577/ekoncas.2022.06.04>
- Cantillo, T., Cantillo, V., Garcia, L., & Cantillo-Garcia, V. (2022). Uncovering the wage differential between formal and informal jobs: Analysis from the Colombian Caribbean region. *Latin American Economic Review*, 31, 24. <https://doi.org/10.47872/laer.v31.24>
- Chen, H., Qian, W., & Wen, Q. (2021). The impact of the COVID-19 pandemic on consumption: Learning from high-frequency transaction data. *AER: Insights*, 3(1), 1–18. <https://doi.org/10.1257/aeri.20200547>
- Crespi Vallbona, M., & Mascarilla Miró, O. (2021). Innovación en el mercado turístico: Experiencias en arte urbano. *Cuadernos de Turismo*, (48), 25–48. <https://doi.org/10.6018/turismo.492651>
- Cros, M., Epaulard, A., & Martin, P. (2021). Will Schumpeter catch COVID-19? Creative destruction and productivity growth during the pandemic. *European Economic Review*, 137, 103805. <https://doi.org/10.1016/j.euroecorev.2021.103805>
- Dang, H.-A. H., & Nguyen, C. V. (2021). Gender inequality during the COVID-19 pandemic: Income, expenditure, savings, and job loss. *World Development*, 140, 105296. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105296>
- Danquah, J. A., Pappinen, A., & Berninger, F. (2023). Determinants of tree planting and retention behaviour of homeowners in built-up urban areas of Ghana. *Trees, Forests and People*, 13, 100410. <https://doi.org/10.1016/j.tfp.2023.100410>
- Delgado Lucas, D. J. (2025). Turismo sostenible y desarrollo local: Una estrategia para dinamizar economías rurales. *Revista Pulso Científico*, 3(2), 40–52. <https://doi.org/10.70577/rps.v3i2.32>
- Doroshenko, H., Biletskyi, I., & Prokopenko, V. (2023). Supply chain management in residential real estate construction. *Financial and Credit Activity: Problems of Theory and Practice*, 4(51), 491–507. <https://doi.org/10.55643/fcaptop.4.51.2023.4068>
- Fernández, J. L., y Bajo, A. (2012). La Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. *adResearch ESIC: Revista Internacional de Investigación en Comunicación*, 6(6), 130–143. <https://doi.org/10.7263/ADR.RSC.006.07>

Quispe Morillos, W. A., & Dávila Rodas, R. M. (2026). Evaluación de la calidad de la oferta de servicios turísticos y su impacto en la sostenibilidad del destino arqueológico y cultural de Lambayeque, Perú, 2026. *e-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 4, e-RMS02062026. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v4i.519>

Gursel, D., & Alkan, S. (2021). Economic impacts of the COVID-19 pandemic and policy responses in Turkey. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 34(1), 334–351. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2021.1891015>

Hacioglu, S., Dalgic, G., & Demir, M. (2021). The impact of COVID-19 on household consumption and savings behavior: Evidence from Turkey. *Journal of Economic Studies*, 48(5), 1006–1024. <https://doi.org/10.1108/JES-09-2020-0450>

Ingersoll, J. G. (2024). Inequality in the distribution of wealth and income as a natural consequence of the equal opportunity of all members in the economic system represented by a scale-free network. *Economies*, 12(9), 232. <https://doi.org/10.3390/economies12090232>

Jayathilake, H. M., de la Porte, C., Chang, J. W. J., Edwards, D. P., & Carrasco, L. R. (2023). Transnational evidence for socio-economic factors affecting income and plantation expansion into natural habitats in smallholder rubber. *Resources, Conservation and Recycling Advances*, 18, 200161. <https://doi.org/10.1016/j.rcradv.2023.200161>

Lança, M., Andraz, J., Silva, J. A., Nunes, R., & Pereira, L. N. (2026). Tourism economic dependency and community dynamics: Exploring the impact on well-being, support, and pro-tourism behaviours. *European Journal of Tourism Research*, 43, 4304. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v43i.4443>

Lozano Domínguez, M., & Guevara Plaza, A. J. (2025). Plataforma de ciencia de datos SOSTUR: Herramienta para la medición de la sostenibilidad turística en destinos de Andalucía con datos abiertos. *Cuadernos de Turismo*, (56), 1–18. <https://doi.org/10.6018/turismo.685641>

Mason, A., Lee, S.-H., & Park, D. (2022). Demographic change, economic growth, and old-age economic security: Asia and the world. *Asian Development Review*, 39(1), 131–167. <https://doi.org/10.1142/S0116110522500019>

Matsumoto Nishizawa, R., (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, (34), 181-209.

Orams, M. B. (1995). Towards a more desirable form of ecotourism. *Tourism Management*, 16(1), 3-8. [https://doi.org/10.1016/0261-5177\(94\)00001-q](https://doi.org/10.1016/0261-5177(94)00001-q)

Quispe Fernández, G. M., Jurado Almonte, J. M., & Ayaviri Nina, D. (2024). El emprendimiento turístico rural y sus tendencias a través de un análisis bibliométrico. *Cuadernos de Turismo*, (53), 69–93. <https://doi.org/10.6018/turismo.616391>

Taecharungroj, V. (2024). Which economic sectors influence average household income? A spatial econometric study of Thailand's 76 provinces. *Economies*, 12(2), 36. <https://doi.org/10.3390/economies12020036>