



**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

**OFERTA TURÍSTICA Y SATISFACCIÓN
DEL TURISTA EN LOS OPERADORES DE
TURISMO EN LA CIUDAD DE
CHACHAPOYAS - 2016**

Autora:

Bach. LESLY FIORELA OROSCO TUESTA

Asesor:

Econ. EDINSON CUEVA VEGA

**CHACHAPOYAS - PERÚ
2019**



**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TURISMO Y
ADMINISTRACIÓN**

**OFERTA TURÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA
EN LOS OPERADORES DE TURISMO EN LA CIUDAD
DE CHACHAPOYAS - 2016**

Autora:

Bach. LESLY FIORELA OROSCO TUESTA

Asesor:

Econ. EDINSON CUEVA VEGA.

**CHACHAPOYAS - PERÚ
2019**

DEDICATORIA

A mis padres: Francisco Orosco y Ayde Tuesta, por la formación en valores y apoyo incondicional que me brindaron para seguir superándome de manera que pueda cumplir todos mis objetivos y metas.

A mis hermanos: Marlith y Henry, por brindarme apoyo y aliento para seguir superándome; en especial doy gracias a mi hermana que siempre estuvo dándome las fuerzas y consejos necesarios para llegar a lograr la persona que soy ahora.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por iluminar mi camino en toda esta etapa de mi vida. Por permitirme terminar mi carrera profesional y todas mis metas alcanzadas.

A la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, en especial a los docentes de la escuela Académico Profesional de Turismo y Administración por la calidad educacional que me entregaron en mi periodo de formación.

En fin a todas aquellas personas que me apoyaron en su momento, brindándome su tiempo e información para la elaboración de esta investigación.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Dr. POLICARPIO CHAUCA VALQUI.

RECTOR

Dr. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLON

VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Dr. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR

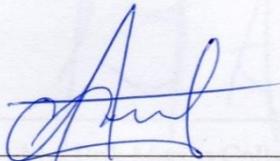
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL ASESOR

El que suscribe en cumplimiento del artículo 23 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (RCG. N° 022-2006-UNAT-A-CG.), da el visto bueno al informe final de la tesis “Oferta Turística y Satisfacción del Turista, en los Operadores de Turismo en la Ciudad de Chachapoyas – 2016” de la Bachiller: Orosco Tuesta Lesly Fiorela, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el jurado evaluador, para su posterior sustentación, el mismo que fue elaborado de acuerdo a la Metodología Científica y en concordancia con el esquema de la UNTRM.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.



Mg. Econ. Edinson Cueva Vega

ASESOR

SECRETARIO



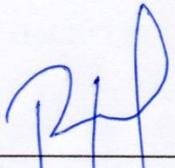
Mg. Pepe Gaspario Mori Ramirez

VOCAL

DECLARA PAGINA DEL JURADO O PLAGIO

Yo Grupo Tuesta Lesly Fiorela, identificado con DNI 47042944, estudiante de la Escuela Profesional de Administración y Jurisno de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Declaro bajo juramento que:



Mg. Ricardo Rafael Alva Cruz

PRESIDENTE

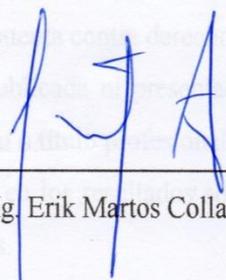
La misra que presento para optar:

El título profesional de Licenciada en Turismo y Administración.

2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

3. La tesis presentada no tiene contenidos de terceros.

4. La tesis no ha sido publicada o presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo.

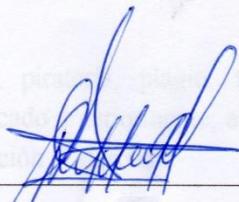


Mg. Erik Martos Collazos Silva

SECRETARIO

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autenticidad, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encuentren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado, asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.



Mg. Pepe Oswaldo Mori Ramírez

VOCAL

Grupo Tuesta Lesly Fiorela

Chachapoyas, 20 de Julio de 2017.

DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO

Yo Orosco Tuesta Lesly Fiorela , identificado con DNI 47042944, estudiante de la Escuela Profesional de Administración y Turismo de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor de la tesis titulada:
"Oferta Turística y Satisfacción del Turista, en los Operadores de Turismo en la Ciudad de Chachapoyas – 2016"
La misma que presento para optar:
El título profesional de Licenciada en Turismo y Administración.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Orosco Tuesta Lesly Fiorela

Chachapoyas, 20 de Julio de 2017.



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Chachapoyas, el día 20 de JULIO del año 2017, siendo las 11:30 horas, se reunieron los integrantes del Jurado conformado por:

Presidente: Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

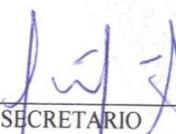
Secretario: LIC. ERIK MARTOS COLLAZO SILVA

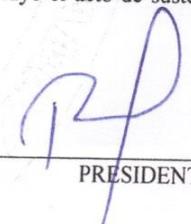
Vocal: MSc. PEPE OSWALDO MORI RAMÍREZ

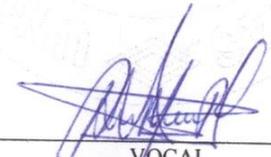
para evaluar la Sustentación del Informe de Tesis presentado por el(la) bachiller, don(ña) LESLY FIORELA OROSCO TUESTA, titulado OPERTA TURISTICA Y SATISFACCIÓN DEL TURISTA EN LOS OPERADORES DE TURISMO EN LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS - 2016

Después de la sustentación respectiva, el Jurado acuerda la APROBACIÓN (), DESAPROBACIÓN () por mayoría (), por unanimidad (); en consecuencia, el (la) aspirante puede proseguir con el trámite subsiguiente, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos de la UNAT-A.

Siendo las 12:30 horas del mismo día, el Jurado concluye el acto de sustentación del Informe de Tesis.


SECRETARIO


PRESIDENTE


VOCAL

Form6- T

CIUDAD UNIVERSITARIA - CHACHAPOYAS - AMAZONAS - PERU
Telefax 041 477716

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | | |
|-------|--|----|
| I. | INTRODUCCIÓN | 15 |
| II. | MATERIAL Y MÉTODOS..... | 19 |
| | 2.1. Objeto de estudio | 19 |
| | 2.2. Variable de estudio..... | 19 |
| | 2.3. Operacionalizacion de variables | 20 |
| | 2.4. Tipo de estudio..... | 21 |
| | 2.5. Diseños de la investigación..... | 21 |
| | 2.6. Población..... | 21 |
| | 2.7. Muestra y muestreo..... | 21 |
| | 2.8. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 22 |
| | 2.9. Análisis de datos | 23 |
| III. | RESULTADOS. | 25 |
| | 3.1. Encuesta para encontrar la satisfacción de los turistas que visitan Chachapoyas | 25 |
| IV. | DISCUSIÓN | 38 |
| V. | CONCLUSIONES | 43 |
| VI. | RECOMENDACIONES..... | 46 |
| VII. | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS. | 49 |
| VIII. | ANEXOS | 52 |

Índice de Gráficos

| | |
|---|----|
| Gráfico N°1 Distribución de turistas según su Género | 25 |
| Gráfico N°2 Distribución de turistas según la frecuencia de visita a Chachapoyas | 25 |
| Gráfico N°3 Distribución de turistas según grupo de viaje | 26 |
| Gráfico N°4 Distribución de turistas según preferencia de vista al destino Chachapoyas | 27 |
| Gráfico N°5 Distribución de turistas según el tiempo que planificó su viaje..... | 28 |
| Gráfico N°6 Distribución de turistas según como se informó del destino..... | 29 |
| Gráfico N°7 Distribución de turistas según apreciación de la información obtenida..... | 30 |
| Gráfico N°8 Distribución de turistas según el gasto por persona | 30 |
| Gráfico N°9 Distribución de turistas según días de pernoctación en Chachapoyas | 31 |
| Gráfico N°10 Distribución de turistas según intereses durante su estancia en Chachapoyas | 32 |
| Gráfico N°11 Distribución de turistas según nivel de satisfacción | 33 |
| Gráfico N°12 Distribución de turistas según experiencia durante su estancia en Chachapoyas | 34 |
| Gráfico N°13 Distribución de turistas según relación Calidad - Precio | 34 |
| Gráfico N°14 ¿Recomendaría el destino a otra persona?..... | 35 |
| Gráfico N°15 Distribución de turistas según si comentarán su experiencia en redes sociales..... | 36 |

RESUMEN

La presente tesis de investigación se ha realizado sobre el tema denominado Oferta Turística y Satisfacción del Turista en los operadores de turismo en la ciudad de Chachapoyas. Su objetivo general es Identificar la oferta turística y la relación con el nivel de satisfacción del turista en los operadores de turismo en la ciudad de Chachapoyas año 2016, para estos fines se utilizó el método científico, mismo que hizo uso de métodos deductivo e inductivo para poder articular definiciones que forman parte de la base teórica y la articulación del informe final de la tesis; el método descriptivo permitió describir las características de la Oferta actual de la ciudad de Chachapoyas y de la misma forma el comportamiento de la demanda como parte de la satisfacción en los turistas . Los datos fueron recolectados a través de encuestas y entrevistas a las poblaciones materias de estudio que son: turistas nacionales y extranjeras, instituciones vinculadas a la actividad turísticas y operadores turísticos; estos datos fueron analizados y procesados a través del método analítico el mismo que sirvió para la elaboración de un diagnostico que permitirá plantear una propuesta de solución competitiva.

Palabras claves: Turismo, Oferta y Satisfacción del Turista

ABSTRACT

The present investigation thesis has been realized on the topic named Tourist Offer and Satisfaction of the Tourist in the tourism operators in the city of Chachapoyas. Its general target is to Identify the tourist offer and the relation at the level of satisfaction of the tourist in the tourism operators in the city of Chachapoyas year 2016 For ends there was used the scientific method, it self that it made deductive and inductive use of methods to be able to articulate definitions that are part of the theoretical base and the joint of the final report of the thesis; the descriptive method allowed to describe the characteristics of the current Offer of the city of Chachapoyas and of the same form the behavior of the demand as part of the satisfaction in the tourists. The information was gathered across surveys and you interview the populations matters of study that are: local population, national and foreign tourists, authorities representative of the institutions linked to the activity tourist and active tourist; this information was analyzed and processed across the analytical method the sameone that served for the making of a diagnosis that allowed to raise a proposal of competitive solution.

Keywords: Tourism, Offer and Satisfaction of the Tourist

CAPITULO I
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día a nivel mundial se vive un boom por una actividad que está creando una inmensa cantidad de divisas para los países que debidamente planifican, regulan esta actividad del turismo. El Perú se está posicionando cada día mejor en el mercado turístico. El cual abre una gama de posibilidades para las empresas turísticas, los cuales forman parte esencial del sistema turístico y cumplen un rol importante de la sociedad, facilitando el desarrollo de la actividad turística y contribuyen al desarrollo del país que lo practica.

En la actualidad la opinión de los clientes sobre los servicios que reciben es muy importante ya que de ello va a depender la empresa para su posicionamiento en el mercado, por lo cual la empresa debe satisfacer sus necesidades y superar las expectativas de sus clientes; a esto se denomina calidad. El grado de exigencia sobre la calidad de servicios depende de una serie de circunstancias, entre ellas, el nivel cultural, social y económico, las características que define la calidad son dinámicas y evolucionan conjuntamente con el avance tecnológico, las exigencias del mercado, la seguridad, etc.

La región Amazonas es un destino turístico privilegiado pues cuenta con atractivos únicos en arqueología, cultura y naturaleza que permiten el desarrollo de diversas actividades en el sector turismo, y considerando este contexto el turismo que se busca promover es el turismo especializado y organizado. En el desarrollo de la actividad turística, la calidad es de vital importancia, pues constantemente las necesidades y exigencias del cliente van incrementando. La calidad hoy en día se ha convertido en una de las principales estrategias de las empresas turísticas, como elemento diferenciador dentro de un mercado competitivo. En los últimos años la demanda de servicio turístico ha comenzado a abandonar los productos rígidos y masivos, mostrando una tendencia creciente en la oferta de propuestas personalizadas y de alto valor agregado. Para responder a estos cambios de la demanda, las empresas deben desarrollar ventajas competitivas que les permita trabajar con determinados segmentos.

En la actualidad se ve una sociedad cada vez más exigente con respecto a la calidad de cualquier servicio que esta requiera, en este caso se ve que los turistas que deciden realizar sus viajes tomando los servicios de una tour operadora también están cada vez más severos en cuanto a sus expectativas y para llegar a obtener una satisfacción completa del cliente se necesita muchas mejoras por parte de las tour operadoras.

En donde se formuló el siguiente problema ¿Cuál es la oferta turística y la relación con el nivel de satisfacción del turista en los operadores de turismo en la ciudad de Chachapoyas, año - 2016?

La investigación se justificó bajo los siguientes aspectos:

Económica; en los últimos años Amazonas ha crecido de forma vertiginosa en lo que respecta al turismo y el desarrollo de actividades turísticas dentro del departamento con esto se trata de decir que cada año muchos más turistas visitan Amazonas, lo cual es favorable económicamente para nuestro departamento, pues se ha incrementado empresas y/o establecimientos que brindan servicios turísticos, como hospedajes, restaurantes, empresas de transporte, tour operadoras y otros servicios complementarios para abastecer al determinado flujo turístico que este departamento recibe.

Ahora respecto a la grado de calidad de servicio se puede decir que esta tiene una indiscutible relación con la competitividad la cual depende de la captación del público objetivo; y esto en gran manera se logra con la satisfacción total del cliente, pues esto conlleva al frecuente retorno del mismo cliente y a la transmisión de información favorable para la empresa captando así nuevos clientes potenciales y con esto naturalmente incrementos económicos para la empresa, pero para llegar a ser competitivo con una buena calidad del servicio se necesita primero saber cuál es la calidad del servicio que se está brindando y en caso de ser deficiente dicha calidad, tomar acciones estratégicas para superar estas deficiencias y para aportar con esto se está desarrollando el presente trabajo.

Social; es evidente que en la región Amazonas necesitamos una serie de cambios para mejorar la calidad de servicio que brindan las empresas turísticas, pero para esto se necesita tener la voluntad y decisión de realizar ciertas acciones que nos lleven a este cambio y al avance del desarrollo turístico en nuestra región. En este sentido hablando de la tours operadoras en la ciudad de Chachapoyas se realizó una investigación respecto a la Oferta Turística y la Satisfacción del Turista.

Los objetivos de investigación fueron:

Objetivo principal

- ✓ Identificar la oferta turística y la relación con el nivel de satisfacción del turista en los operadores de turismo en la ciudad de Chachapoyas año 2016.

Objetivos específicos

- ✓ Desarrollar un diagnostico situacional de la Oferta Turística en la ciudad de Chachapoyas.
- ✓ Analizar el nivel de satisfacción de los turistas a través de la calidad de servicio brindado por las Operadoras de Turismo.

CAPITULO II
MATERIAL Y MÉTODOS

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1.Objeto de estudio

Satisfacción del turista

2.2.Variable de estudio

Variable 01.

- Satisfacción del Turista

Variable 02.

- Oferta Turística

2.3.Operacionalización de variables

| VARIABLES | Definición conceptual | Definición operacional | Indicadores | Escala de medición |
|---------------------------------|--|---|---|------------------------------------|
| Oferta turística | Conjunto de elementos que conforman el producto turístico al que se le añade el desarrollo de un adecuado programa de promoción orientado a los posibles consumidores, un programa de distribución del producto turístico manejado por los operadores turísticos y el establecimiento de un precio adecuado a las características del mercado MINCETUR (2004) | Ambiente Físico | ▪ Atractivos turísticos | Ordinal: Adecuada e inadecuada |
| | | | ▪ Planta turística | |
| | | | ▪ Condiciones ambientales aceptables | |
| | | | ▪ Instalaciones físicas | |
| | | Actividades realizadas por los turistas | ▪ Itinerario | |
| | | | ▪ Duración del recorrido | |
| Precio | ▪ Costo de los servicios: Transporte, alimentación, entradas, guiado, entre otros | | | |
| Satisfacción del turista | Reacción o respuesta emocional insertada en la satisfacción del consumidor, interviniendo una serie de variables fuera del control del prestador del servicio y por tanto más allá del nivel de calidad del servicio. Crompton y Love (1995) | Organización del viaje | ▪ Motivación del destino | Ordinal: Satisfecha e insatisfecha |
| | | | ▪ Decisión del viaje | |
| | | | ▪ Investigaciones sobre el destino(informaciones) | |
| | | Satisfacción de servicio | ▪ Valoración del servicio | |
| | | | ▪ Relación calidad-precio | |
| | | Valor Agregado | ▪ Experiencias únicas y recordables | |
| ▪ Recomendaciones favorables | | | | |

2.4. Tipo de estudio

Descriptivo-Explicativo, puesto que se tiene dos variables es necesario describirlas y explicarlas para saber cuál es el efecto que genera la primera variable (oferta turística) en la segunda variable (satisfacción del turista) con la finalidad de encontrar la solución apropiada.

2.5. Diseños de la investigación

No experimental, porque las dos variables no serán alteradas, tal y como se dan en su contexto natural se mantendrán para luego ser analizadas.

M ← **O**

M= La oferta turística

O= La observación a la variable Satisfacción del Turista

2.6. Población

P1: La población total N° 1 de la investigación está conformada por los operadores de turismo de la ciudad de Chachapoyas que son 12, quienes cuentan con la clasificación avalada por el órgano regulador competente en turismo como es la DIRCETUR.

P2: La población total N° 2 de la investigación está conformada por la cantidad de turistas recibidos por las agencias en lo que va del año que asciende a 1300 turistas.

2.7. Muestra y muestreo

Muestra

P1: Para este caso se ha tomado la muestra al 100 % para el desarrollo de nuestro proyecto; 12 Agencias de Viajes constituidos

P2: 100 Turistas entre extranjero y Nacionales

$$\frac{NZ^2p(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2p(1-p)}$$

Muestreo

Aleatorio simple, debido al conocimiento del tamaño total de la población y además todas tienen la probabilidad de ser considerados en la muestra.

2.8.Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La Inductivo: Sirvió para recopilar información que ayude en el tema específico a tratar en este caso la satisfacción del turista; a la vez ayudara para la recopilación de información de campo.

Deductivo: Se investigó en libros, tesis y otros medios que nos ayudó a entender más el tema, para luego agregar a nuestras citas bibliográficas.

Descriptivo o Etnográfico: Se realizó para conocer el comportamiento de la población, el análisis del modo de vida del grupo de muestreo cómo interactúan entre sí, para describir sus creencias, valores, motivaciones y perspectivas y como estos pueden variar en sus diferentes momentos y circunstancias.

Analítico: Se analizó los resultados obtenidos en campo y esto se hizo en gabinete, se hizo las encuestas y entrevistas, y se podrá llegar a una conclusión final del proyecto.

Técnicas

- **Entrevista:** Para obtener información sobre cuál es su perceptiva de la Oferta Turística planteada a las distintas entidades vinculadas al turismo en nuestra ciudad, es por eso que la entrevista se realizaron a los dueños o Administradores de cada operadora de turismo; para obtener datos de cómo se puede llevar a delante esta propuesta y cuál es su perspectiva.
- **Encuesta:** Con el cuestionario nos permitió obtener la información sobre la opinión de los turistas respecto a la satisfacción por el servicio brindado por las operadoras de Turismo. La cual será realizado en base a la hipótesis y objetivos planteados, esta encuesta es una herramienta que nos permitió ser más específicos y concretos con lo que deseamos saber, y obtener mayor información sobre el problema de investigación para

relacionarla con la hipótesis y concluir con la aceptación o rechazo de la misma hipótesis. Se realizó a los turistas nacionales y extranjeros que visitan Chachapoyas.

- **Fichaje bibliográfico:** Se recolectó y se almacenó información para luego analizarlo ya que permitió recoger información de diferentes fuentes la cual fue necesaria para ampliar la investigación y lograr los objetivos trazados.

Instrumentos:

- **Formato de encuestas:** Se buscó obtener información acerca del desarrollo de la Oferta Turística en la ciudad de Chachapoyas. Y se realizó a las Operadoras de Turismo.
- **Formato de entrevistas:** Se buscó encontrar cuanto puede ser la aceptación del servicio ofrecidos por las operadoras de Turismo, y cuantos estarían interesado a utilizar este servicio y ver la importancia de este. Se realizó a los Turistas Nacionales y Extranjeros.

2.9.Análisis de datos

Procesamiento de la información: obtenido en el trabajo de campo en datos estadísticos; a través de herramientas tecnológicas como el SPS.

Interpretación y lectura estadística de la información.

Cruce y análisis de la información de manera independiente e integrada.

CAPITULO III
RESULTADOS

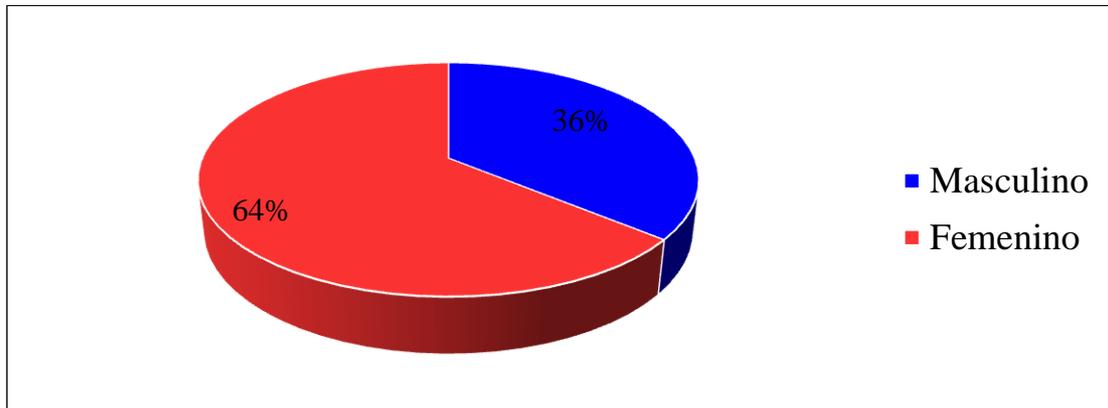
III. RESULTADOS.

3.1. Encuesta para encontrar la satisfacción de los turistas que visitan Chachapoyas

PERFIL DEMOGRÁFICO

1. Género

Gráfico N°1 Distribución de turistas según su Género



Fuente: Elaboración Propia

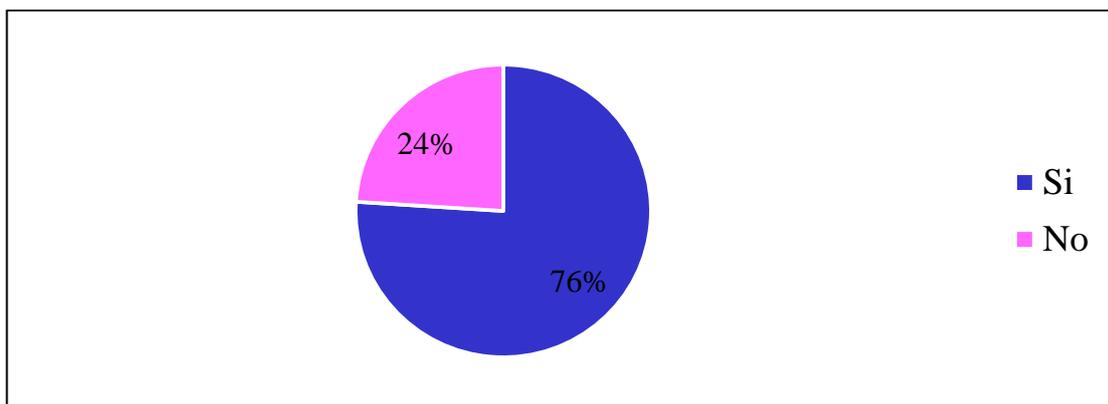
Interpretación:

En este gráfico se puede apreciar del total de las encuestas hacia los turistas que visitan a ciudad de Chachapoyas, el 64% es femenino y el otro rubro es de masculino haciendo un porcentaje del 36%, haciendo denotar que las mujeres muchas veces toman la iniciativa de viajar.

Se podría decir que la gran mayoría de mujeres tienen mayor determinación al tomar la decisión de viajar y vacacionar en nuevos destinos turísticos.

2. ¿Es la primera vez que usted visita Chachapoyas?

Gráfico N°2 Distribución de turistas según la frecuencia de visita a Chachapoyas



Fuente: elaboración Propia

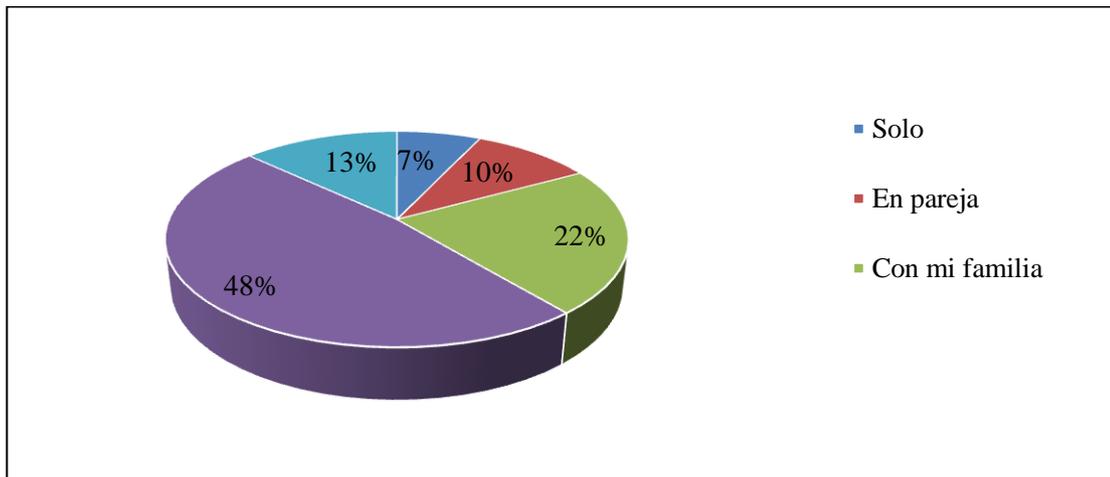
Interpretación:

Los resultados en este gráfico nos indica que el 76% de turistas encuestados es la primera vez que visitan Chachapoyas haciendo de ello una ciudad interesante para la afluencia y por el grupo que ya vino más de una vez a Chachapoyas es el 24%, y que estas personas vinieron por alguna otra actividad programada en las actividades turísticas de Chachapoyas.

Este gráfico nos da entender que la ciudad de Chachapoyas como destino está creciendo cada día más, podría deberse a que tenemos las primeras telecabinas de Kuelap en el Perú.

3. ¿Con quién ha venido de viaje?

Gráfico N°3 Distribución de turistas según grupo de viaje



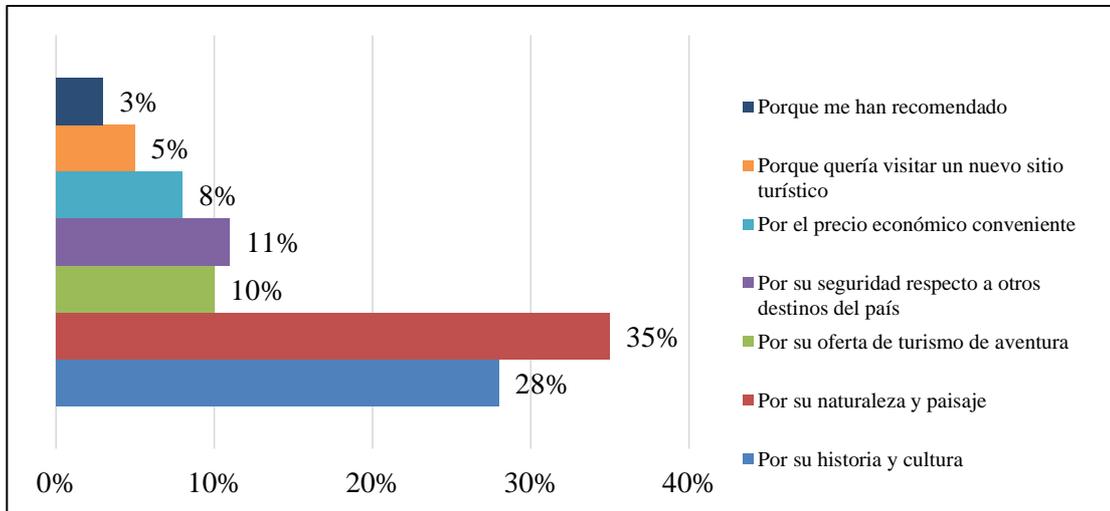
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En el gráfico 3 se puede analizar que de los encuestados el 48% ha venido a Chachapoyas acompañado con amigos por ser parte de sus tendencias o grupos sociales, asimismo el 22% lo hace con familia, mientras que el 13% lo hace con grupo turístico que obtiene en un agente operador, por otro lado el 10% en pareja y 7% lo hace solo en busca de aventuras y conocer nuevas culturas aprovechando actividades que van muchas veces con el estilo de vida.

4. ¿Cuál ha sido la razón principal por la que eligió a Chachapoyas como destino de su viaje?

Gráfico N°4 Distribución de turistas según preferencia de vista al destino Chachapoyas



Fuente: Elaboración Propia

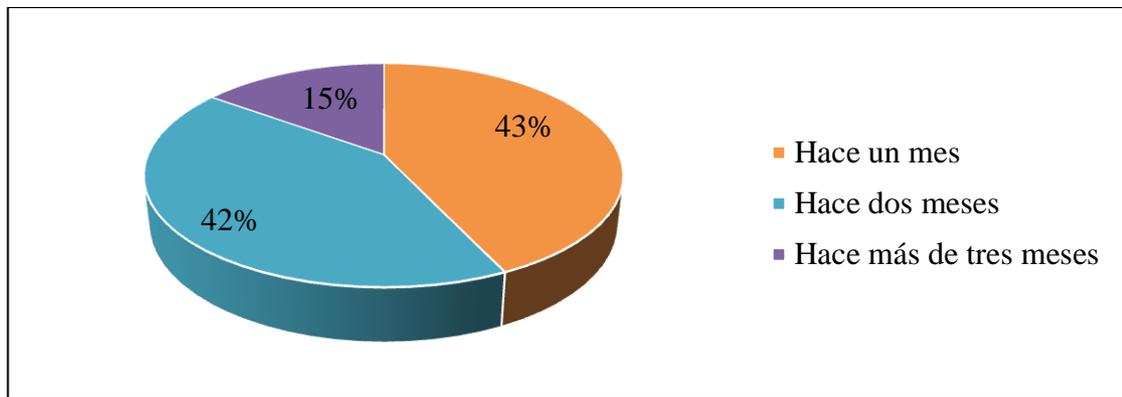
Interpretación:

El gráfico siguiente nos muestra el resultado referida a la razón principal por la que eligió a visitar Chachapoyas como destino de viaje, la razón más resaltante con el mayor porcentaje de personas encuestadas respondieron con un 35% por su naturaleza y paisaje, le sigue con un 28% por su historia y cultura, con un 11% por su seguridad respecto a otros destinos del país, la siguiente razón con un 10% por su oferta de Turismo de aventura, con un 8% de personas respondieron por el precio económico conveniente y finalmente con una pequeña cantidad que representa 3% mencionaron porque me han recomendado.

Estas cifras son muy importantes porque servirán de ejemplo para que los operadores de turismo mejoren la experiencia del viaje, ha quedado demostrado en el gráfico que es muy diversificar más la oferta en el rubro naturaleza y paisaje para que exista afluencia de turistas que visitan Chachapoyas.

5. ¿Cuándo decidiste hacer un viaje a esta ciudad?

Gráfico N°5 Distribución de turistas según el tiempo que planificó su viaje



Fuente: Elaboración Propia

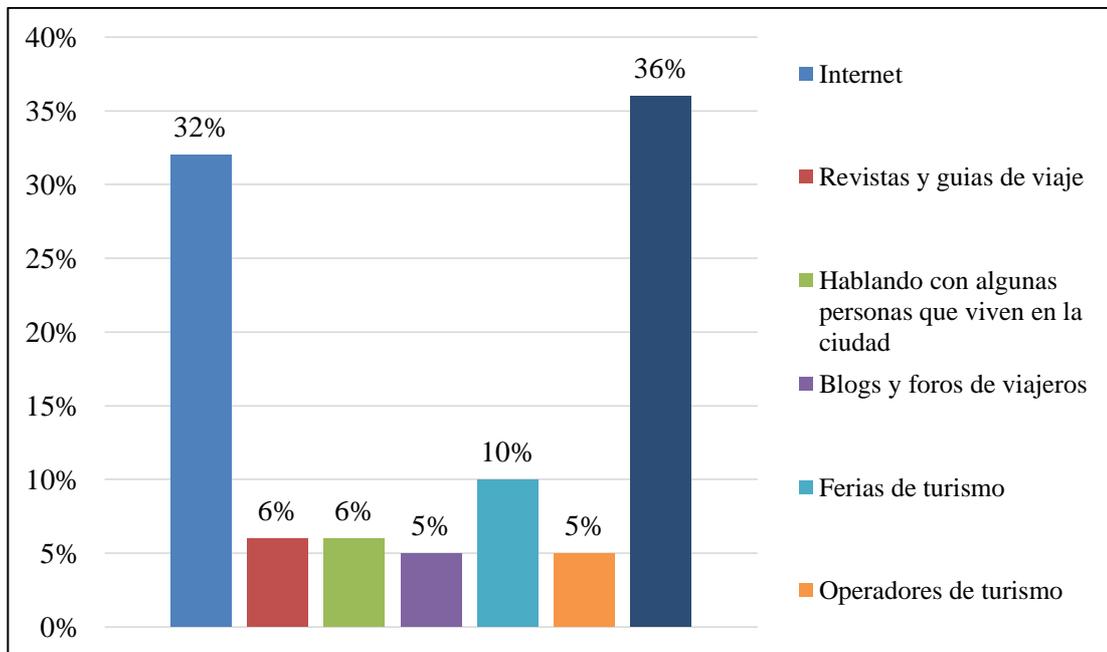
Interpretación:

En la encuesta realizada a los turistas resaltan los siguientes resultados de acuerdo al tiempo que les tomó realizar un viaje hacia la ciudad de Chachapoyas, el gráfico demuestra que con un 43% los turistas encuestados se tomaron un mes en programarlo, con un 42% de turistas lo hicieron hace dos meses y como última cifra resultando un 15% mencionaron que se tomaron más de tres meses en programar el viaje.

El gráfico refleja el deficiente calidad de servicios turísticos con relación a la necesidades de la demanda, ya que al tener un costo moderado de fácil accesibilidad, no distingue el ámbito socioeconómico. Por ende hace que las visitas sean programadas con poca anticipación.

6. ¿Cómo se ha informado sobre el destino de su viaje?

Gráfico N°6 Distribución de turistas según como se informó del destino



Fuente: Elaboración Propia

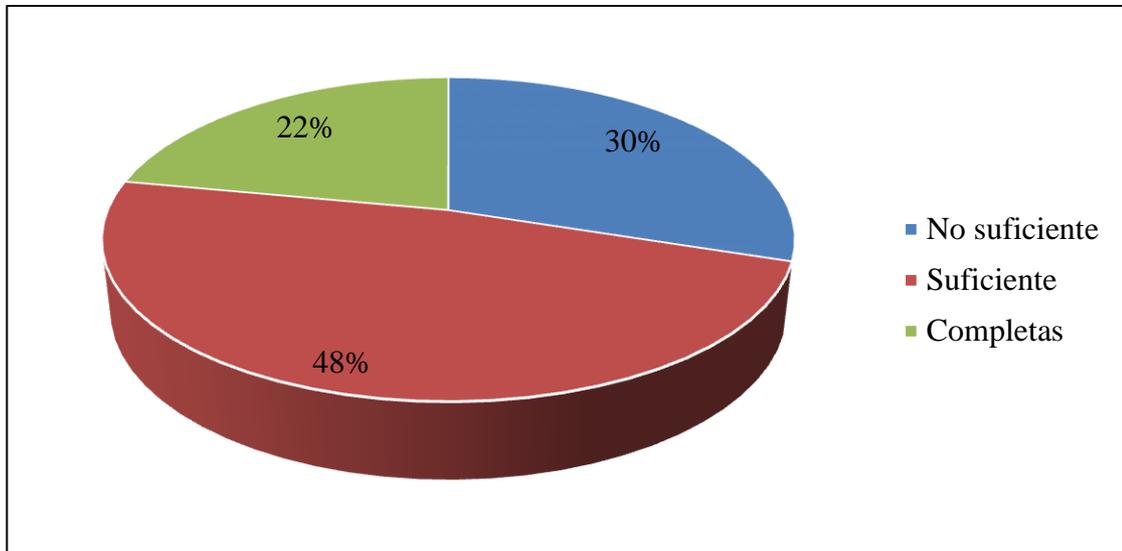
Interpretación:

El siguiente resultado muestra la fuente de información utilizada por los turistas antes de visitar la ciudad de Chachapoyas, en su mayoría los turistas encuestados mencionaron con un 36% amigos y familiares como su principal fuente de información, el siguiente resultado con un 32% menciona que usaron e internet, dentro de ésta categoría incluyen a las redes sociales, páginas de turismo de la región, etc., pasando al 10% mencionan las Ferias Turísticas, con un 6% quienes mencionaron hablando con una persona de esta ciudad, con un 6% fueron revistas y guías de viajes, de la misma forma el 5% fueron los Operadores de turismo, cabe aclarar que esto se refiere contactando a esta empresa a través de la telefonía móvil, el 5% menciona a los Blogs y foros de viajeros como fuente de consulta.

Resultados que evidencia la notoriedad de la recomendación de amigos o familiares, esto se traduce a una oportunidad de afianzar la relación de la promoción del boca a boca para satisfacer al cliente y fidelizar el producto como tal, y de la misma forma entrelazar comercialmente entre el operador de turismo y el turista a través de las redes sociales, una herramienta muy usada en estos tiempos que tiene sus beneficios dándola un uso inteligente.

7. ¿Piensa que las informaciones obtenidas sobre el destino eran...

Gráfico N°7 Distribución de turistas según apreciación de la información obtenida



Fuente: Elaboración Propia

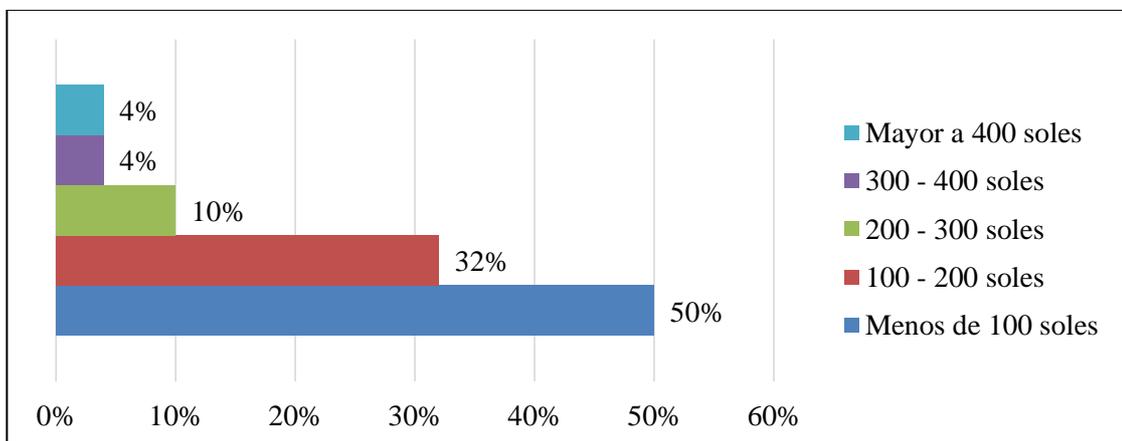
Interpretación:

En el gráfico se puede apreciar la relación de la información sobre el destino que el 48% opina que fueron suficientes la información dada con respecto a los atractivos o destinos en la ciudad de Chachapoyas, un 30% que no fueron suficiente por cuestiones de empatía y el 22% que si la información fue completa y precisa.

Hacemos denotar que la información en este gráfico es de suma importancia para poder establecer el vínculo de confianza y seguridad en los destinos.

8. En promedio, ¿Cuánto gasta cada día por cada persona (sin el medio de transporte)?

Gráfico N°8 Distribución de turistas según el gasto por persona



Fuente. Elaboración Propia

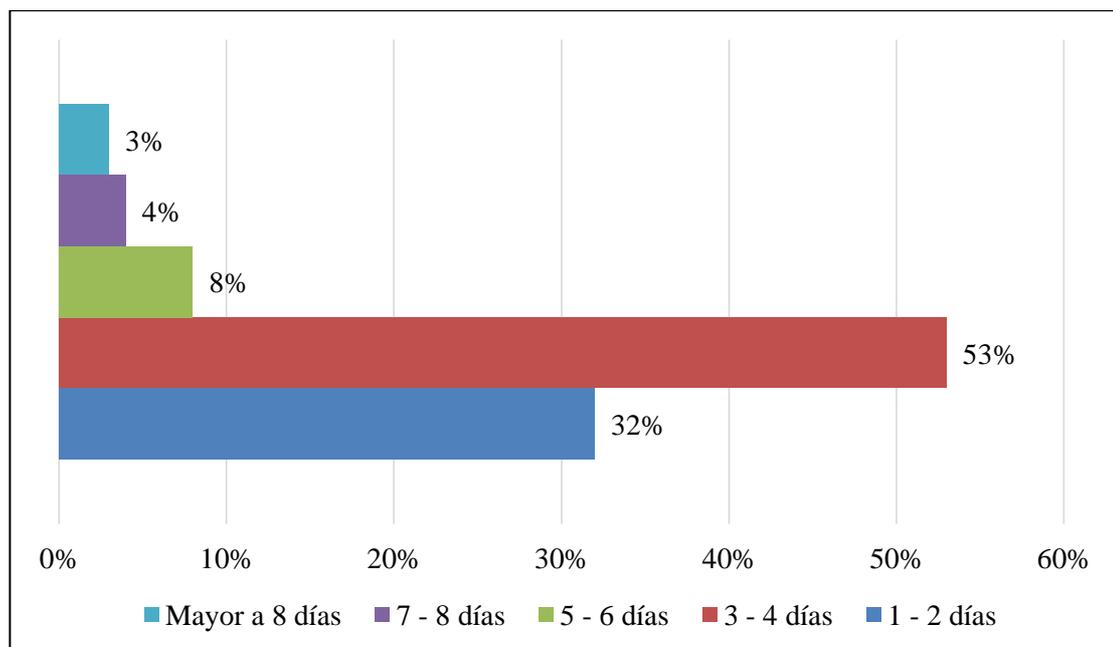
Interpretación:

En este gráfico de los encuestados salió como resultado que el 50% gasta menos de 100 soles en las actividades que demanda su estadía en la ciudad de Chachapoyas, y el 32% asume un gasto de 100 a 200 nuevos soles, y por otra parte el 10% está en la tendencia de 200 a 300 soles y el 4% tanto esta en un promedio de 300 y 400 soles y el mismo 4% está más de 400 soles diarias.

Hace referencia al crecimiento de la oferta en restauración y alojamiento, con costos moderados y calidad de servicios en condiciones aceptables que puedan cubrir con las necesidades del visitante con perfil aventurero.

9. ¿Cuántos días se va a quedar en Chachapoyas?

Gráfico N°9 Distribución de turistas según días de pernoctación en Chachapoyas



Fuente. Elaboración Propia

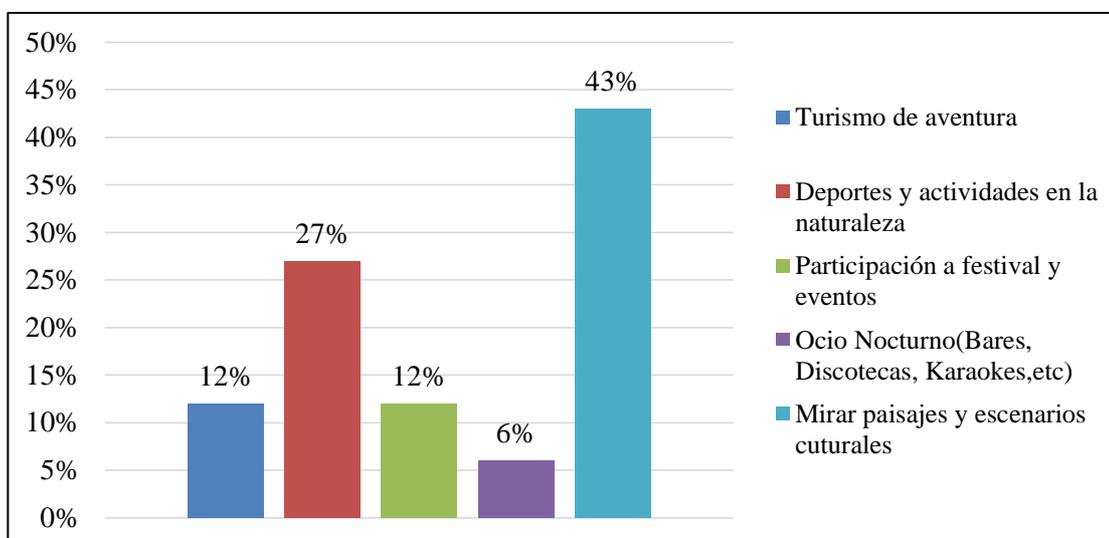
Interpretación:

En el presente gráfico se puede observar que el 53% se queda de 3 a 4 días por la variedad de oferta existente sobre todo turismo responsable y de aventura, asimismo el 32% es para quedarse de 1 a 2 días, el 8% está de 5 a 6 días, el 4% es de 7 a 8 días, y un 3% es mayor a 8 días.

Se puede decir que la mayoría de turistas se queda entre 3 a 4 días debido a la distancia de los íconos turísticos de la ciudad de Chachapoyas y se le sería difícil conocer todo en menos días.

10. ¿Cuáles son sus principales intereses durante su estancia en Chachapoyas?

Gráfico N°10 Distribución de turistas según intereses durante su estancia en Chachapoyas



Fuente. Elaboración Propia

Interpretación:

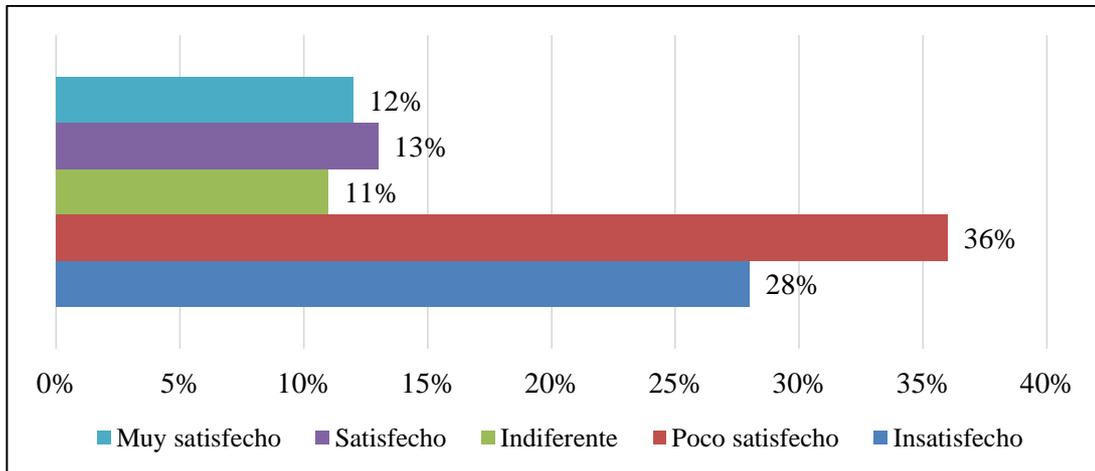
En el presente gráfico en lo que corresponde el grado de interés, se puede denotar de los encuestados que el 43% su interés es mirar paisajes y escenarios culturales, el 27% es el deporte y actividades en la naturaleza, 12% le interesa turismo de aventura, asimismo el 12% participación a festival y eventos, y el 6% prefieren el Ocio Nocturno (Bares, Discotecas, Karaokes, etc.).

Se ve reflejado la importancia de íconos turísticos (Gocta-Kuelap), ya que de ellos derivan el desarrollo de actividades turísticas poco convencionales en la Región.

SATISFACCIÓN

11. Hasta ahora, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de su viaje?

Gráfico N°11 Distribución de turistas según nivel de satisfacción



Fuente: Elaboración Propia

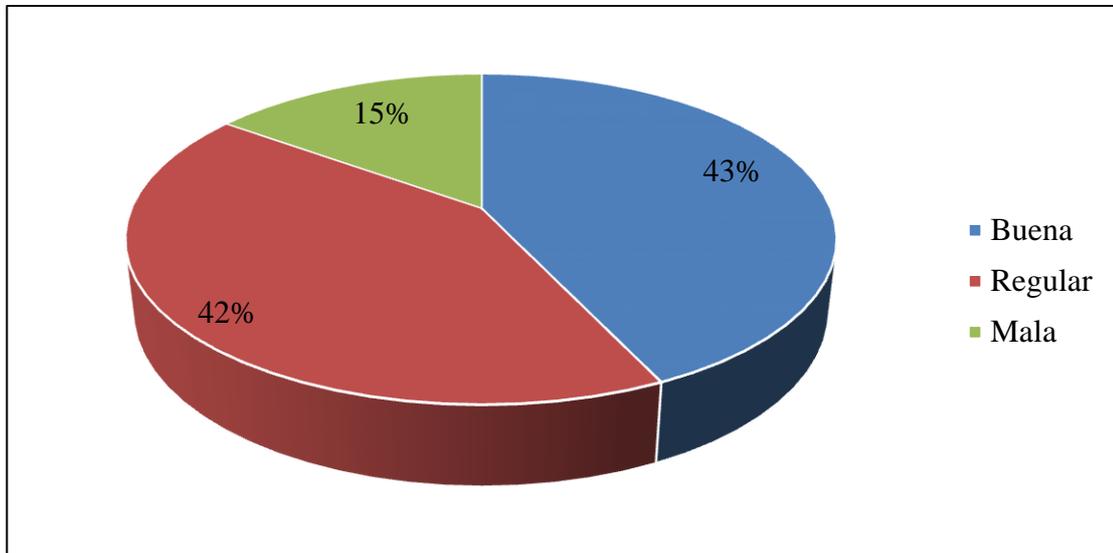
Interpretación

El gráfico 10 que más interesa en esta encuesta, trata sobre el nivel de satisfacción de su viaje, muchos de los turistas encuestados optaron por decir que se encuentran poco satisfechos, esto significa un 36%, siguiéndole con 28% les resulta insatisfecho en la satisfacción de su viaje y con un 13% de turistas encuestados dijeron satisfechos y un 12% se encuentran muy satisfechos y con 11% que son indiferentes.

Estos resultados responden a la necesidad de realizar este estudio, indagando más con los turistas descubrimos que se encuentran poco satisfechos debido a los acontecimientos que sucedieron durante el servicio contratado en los operadores de turismo, prometer actividades que al final no se realizaron, surgir imprevistos como accidentes y no tener la rápida atención, quizás el trato de las personas o el aprovechamiento de personas dedicadas a esta actividad.

12. Pedimos ahora evaluar unos elementos de su viaje. Para responder a esta pregunta pedimos escribir cuál ha estado su experiencia durante su estancia en Chachapoyas por cada elemento del listado.

Gráfico N°12 Distribución de turistas según experiencia durante su estancia en Chachapoyas



Fuente: Elaboración Propia

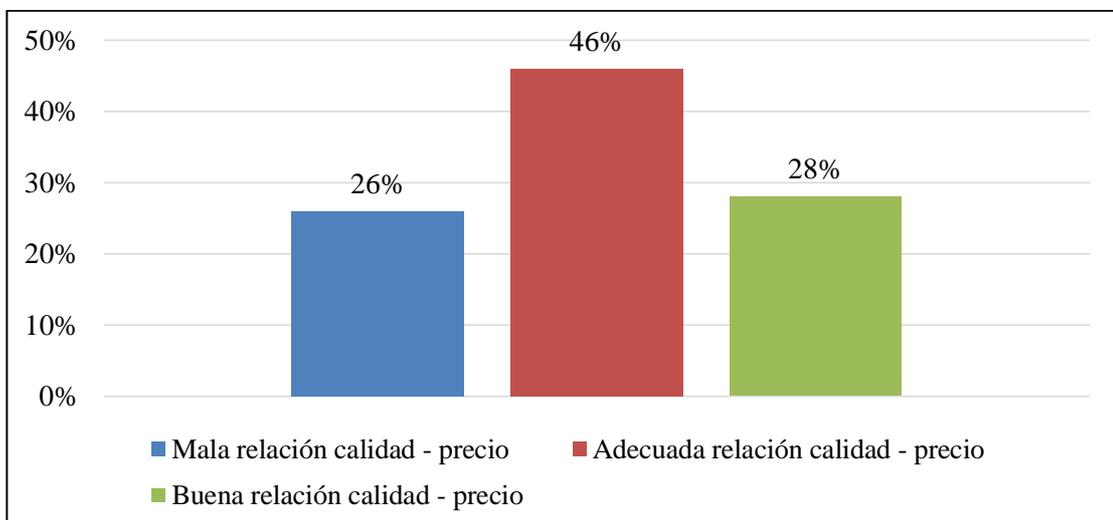
Interpretación

En el gráfico 12, el 43% de turistas dice que tuvo una experiencia Buena durante su estadía en la ciudad de Chachapoyas, siguiéndole con 42% turistas que tuvieron una experiencia Regular y con menor porcentaje de 15% algunos turistas tuvieron una experiencia Mala en nuestra Ciudad.

El gráfico muestra con relación a costo un estándar de calidad aceptable, debido a que el precio de la oferta va de la mano con la calidad de servicio ofertado.

13. ¿Qué opina de la relación calidad-precio de algunos servicios en Chachapoyas?

Gráfico N°13 Distribución de turistas según relación Calidad - Precio



Fuente: Elaboración Propia

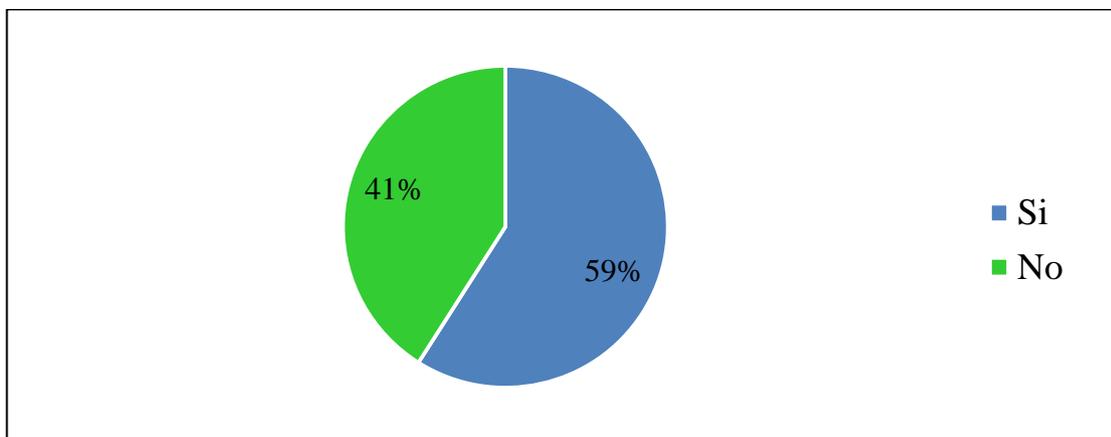
Interpretación

En el gráfico se puede observar que el 46% de los encuestados existe una adecuada relación entre calidad y precio, y el 28% buena relación calidad y precio asimismo el 26% no hay relación de mala relación calidad y precio.

Por lo tanto se podría decir que los turistas están de acuerdo con la relación de calidad y precio, debido a que si cumplen con sus expectativas pero no con gran totalidad, ya que existe un gran porcentaje de turistas que eligió la opción de que hay mala relación de calidad y precio en los servicios consumidos. Se tendría que mejorar mucho más todos los servicios ofrecidos en la ciudad de Chachapoyas.

14. ¿Recomendaría el destino a otra persona?

Gráfico N°14 ¿Recomendaría el destino a otra persona?



Fuente: Elaboración Propia

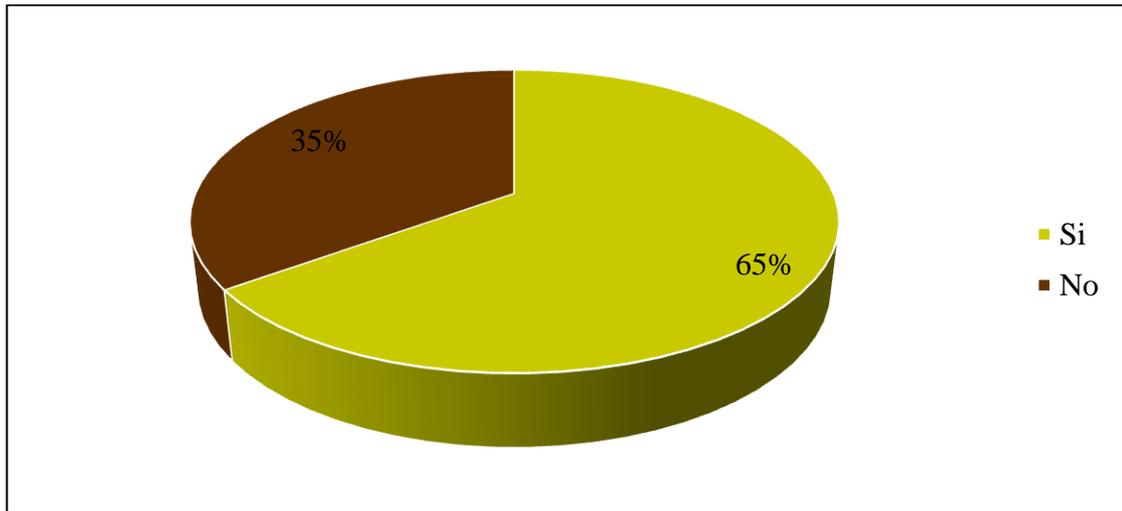
Interpretación

Del siguiente gráfico se desprenden los siguientes resultados referido a si los turistas recomendaría a otras personas visitar Chachapoyas , el 59% dijo que sí lo recomendaría, mientras un 41% de turistas mencionaron que no lo recomendarían.

La cifra es alentadora, en definitiva Chachapoyas merece ser visitado por todas las personas que visitan el Perú, merecen conocer todos los atractivos turísticos con el que cuenta, existen aspectos que deben cambiarse para llegar a la excelencia esperada por todos. La cifra debe resultar alentadora para toda la población “Chachapoyana”, cifra que debe aumentar para que se siga manteniendo ese prestigio que Chachapoyas se lo ha ganado durante estos últimos años.

15. ¿Piensa escribir algunos comentarios de su experiencia de viaje en algunas Redes Sociales (Social Network) como Facebook, Twitter, etc.?

Gráfico N°15 Distribución de turistas según si comentarán su experiencia en redes sociales



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

En el presente gráfico, el 65% de los encuestados denota que si escribiría en redes sociales sus experiencias de estos viajes y el 35%, no lo hiciera por los malos momentos y experiencias que tuvieron.

Debemos tener en cuenta mucho estos resultados ya que por más que la cifra sea alentadora necesitamos que Chachapoyas como destino turístico siga creciendo y pueda traer muchos beneficios a la ciudad. Para que esto suceda, los turistas tienen que difundir más el destino por medio del internet (redes sociales), porque ahí es donde se puede captar la gran mayoría de turistas.

CAPITULO IV
DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

Según **MINCETUR (2004)**, “Se puede definir a oferta turística como el conjunto de elementos que conforman el producto turístico al que se le añade el desarrollo de un adecuado programa de promoción orientado a los posibles consumidores, un programa de distribución del producto turístico manejado por los operadores turísticos y el establecimiento de un precio adecuado a las características del mercado”.

En base a lo antes mencionado, en la presente investigación se pudo determinar que la ciudad de Chachapoyas cuenta con ciertos elementos que son atractivos para los turistas quienes visitan por primera vez la ciudad, elementos como los recursos turísticos, la disponibilidad en infraestructura turística vital para el desarrollo de esta actividad, tal es el caso de las empresas turísticas o conocida como la planta turística, en este estudio se centraron todas las atenciones sobre los operadores de turismo quienes a través de los circuitos y los precios que ofrecen buscan captar a más turistas para que hagan uso de los mismos generando así su rentabilidad, es por esta razón que se requiere de una diversificación de la oferta turística que ofrecen los operadores para captar a más turistas y estos se sientan contentos con el servicio que adquirieron.

Según **YÁNES, G. (2012)**, “La presentación de la oferta turística se da a través del paquete turístico que es la forma integral en que se presenta la oferta turística. Esta herramienta busca facilitar la comercialización organizada del producto turístico y de esta manera facilitar el viaje al turista. El paquete turístico está compuesto de: Traslado Transporte, Alojamiento, Alimentación, Tour y guiado”.

Enfatizando lo expuesto, los operadores de turismo cumplen un rol muy importante en la experiencia del destino Chachapoyas, no sólo se encarga de comercializar sus servicios sino que también cumple la labor de coordinación de las demás actividades que realizarán los turistas durante su estadía en la ciudad, de tal manera se evitará que los turistas dejen de disfrutar el recorrido para hacer ciertas coordinaciones, es decir la labor del operador de turismo empieza desde que el turista llega a la ciudad hasta que el turista retorna a su lugar o país de

procedencia, depende de una buena experiencia para recomendar a dicho operador en futuros viajes, ganando así el prestigio que toda empresa desea.

Según **MENDOZA, A. (2002)**, “El paquete turístico está integrado por el itinerario, el circuito turístico y el programa. El itinerario es la secuencia de lugares a visitar durante los días que dura el programa de viaje. Incluye también las horas de salida y llegada desde o hacia los destinos elegidos. Se suele complementar la información con un circuito que ilustra gráficamente la distancia entre los atractivos. El circuito turístico es la serie de rutas turísticas que vinculan los puntos de atractivo histórico, cultural, arqueológico, ecológico, etc. y los medios de transporte a utilizar. Programa turístico en él se señala en forma detallada lo que se ofrecerá y las actividades que se desarrollaran durante el viaje día por día indicándose los horarios. Suele incorporarse algunas reseñas de los lugares a visitar, las actividades a desarrollar, los servicios que incluye, los precios, así como recomendaciones y sugerencias para cada caso. El programa debe ser cumplido estrictamente, si se diera lo contrario, el cliente tiene derecho a reclamar por incumplimiento de contrato”.

En este sentido, los operadores de turismo cuentan con paquetes turísticos de diferente temática, debido a que no todos los turistas visitan Chachapoyas con el mismo fin, pero en la investigación se descubrió que casi en su mayoría de operadores ofrecen los mismo paquetes turísticos, uno que otro operador tiene nuevas rutas, la mayoría de turistas se maravillan con la naturaleza que encuentran durante su estadía, sin embargo eso no es lo suficiente, varios turistas mostraron su molestia debido a la saturación de visitas en los sitios turísticos de Chachapoyas y alrededores, hicieron que los turistas no disfrutaran al máximo su estadía, lo más recomendable para este caso sería establecer un horario acordado entre todos los operadores para que no obstaculicen su actividades ni mucho menos se genere molestia en los turistas.

Según los siguientes autores **Crompton y Love (1995)**. “La satisfacción del turista es la reacción o respuesta emocional insertada en la satisfacción del consumidor, interviniendo una serie de variables fuera del control del prestador del servicio y por tanto más allá del nivel de calidad del servicio”.

En base a la información utilizada en la segunda variable de estudio, se comprobó que los turistas que visitan la ciudad de Chachapoyas y toman los servicios dentro de un operador de turismo existe ciertas falencias se encuentran poco satisfechos, con el servicio ofrecido por estas empresas, servicios que no son buenos y no cumplen sus expectativas, pero temas como la seguridad, la contaminación, etc. escapan de las manos de los operadores debido a que en su mayoría los recursos turísticos cuentan con una organización o comité que se encarga de su conservación pero lamentablemente no cumplen bien su función, sumándole a esto la educación de los propios turistas que dejan mucho que desear, la solución más apropiada es reorganizar el sistema de conservación de los recursos turísticos el cual se integre a los operadores de turismo para ser parte de esta conservación, en el caso de que pasara algún problema con la seguridad de los turistas informar o dar parte de manera inmediata a los entes competentes, haciendo el seguimiento del proceso hasta su finalización, eso llevará al servicio a una excelencia en el nivel de satisfacción de los turistas.

Según **CASTILLO, E. (2012)**, “Algunos se venden sin ningún esfuerzo por la publicidad y la belleza paisajística con que cuentan pero siempre será más inolvidable esas vacaciones donde nos “trataron tan amablemente”, donde “tuvimos esa experiencia extrema”, cuando “nos dieron aquel detalle en el hotel”, a eso le llamamos valor agregado en el turismo”.

Con lo antes señalado, se corroboró en el estudio que los turistas tuvieron ciertas experiencias gratas que fueron considerados como un valor agregado al servicio contratado aumentando así su satisfacción no sólo del servicio sino también del operador de turismo por ser muy efectivos, realizar simples pero significativas acciones como el caso de regalar un souvenir sin estar incluido en el paquete, o quizás saber el nombre de todos los turistas que tiene a su cargo un guía harán que ciertas barreras que parecen irrompibles se logren, el valor agregado no siempre se prepara sino que suceden de un momento a otro ya es decisión de la empresa si se da cuenta antes que el turista menciona una sugerencia, todo lo que no esté en el paquete turístico siempre es percibido y recibido por los turistas.

Con los resultados obtenidos se encontraron muchos aspectos importantes, tal es el caso que la mayoría de turistas visitaron Chachapoyas por una recomendación de otro; el rol que cumple la tecnología es de vital importancia a través de las redes sociales pueden contactarse con estas empresas, poder ofrecer sus circuitos, ver los comentarios de otros que tomaron el servicio de estas empresas, además de la información de los recursos turísticos, en resumen el turista al visitar la ciudad de Chachapoyas se encuentra muy informado y es casi imposible tratar de engañarlo.

Los guías en turismo es otra falencia encontrada en la investigación, las visitas hechas a estos operadores de turismo se evidenció que la actividad turística necesita con urgencia un plan de fiscalización, tarea del ente regulador de turismo en Chachapoyas como lo es la DIRCETUR, el servicio de guiado está basado en el empirismo, la mayoría de guías no recibieron una formación académica previa para el desarrollo de esta actividad, muchos de ellos se dedican a otras actividades no relacionadas al turismo, aumentando así la informalidad en la prestación de servicio.

A pesar de que Chachapoyas cuenta con una buena cantidad de profesionales en Turismo sin embargo no se encuentran acreditados para desempeñar esta labor como lo es del guiado turístico, fruto de esta falencia los turistas creen que muchos de los guías contratados por estas empresas no desempeñan una buena labor.

Para finalizar la actividad turística mejorará si todos los componentes que lo conforman (sector público, sector privado y la población en su conjunto) actúan de manera integrada, ayudando a encontrar las falencias y planteando soluciones a mediano plazo, de tal manera que dichas soluciones sean mejoradas año a año, con el turismo no sólo crecen las empresas dedicadas a este rubro sino todos aquellos que directa o indirectamente se relacionan con esta actividad.

CAPITULO V
CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

- La oferta turística ofrecida por los operadores de turismo es común entre todos, llamase los circuitos o paquetes que ofertan estas empresas, así mismo el nivel de satisfacción obteniendo es poca satisfecha en relación entre la oferta ofrecida hacia los turistas y la satisfacción que generan estos servicios en ellos.
- Los operadores de turismo desarrollan turismo receptivo e interno, además de turismo de aventura, ecológico, rural y vivencial, estos resultados fueron extraídos de las inspecciones realizadas a estas empresas, cabe recalcar que en su mayoría los operadores de turismo desarrollan actividades similares.
- Las doce (12) operadores de turismo cuenta con locales apropiados según el Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo – Decreto Supremo 004-2016 MINCETUR, para el desarrollo de sus actividades, además de tener actualizados sus permisos sectoriales (Defensa Civil, SUNAT, Salud y Licencia de Funcionamiento), algunos de ellos cuentan con transporte turístico mientras que el resto de empresas sub contrata ese servicio y cuenta con personal calificado laborando en sus instalaciones.
- Los operadores de turismo ofertan 5 paquetes turísticos a los turistas, en las cuales destacan: Kuelap, Gocta, Karajía, museo de Leymebamba, Huancas. Estos paquetes se mantienen desde hace años, hace poco se incluyeron actividades que no son autorizadas por el ente regulador como lo son: canotaje y canopy.
- El gasto promedio diario de un turista en la ciudad de Chachapoyas oscilan entre los 100 - 200 nuevos soles, gastos como lo son en restauración, alojamiento, adquisición de objetos, entre otros, muchos de los turistas prefieren economizar precios, llegar a un acuerdo con estas empresas de tal manera que los servicios prestados sean accesibles a su economía.

- La ciudad de Chachapoyas es un destino recomendable según lo señalado por los turistas en su mayoría en las encuestas aplicadas, es alentador lo indicado por los turistas porque con sus sugerencias y recomendaciones logrará llegar a la excelencia esperada por todos quienes se encuentran inmersos en el turismo incluida la población en general.

CAPITULO VI
RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

- ✓ Mejorar la oferta turística de los Tours Operadoras, ofrecida a los turistas para que el nivel de satisfacción sea por encima de lo encontrado en las encuestas, de tal forma que siga guardando buena relación entre lo pagado y lo brindado en los paquetes turísticos, sólo así se mantendrán turistas aún más contentos.
- ✓ Incentivar a la comunidad empresarial privada a invertir en este tipo de negocios para incrementar la cantidad de operadores de turismo en la ciudad de Chachapoyas, de esta manera se logrará una mayor diversificación de la oferta turística en este tipo de negocios ante el crecimiento de la demanda turística.
- ✓ Fomentar nuevas modalidades de turismo en los circuitos que ofertan los Operadores de Turismo, la creación de nuevas rutas diversificaría aún más la oferta turística en Chachapoyas, estas medidas se verán reflejadas en la mayor cantidad de llegadas de los turistas a esta parte del Perú.
- ✓ Continuar con las inspecciones a los Operados de Turismo, por parte del DICETUR- AMAZONAS, de esta manera se obtendrán establecimientos competitivos con la calidad requerida para ser recomendados por los turistas, calidad que por cierto no todos los operadores de turismo cuentan en la actualidad.
- ✓ Mejorar la experiencia en cada uno de sus circuitos ofertados a los turistas, sin caer en lo común e insertando valor agregado para una excelencia en el servicio prestado ya que los turistas esperan ser sorprendidos con detalles fuera del servicio contratado.
- ✓ Incentivar a la creación de nuevos negocios turísticos complementarios a los existentes, negocios de ocio, recreación, artesanías y demás negocios para que de esta forma el turista incremente su nivel de gasto en la ciudad de Chachapoyas, servicios a precios aceptables con la calidad requerida serán muy bien recibidos por los turistas.
- ✓ Replantear los elementos que componen la experiencia turística, por parte de las Tours Operadoras, tal es el caso del mejoramiento de las instalaciones en los recursos turísticos, mejoramiento en los accesos a los mismos, diversificar la oferta turística, agregando a los recorridos ya conocidos nuevas rutas y

mejoramiento en la atención hacia los turistas, con este nuevo planteamiento el nivel de satisfacción se mejorará al encontrado en las encuestas aplicadas a los turistas.

- ✓ Mejorar las deficiencias en los diferentes servicios que ofertan los operadores de turismo y demás empresas que están ligadas al servicio prestado, planteando soluciones a corto plazo que garanticen una mejoría en las principales deficiencias manifestadas por los turistas en las encuestas, evitando así comentarios desfavorables hacia el destino turístico Chachapoyas.

CAPITULO VII
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Barrutia, N. (2017). Análisis de la satisfacción del turista y de los operadores locales de turismo de la Provincia de Ica respecto al servicio ofrecido por los guías de turismo. (U. S. Porres, Ed.) Lima, Perú: Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología. Recuperado el 13 de junio de 2017 , de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3459/3/barrutia_mnr.pdf
- Díaz, L. &. (2015). Estudio de la satisfacción de los turistas extranjeros que visitan el poblado de Barrio Florido y alrededores, periodo 2014. (U. N. Peruana, Ed.) Iquitos: Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios. Recuperado el 12 de julio de 2017, de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3474/Luisa_Tesis_Titulo_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, L. (2012). “Calidad de servicio al cliente en el establecimiento turístico hotel Puma Urco de la provincia de Chachapoyas, departamento de amazonas, 2011”. (U. N. Mendoza, Ed.) Chachapoyas, Perú : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Recuperado el 22 de julio de 2017
- Iliquín, C. (2009). Evaluación de la calidad de servicio que brindan los establecimientos de hospedaje en función a la satisfacción de los huéspedes alojados en la ciudad de chachapoyas en el año 2008. (U. N. Mendoza, Ed.) Chachapoyas, Perú : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Recuperado el 18 de enero de 2017
- Lopresti, D. (2007). Recursos naturales, régimen argentino y comparado. Buenos Aires, Argentina : Unilat. Recuperado el 12 de junio de 2017
- Milio, C. (2000). Comercialización de productos y servicios turísticos. México: S.A. Edificaciones Paraninfo. Recuperado el 12 de junio de 2017

- Silva, Q. (2016). Oferta informal de servicios de las agencias de viajes y la satisfacción del turista en la Calle Procuradores de la ciudad del Cusco - 2016. (U. A. Cusco, Ed.) Cusco: Facultad de Ciencias y Humanidades. Recuperado el 22 de junio de 2017, de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1187/3/Silvia_Tesis_bac_hiller_2016.pdf
- Sutton, H. (1994). Fundamentos de Ecología. México: Limusa Noriega. Recuperado el 12 de junio de 2017
- Valdivia, J. (2012). “Calidad de la prestación de servicio de las tour operadoras, según lo establecido en el C.T.N. en la ciudad de chachapoyas, Amazonas 2009”. (U. N. Mendoza, Ed.) Chachapoyas, Perú : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Recuperado el 23 de julio de 2017

CAPITULO VIII
ANEXOS

ANEXOS

ENCUESTA PARA ENCONTRAR LA SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS QUE VISITAN CHACHAPOYAS

Estimado turista

Le agradeceríamos completar esta encuesta con el fin de conocer su opinión sobre nuestra ciudad y prestarle un mejor servicio. Su opinión nos ayuda a mejorar. Muchas gracias por su colaboración y ¡buen viaje!

PERFIL DEMOGRÁFICO

Sexo

Masculino

Femenino

1. ¿Es la primera vez que usted visita Chachapoyas?

Si

No

2. ¿Con quién ha venido de viaje?

Sólo

En pareja

Con mi familia

Con mis amigos

Con un grupo turístico

3. ¿Cuál ha sido la razón principal por la que eligió a Chachapoyas como destino de su viaje?

(Por favor marque UNA SOLA RESPUESTA, la que considere más importante).

Por su historia y cultura

Por su naturaleza y paisaje

Por su oferta de turismo de aventura

Por su seguridad respecto a otros destinos del país

Por el precio económico conveniente

Porque quería visitar un nuevo sitio turístico

Porque me han recomendado

4. ¿Cuándo decidiste hacer un viaje a esta ciudad?

Hace un mes

Hace dos meses

Hace más de tres meses

5. ¿Cómo se ha informado sobre el destino de su viaje?

Internet (redes sociales, páginas de la región, etc.)

Revistas y guías de viaje

Hablando con alguna persona que vive en la ciudad.

Blogs y foros de viajeros

Ferias de turismo

Operadores de turismo

Amigos y familiares.

6. ¿Piensa que las informaciones obtenidos sobre el destino eran...

No suficientes

Suficientes

Completas

7. En promedio, ¿Cuánto gasta cada día por cada persona (sin el medio de transporte)?

Menos 100 soles

100-200 soles

200-300 soles

300-400 soles

Mayor a 400 soles

8. ¿Cuántos días se va a quedar en Chachapoyas?

1 - 2 días

3 – 4 días

5 - 6 días

7 – 8 días

Mayor a 8 días

9. ¿Cuáles son sus principales intereses durante su estancia en Chachapoyas

Turismo de aventura

Deportes y actividades en la naturaleza

Participación a festival y eventos

Ocio Nocturno (Bares, Discotecas, Karaokes, etc.)

Descanso

Mirar paisajes y escenarios naturales

SATISFACCIÓN

10. Hasta ahora, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de su viaje?

| | | | | |
|---------------------|----------------------------|--------------------|-------------------|---------------------------|
| Insatisfecho | Poco satisfecho | Indiferente | Satisfecho | Muy satisfecho |
| | 2 | | | 5 |

11. Pedimos ahora evaluar unos elementos de su viaje. Para responder a esta pregunta pedimos escribir cuál ha estado su experiencia durante SU ESTANCIA EN CHACHAPOYAS por cada elemento del listado.

| | <u>Experiencia de cada elemento en Chachapoyas</u> | | |
|---|--|---|------------|
| | 1 Mal | 2 | 3 Buena |
| 1.Paisaje y escenarios naturales | 1 | 2 | 3 |
| 2.Hospedaje | 1 | 2 | 3 |
| 3.Seguridad | 1 | 2 | 3 |
| 4.Eventos y manifestaciones | 1 | 2 | 3 |
| 5.Transportes locales | 1 | 2 | 3 |
| 6.Oferta de tours(recorridos) | 1 | 2 | 3 |
| 7.Shopping(souvenirs) | 1 | 2 | 3 |
| 8.Condiciones climáticas | 1 | 2 | 3 |
| 9. Cuidado de medioambiente | 1 | 2 | 3 |
| 10.Cordialidad de los residentes | 1 | 2 | 3 |
| 11.Limpieza | 1 | 2 | 3 |
| 12.Informaciones y señalización turística | 1 | 2 | 3 |
| 13.Restaurantes y comida local | 1 | 2 | 3 |
| 14.Atención al turista | 1 | 2 | 3 |

12. ¿Qué opina de la relación calidad-precio de algunos servicios en Chachapoyas?

| | Mala relación | Adecuada relación | Buena relación | No conoce |
|------------------------------|----------------------|--------------------------|-----------------------|------------------|
| 1.Hospedaje | 1 | 2 | 3 | 0 |
| 2.Transportes locales | 1 | 2 | 3 | 0 |
| 3.Comida y | 1 | 2 | 3 | 0 |
| 4.Guías locales | 1 | 2 | 3 | 0 |
| 5.Tours | 1 | 2 | 3 | 0 |

13. ¿Recomendaría el destino a otra persona?

1 Sí

2 No

14. ¿Piensa escribir algunos comentarios de su experiencia de viaje en algunas Redes Sociales (Social Network) como Facebook, Twitter, etc.?

1 Sí

2 No

Imagen N° 1

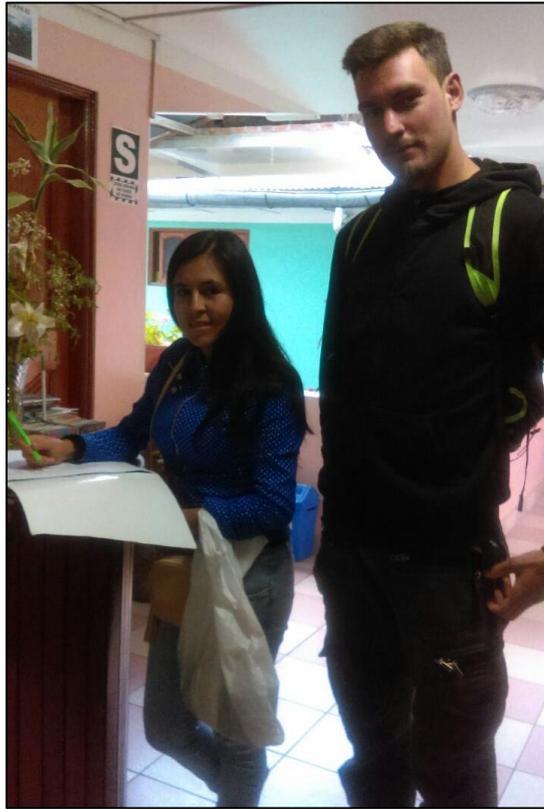


Imagen N° 2



Imagen N° 3



Imagen N° 4

