



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

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS.**

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**PERFIL DEL TURISTA QUE VISITA EL ATRACTIVO
TURÍSTICO “KUÉLAP, MACHU PICHU.”**

Autor(a): Estudiante William Alberto Llaja Mori

Asesor(a): Mg. Adolfo Cacho Revilla

Registro: _____

CHACHAPOYAS – PERÚ

2019



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

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO
ACADÉMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS.**

TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**PERFIL DEL TURISTA QUE VISITA EL ATRACTIVO
TURÍSTICO “KUÉLAP, MACHU PICHU.”**

Autor(a): Estudiante William Alberto Llaja Mori

Asesor(a): Mg. Adolfo Cacho Revilla

Registro: _____

CHACHAPOYAS – PERÚ

2019

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO
RODRIGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Dr. Policarpio Chauca Valqui

Rector

Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón

Vicerrector Académico

Dra. Flor Teresa García Huamán

Vicerrectora de Investigación

Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

Decano (e) de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

VISTO BUENO DEL ASESOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Mg. Adolfo Cacho Revilla, de profesión Contador, Docente, en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, mediante el presente hago constar y doy conformidad para que el presente trabajo de investigación titulado **“Perfil del turista que visita el atractivo turístico “Kuélap, Machu Pichu”**, sea sometida a revisión del Jurado Evaluador, comprometiéndome a supervisar y subsanar las observaciones para su aprobación.

Por lo tanto:

Firmo la presente en señal de conformidad.

Chachapoyas, 24 de setiembre de 2019.



Mg. Adolfo Cacho Revilla
Asesor

JURADO EVALUADOR

(Resolución de Decanato) N° 596-2019-UNTRM-FACEA)



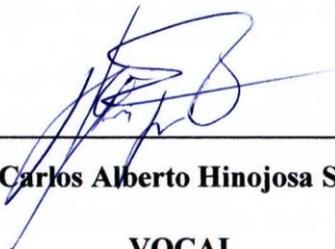
Mg. Ricardo Rafael Alva Cruz

PRESIDENTE



Mg. Miñller Raúl Muñoz Zumaeta

SECRETARIO



Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar

VOCAL



ANEXO 1-G

**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Yo WILLIAM ALBERTO LLAJA MORI
identificado con DNI N° 43394898 estudiante de la Escuela Profesional de
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
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 del trabajo de investigación titulado: PERFIL DEL TURISTA QUE VISITA EL ATRACTIVO TURÍSTICO "KUELOP HACHU PICHU"
que presento para obtener el Grado Académico de Bachiller en ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
2. El Trabajo de Investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El Trabajo de Investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El Trabajo de Investigación presentado no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. La información presentada es real y no ha sido falsificada, ni duplicada, ni copiada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además 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 del Trabajo de Investigación.

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.

Chachapoyas, 26 de SEPTIEMBRE de 2019


Firma del(a) aspirante





ANEXO 1-L

**ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DEL
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 17 de Setiembre del año 2019, siendo las 11:00 am horas, el aspirante William Alberto Laja Mori

defiende en sesión pública el Trabajo de Investigación titulado:
Perfil del turista que visita el atractivo turístico
"Kuelap, Machu-Pichu"

para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración de Empresas
a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Mg. Ricardo Rafael Alva Cruz
Secretario: Mg. Müller Rauf Muñoz Kumasta
Vocal: Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Cuerpo del Trabajo de Investigación y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa del Trabajo de Investigación presentado, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre el mismo, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraran oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida al Trabajo de Investigación, en términos de:

Aprobado () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 11:30 horas del mismo día, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación del Trabajo de Investigación.

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
VOCAL

[Signature]
PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| AUTORIDADES UNIVERSITARIAS | iii |
| VISTO BUENO DEL ASESOR DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | iv |
| JURADO EVALUADOR | v |
| DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | vi |
| ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | vii |
| INDICE | viii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRAC | x |
| I. INTRODUCCIÓN | 11 |
| II. CUERPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | 14 |
| III. CONCLUSIONES | 26 |
| IV. BIBLIOGRAFÍAS | 27 |

RESUMEN

En el presente trabajo se evidencia la importancia del perfil del turista que visita el atractivo turístico “Kuélap, Machu Pichu”. **Kuélap** es considerado de similar valor con **Machu Picchu** sin embargo, todavía no está en la dimensión competitiva esperada y que requiere de soluciones integrales, inmediatas y sostenibles.

Los turistas nacionales visitan en su mayoría **Kuélap**, el teleférico dió el valor agregado desde el 2017, los días de mayor afluencia de visitas son los días festivos, alojamiento en hoteles mayoría de 02 estrellas y 03 estrellas. Llegada a Chachapoyas por vía terrestre. Poca disponibilidad de dinero para la estadía en el tours.

Los turistas extranjeros también visitan en su mayoría **Kuélap**, los días de visita de 05 a 07 días y en cualquier época del año disminuyendo en épocas de lluvia, se alojan en hoteles de 03 y 04 estrellas, (Gocta Lodge, Achamaqui, La Casa Vieja), llegada a Chachapoyas vía aérea y terrestre (vía Jaén o Tarapoto), cuentan con buena disponibilidad de dinero para su estadía.

Cusco cuenta con 30 vuelos diarios Lima-Cusco, Chachapoyas 00 vuelos diarios

Lima-Chachapoyas.

Con este punto de partida se analiza y concluimos que necesitamos con carácter de urgente **conectividad aérea**. El mejoramiento de vías de acceso, carreteras.

Nos falta organización y mayor cantidad de Hoteles de calidad 04 estrellas, tenemos que hacer del turismo una de las actividades socio económicas más importantes de Amazonas, se lograría contribuir a la generación de empleo y al crecimiento del PBI per cápita.

Palabras claves: Turista satisfecho efecto rebote positivo garantizado.

ABSTRAC

This paper shows the importance of the profile of the tourist who visits the tourist attraction “Kuélap, Machu Pichu”. Kuélap is considered of similar value with Machu Picchu, however, it is not yet in the expected competitive dimension and requires comprehensive, immediate and sustainable solutions. National tourists mostly visit Kuélap, the cable car gave added value since 2017, the days with the highest number of visits are holidays, hotel accommodation with a majority of 02 stars and 03 stars. Arrival to Chachapoyas by land. Little availability of money for the stay in the tours. Foreign tourists also visit mostly Kuélap, visiting days from 05 to 07 days and at any time of the year decreasing in rainy seasons, they stay in 03 and 04 star hotels, (Gocta Lodge, Achamaqui, La Casa Vieja), arrival in Chachapoyas by air and land (via Jaén or Tarapoto), have good availability of money for your stay.

Cusco has 30 daily flights Lima-Cusco, Chachapoyas 00 daily flights Lima-Chachapoyas. With this starting point we analyze and conclude that we urgently need air connectivity. The improvement of access roads, roads. We lack organization and more quality hotels 04 stars, we have to make tourism one of the most important socio-economic activities of Amazonas, it would be possible to contribute to the generation of employment and the growth of GDP per capita.

Keywords: Satisfied tourist guaranteed positive rebound effect.

I.- INTRODUCCIÓN

El atractivo turístico más importante de la región Amazonas es sin lugar a dudas nuestro majestuoso e imponente “**Kuélap**”, o **Cuélap**, según el portal de turismo (2019) cámara nacional de turismo del Perú (CANTUR) <http://www.incarail.com>, sitio arqueológico pre inca ubicado en los Andes nororientales del Perú, en la provincia de Luya de la región Amazonas, fue construido por la cultura arqueológica Chachapoyas.

Forma un conjunto arquitectónico de piedra de grandes dimensiones caracterizado por su condición monumental, con una gran plataforma artificial, orientada de sur a norte, asentada sobre la cresta de la roca calcárea en la cima del **Cerro Barreta (3,000 msnm.)**. La plataforma se extiende a lo largo de casi **600 metros** y tiene como perímetro una muralla que en algunos puntos alcanza **19 metros de altura**.

Se estima que su construcción debió iniciarse hacia el **siglo XI** coincidiendo con el periodo de florecimiento de la cultura Chachapoyas, y su ocupación debió terminar hacia mitades del **siglo XVI**. Sus colosales murallas y su compleja arquitectura interior son evidencias de su función como un conjunto poblacional bien organizado, que incluye recintos de índole administrativa, religiosa, espacios ceremoniales y de residencia permanente.

Este monumental exponente de la arquitectura de los Chachapoyas permaneció virtualmente **ignorado hasta 1842**. La razón estriba en lo **poco accesible** de la zona que es boscosa y objeto de permanentes lluvias. Sin embargo el **31 de enero del año referido**, al realizar una diligencia de la zona, **Juan Crisóstomo Nieto, juez de Chachapoyas**, pudo admirar su grandeza, guiado por lugareños que ya conocían el sitio Arqueológico, este hecho puede ser considerado como el descubrimiento de **Kuélap**.

Con posterioridad **Kuélap** mereció la atención de algunos estudiosos y curiosos en materias de antigüedades. Entre ellos destaca el francés **Louis Langlois**, que lo analizó en la década de los años 1930, y **Adolf Bandelier**, que lo describió con anterioridad. No obstante, ha sido el arqueólogo e **historiador peruano Federico Kauffmann Doig** quien más tiempo dedicó al estudio e investigación del sitio de la cultura **Chachapoyas**.

La entrada principal atestigua su uso para personajes de alto estatus, no solamente por su forma y detalles arquitectónicos, sino además, por la ubicación de numerosos bloques de piedra en su construcción que fueron ornamentales con diversos símbolos de tipo **religioso** que incluyen rostros y **animales míticos, serpientes** y símbolos de profundo contenido religioso. En este acceso se han mantenido los testimonios del proceso de crecimiento del sitio, incluyendo grandes capas de relleno que permitieron de manera sucesiva la extensión del acceso, tanto en altura como su crecimiento hacia el interior.

El **Templo Mayor** es uno de los centros sagrados de mayor importancia para el monumento. Este edificio, en la forma de un cono truncado invertido, tiene **13,5 metros** de diámetro en su parte superior, en el cual se han registrado numerosas evidencias de ofrendas diversas en rituales complejos que incluyó el colocar **huesos humanos** dentro de un recipiente interior, que se convirtió así en un **gran osario**. En torno al edificio se han encontrado diversos entierros humanos y ofrendas que proceden desde la costa norte, como desde la sierra de Ayacucho en el sur y Cajamarca en la sierra norte.

En cuanto a la función para la que se construyó **Kuélap**, también se carece de una respuesta satisfactoria. Popularmente, el monumento es calificado de “**FORTALEZA**”, por su ubicación y por la solidez y la altura de sus muros. **Adolf Bandelier**, y especialmente **Louis Langlois**, trataron de demostrar que **Kuélap**, más que fortaleza, habría podido ser un **lugar fortificado destinado a servir de refugio** a la población en caso de emergencias. Le atribuyeron, probablemente por analogía, el mismo papel que desempeñaron los Burgos en la Europa Medieval.

Así teniendo en cuenta la función desempeñada por la arquitectura monumental en el pasado arqueológico peruano en general, la cual estuvo relacionada con la necesidades socioeconómicas motivadas por el medio puede concluirse que **Kuélap** pudo básicamente ser un santuario precolombino en el que residía una poderosa aristocracia cuya misión primaria era administrar la producción de los alimentos, recurriendo para ello al mando y a prácticas mágicas, a fin de contar con la colaboración de los poderes sobre naturales que gobernaban los fenómenos atmosféricos, que, de no ser bien honrados, podrían hacer llover en

exceso o azotar a los hombres con sequias que pudieran hacer peligrar su existencia.

Se accede desde la carretera del distrito de Leymebamba, dejando la carretera asfaltada a la altura de **Nuevo Tingo**, cercano a la ribera del río Utcubamba, donde el camino prosigue por vía carrozable en ascenso, hasta llegar a una planicie en las proximidades del monumento. También es posible el acceso por un sendero empinado que parte del poblado de **El Tingo**, cercano a la ribera del río Utcubamba, con un recorrido de 8.9 kilómetros y un desnivel de 1200 metros.

Desde el 02 de marzo de 2017 se puede acceder al complejo con el uso de los **teleféricos**. Este medio moderno de transporte por la importancia de nuestro complejo arquitectónico es el **único en nuestro país**, razón por la cual tomó mayor interés de los turistas nacionales y extranjeros que hoy pugnan por conocer y visitar nuestra fortaleza, es por ello que este proyecto de investigación es dirigido a este atractivo turístico con mayor afluencia de turistas, y cuando hagamos el balance de nuestro estudio de mercado conoceremos el análisis pormenorizado y con certeza las preferencias, necesidades, opiniones, sugerencias que nos conducirán a atender uno por uno sus necesidades de la mejor manera y excelente calidad, lo que redundara en que cliente satisfecho hará el efecto multiplicador de márketing y propaganda con lo cual todos nos beneficiamos al final de una **atención de calidad hacia nuestros turistas (clientes) en general**.

II.- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

a. Antecedentes

El presente trabajo de investigación es de vital importancia ya que con el acopio de información que se realizará en torno al principal atractivo turístico de la región Amazonas, “**Kuélap**” y con el análisis de los resultados podremos tomar todo tipo de acciones para poderles brindar atención de calidad a sus necesidades urgentes de estadía y del tours.

Según **Miguel Ángel Pérez Altamirano-Alex Humberto Vásquez Santisteban (2016) Tesis para obtener el grado de Magister en Administración- Propuesta integral estratégica de desarrollo del turismo desde Amazonas Kuélap.**

b. Perfil del Turista Nacional y Extranjero que Visita Chachapoyas Kuélap.

- ✓ **Público objetivo:** Turistas nacionales y extranjeros que visitaron Chachapoyas, con una pernoctación mínima de una noche, con edad no menor de 15 años.
- ✓ **Muestreo:** No probabilístico, en base a un total de 496 encuestas presenciales.
- ✓ **Puntos de muestreo:** Aeropuerto de Chachapoyas, terminal terrestre y agencias de transporte terrestre.
- ✓ **Fecha del trabajo de campo:** del 18 al 22 de mayo de 2017.

c. Perfil del turista que visita Chachapoyas: ¿De dónde vienen los turistas?.

- ✓ Extranjeros 27.2%, Nacionales 72.8%.

d. Satisfacción respecto a la ciudad de Chachapoyas.

- ✓ Hospitalidad y trato de la gente 88.4%,
- ✓ Seguridad que ofrece al turista 85.7%.
- ✓ Limpieza de la ciudad 77.9%.
- ✓ Servicio de transporte local 73.8%.

e. Satisfacción respecto a los servicios turísticos en Chachapoyas:

- ✓ Hoteles 80.9%.
- ✓ Restaurantes 75.7%.
- ✓ Transporte terrestres interprovincial 75.4%.
- ✓ Agencia de viajes de turismo 79.1%.
- ✓ Tiendas para realizar compras 68.8%.
- ✓ Lugares de diversión nocturna 65.4%.
- ✓ Líneas aéreas para viajar a Chachapoyas 9.0%.

f. Satisfacción respecto a la visita a Kuélap.

- ✓ Servicio de telecabinas 88.4%
- ✓ Disponibilidad de transporte para llegar al atractivo turístico 77.7%.

Los turistas nacionales visitan Chachapoyas para visitar nuestros atractivos turísticos en su mayoría visitan **Kuélap**, el teleférico dió el valor agregado desde marzo de 2017 fecha que entro en funcionamiento, los días de mayor afluencia de visitas son los días festivos, semana santa etc, etc, alojamiento en hoteles mayoría de 02 estrellas y 03 estrellas. Llegada a Chachapoyas lo realizan por vía terrestre. Cuentan con poca disponibilidad de dinero para la estadía en el tours.

Los turistas extranjeros también visitan en su mayoría Kuélap, los días de visita de 05 a 07 días y en cualquier época del año disminuyendo en épocas de invierno por las lluvias, se alojan en hoteles de 03 y 04 estrellas, (Gocta Lodge, Achamaqui, La Casa Vieja), llegada a Chachapoyas vía aérea y terrestre (vía Jaén o Tarapoto), cuentan con buena disponibilidad de dinero para su estadía.

Según la **Organización mundial de turismo (UNWTO) 2019 Barómetro OMT del turismo mundial/infografía**. El turismo está creciendo a nivel universal, Madrid (España), 21 de mayo de 2019. La última edición del barómetro **OMT** de Turismo Mundial, elaborado por la Organización Mundial de Turismo, muestra un crecimiento continuado del turismo internacional durante el primer trimestre del 2019. Aunque el ritmo haya sido más lento que en los dos años precedentes, el incremento del 4% registrado a comienzo de 2019 constituye una señal muy positiva. Oriente Medio (+8%)

y Asia y el Pacífico (+6%) experimentaron el mayor aumento de llegadas internacionales. Tanto en Europa como en **África** las cifras mostraron un incremento del **4%**, mientras que el crecimiento registrado para las **Américas fue del 3%**.

El turismo internacional se mantiene fuerte en todo el mundo gracias al impulso de una economía positiva, una mayor capacidad aeroportuaria y la agilización de los visados. Si bien tras dos años de resultados excepcionales el aumento de las llegadas ha experimentado una ligera desaceleración, el sector aun supera la tasa mundial de crecimiento económico. Generando este último año el “10%” del PBI mundial (equivalente a US\$7,2 billones) y de una contribución de “uno cada once” puestos de trabajo, según la OMT y Mincetur. Incluyendo también a Latinoamérica.

Este crecimiento lleva aparejada mayor responsabilidad: debemos traducirlo en unos empleos y unas vidas mejores a continuar con las inversiones de innovación, transformación digital y educación, de modo a sacar partido de los numerosos beneficios que puede optar el turismo, a la vez que mitigamos sus efectos en el medio ambiente una mejor gestión de los flujos turísticos.

La confianza en el turismo mundial ha comenzado su recuperación tras haberse realimentado a finales de 2018, según la encuesta más reciente de la OMT sobre el índice de confianza. Las perspectivas para el periodo de mayo a agosto de 2019, la temporada alta para muchos destinos en el hemisferio norte, son más optimistas que en periodos recientes, y más de la mitad de los encuestados espera una mejora de los resultados en los próximos cuatro meses.

La evaluación de los expertos sobre los ingresos del sector turismo en los primeros cuatro meses de 2019 también son bastante positivos y acorde con las expectativas expresadas al inicio de ese periodo.

La OMT prevé un incremento de entre el 3% y el 4% en las llegadas de turistas internacionales en 2019.

Durante el 2017, los ingresos directos generados por el turismo en Perú alcanzaron los US\$ 8,135 lo que representó el 3,8% del Producto Bruto Interno (**PBI**) según **World Travel & Tourism Council (WTTC)**.

Sin embargo, la contribución total del sector (que incluye también el impacto indirecto en otros servicios y actividades comerciales) llegó a US\$ 20,838 millones y al 9,8% del PBI, cifra superior a lo registrado en el 2016, según el informe.

Asimismo se estima que el impacto directo del turismo aumentará 4,5% en el 2018 y 4,7% en los próximos 10 años hasta lograr US\$ 13,403 millones de divisas y el 4,2% del PBI. En tanto, el aporte total crecerá a una tasa anual de 4,5% y sumará US\$ 33,968 millones en el 2028 (10,6% del PBI).

g. POTENCIAL DEL TURISMO

| El WTTC destaca también que Perú es uno de los países de Latinoamérica que aún tiene mucho potencial turístico por desarrollar.

“Latinoamérica ha reducido su crecimiento debido a la crisis de Venezuela y a la caída del turismo en Brasil. Sin embargo, **Perú ha logrado una tasa de crecimiento importante** y aún tiene mucho potencial por desarrollar. El objetivo del sector para el **2028 debe ser alcanzar los US\$ 13,000 millones**”.

Sin embargo para aprovechar ese potencial es necesario aumentar la inversión tanto privada como pública tanto en infraestructura como en mayores opciones de oferta en el mercado que incentiven un crecimiento en el turismo.

Durante el 2017 se invirtieron US\$ 2,220 millones en infraestructura, lo cual aún no resulta suficiente y solo representa el 4,% del total de la inversión que deberíamos realizar, según el WTTC.

“En líneas generales, Perú tiene buenos indicadores del sector, pero también tiene mucho por desarrollar. Lima y Cuzco se han posicionado como destinos importantes de Sudamérica y el costo de **estadía de un turista extranjero se ha elevado a un promedio de US\$ 90**”.

h. IMPACTO MUNDIAL

En el 2017, la industria de Viajes y Turismo a nivel mundial registro un crecimiento de 4,6% con respecto al 2016, por lo que este sector supero el 3,0% que tuvo el producto bruto interno (PBI) mundial en ese año.

De acuerdo con el informe realizado por WTTC y OXFORD ECONOMICS, el turismo rebaso el crecimiento de otras industrias a nivel mundial, como manufactura, transporte,

ventas al menudeo. Agricultura y servicios financieros. En el 2017 la contribución directa del turismo a la economía mundial fue de 2,6 billones de dólares y 118 millones de puestos de trabajos (directos e indirectos).

WTTC destacó que en dicho año el crecimiento total del PBI de viajes y turismo fue de 4,6% gracias al crecimiento de 4,8% del gasto interno; 4,3% de las exportaciones de los visitantes y 4,0% de la inversión del capital.

Latinoamérica tiene un promedio de 6,7% de contribución directa al PBI por viajes y turismo. Perú supera el promedio y alcanza el 8,1%

Generando este último año el “10%” del PBI mundial (equivalente a US\$7,2 billones) y de una contribución de “uno cada once” puestos de trabajo, según la OMT y Mincetur. Incluyendo también a Latinoamérica.

En el Perú, el aporte del turismo significa “3,9%” del PBI nacional (equivalente a S/23,5 miles de millones, el 2015), con #7,4%” de la PEA (1,3 millones de empleos directos e indirectos) y relación de consumo (6,9% del PBI nacional), según Mincetur (2016). Tal crecimiento es el resultado de ingresos a la capital (Lima como puente turístico) y al interior del país, como el nor oriente peruano, en las que se encuentra la región Amazonas con su principal destino turístico Kuélap.

Según [https://www.gob.pe/institución/mincetur/noticias/22780-mincetur\(2018\)](https://www.gob.pe/institución/mincetur/noticias/22780-mincetur(2018)) se **compromete a impulsar el turismo en Amazonas de cara al bicentenario.**

i. MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO

Mincetur, se compromete a impulsar el turismo en Amazonas de cara al bicentenario.

La Viceministra de Turismo, Liz Chirinos Cuadros, en el marco del lanzamiento de la agenda Bicentenario realizado en la ciudad de Chachapoyas, reafirmó el compromiso del ministerio de Comercio Exterior y Turismo (Mincetur) en potenciar la actividad turística en Amazonas.

“Articularemos con los diferentes niveles de Gobierno a través de herramientas de gestión que permitan impulsar y potenciar los diferentes atractivos turísticos que tengan que ofrecer la región Amazonas”, sostuvo la Viceministra Chirinos Cuadros.

Del mismo modo, instó a las autoridades locales y de la región a sumarse al gran proyecto turístico de cara al Bicentenario a realizarse en 2020. Siendo de vital importancia el trabajo articulado con los diferentes sectores del Gobierno central.

La Viceministra resaltó que los más de S/80 millones destinados para la construcción del teleférico de Kuélap han marcado un antes y un después para el turismo en la región. Tan solo en el 2017, año de su inauguración, las llegadas al Complejo Arqueológico de Kuélap aumentaron en 84% respecto del año anterior, lo que supuso un total de 102,905 turistas.

Durante su visita a la región, la viceministra de Turismo realizó también la inspección del desarrollo del proyecto de investigación Arqueológica en el Acceso 1, al Complejo Arqueológico de Kuélap, el cual viene siendo efectuado por el Mincetur, a través del plan COPESCO Nacional.

j. DATOS

- ✓ El turismo en Amazonas registra un importante crecimiento en el 2018. Entre enero y setiembre, las visitas al complejo Arqueológico de Kuélap aumentaron en 14% respecto del mismo periodo del año anterior.
- ✓ Los arribos de turistas extranjeros a hospedajes de la región en el 2017 sumaron 417,000, lo que supuso un incremento de 9% respecto al 2016. Estos provinieron principalmente de Alemania, Estados Unidos Francia y España.
- ✓ El Plan COPESCO Nacional viene elaborando los expedientes técnicos del Componente Accesos a la Iglesia Matriz de Tingo, en el distrito de Tingo; y la instalación de servicios turísticos en el acceso a la Catarata de Ashpachaca, en el distrito de Churuja, los cuales reportan a la fecha un avance de 60% y 95%, respectivamente.

Tal crecimiento es el resultado de ingresos a la capital (Lima como puente turístico) y al interior del país, **como el nororiente peruano**, en las que se encuentra la región Amazonas con su **principal destino turístico Kuélap**.

El presente trabajo de investigación es de vital importancia ya que con el acopio de información que se realizará en torno al principal atractivo turístico de la región “**Kuélap**” y el análisis de los resultados, serán el punto de partida para solicitar, realizar o tomar acciones inmediatas para **salvaguardar la integridad arqueológica**

de **“Kuélap”** y del resto de atractivos turísticos arqueológicos y naturales de nuestra región y también será el termómetro para tomar decisiones posteriores que conducirán a **satisfacer las necesidades y preferencias de los turistas**, seleccionar a los turistas con sus inquietudes, sugerencias y pedidos para poderlos atender de una manera profesional y garantizar la seguridad del turista de una manera **eficaz y eficiente**, así mismo garantizar su atención a sus necesidades con un servicio de calidad, mientras dure su permanencia en los atractivos turísticos de nuestra región.

Conoceremos la disposición económica de cada turista nacional o extranjero cuando visiten nuestros atractivos turísticos de nuestra región, a la vez permitirá seleccionar cuales de los atractivos turísticos son de mayor interés para ellos, así mismo conoceremos cuál es la disponibilidad de tiempo y cuáles son sus perspectivas de conocer otros atractivos turísticos de la región.

k. **PERFIL DEL TURISTA QUE VISITA “KUELAP”**

¿Cómo pulir el diamante turístico que se esconde en Amazonas?

Pese a que el flujo de turistas se ha incrementado, este sitio turístico demanda aun de mejores servicios y conectividad. Falta una oferta de lujo.

Hace tres años, los periodistas del diario El País escribieron una crónica sobre su visita Kuelap, una aventura de 12 horas de viaje digna de contar si se quiere ejemplificar el dicho: **“lo bueno tarda en llegar”**.

Desde entonces, muchas cosas han cambiado, superados los problemas de conectividad, el número de visitantes al complejo arqueológico aumento 83% en el último año. ¿Cuáles son los retos pendientes del “Machu Picchu del norte”?

l. Infraestructura

Abrir vuelos comerciales a los aeropuertos de Chachapoyas y Jaén consiguió atraer el turismo receptivo.

Sin embargo, el presidente de la Asociación Peruana de operadores de Turismo Receptivo e Interno (Apotur), Enrique Quiñones, advierte que el inconveniente fue resuelto solo para los turistas que llegan de Lima o del extranjero. “Es necesario pensar también en el norte, de Chiclayo a Chachapoyas. Integrar un circuito para que sea

después de Cusco) la segunda razón de visitas al país”. Aconseja el presidente del gremio.

Por otra parte, según el perfil del turista de Amazonas el 2016. El 61% viajó en ómnibus y un 13% en avión. Es por eso que Jorge Lazo, gerente de casa Hacienda Achamaqui, considera que se deben mejorar las carreteras. “Son bastante angostas, lo cual las hace peligrosas”, explica el ejecutivo.

El director regional de la cultura de Amazonas, José Trauco, confirma que el único tramo por revisar es el de Tingo a Kuélap. “Atraviesa por tres localidades y si una de las Municipalidades no se encarga, eso repercute en el trayecto”, comenta Trauco.

m. Promoción responsable.

La comparación con el mayor atractivo cusqueño **Machu Pichu** no solo es un halago, sino una advertencia. El boom de **Kuélap** se debe también a la exposición que ganó el complejo arqueológico con la **visita de programas como History Channel, National Geographic, BBC Vogue de Francia.**

Según [https://andina.pe/AGENCIA/noticia-kuelap-\(2016\)](https://andina.pe/AGENCIA/noticia-kuelap-(2016)) casi 103,000 turistas visitaron sitio arqueológico 2017. Para no caer en la irresponsabilidad, la promoción del destino turístico debe incluir un programa de prevención. “Podríamos deteriorar el espacio y el impacto incluso podría ser irreversible”, sentencia Carlos Alberto Díaz, presidente de **APTAE** (Asociación Peruana de Turismo de Aventura, Ecoturismo y Turismo Especializado) sobre los casi **103,000 turistas que ingresaron el año pasado al destino.**

Los especialistas coinciden en que hace falta un estudio de carga para medir el máximo de visitantes que debería de recibir el destino, “Vamos a contratar a una empresa. Estamos viendo cual nos conviene más”

n. Servicios de lujo

El año pasado Kuélap superó el record de visitantes y la experiencia dejó a la vista un nuevo reto en cuanto a servicios. “Son tres restaurantes y cuatro hoteles los que están preparados para atender a un turista de un nivel socioeconómico alto”.

Señala Lazo. Y estos se ubican a 45 minutos de la misma fortaleza, en Chachapoyas, zona en la que suelen hospedar un promedio de cuatro noches.

Por otra parte, Quiñones, comenta que los guías turísticos deben de profesionalizarse.

Con el reconocimiento que ha ganado Kuélap, Trauco explica que el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo está enfocado en escoger solo a guías titulados y orientadores locales para mejorar la experiencia del turismo vivencial

o. Kuélap duplicó número de visitas en 2017 llegando a 103 mil personas.

El complejo arqueológico de Kuélap, icono turístico de la región Amazonas, logró duplicar el número de visitantes en el 2017 con respecto al año anterior, llegando casi a 103 mil personas que disfrutaron de nuestra historia y los atractivos de la famosa fortaleza de la cultura Chachapoyas. Así lo dió a conocer el Ministerio de la Cultura, al señalar que se espera incrementar dicha cifra en el 2018.

Pese a este anuncio, hecho a través de las redes sociales, aún se desconoce al detalle las estadísticas finales a diciembre del 2017. Solo se sabe que en el periodo enero- julio del año pasado, el flujo de visitantes a Kuélap se incrementó en 92% con relación al año anterior.

En efecto, **durante los diez primeros meses del año pasado arribaron 84,156 visitantes a la fortaleza de Kuélap, de los cuales 69,045 fueron nacionales (82%) y 15,111 extranjeros (18%) esto representa un total de 43,644 visitantes más de un año al otro, según estadísticas del Ministerio del Exterior y Turismo (Mincetur).**

De acuerdo con estas cifras oficiales, el mayor crecimiento se da a partir de marzo de 2017, mes en que se inauguró el sistema de telecabinas **Kuélap**: que disminuyó a solo 20 minutos el tiempo que toma para llegar al complejo arqueológico.

Según los datos del Mincetur también revelan que, entre enero y marzo del 2017, unos 88,578 pasajeros se transportaron en el teleférico, monto mayor al número de ingresos registrados a la fortaleza. Ello se explicaría por el conteo de guías y personal administrativo, además porque muchos visitantes llegan solo para transportarse en las telecabinas debido a la novedad del atractivo.

Asimismo entre enero y julio del 2017, la llegada de visitantes a la Catarata de **Gocta** otro atractivo turístico importante de la región Amazonas, sumo 20,035 personas de las cuales 16.582 fueron nacionales (83%) y 3,453 extranjeros (17%) el crecimiento internacional de 55% cifra inferior a lo que registra **Kuélap**.

Cabe destacar que, en octubre del año pasado, el sitio arqueológico de **Kuélap** fue elegido como el tercer destino más recomendado para visitar en el 2018, de una lista de 10 elaborada por el diario estadounidense **The Street Journal**.

El sistema de telecabinas **Kuélap** permite a los usuarios vivir una experiencia única apreciando los impresionantes paisajes que le ofrece el recorrido desde la estación de embarque hasta la fortaleza y viceversas, suspendidos a una altura de 670 metros. La tarifa de traslado de ida y vuelta es de 20 soles.

p. Visitas de turistas extranjeros a Cusco acumuló crecimiento de 6.3% a octubre:

Entre enero y octubre de 2018 el arribo de visitantes extranjeros a los establecimientos de hospedaje ascendió a 1.9 millones de personas, cifra que refleja un incremento de 6.3% en relación al año pasado informo el BCR.

Por otro lado, el número de turistas nacionales y extranjeros que visitaron la ciudadela Inca de **Machu Pichu** alcanzo los 1.5 millones de personas en los primeros diez meses del año. Esta cifra significo un aumento de 12.4% frente al similar periodo 2017.

El BCR dijo que el incremento de las visitas a Machu Pichu se dio principalmente por el aumento en 15% del número de turistas extranjeros, equivalente a 153,000 personas.

q. Cusco recibirá 5 millones de turistas en el 2019:

Durante el desarrollo del 9° Gore Ejecutivo, el gobernador del Cusco manifestó que este año recibirán **4 millones de turistas extranjeros**.

Cuando se culmine la construcción del **aeropuerto de Chinchero** se lograra un ingreso de **7 millones de turistas**.

Asimismo, indico que la tendencia turística va en aumento año tras año, debido que la ciudad Inca no solo representa la historia del Perú, sino que también cuenta con atractivos geográficos que la enriquecen aún más.

Cuenta con una reserva ecológica con ecosistemas potenciales en las zonas alto andina y amazónica, manifestó a la Agencia Andina.

El presente trabajo de investigación es de vital importancia ya que con el acopio de información que se realizará en torno al principal atractivo turístico de la región

“**Kuélap**” y comparado con “**Machu Pichu**” del análisis de los resultados, serán el punto de partida para solicitar, realizar o tomar acciones inmediatas para hacer de **Kuélap** y el resto de nuestros atractivos turísticos uno de las principales fuentes económicas de producción de la región Amazonas, salvaguardar la integridad física de los turistas y la integridad arqueológica de “**Kuélap**” y del resto de atractivos turísticos arqueológicos y naturales de nuestra región y también será el termómetro para tomar decisiones posteriores que conducirán a **satisfacer las necesidades y preferencias de los turistas**, seleccionar a los turistas con sus inquietudes, sugerencias y pedidos para poderlos atender de una manera profesional y garantizar la seguridad del turista de una manera **eficaz y eficiente**, así mismo garantizar la atención a sus necesidades con un servicio de calidad, mientras dure su permanencia en los atractivos turísticos de nuestra región.

Conoceremos la disposición económica de cada turista nacional o extranjero cuando visiten nuestros atractivos turísticos de la región, a la vez permitirá seleccionar cuales de los atractivos turísticos son de mayor interés para ellos, así mismo conoceremos cuál es la disponibilidad de tiempo y cuáles son sus perspectivas de conocer otros atractivos turísticos de la región,

Con este punto de partida se analiza y concluimos que necesitamos con carácter de urgente el mejoramiento de la infraestructura (base y turística), Vías de acceso junto a la **conectividad aérea (Lima – Chachapoyas). Cusco cuenta con treinta (30) vuelos diarios Lima-Cusco. Y Chachapoyas no cuenta con ningún vuelo directo Lima-Chachapoyas. ¿Qué esperan nuestras autoridades?**

Nos falta organización y mayor cantidad de Hoteles de calidad 04 estrellas, con lo cual mejoraremos los circuitos turísticos (**Kuélap Amazonas**). Haciendo del turismo una de las actividades socio económicas más importantes de Amazonas, se lograría contribuir a la generación de empleo y al crecimiento del PBI per cápita.

El liderazgo debe ser asumido por el Gobernador de Amazonas (visión política), el Director de Turismo y Cultura de Amazonas (Visión Técnica).

A nivel de control, es relevante el monitoreo del nivel de **satisfacción de los turistas**, incluyendo estándares de calidad, información, educación y seguridad turística.

Según MINCETUR/VMT/DGIETA-DEPTA-BCRP, SUNAT (2016) el turismo es el tercer generador de divisas en el país.

r. Datos Importantes

- ✓ El turismo es el tercer generador de divisas en el Perú, \$4,303 millones de dólares.
- ✓ En el año 2015 el consumo turístico interior registro un aporte de 6,9% respecto al PBI nacional.
- ✓ Llegada de turistas internacionales 2017 - 4,17 millones
- ✓ Ingreso de divisas por turismo receptivo 4,759 millones de dólares.
- ✓ Flujo de turismo interno 43,9 millones.
- ✓ Empleo turístico 1.325 miles.
- ✓ Evolucion del turismo al 2021, divisas generadas por turismo receptivo + 69%, 7,002 millones dólares. Turistas internacionales + 100%.

s. Crecimiento del Turismo Empleo.

Un nuevo empleo es generado por la visita de 10 turistas extranjeros, o por el viaje de 67 turistas nacionales.

- ✓ Durante el 2016 hubo un crecimiento de 8,4% en las llegadas internacionales, lo que hace un adicional de cerca de 290 mil turistas adicionales, quienes generaron un total de 35,881 nuevos empleos.
- ✓ Por cada 1% de incremento en la llegada de turistas internacionales al Perú, el empleo en turismo crecería en 0.34% que sería de 4,294 empleos.
- ✓ Por cada 1% de incremento de turismo interno el empleo en turismo crecería 0.48% que seria 5,971 empleos

III.- CONCLUSIONES

- ✓ Conocer el perfil del turista, que visita nuestro principal atractivo turístico **Kuélap** es de vital importancia, toda vez que será nuestro punto de partida, ya que con el análisis de los resultados obtenidos en el presente informe de investigación, podremos dar inicio a las acciones correctivas urgentes que requieren nuestros turistas que visitan **Kuélap** – Chachapoyas. Con la finalidad que su visita sea cómoda y placentera.
- ✓ Un turista bien atendido, satisfecho con nuestros servicios pues hará el efecto rebote de un márketing positivo y será el que hará el efecto multiplicador de buen servicio.
- ✓ El turismo es el tercer generador de divisas en nuestro país. En Amazonas recién empieza a incrementarse las visitas de los turistas extranjeros que son los que más generan divisas a nuestra región, por lo tanto tenemos mucho por hacer y mejorar en el turismo estamos en buen camino.

IV.- BIBLIOGRAFIA.

Portal de turismo (2019) cámara nacional de turismo del Perú (CANTUR) (<http://www.incarail.com>).

Organización mundial del turismo (UNWTO) (2019) Barómetro OMT del turismo mundial/infografía.

Miguel Ángel Pérez Altamirano-Alex Humberto Vásquez Santisteban (2016) Tesis para obtener el grado de Magister en Administración-Propuesta integral estratégica de desarrollo del turismo desde Amazonas Kuélap.

<https://www.gob.pe/institucion/mincetur/noticias/22780-mincetur> (2018)se compromete a impulsar el turismo en Amazonas de cara el bicentenario.

[https://andina.pe/AGENCIA/noticia-kuelap- \(2016\)casi](https://andina.pe/AGENCIA/noticia-kuelap- (2016)casi) 103,000 turistas visitaron sitio arqueológico 2017.

MINCETUR/VMT/DGIETA-DEPTA-BCRP, SUNAT (2016) el turismo es el tercer generador de divisas en el país.

