

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

CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN

INFORME DEL EXAMEN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**EL TURISMO COMO FUENTE
GENERADORA DE EMPLEO EN AMAZONAS**

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LINCENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

BACHILLER :

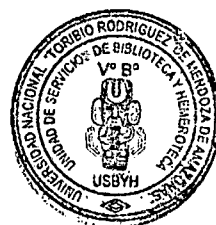
MIGUEL ANGEL CASTRO QUISPE

JURADO :

- **CPC. Carlos Alberto Hinojosa Salazar - Presidente**
- **Eco. Robert Wagner Ocadio Acosta - Vocal**
- **Lic. Ricardo Rafael Alva Cruz - Accesitario**

CHACHAPOYAS - AMAZONAS - PERU

2008



06 JUL 2012



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



Ley de Creación N° 27347 - Resolución de Funcionamiento N° 114-2001-CONAFU

COMISIÓN DE GOBIERNO

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

PRESIDENTE

Dr. Manuel Alejandro Borja Alcalde

VICEPRESIDENTE ACADÉMICO

Dr. Víctor Hugo Chanduví Cornejo

VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO

Ing. Federico Raúl Sánchez Merino

**RESPONSABLE DE LA CARRERA PROFESIONAL DE
TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

Econ. Dante Rafael Mendoza Alfaro



06 JUL 2012



TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA 4

1. Resumen 5

2. Objetivos..... 6

 I. Introducción 8

 II. Materiales y Métodos 10

 Materiales..... 10

 Métodos..... 10

 III. Resultados 11

 3.1. Generalidades del Departamento de Amazonas..... 11

 3.1.1. Reseña Histórica..... 11

 3.1.2. Ubicación..... 12

 3.1.3. Límites..... 12

 3.1.4. División Política 12

 3.1.5. Población 13

 3.1.6. Principales Actividades Económicas..... 13

 3.2. Base Teórica 15

 3.3. Antecedentes del Turismo como Fuente Generadora de Empleo..... 25

 3.3.1. Antecedentes Internacionales..... 25

 3.3.2. Antecedentes Nacionales..... 28

 3.3.3. Antecedentes Locales 35

 3.4. El Turismo como Fuente Generadora de Empleo en Amazonas 39

 3.4.1. Características de la Actividad Turística en Amazonas..... 40

 a. Perfil del Turista que visita Amazonas 40

 b. Transporte y Corredores de aproximación a Amazonas..... 42

 c. Principales Circuitos Turísticos de Amazonas 44

 d. Planta y Equipamiento Turístico..... 44

 3.4.2. Beneficiarios Directos e Indirectos de la Actividad Turística
 como Generadora de Empleo en la Ciudad de Chachapoyas..... 47

 a. Beneficiarios Directos 47

 b. Beneficiarios Indirectos 68

 3.4.3. Caso Kuélap Como Fuente Generadora de Empleo en
 Amazonas..... 68

 IV. Discusión 75

 V. Conclusiones 80

 VI. Recomendaciones 82

 VII. Referencias Bibliográficas 83

 VIII. Anexos 84



DEDICATORIA

*A la memoria de mi padre,
tutor, guía y ejemplo Daniel Zeña
Linares, por su valioso apoyo
en mi formación profesional y
personal.*

*A mi madre y familia, por sus
constantes consejos y aliento en el
diario transcurrir de mi vida.*

*Al amor de mi vida y compañera
Rosa María, por su entrega,
dedicación y amor incondicional.*



1. Resumen

El presente trabajo de investigación de carácter monográfico titulado **“El Turismo como Fuente Generadora de Empleo en Amazonas”**, realizada con el fin de obtener el Título de Licenciado de Turismo y Administración en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ha sido estructurado de la siguiente manera:

En el capítulo de resultados se está considerando datos generales del departamento de Amazonas, tales como: Reseña Histórica, Ubicación, Límites, División Política, Población y las principales actividades económicas, pretendiendo con esta información mostrar de manera escueta el área de investigación y sus principales características.

La base teórica es otro punto considerado como resultado de la investigación, en donde se contemplan definiciones de Turismo, Actividad Turística, Sistema Turístico, Mercado Turístico, Actividades Turísticas, relacionadas a la generación de empleo; considerados importantes dentro del sustento teórico de la presente investigación y que marcan los parámetros del tema de estudio.

Para poder entender la realidad del Turismo como Fuente Generadora de Empleo en Amazonas, se considera necesario e imprescindible el manejo de los antecedentes de este tema en sus diferentes niveles (Internacional, Nacional y Local), que nos permitirá entender mejor la situación actual y sus tendencias a futuro.

La parte medular de los resultados que es mostrar el Turismo, sus características y como está contribuyendo a la generación de



empleo en Amazonas, parte de la oferta y la demanda turística, donde se ha visto un segmento del perfil del turista que visita Amazonas, los prestadores de servicios turísticos, principales circuitos turísticos y el flujo turístico actual.

Aquí también son materia de estudio los beneficiarios directos e indirectos de la actividad turística como generadora de empleo.

En la presente investigación se considera también un estudio independiente de Kuélap, ya que es un importante eje para la actividad turística amazonense.



2. Objetivos

General:

Contribuir al diagnóstico de la situación actual del Turismo como Fuente Generadora de Empleo en Amazonas, a partir de recopilaciones bibliográficas y trabajo de campo.

Específicos:

- Conocer los antecedentes a nivel internacional, nacional y local del Turismo como Fuente Generadora de Empleo.
- Diagnosticar la actividad turística en Amazonas, y su repercusión en la generación de empleo.
- Identificar y caracterizar a los beneficiarios directos e indirectos del Turismo como Fuente Generadora de Empleo.



I. Introducción

El Turismo es en la actualidad la primera actividad económica del planeta. Ésta compleja actividad ha dejado de ser un complemento de las economías para erigirse en una de las actividades más importantes del mundo y en muchos casos, el único modelo que tienen muchos países en su proceso de adecuación a la economía mundial, dominada por los servicios.

El Turismo no sólo impacta al propio sector económico, sino que además influye fuertemente en los resultados de otros sectores, en un aumento de la calidad de vida de los habitantes y preservación de los atractivos tanto naturales como culturales y su conservación como medio ambiente limpio y puro.

El Turismo en el Perú genera aproximadamente el 5.9% del PBI y 3.1% de empleos directos, de acuerdo con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, a pesar de las limitaciones existentes en el sector, tanto en calidad como en inversiones.

Lo primordial es que en el mundo, la sociedad necesita de un turismo bien planificado y responsable, donde la distribución equitativa es la mejor fuente generadora de empleo, de inversiones, y por tanto una herramienta eficaz para reducir la pobreza.

El discurso de todos aquellos sobre los que recae alguna responsabilidad en materia turística, a diferentes niveles administrativos e institucionales, viene coincidiendo en señalar los buenos y optimistas resultados del fenómeno turístico. Una reiteración que con alguna frecuencia se entremezcla con inseguridades más o menos coyunturales, con disfuncionalidades de política monetaria o del tiempo atmosférico, que trastocan las previsiones más afinadas.



A pesar de las aparentes contradicciones que puedan advertirse en los medios de comunicación, entre unos y otros interesados, todos los municipios recurren a su “potencial” turístico, bien sea de carácter natural, cultural o de cualquier otro orden, susceptible de ser ofertado como componente de un atractivo destino turístico. La razón es bien simple, todos los analistas convienen en rubricar la existencia de condiciones favorables para que siga creciendo el número de turistas. Unas condiciones derivadas, en primer lugar, del ritmo demográfico, pero también de las políticas laborales pretendidas en países de nuestro entorno, cada vez más empeñadas en facilitar el acceso a los distintos productos turísticos, a través de lo que se da en llamar sociedad del ocio.

En este sentido a nadie debe sorprender que organismos de ámbito mundial presagien un futuro ilusionante entorno al turismo. A título de ejemplo, puede citarse la declaración final del Forum del Turismo Europeo año 2000, celebrado en Heraklion (Creta) en marzo de 1991, en la que se afirmó que el turismo en el horizonte del año 2000 será la primera industria europea. Posteriormente la Organización Mundial del Turismo extiende esta magnitud al mundo entero.

Ante este panorama, no resulta complicado justificar el por qué el turismo se ha convertido en la actividad económica más anhelada por los responsables municipales.

Anhelo derivado del carácter transversal del turismo, es decir, porque implica y a su vez se ve implicado por diferentes sectores de actividad.



II. Materiales y Métodos

Materiales:

El material de estudio es **“EL TURISMO COMO FUENTE GENERADORA DE EMPLEO EN AMAZONAS”**, para lo que se ha estudiado las características de la actividad turística desde el punto de la oferta y la demanda.

Métodos:

La presente investigación se elabora en base al acopio de información de fuentes secundarias, como bibliografía e Internet que permitieron enriquecer el informe con basamentos teóricos, antecedentes y datos generales materia del estudio. Para el caso específico de Amazonas se utiliza el MÉTODO DESCRIPTIVO, para lo cual se emplean instrumentos como la encuesta aplicada a propietarios de prestadores de servicios turísticos que son mostradas y analizadas en el presente informe.

El MÉTODO INDUCTIVO fue utilizado en la articulación del informe, ya que se partió de diversos puntos específicos que nos permitió llegar a nuestra materia de estudio que es el Turismo como Fuente Generadora de Empleo en Amazonas.

El trabajo de campo fue procesado con gráficos estadísticos y se procedió al uso del MÉTODO ANALÍTICO, para su interpretación y análisis plasmado en la discusión del informe.



III. Resultados

3.1. Generalidades del Departamento de Amazonas

3.1.1. Reseña Histórica

El departamento de Amazonas fue asiento de la influyente cultura Chachapoyas o Sachapuyos. Sus construcciones pétreas, templos, fortalezas, andenes, tumbas, cerámicas y ciudades dan testimonio del gran avance alcanzado por esta civilización. La fortaleza de Kuélap representa su máximo legado.

En la provincia de Luya se desarrollaron paralelamente las culturas Chipuric y Revash (800 a 1200 años d.C.). Los fardos funerarios y necrópolis hallados en la zona constituyen importantes vestigios de interés turístico.

En el año de 1475 la región fue anexada al impero incaico posteriormente fue conquistada por los españoles. La ciudad de Chachapoyas capital del departamento de Amazonas se fundó el 5 de septiembre de 1538. A partir de entonces se convirtió en la capital del Oriente peruano.

Si bien se crearon los departamentos de Loreto y San Martín, Chachapoyas continuó como centro de operaciones para la conquista de la Selva por los españoles. La influencia virreinal en la arquitectura de esta ciudad es considerable.



3.1.2. Ubicación

El departamento de Amazonas está situado al nororiente peruano, en la ceja de selva. Su extremo occidental, en la Cordillera del Cóndor, puede ascender hasta los 4,000 metros de altitud. Es parte integrante de la cuenca amazónica, es surcado por los ríos Maraón y sus afluentes Santiago, Utcubamba, Cenepa y Nieva.

3.1.3. Límites

Amazonas limita:

Al Norte con Ecuador

Al Este con Loreto y San Martín;

Al Sur con la Libertad y

Al Oeste con Cajamarca

3.1.4. División Política

El departamento de Amazonas cuenta con 7 provincias y 83 distritos:

Provincia	Superficie (km ²)	N° De Distritos	Población	Capital	Altitud (msnm)
Bagua	5,745.72	5	93,462	Bagua	420
Bongará	2,869.65	12	25,875	Jumbilla	1,935
Chachapoyas	3,312.37	21	50,345	Chachapoyas	2,335
Condorcanqui	17,865.39	3	39,235	Sta. María de Nieva	230
Luya	3,236.68	23	50,325	Lamud	1,950
Rodríguez de Mendoza	2,359.39	12	23,253	San Nicolás	2,000
Utcubamba	3,859.93	7	124,382	Bagua Grande	440

* Ver mapa División política de Amazonas en Anexos



3.1.5. Población

Del total de población de la Región Amazonas (435,556 habitantes), 74.5 % se encuentran en situación de pobreza, estando el 41.1 % en situación de pobreza extrema y el 60 % en situación de pobreza con necesidades insatisfechas, mayormente referidas a la carencia de servicios básicos. En este contexto, el Gobierno Regional está abocado a reducir los niveles antes mencionados a través de la ejecución de proyectos tales como el mejoramiento de la calidad educativa (pluriculturalidad de la Amazonía), construcción y equipamiento de centros de salud e instalación de sistemas de agua potable y alcantarillado que conlleven a una mejora en la prestación de los servicios de salud y saneamiento, a fin de reducir los índices de natalidad, mortalidad, morbilidad y el número de enfermedades parasitarias e infecto contagiosas, sin despreocuparse en la atención de la seguridad alimentaria, a través de programas sociales a grupos poblacionales en situaciones de pobreza extrema, pero orientados a desarrollar capacidades en proyectos productivos en busca de su reinserción al aparato económico de la región.

3.1.6. Principales Actividades Económicas

Las principales actividades económicas del departamento de Amazonas se encuentran detalladas en los siguientes cuadros, expresado en miles de soles y en estructura porcentual:

**(MILES DE NUEVOS SOLES)**

ACTIVIDADES	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Agricultura, caza y silvicultura	290137	308480	323690	330612	352769	378396	410039
Pesca	40	34	39	36	94	138	176
Minería	2069	2221	2396	2534	2689	2923	3328
Manufactura	78795	80337	81075	89692	92916	101678	122661
Electricidad y Agua	3677	4139	4590	4725	5238	5784	6058
Construcción	13644	14677	17533	20059	24399	25707	30429
Comercio	71670	71306	74942	76674	80907	86695	92358
Transporte y Comunicación	60494	63793	66610	70564	76352	79608	93029
Restaurantes y Hoteles	20566	20755	21553	22504	23718	24995	27322
Servicios Gubernamentales	77262	85153	93526	103245	113400	121414	128544
Otros Servicios	94929	97617	102298	107468	113616	119952	128108
Valor Agregado Bruto	713283	748512	788252	828113	886098	947290	1042052

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática
Dirección Nacional de Cuentas Nacionales con información disponible a junio de 2008

Amazonas: Valor Agregado Bruto
Por años, según actividades Económicas
Valores a precios constantes de 1994

**(ESTRUCTURA PORCENTUAL)**

ACTIVIDADES	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Agricultura, caza	40,07	41,2	41,1	39,9	39,8	39,9	39,3
Pesca	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Minería	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3
Manufactura	11,0	10,7	10,3	10,8	10,5	10,7	11,8
Electricidad y Agua	0,5	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6	0,6
Construcción	1,9	2,0	2,2	2,4	2,8	2,7	2,9
Comercio	10	9,5	9,5	9,3	9,1	9,2	8,9
Transportes y Comunicación	8,5	8,5	8,5	8,5	8,6	8,4	8,9
Restaurantes y Hoteles	2,9	2,8	2,7	2,7	2,7	2,6	2,6
Serv. Gubernamentales	10,8	11,4	11,9	12,5	12,8	12,8	12,3
Otros Servicios	13,3	13,0	13,0	13,0	12,8	12,7	12,3
Valor Agregado Bruto	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática
Dirección Nacional de Cuentas Nacionales con información disponible a junio de 2008

Amazonas Valor Agregado Bruto
Por años, según Actividades Económicas
Valores a precios constantes de 1994

3.2. Base Teórica**❖ Turismo**

- **Según la Organización Mundial del Turismo (OMT):** El Turismo es la suma de relaciones y de servicios resultantes de un cambio de residencia temporal y voluntario no motivado por razones de negocios o profesionales.
- **Según el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR):** El Turismo es una importante actividad económica debido a su capacidad generadora de empleo en forma descentralizada. Además de ser un mecanismo importante para una adecuada distribución de la riqueza



generada en los lugares más alejados de nuestro país, mejorando la calidad de vida de las comunidades anfitrionas.

- **Según Oscar de la Torre Padilla en su libro de Turismo Fenómeno Social:** El Turismo es un fenómeno social que consiste en el desplazamiento voluntario y temporal de individuos o grupos de personas que fundamentalmente con motivo de recreación, descanso, cultura o salud se trasladan de su lugar de residencia habitual a otro en el que no ejercen una actividad lucrativa, ni remunerada, generando múltiples interrelaciones de importancia social, económica y cultural.
- **Según Hunziker y Krapf elaboraron una definición que ahora es clásica:** Turismo es el conjunto de las relaciones y los fenómenos producidos por el desplazamiento y permanencia de personas fuera de su lugar de domicilio, en tanto que dichos desplazamientos y permanencia no estén motivados por una actividad lucrativa principal, permanente o temporal.
- **Según Benschmidt afirmaba:** El Turismo es el conjunto de relaciones pacíficas y esporádicas que resultan del contacto entre personas que visitan un lugar por razones no profesionales y los naturales de este lugar.
- **Según Donald E. Lundberg, es algo más sencillo:** El Turismo es el negocio de transporte, atención, alimentación y diversión del turista.
- **Según la Declaración de Manila:** El turismo se entiende como una actividad esencial de la vida de las naciones, por sus consecuencias directas para los sectores sociales,



culturales, educativos y económicos que las sociedades nacionales y para sus relaciones internacionales en todo el mundo. Su auge está vinculado al desarrollo socio-económico de las naciones y estriba en el acceso de hombre al descanso creativo y a las vacaciones y a su libertad de viaje, en el marco del tiempo libre y del ocio, cuya naturaleza profundamente humana subraya. Su existencia misma y su desarrollo están íntegramente vinculados a un estado de paz duradera, al cual el turismo, por su parte, está llamado a contribuir.

- **Según el Programa Nacional de Turismo 1984-1988, de México:** El Turismo es actualmente una actividad económica que dada su importancia es la promoción de descanso, la difusión de los valores de México.

❖ **Actividad Turística**

Es el conjunto de operaciones y actuaciones llevadas a cabo por los prestadores de servicio, con el fin de aprovechar al máximo los recursos materiales y artificiales puestos a disposición del turista.

El elemento fundamental del turismo es el poner en contacto directo al individuo con su medio natural. La finalidad de la actividad turística es proporcionar la infraestructura, los medios y las facilidades para su cumplimiento.

Fines primarios:

- Satisfacer al individuo
- Crear nuevas expectativas de conocimiento e interés
- Mejorar la calidad de vida
- Propiciar la integración de los pueblos

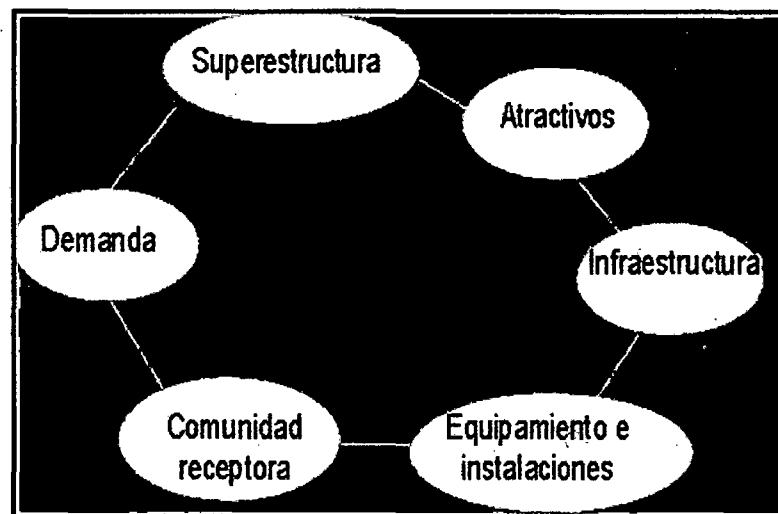


Fines secundarios:

- Crear una estructura socioeconómica sólida
- Contribuir al desarrollo económico y cultural de los pueblos

❖ **Elementos y Componentes de la Actividad Turística:**

Componentes Del Sistema Turístico Según Molina



Fuente: Elaboración propia a partir de la propuesta de Molina

- a) La Superestructura:** Asume la función de regular el sistema turístico, recogiendo los intereses, expectativas y objetivos de los subsistemas restantes.

Se divide en dos subsistemas:

- Organizacionales.- Que son los organismos del sector público y privado.
- Conceptuales.- Que son las leyes reglamentos, planes y programas.

- b) La Demanda:** Lo constituyen los turistas, los individuos por sus necesidades físicas y espirituales.



c) La Infraestructura: Es la que presta los servicios básicos o de apoyo al turismo, se pueden clasificar en:

- Internas: Redes telefónicas, de alcantarillado, de agua potable, vías de comunicación localizadas dentro de los límites de influencia de un destino turístico.
- Externas: Aeropuertos, carreteras, fax, es decir, los sistemas que contribuyen a enlazar un destino turístico con otro, o bien, con centros urbanos.

d) Los Atractivos: Aquellos que se constituyen en uno de los principales motivadores y orientadores del flujo turístico, se clasifican en:

- Sitios Naturales.- Playas, lagos, montañas
- Museos y Manifestaciones Culturales.- Ruinas Arqueológicas
- Folklore.- Gastronomía, artesanía
- Realizaciones técnicas, científicas y artísticas
- Eventos Programados (Festivales, torneos deportivos)
- Salud, esotérico

e) El Equipamiento y las Instalaciones: Comprende al conjunto de establecimientos especializados en la prestación de servicios turísticos y a las instalaciones que los apoyan.

- Equipamiento: Establecimientos de hospedaje, alimentos y bebidas, esparcimiento y otros servicios (agencias de viaje).



- Instalaciones: Agua y playa; de montaña (miradores, teleféricos, funiculares) y generales (piscinas, campos de golf, canchas de tenis).

f) La Comunidad Receptora: Conformada por grupos de individuos que residen en forma permanente en los centros turísticos, compuesta por dos grandes segmentos: los grupos que están directamente relacionados con el turismo y los grupos que están relacionados indirectamente.

Este autor caracterizó a la actividad turística como un sistema abierto, sustentándose en una visión holística, que pretendía “conocer la complejidad organizada y la totalidad”. En este sentido, el turismo fue concebido de una manera totalizante e integradora, como un “objeto orgánico”, dinámico y probabilístico.

❖ **Actividades Relacionadas con el Turismo**

- Hoteles
- Camping y otros tipos de hospedaje de corta duración
- Restaurantes
- Establecimientos de bebidas
- Comedores colectivos y provisión de comidas preparadas
- Transporte terrestre
- Transporte por vías de navegación interiores
- Transporte aéreo regular
- Transporte aéreo discrecional
- Otras actividades anexas a los transportes
- Actividades de agencias de viajes, mayoristas y minoristas
- Alquiler de automóviles
- Alquiler de otros medios de transporte



- Actividades cinematográficas y de video
- Otras actividades artísticas y de espectáculos
- Actividades de bibliotecas, archivos, museos y otras instituciones culturales
- Actividades deportivas
- Actividades recreativas diversas

❖ **Turista**

Es un visitante que permanece en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado por lo menos una noche.

❖ **Agencias de Viajes**

Una agencia de viajes es una sociedad mercantil que se dedica de manera habitual y profesional a asesorar y/o vender y/o organizar viajes o otros servicios turísticos. El papel de la agencia turística es el de intermediario entre la persona que demanda turismo y la persona que ofrece esa demanda y que es productor de bienes o servicios turísticos.

❖ **Establecimiento de Hospedaje**

En su definición más elemental HOTEL, es un establecimiento que presta al público servicio de hospedaje en forma temporal, con áreas e instalaciones comunes, que consta de una edificación o conjunto de edificaciones construidas o acondicionadas para tal fin, y operadas en forma conjunta, ocupando la totalidad de dichas edificaciones.

Usualmente ofrece también alimentos y en algunos caso entretenimiento y servicios personales, pero Lundberg, en 1986, en su obra Organización y Administración de Hoteles y Restaurantes, lo definió de un modo más romántico: "El hotel es un lugar de excitación o desesperanza, un lugar de



diversión o donde uno puede encontrarse prisionero entre cuatro paredes; un lugar de grandes banquetes o de gran soledad”.

❖ **Restaurantes**

Establecimiento abierto al público en donde se venden principalmente comidas y secundariamente bebidas y licores que son consumidas en el mismo local.

❖ **Guías de Turismo**

Los Guías Oficiales de Turismo, también llamados guías turísticos, guías locales, guías de ciudad, guías intérpretes, informadores turísticos y guías intérpretes del patrimonio; son profesionales debidamente habilitados por las autoridades competentes de los diferentes lugares donde realizan su actividad profesional.

Se considera actividad propia de los guías de turismo la prestación, de manera habitual y retribuida, de servicios de información, acompañamiento, orientación y/o asistencia, en materia cultural, monumental, artística, histórica y geográfica o natural (ecológica), a quienes realicen visitas a los bienes histórico-monumentales, culturales y naturales integrantes del Patrimonio Histórico.

❖ **Planta Turística**

La planta turística está conformada por el conjunto de servicios que se le venden a los turistas, con el fin de satisfacer sus necesidades, aquí se incluyen las siguientes categorías:

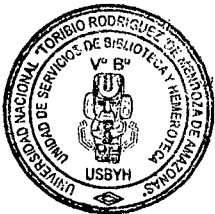
- Alojamiento
- Alimentación
- Esparcimiento
- Otros servicios



La planta turística (equipamiento e instalaciones) y vías de acceso, guardarán la máxima relación posible con las características de la arquitectura local, la utilización de materiales de la región y que causen el menor impacto ambiental posible. Entre otros, considerar: establecimientos de hospedaje, alimentación y transporte turístico, centro de visitantes o de interpretación ambiental, sistema de senderos (adjuntar mapa), mirador, espigón, jardín botánico, centro artesanal, vivero de plantas medicinales, pozas para tratamiento de aguas servidas, pozas para tratamiento de desperdicios.

❖ **Demanda Turística**

En términos generales es el conjunto de bienes y servicios que los turistas están dispuestos a adquirir en un determinado destino. Ahora bien, de acuerdo con los principios y normas del Sistema de Cuentas Nacionales, se entiende como un agregado constituido por la suma del consumo turístico, el consumo colectivo turístico y la formación bruta del capital fijo. En el enfoque de la demanda, el turismo estaría determinado por la cantidad y las características de los bienes y servicios consumidos por los visitantes.



10:16 JUL 2012

❖ **Oferta Turística**

La oferta turística es el conjunto de bienes y servicios, de recursos e infraestructuras ordenados y estructurados de forma que estén disponibles en el mercado para ser usados o consumidos por los turistas.

❖ **Destino**

Es el lugar visitado. En el caso de los visitantes internos, el destino es una zona dentro del mismo país de residencia.



En el caso de los visitantes internacionales, el destino puede referirse al país visitado o a una región de dicho país.

Un destino es la unidad geográfica básica utilizada para la elaboración de las estadísticas del turismo. Dentro del país de referencia, el país puede dividirse en zonas de destino que representan regiones turísticas homogéneas o que pueden ser grupos de regiones administrativas del gobierno local.

❖ **Recursos Turísticos**

Se basan en los atractivos con que cuenta un determinado destino, ya sean de orden natural, histórico-monumental, cultural, folclórico y son la motivación principal de la visita.

❖ **Infraestructura**

Son todos aquellos componentes físicos necesarios para el desarrollo de la actividad, ya sean públicos o privados. Ej. Carreteras, puertos.

❖ **Empresas Turísticas**

Prestan el servicio directo al turista. Empresas de alojamiento, de transporte, etc.

❖ **Producto turístico**

Conjunto de bienes y servicios destinados a satisfacer las necesidades del cliente.

❖ **Consumo Turístico**

Todo gasto de consumo efectuado por un visitante o por cuenta de un visitante, para y durante su desplazamiento y su estancia en el lugar destino.



❖ **Transporte Turístico**

Es todo aquel prestador de servicio turístico legalmente constituido que brinda a los turistas nacionales e internacionales, desplazamiento dentro o fuera del país, traslados, excursiones, circuitos turísticos o alquiler de vehículos con o sin chofer; por empresas de transporte turístico, con unidades de transporte debidamente autorizadas, y en la cual le brinden comodidad, agilidad de movimiento, penetración, precio, rapidez y seguridad a los usuarios.

❖ **Empleo**

Prestación de la actividad turística física o intelectual que hace una persona a otra ya sea esta última una persona natural o jurídica, en condiciones de subordinación y por una retribución económica.

3.3. Antecedentes del Turismo como Fuente Generadora de Empleo

3.3.1. Antecedentes Internacionales

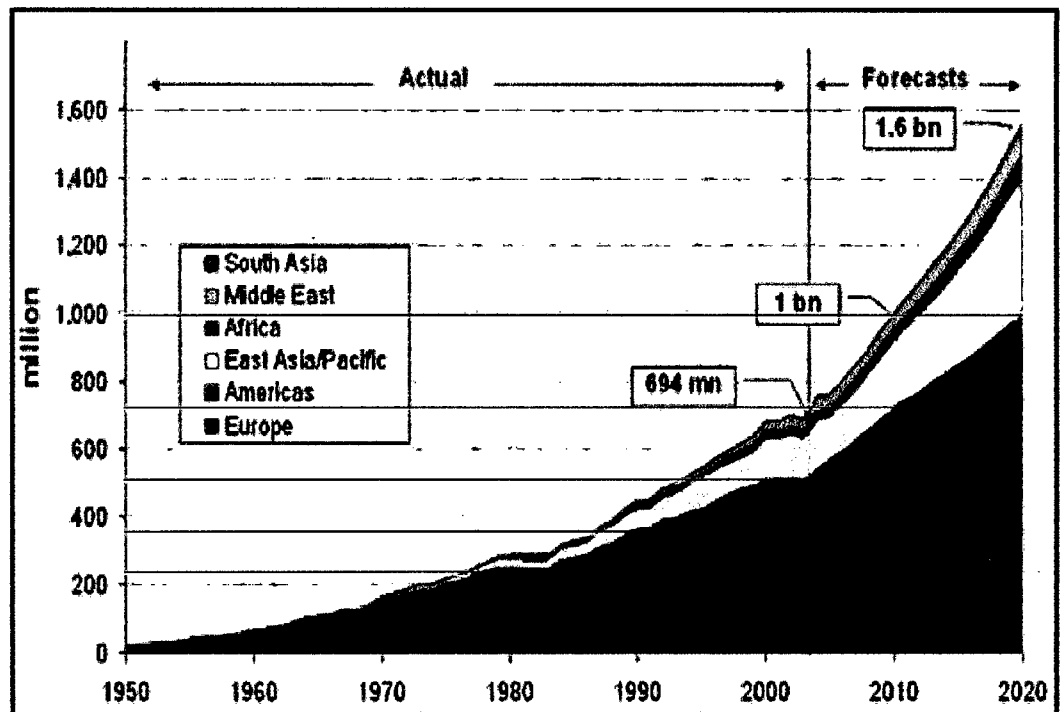
El turismo internacional es el mayor generador de exportaciones y es un factor importante en la balanza de pagos de la mayoría de los países. Sin duda, en las últimas décadas, se ha producido un gran crecimiento del sector turismo a nivel internacional y nacional y una creciente demanda de un turismo diferente, lo que hace más fuerte la relación territorio-turismo.

En el contexto internacional se señala: que el valor estratégico del turismo como motor para el desarrollo de los territorios, ha sido observado por agentes locales de



todo el mundo y, en consecuencia, se está demandando información y formación para afrontar con éxito las oportunidades que el turismo, puede representar para los territorios en los que actúan.

La OMT "Tourism 2020 Vision" predice que los arribos internacionales llegarán casi a 1.6 billones para el año 2020. De estos, 1.2 billones serán de llegadas intra-regionales y 378 millones de viajeros de larga distancia. El total de arribos por turismo por regiones, muestra que para el 2020 las tres regiones de mayor afluencia serán: Europa con 717 millones, Asia del Este y el Pacífico 397 millones, y las Américas con 282 millones seguidos por África, el Oriente Medio y el Sur de Asia.



Fuente OMT

El destino turístico español según información de la OMT es el tercero a nivel mundial y quien mas ocupa recurso humano de manera directa en la actividad Turística.

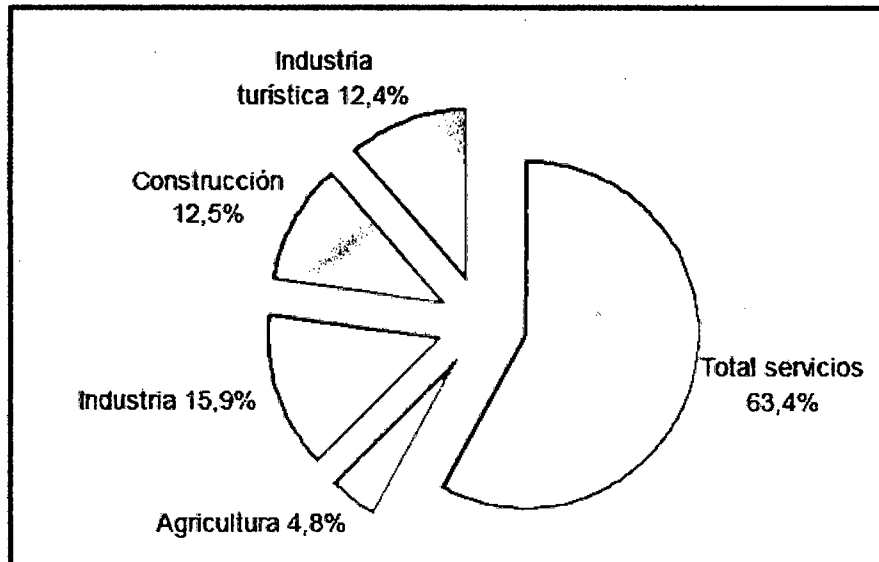


El empleo turístico en España según la Encuesta de Población Activa (EPA), en 2006, el número de activos en la industria turística ascendió a 2,7 millones, lo que supuso el 12,4% de los activos a nivel nacional (21,6 millones) y el 19,6% de los activos del sector servicios (13,7 millones). De los 2,7 millones de activos en la industria turística, 2,5 millones están ocupados, lo que supone el 12,7% de los 19,7 millones del total de ocupados a nivel nacional y un 19,3% de los 13 millones de ocupados en el sector servicios.

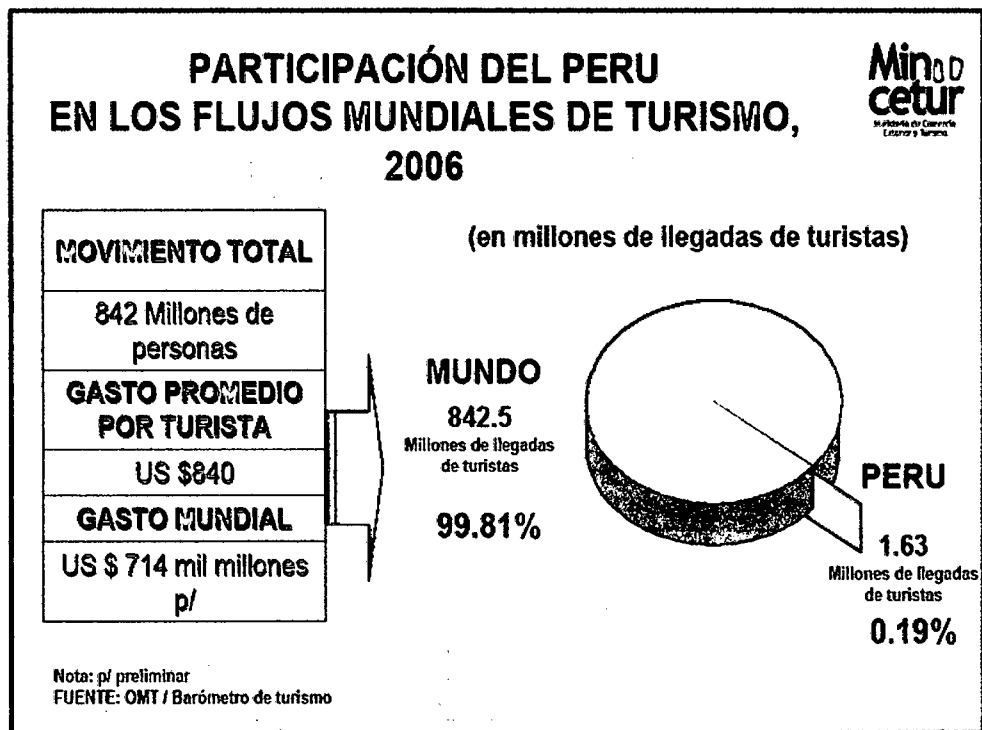
En términos de evolución hay que destacar que el incremento registrado por los activos de la industria turística (6,8%) fue mayor que el registrado a nivel nacional (3,3%) y el del sector servicios (5,1%). Por su parte, el aumento en el número de ocupados de la industria turística (6,5%) también fue mayor que el incremento en los ocupados a nivel nacional (4,1%) y en el sector servicios (5,1%). Del análisis de estos datos se desprende que, a nivel nacional, el aumento de los ocupados fue mayor que el incremento de los activos por lo que la tasa de desempleo disminuyó. Sin embargo, para la industria turística ocurre lo contrario, pues el incremento de los activos fue mayor que el de los ocupados, por ello, la tasa de desempleo aumentó. Por su parte, los incrementos, tanto en el número de activos como en el de ocupados, del sector servicios fue igual, por lo que la tasa de desempleo permaneció constante.



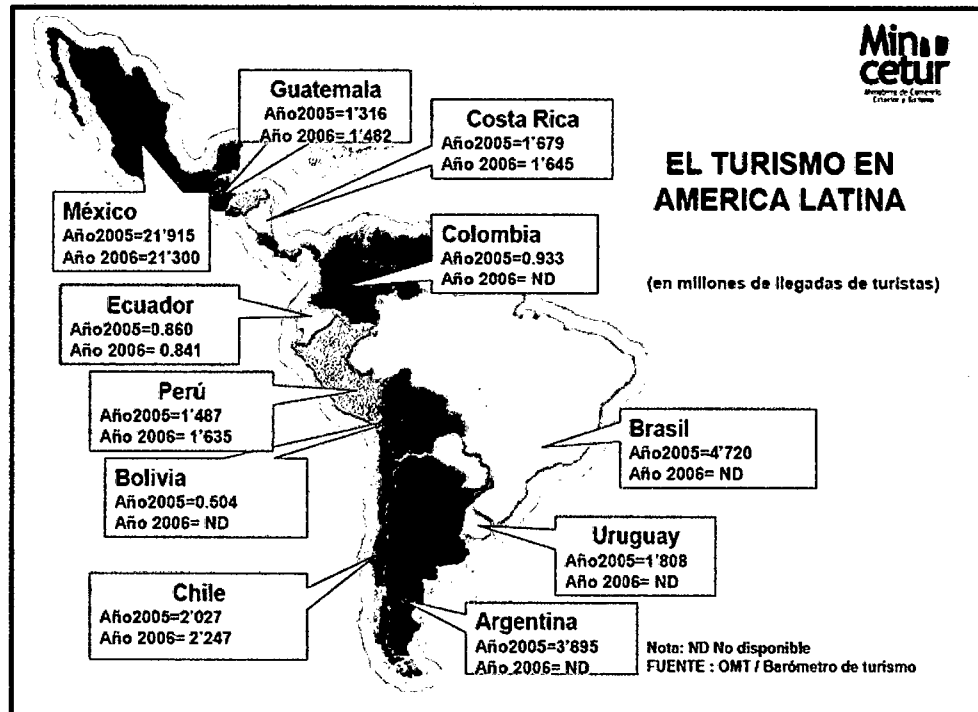
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LA POBLACIÓN ACTIVA POR SECTORES ECONÓMICOS. AÑO 2006



3.3.2. Antecedentes Nacionales

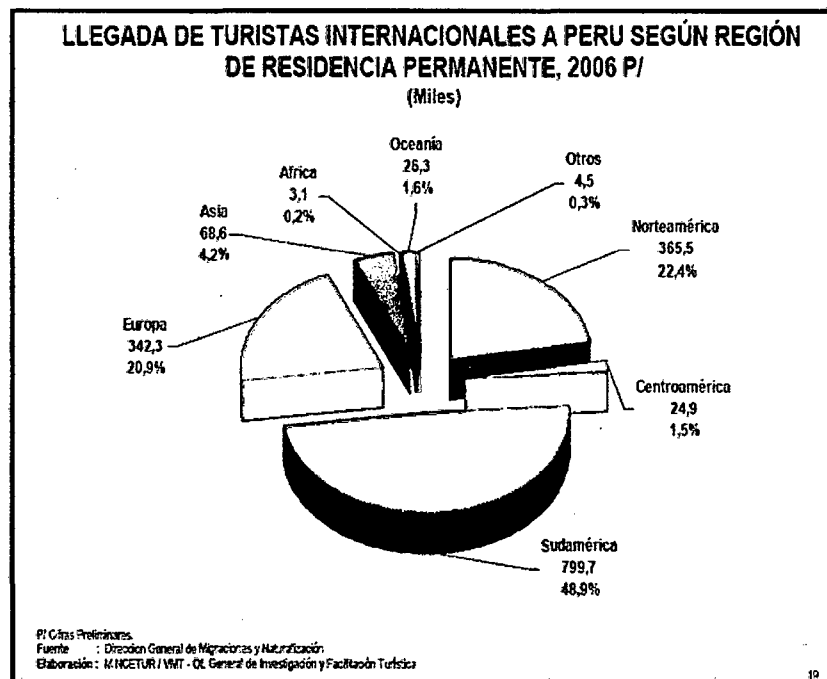
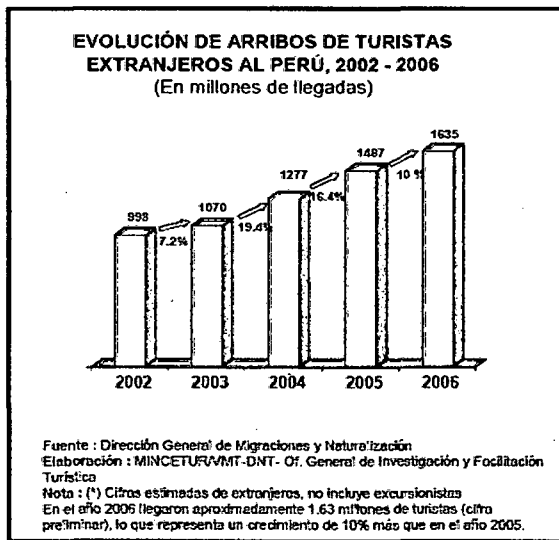


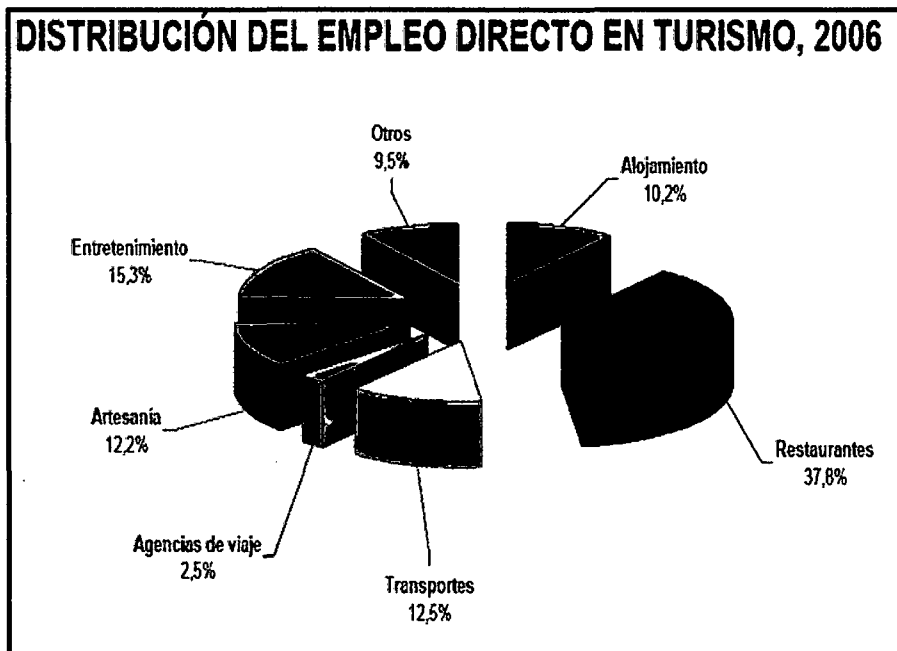
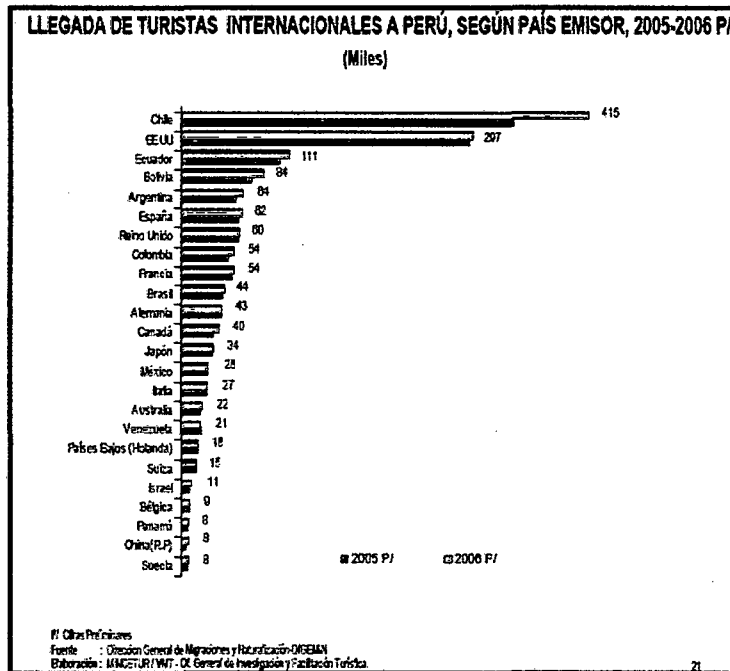
El turismo se ha convertido hoy en día en nuestro país en una de las principales fuentes de empleo y estimula enormes inversiones en infraestructura, la mayor parte de las cuales contribuye a mejorar las condiciones de vida de la población autóctona además de las de los turistas.



- En el año 2006 la actividad turística en el Perú generó 1,500 millones de dólares en divisas.(aprox.)
- Representó el 10,86% del total de las exportaciones
- Es el tercer sector que aporta al Producto Bruto Interno
- En el año 2001 el empleo por concepto de turismo ascendió a 484 560 puestos de trabajo directos

Se prevé que el turismo receptivo crecerá 10% este año por promociones en el exterior en comparación al 2006, permitiendo que el país reciba 1.8 millones de turistas, proyectó la consultora Maximixe, que prevé la generación de 1,500 millones de dólares en divisas, 7.2% más que lo registrado el año pasado. Este índice se explicaría en la continuidad de las promociones en el exterior y el creciente reconocimiento del Perú como destino turístico, que favorece el incremento de la conectividad aérea con el resto de países de la región.







PENTUR

Es un plan estratégico que busca integrar los recursos y servicios turísticos de interés del Perú, a fin de conformar productos basados en la identidad del destino. De este modo, optimiza la comercialización conjunta, la satisfacción de la demanda y el desarrollo socioeconómico integral del país.

El Pentur busca la consolidación y el reconocimiento del sector turismo como una actividad económica estratégica, relevante y prioritaria, con alto impacto social y generadora de empleo.

Tiene como objetivos:

- Promover la cultura artística, la seguridad para el visitante
- Desarrollar una oferta turística competitiva y sostenible
- Promocionar una demanda sostenida del turismo
- Fortalecer las instituciones vinculadas con la actividad turística

Los primeros análisis se enmarcan en las tres macrorregiones (Norte, Centro y Sur) como referencia para caracterizar los distintos recursos turísticos del país. Esto permite entender el comportamiento diferencial de cada parte del país según sus características territoriales, según la orientación de sus principales productos turísticos según sus intereses especiales de viaje.



Caracterización de los Destinos de las Macrorregiones del Perú

<p>Lima Metropolitana y el Callao son el centro emisor - receptor, ya que concentran la mayor cantidad de población, infraestructura y servicios en el país. Además, constituyen la puerta de ingreso del 90% de viajeros al Perú y representan el mayor centro emisor de turismo interno (86%). Como metrópoli, Lima se está posicionando en el desarrollo de un turismo urbano y gastronómico.</p>			
	Destino de la Macrorregión Norte	Destino de la Macrorregión Centro	Destino de la Macrorregión Sur
Circuitos y Corredores Operativos	Circuito Turístico Nororiental (que no está adecuadamente implementado), Tumbes - Piura y Lima - Iquitos	Producto Selva central, Lima - Ancash y Lima - Huancayo. No ha desarrollado un circuito turístico.	El circuito Turístico Sur (que contiene los recursos turísticos más visitados en el Perú) y Tacna - Moquegua
Proyectos Sectoriales de infraestructura y servicios	IIRSA Norte y Proyecto Perú (Cajamarca-Celendin - Balsas - Chachapoyas)	Proyecto Perú (Lima-Canta-Huayllay, Cañete-Lunahuana-Pacarán-Chupaca y Huaura-Sayán-Churín-Oyón)	IIRSA Sur, Proyecto Perú (Huancayo-Imperial-izcuchacha-Ayacucho), Línea Férrea Huancayo - Huancavelica
Conectividad (terrestre, aérea, ferroviaria y fluvial)	Predomina la articulación terrestre, pocos vuelos interregionales e incipiente conectividad fluvial	Predomina la articulación terrestre, posee n bajo número de asientos aéreos y posee la ruta férrea Lima - Huancayo	Fuerte articulación aérea y terrestre. Cusco es el <i>Hub</i> del Sur
<p>Fuentes: Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC Elaboración Propia</p>			

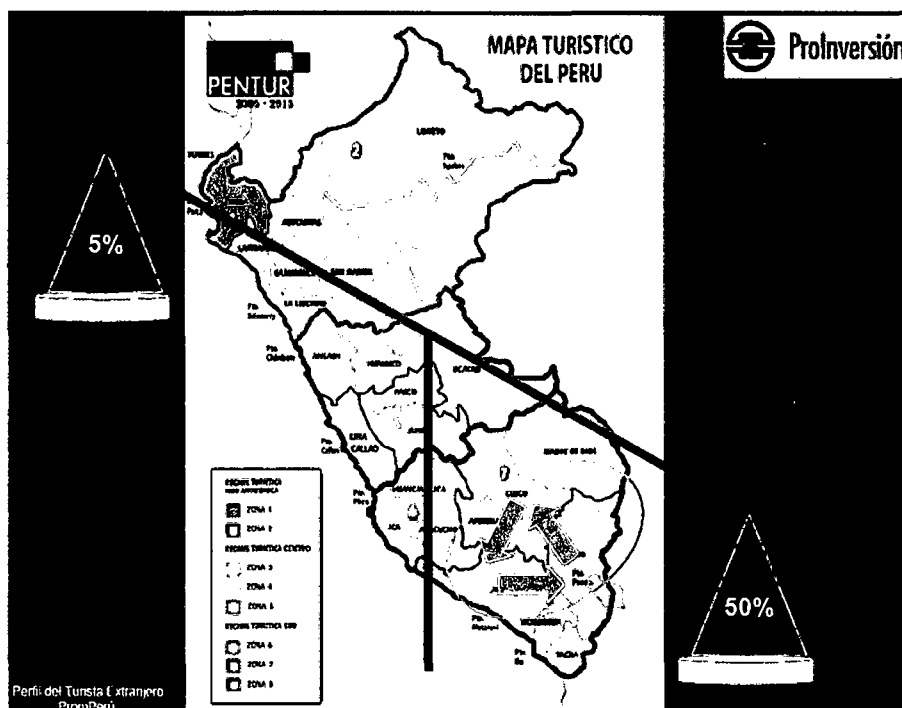
Macro Región Norte

Debemos reconocer al turismo como un sector clave para la economía de la Macro Región Norte, dada su capacidad como multiplicador económico, su contribución a la defensa del medio ambiente, al mantenimiento de la población rural y a la conservación del patrimonio artístico e histórico: en definitiva, queremos un turismo que desarrolle social y territorialmente toda la Macro Región Amazónica.



La aportación del turismo a la economía del Perú es evidente, pero el peso de este sector en la Macro Región Norte, que aprovecha sólo parcialmente su evidente potencialidad, no guarda correspondencia con el que representa en la Región Sur. Por muchos años la imagen turística del Perú ha estado posesionada por la cultura Inca y todas sus obras que tiene como icono a Machupicchu; desde donde empezó el crecimiento espontáneo de la actividad turística peruana, donde se engancharon otros destinos cercanos como son Arequipa y Puno.

Lo que ha originado un crecimiento desequilibrado del turismo en el Perú como se puede apreciar en el mapa siguiente elaborado por el PENTUR.



Las características geográficas y los grupos humanos que se han establecido en estos diferentes medios le han dado un matiz muy particular al Perú, convirtiéndolo en un complejo de entes de motivación que pueden ser ofertados en los diferentes segmentos del mercado turístico (naturaleza, aventura, cultura, salud y otros más especializados).



Con el objetivo de equilibrar la balanza desde el punto de vista turístico, para la Macro Región Norte, se ha planteado los siguientes objetivos:

1. El incremento sustancial del número de visitantes
2. Aumentar el gasto turístico por visitante
3. Elevar el número de pernoctaciones
4. Mejorar los indicadores cualitativos del sector
5. Lograr el incremento de la calidad de nuestros productos
6. Consolidar el mercado actual, mejorando infraestructuras
7. Implantar nuevos productos con la finalidad de reducir la estacionalidad
8. Mejorar la formación y la profesionalidad del sector
9. Elaborar y difundir entre los distintos agentes del sector a través de los centros de turismo, la realización y promoción de cursos, seminarios y jornadas dirigida a este fin
10. Instrumentar las inter-relaciones y actuaciones conjuntas entre todos los entes interesados, tanto públicos como privados de toda la macro región nor-amazónica

3.3.3. Antecedentes Locales

La Región Amazonas a pesar de contar con innumerables recursos turísticos como restos arqueológicos y especialmente vivenciales, de aventura y culturales, no ha logrado desarrollar este importante sector por falta principalmente de recursos económicos y decisiones políticas; sin embargo, a la fecha el actual Gobierno Regional está orientando recursos a este importante sector, con la finalidad de revertir tal situación, prueba de ello es la puesta en valor de la Fortaleza de Kuélap y la construcción de albergues en la zona de frontera (Condorcanqui), y sumado a ello también se está orientando partidas presupuestales



para desarrollar una profunda promoción y difusión de estos recursos.

En este contexto, cabe destacar también que la Región Amazonas se encuentra insertada en el Circuito Turístico Macroregional Norte, que permite integrarse con los centros turísticos de Cajamarca, La Libertad, Lambayeque, Piura y Tumbes. Asimismo, se plantea la necesidad urgente de un Proyecto de Ley, que facilite el ingreso libre de turistas sin mayores trámites legales.

Deficiente Articulación Vial

La producción del departamento de Amazonas y el Turismo, están condicionados por los costos de transportes y las comunicaciones, los cuales son muy altos debido a las distancias y falta de facilidades para el desplazamiento y manipuleo de cargas y pasajeros; además, que no existe una organización del transporte fluvial por rutas, siendo este servicio irregular caro; las carreteras son escasas y en mal estado, la carencia de vías de comunicación que posibiliten una integración regional constituye un factor principal de la extrema pobreza. Amazonas cuenta aproximadamente con 1,746.53 Km. de carreteras, de las cuales 10% son asfaltadas, el 34% son afirmadas y el 12% sin afirmar y el 44% son trochas carrozables.

El desarrollo de la Región se sustenta en la producción agropecuaria y en el turismo principalmente, actividades económicas que no tendrán crecimiento sino existe una adecuada articulación vial.

El desarrollo regional se soporta en gran parte en la integración vial a través de las carreteras y trochas



carrozables, por lo tanto existe una débil priorización para la ejecución de obras viales que tengan impacto regional.

Deficiente Infraestructura de Aeropuertos

No existe una política de mejoramiento e implementación de los aeropuertos de la región, a través de inversión directa del Gobierno Regional como del nivel central prestan por lo tanto reducidos servicios aerocomerciales y una escasa promoción al turismo.

Problemas Geológicos del Territorio

En el territorio Amazonense existen problemas geológicos que ocasionan constantemente desastres y deterioro de la infraestructura productiva como son caminos, canales, puentes, etc., originando una orientación imprevista de los recursos presupuestados para otras obras de desarrollo.

Falta de Organización del Transporte Fluvial por Rutas

Principalmente en la provincia de Condorcanqui el transporte es por vía fluvial, dicho servicio se halla desorganizado, es irregular y demasiado caro e inseguro, razón por la cual se hace difícil la integración, siendo también una causa de la extrema pobreza, porque el Estado y el Gobierno Regional tienen limitaciones para llevar ayuda y programas coherentes de desarrollo.

ESTADISTICA DE VISITANTES (PERNOCTACIONES) 2003-2007													
REGION AMAZONAS													
MESES	NACIONALES					TOTAL NACIONALES	EXTRANJEROS					TOTAL EXTRANJEROS	TOTAL GENERAL
	2003	2004	2005	2006	2007		2003	2004	2005	2006	2007		
Enero	7926	8593	11374	12115	11958	51966	122	72	135	560	717	1606	53572
Febrero	7317	8684	10428	10538	11299	48266	208	115	104	509	539	1475	49741
Marzo	8324	8104	10565	13010	12788	52791	156	81	94	472	614	1417	54208
Abril	10740	7552	9930	13691	11834	53747	182	146	137	720	820	2005	55752
Mayo	11121	10480	9792	13676	14108	59177	189	339	115	721	832	2196	61373
Junio	9854	10868	10490	14408	14806	60426	210	292	89	1201	1079	2871	63297
Julio	10985	11060	11660	16106	15504	65315	470	412	803	1295	1906	4886	70201
Agosto	11612	11657	12515	16343	16215	68342	280	317	853	603	1357	3410	71752
Setiembre	10370	8501	11057	16695	14895	61518	209	286	397	457	1560	2909	64427
Octubre	12054	9137	14877	14641	14595	65304	297	167	339	450	627	1880	67184
Noviembre	11282	9042	12885	15977	17147	66333	620	232	190	935	1005	2982	69315
Diciembre	11440	8802	12642	13015	14400	60299	187	212	89	852	1048	2388	62687
TOTAL	123025	112480	138215	170215	169549	713484	3130	2671	3345	8775	12104	30025	743509

Fuente: Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (Chachapoyas)



3.4. El Turismo como Fuente Generadora de Empleo en Amazonas

El Turismo al ser una actividad económica considerada dentro del sector terciario por ser básicamente servicios, genera empleo en las comunidades o destinos que la desarrollan; la magnitud de éste dependerá de las condiciones en que interactúen la oferta y demanda turística en el mercado turístico.

El departamento de Amazonas tiene características muy particulares en relación a otros destinos nacionales debido a ser un destino relativamente nuevo articulado al macro circuito nororiental, sumado a la distancia y accesibilidad dificultosa a la mayoría de sus atractivos turísticos; la planta y equipamiento turístico aun en proceso de crecimiento, que le dan matices aun lentos a la generación de empleo.

A pesar de ser aun bajo el nivel de generación de empleo en el departamento, el proceso muestra cifras

INGRESOS GENERADOS POR LOS SERVICIOS TURÍSTICOS EN CHACHAPOYAS

Actividades	Ingresos Generados en Chachapoyas (2007)	Porcentaje Generado en Chachapoyas
Comercio	9235,8	10%
Transportes y Comunicación	55817,4	60%
Restaurantes y Hoteles	21857,6	80%
Servicios Gubernamentales	25708,8	20%
Otros	64054,0	50%

Ingresos, en nuevos soles, generados en el año 2 007.

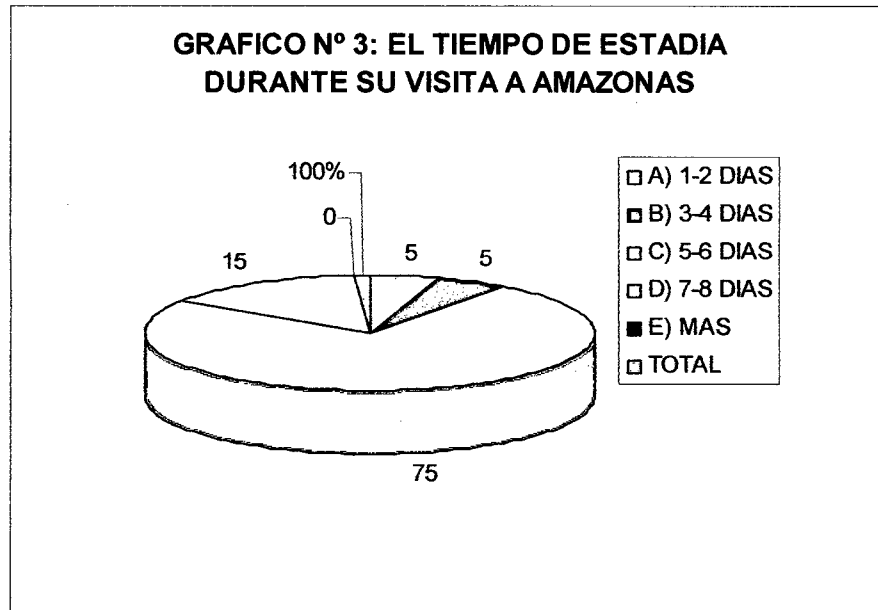


3.4.1. Características de la Actividad Turística en Amazonas

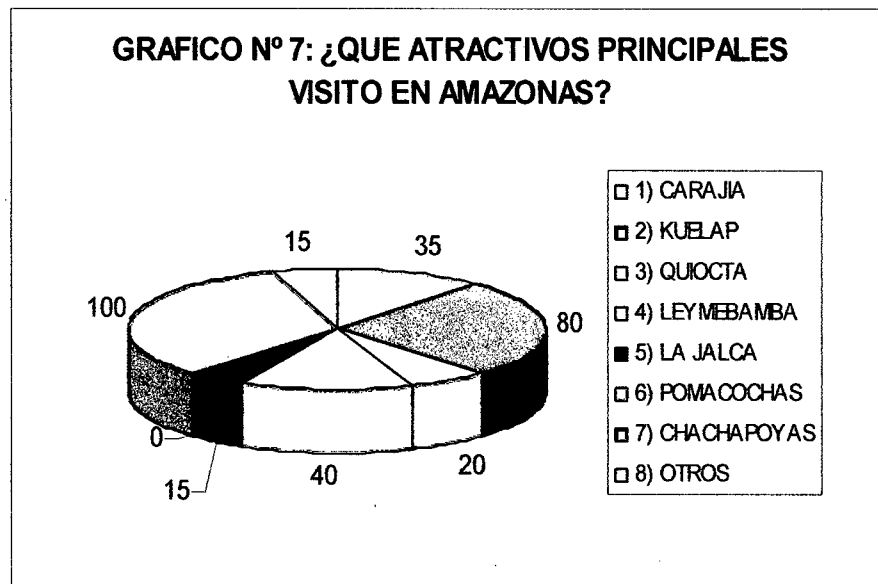
a. Perfil del Turista que visita Amazonas

Conocer los gustos y preferencias de quienes visitan el destino Chachapoyas es fundamental, ya que facilita a los planificadores y empresarios turísticos diseñar una línea competitiva de productos y de calidad en función a las exigencias de la demanda. Por ello consideramos importante manejar en el informe algunos datos sobre el perfil del turista que visita Chachapoyas, que es uno de los principales centros de distribución del destino Amazonas.

El periodo de permanencia de los visitantes es básico dentro del perfil ya que durante ese tiempo hará uso de servicios y por ende mantendrá empleado diversidad de recurso humano en la satisfacción de sus necesidades generando empleo. En lo que respecta al tiempo de estadía del turista el 75% de los mismos oscilan entre 5 y 6 días, explicando estos datos del por que se quedan durante este periodo, es por que las condiciones de nuestro departamento en los que se refiere a distancia, infraestructura vial, hacen que el turista dilate más el tiempo para visitar diversos atractivos en nuestra zona.



Fuente: Curso de Counter UNAT-A 2006



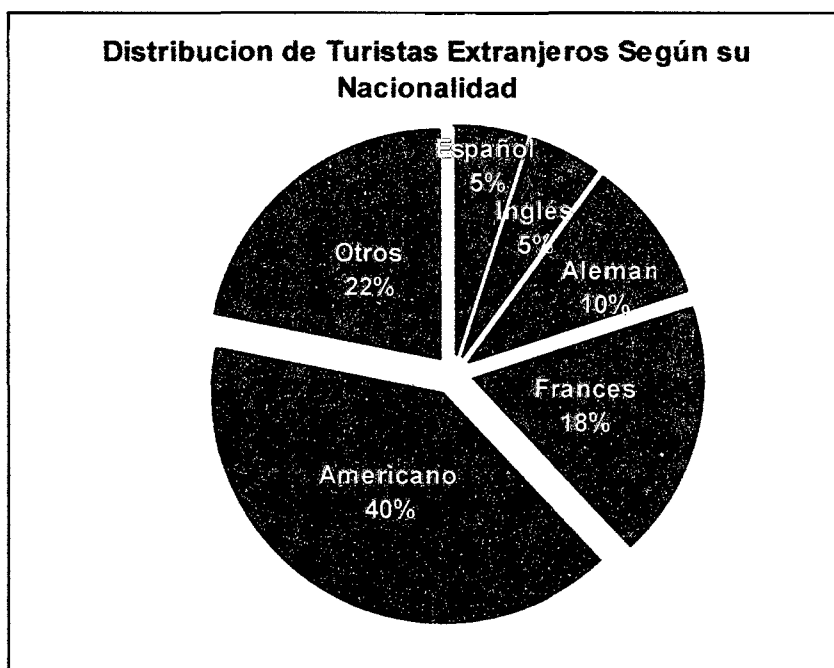
Fuente: Curso de Counter UNAT-A 2006

Los principales atractivos que visitó el turista en nuestro departamento el 100% arriba a Chachapoyas, luego para que un 80% visite Kuélap, con un 40% Leymebamba, 20% Quiocta, 35% Karajía y los demás atractivos oscilan entre el 15 y 20%.



El 100% visitó Chachapoyas en primer lugar, por que en comparación con los demás distritos o provincias viene desarrollando su infraestructura turística llámese hoteles, restaurantes, tour operadores, etc.

Los demás destinos principales visitados son mayormente por su historia, cultura y naturaleza



Fuente: Curso de Counter UNAT-A 2006

b. Transporte y Corredores de Aproximación a Amazonas

El destino Amazonas en la actualidad tiene como principal corredor de aproximación a la carretera Belaunde Ferry, ya sea para acceder al departamento desde Lambayeque o de San Martín, hasta la localidad de Pedro Ruiz, desde donde existe un desvío que conduce a la ciudad de Chachapoyas y otras ciudades como Luya, Lamud, entre otras.

Desde la Ciudad de Lima 1,191 Km. hasta Chachapoyas:



• **Por Tierra:**

A través de la Carretera Panamericana Norte, hasta la ciudad de Chiclayo y de dicha ciudad, vía carretera a Olmos y Bagua Grande, hasta Chachapoyas.

De Lima a Chachapoyas: Agencia de Transportes Movil Tours, Transportes Zelada y CIVA.

De Chiclayo a Chachapoyas: Agencia de Transportes Movil Tours, Transportes Zelada, CIVA y Trans Servis Kuélap.

• **Por Vía aérea:**

En la actualidad no existen vuelos comerciales regulares al departamento de Amazonas. Las concesiones que se viene realizando de los aeropuertos a nivel nacional ha permitido que a la fecha el aeropuerto de la ciudad de Chachapoyas se encuentre en un proceso de renovación, habiéndose hecho cambios en la sala de embarque, estacionamiento, counter y otras áreas mas, con el fin de prestar un buen servicio.

Ruta aérea A:

En avión de Lima a Tarapoto. Luego vía terrestre por un tiempo aproximado de 8 horas hasta la ciudad de Chachapoyas.

Ruta aérea B:

En avión de Lima a Chiclayo. Luego vía terrestre por un tiempo aproximado de 9 horas hasta la ciudad de Chachapoyas.



c. Principales Circuitos Turísticos de Amazonas

Los circuitos turísticos establecidos y ofertados en la actualidad en el departamento de Amazonas están enfocados a un segmento de mercado de naturaleza y aventura, marcados por las características geomorfológicas de Amazonas y la evolución cultural de orígenes pre hispánicos, con matices propios, que hacen de la cultura amazonense un ente de motivación generadora de corrientes turísticas tanto nacional y extranjera.

Los principales circuitos son:

- Huaylla Belen - Gran Vilaya - Kuélap
- Kuélap - Pueblo de Maria
- Leymebamba - Valle de los Chilchos
- Chachapoyas - Quiocta - Karajía - Ciudad de los Muertos
- Leymebamba - Laguna de los Cóndores

d. Planta y Equipamiento Turístico

Oferta de Planta Turística Regional

Aeropuertos de Amazonas

Aeropuerto Aeródromo	Provincia Distrito	Dimensión (m)	Superficie	Resistencia	Propietario (P:)/Explotador (E:)
Chachapoyas	Chachapoyas- Chachapoyas	1 980 x 30	Asfalto	PCN 17/F/D/Y/U	P/E: CORPAC
Ciro Alegria	Condorcanqui- Nieva	1 600 x 30	Tratam. Superf. Asfalt. Tricapa	PCN 37/F/C/Y/T	P/E: CORPAC
Galilea	Condorcanqui- Rio Santiago	1 500 x 30	Sello Asfáltico Bicapa	PCN 25/F/C/X/T	P/E: CORPAC
Rodriguez de Mendoza	Rodriguez De Mendoza- Mariscal Benavides	1 800 x 30	Asfalto	PCN 16/F/C/Y/U	P/E: CORPAC
Nuevo El Valor	Utcubamba-El Milaoro	2 000 x 30	Afirmado	Antonov (60.000 lbs)	P/E: ESTADO

Fuente: Ministerio de Transportes y Comunicaciones-MTC (www.mtc.gob.pe) Junio 2006

Elaboración: Dirección de Desarrollo del Producto Turístico-DNDT/VMT/MINCETUR



Prestadores de Servicios Turísticos en Amazonas

La información mostrada a continuación fue extraída del sistema estadístico que maneja el MINCETUR y esta registrada hasta el año 2005, pero sirve como un marco de referencia para conocer la tendencia creciente que experimenta la actividad turística en el departamento y con ello el aumento de puestos de empleo por esta actividad.

REGIÓN AMAZONAS				
	2003	2004	2005	
Nº de Establecimientos	102	105	109	
Nº de Habitaciones	1 483	1 509	1 591	
Nº de camas	2 214	2 266	2 357	
Agencia de Viajes	10	12	10	
Restaurantes	544	440	389	

Fuente: Sistema Estadístico de Turismo - MINCETUR
Elaboración: Dirección de Desarrollo del Producto Turístico-DNDT/VMT/MINCETUR

Transporte Terrestre

A pesar de ser prácticamente el único medio de aproximación al departamento, no existe una oferta diversificada, como se puede apreciar en el cuadro siguiente a pesar de ser información al 2005, a la fecha no existe mayor diferencia.

PROVINCIA DE CHACHAPOYAS			
Transporte Público Interprovincial para pasajeros			
Distrito	Empresa	N Comercial	Dirección
	Turismo Civa S.A.C.	CIVA	San Juan De La Libertad Nº 956
Chachapoyas	Empresa de Transporte Móvil Tours S.A.C.	Móvil Tours	Jr. Libertad Nº 464
Chachapoyas	Trans Servis Kuelap S.R.L.	Transervu Kuelap	Jr. Ortiz Arrieta Nº 412
Chachapoyas	Empresa Comercial Transportes Zelada S.R.L.	Transportes Zelada	Jr. Ortiz Arrieta Nº 310
Chachapoyas	Empresa de Transportes Virgen del Carmen		Jr. Salamanca Nº 6

Fuente: Comisión de Promoción del Perú – PromPerú (www.promperu.gob.pe)
Elaboración: Dirección de Desarrollo del Producto Turístico-DNDT/VMT/MINCETUR



Datos de Demanda Regional

Para poder estudiar al departamento como destino turístico no solo se debe tomar a este desde el punto de vista de la oferta, sino también de la demanda; dentro de este aspecto se debe conocer el flujo de los visitantes que se ve plasmado en los arribos (Anexo 3). A continuación mostramos informaron del año 2007.

En la parte inferior de este mismo cuadro podemos apreciar también la cantidad de empleos que género la actividad turística por mes, siendo un promedio de 250, misma que se puede considerar baja con relación a otros destinos turísticos del país.

Meses Indicadores	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
IOH en el mes (%)	18,49	19,50	18,40	17,76	17,62	19,86	21,33	27,53	24,48	25,53	21,52	18,31
IOC en el mes (%)	15,29	15,30	14,06	14,05	13,16	14,36	15,77	17,98	15,76	18,65	16,01	14,43
Promedio Permanencia(día)	1,05	1,06	1,06	1,04	1,09	1,06	1,07	1,03	1,04	1,06	1,06	1,07
Nacionales (día)	1,05	1,06	1,05	1,04	1,09	1,06	1,06	1,03	1,04	1,06	1,06	1,07
Extranjeros (día)	1,00	1,04	1,22	1,06	1,09	1,00	1,11	1,01	1,24	1,22	1,36	0,97
Total de arribos en el mes	10 608	9 618	9 641	9 511	8 817	9 496	11 473	12 277	10 125	12 363	10 565	9 756
Nacionales	10 475	9 527	9 561	9 384	8 721	9 414	10 825	11 424	9 907	12 078	10 414	9 672
Extranjeros	133	91	80	127	96	82	648	853	218	285	151	84
Total pernoctación en el mes	11 122	10 148	10 135	9 848	9 563	10 076	12 138	12 981	10 833	13 001	11 087	10 403
Nacionales	10 989	10 051	10 044	9 714	9 451	9 988	11 410	12 102	10 544	12 669	10 906	10 317
Extranjeros	133	97	91	134	112	88	728	879	289	332	181	86
Total de empleos en el mes	251	249	247	227	256	238	270	254	231	278	279	272

Fuente: Sistema Estadístico de Turismo – MINCETUR
Elaboración: Dirección de Desarrollo del Producto Turístico -
DNDT/VMT/MINCETUR



3.4.2. Beneficiarios Directos e Indirectos de la Actividad Turística como Generadora de Empleo en la Ciudad de Chachapoyas

a. Beneficiarios Directos

Se considera beneficiarios directos del Turismo como Fuente Generadora de Empleo, a todo recurso humano que labora en las diversas empresas involucradas dentro de la actividad turística y que fueron mencionadas en la base teórica del informe.

Para poder determinar los beneficiarios directos se considera solo a la ciudad de Chachapoyas, debido a factores como la limitación del tiempo para la investigación.

Chachapoyas capital del departamento de Amazonas y donde se concentra el 70% de empresas, por ende, la mayor cantidad de empleados del sector Turismo se encuentran en esta ciudad.

La ciudad de Chachapoyas es el principal centro de distribución turística del destino Amazonense, así mismo, es donde mayormente pernoctan los visitantes.

Si bien es cierto que existe una amplia gama de prestadores de servicios turísticos, en esta investigación sólo se realiza trabajo de campo en establecimientos de hospedaje, alimentación y operadoras de turismo local, llegando a los siguientes resultados.



Resultados de la Entrevista a Propietarios de Hoteles

La encuesta a prestadores de servicios turísticos es manejada bajo una misma estructura tanto para establecimientos de hospedaje, alimentación y operadoras de turismo local.

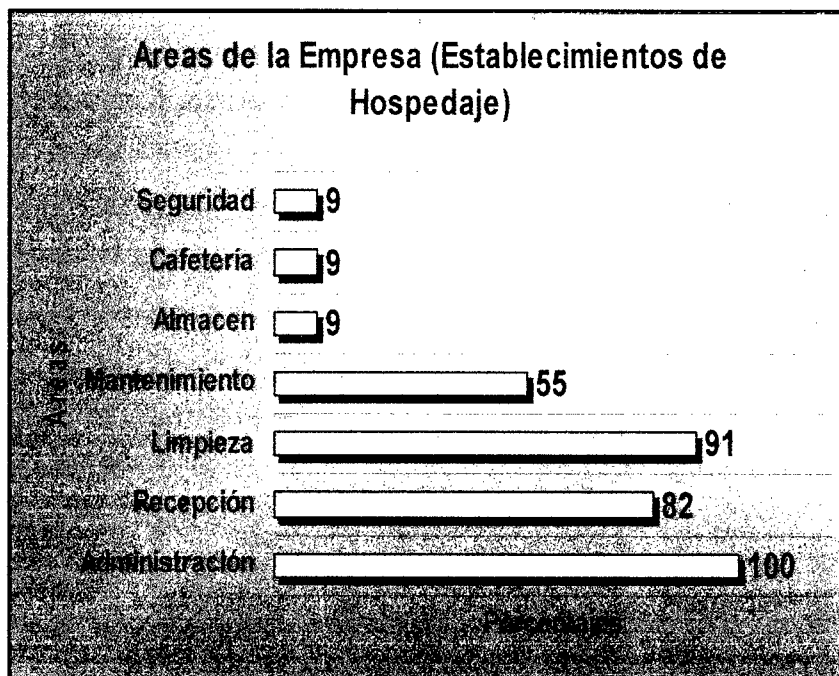
Cabe resaltar que el trabajo de campo fue aplicado a 11 establecimientos de hospedaje; estos son: Hostal El Dorado, Hotel Vista Hermosa, Hostal Las Orquídeas, Hostal Libertad, Hostal Puma Urco, Hotel Kuélap, Hostal Belén, La Casona Monzante, Hostal Revash, Hotel Vilaya y Hostal La Casa Vieja; y fueron escogidas por sorteo del listado total del directorio del Dircetur Amazonas.

En lo referido a establecimientos de hospedaje, estas empresas, desde el punto de vista organizacional y operativo cuentan con cuatro áreas básicas como son: Administración, Recepción, Limpieza y Mantenimiento. Estas áreas son fundamentales para el funcionamiento de los establecimientos destinados a brindar el servicio de alojamiento, y requiere de personal específico para poder ponerlas en operación en labores que van desde el check in y el check out en el área de recepción, funciones de comandanta y cuartelaría en ele área de limpieza.

Mientras mas sea la afluencia de turistas a la ciudad de Chachapoyas las áreas de estos establecimientos requerirán de mayor recurso humano por ende se generará mayores puestos de trabajo.



Graf. N°.1

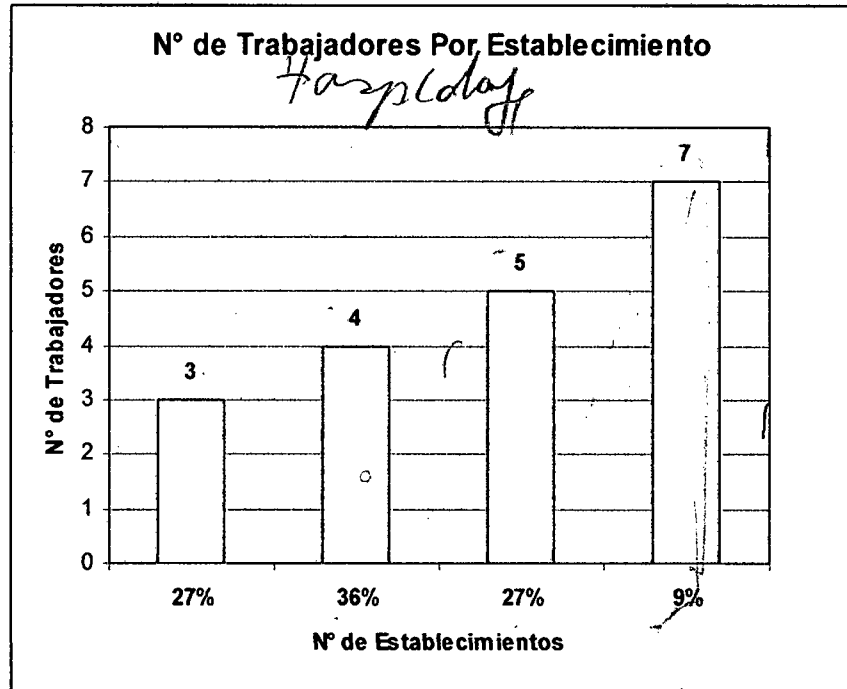


Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos

Para poder operar en estas diferentes áreas de los establecimientos de hospedaje donde se realiza el trabajo de campo se cuenta con un total de 47 trabajadores y según la gráfica N° 2 la mayoría de establecimientos de Hospedaje opera con un promedio de 3 a 5 empleados. Las cifras de empleo por turismo, sobre todo en el hospedaje son aun bajas debido al flujo turístico en este destino y a que las empresas que brindan este servicio son pequeñas empresas de carácter familiar.



Graf. N°.2

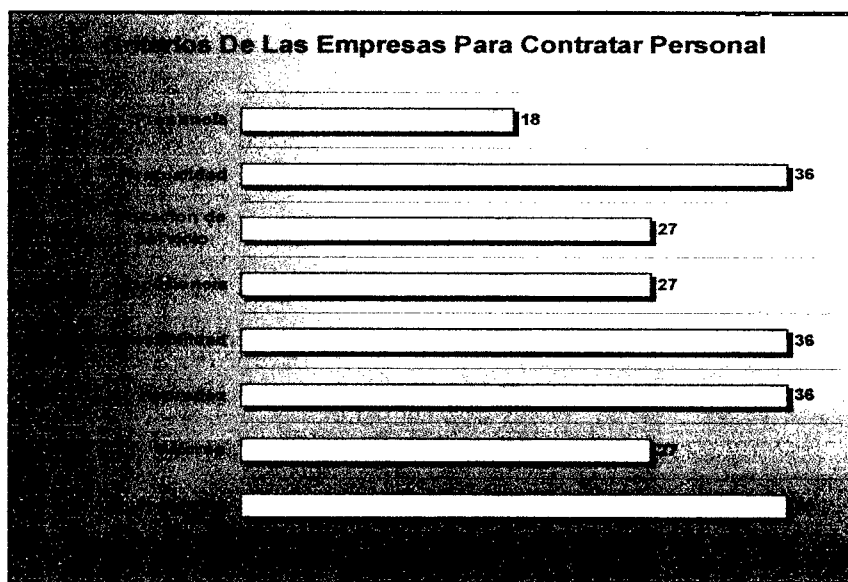


Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos

Uno de los puntos importantes dentro de las características del recurso humano y que determina la calidad del servicio es el criterio que manejan los propietarios para trabajar en sus empresas, para el caso de los establecimientos de hospedaje, la puntualidad, la experiencia y la profesión son las 3 principales consideraciones, seguidos de la vocación de servicio, experiencia y los valores según se aprecia en el siguiente gráfico.



Graf. N°.3



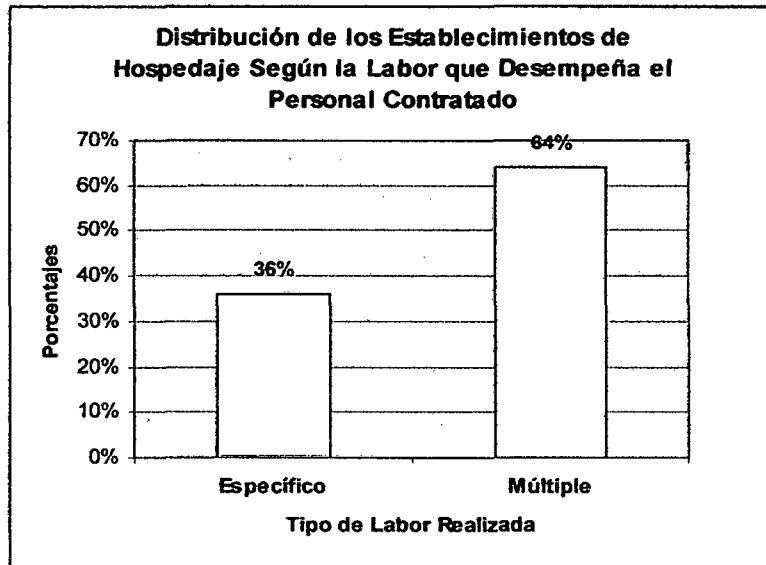
Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos

La prestación de servicios turísticos requiere que el recurso humano esté preparado en actitud como aptitud con el fin de poder satisfacer las necesidades de los clientes, a pesar de no mencionarlo en ese sentido los propietarios de los establecimientos de hospedaje mencionan criterios que se ubican en esos dos parámetros: por ejemplo la presencia, puntualidad, vocación de servicio, valores honradez y responsabilidad están dentro de la actitud y la experiencia y profesión dentro de la aptitud que les permitirá manejar las técnicas y conocimientos necesarios para poder brindar un buen servicio de hospedaje.

Según el tipo de labor que realiza el recurso humano en estas empresas se puede afirmar que por las características organizacionales y de gestión de estas en su mayoría son múltiples (64%) y un 36% de estas empresas cuenta con personal que realiza funciones específicas.



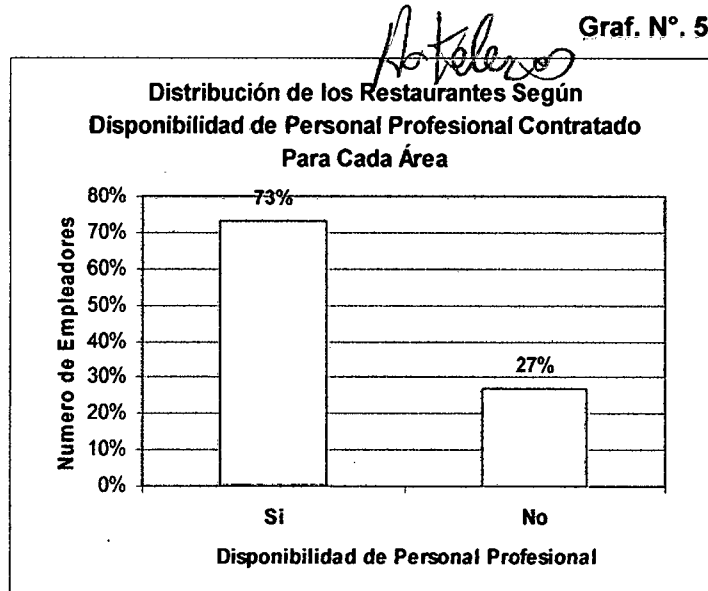
Graf. N°4



Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos

La especialización dentro de la actividad turística es necesaria si se pretende brindar servicios con estándares internacionales de calidad y hacer del destino Amazonas un producto competitivo dentro del macro circuito Norte y a nivel nacional. La generación de empleo en el departamento debe estar acompañada de la especialización del trabajo o de una constante capacitación del recurso humano que apunte a ese fin.

En las empresas de hospedaje estudiadas el 73% cuenta con profesionales dentro de sus empleados, mientras un 27% no cuenta con estos servicios.



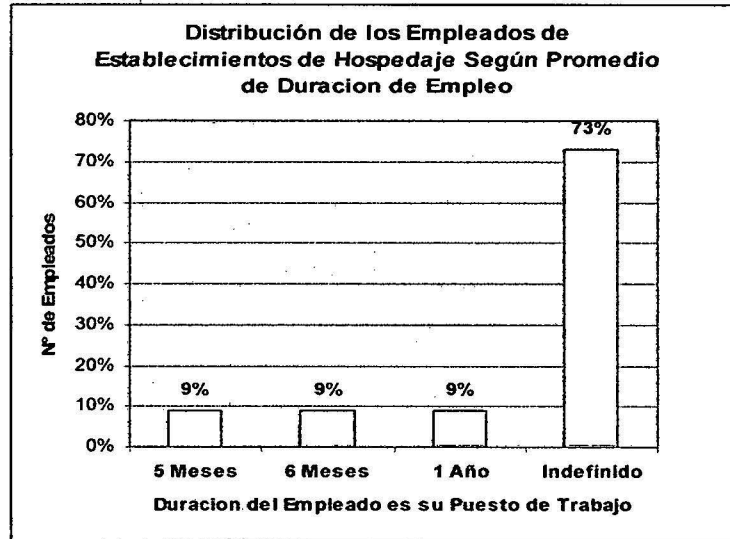
Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos

Las graficas 4 y 5 guardan una relación importante ya que en ella se nota a un personal realizando múltiples labores dentro de las empresas del hospedaje en Chachapoyas y un porcentaje elevado de profesionales, pero que específicamente realizan trabajos en el área de recepción o administración, para el resto de áreas no se cuenta con técnicos especializados para estas actividades a pesar que la industria turística actual lo requiera.

El promedio de duración del empleo en los establecimientos de hospedaje es indefinido debido a diferentes factores, como el rendimiento del personal, disponibilidad del tiempo, temporalidad, entre otros. Esta característica de la duración del empleo nos permite darnos cuenta que el empleo por turismo en Chachapoyas puede ser una buena alternativa con ciertos niveles de estabilidad que esta lógicamente sujetos a factores intrínsecos y extrínsecos de la empresa y su relación con el empleado.



Graf. N°.6

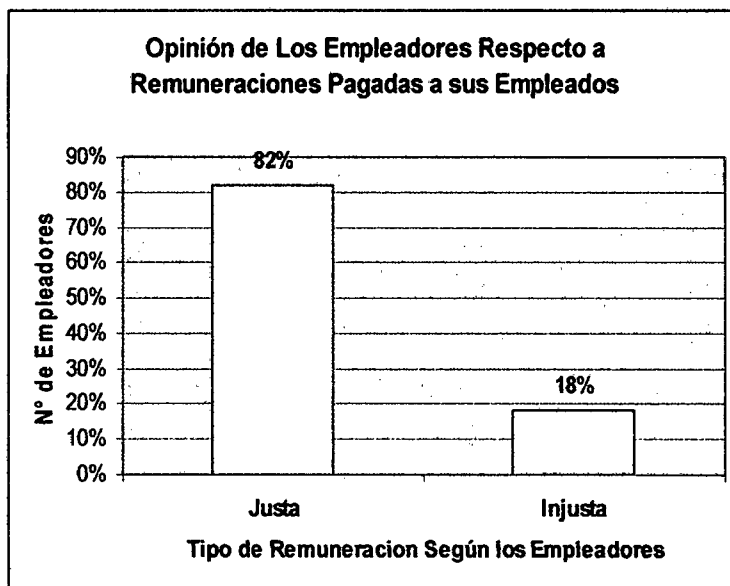


Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos

El 82% de empleadores considera justo el pago de salario a sus trabajadores, si se considera su experiencia, nivel de capacitación, y sobre todo la demanda de los servicios de la empresa. La mano de obra en este destino turístico se podría considerar barata debido a las múltiples necesidades con las que cuenta el recurso humano y muchos de ellos se ven obligados a aceptarla a pesar de no estar de acuerdo. Existe un número menor de empleadores que reconocen que el salario proporcionado a sus empleados no es justo, pero va acorde con la prestación de sus servicios y la demanda de sus productos.



Graf. N°.7

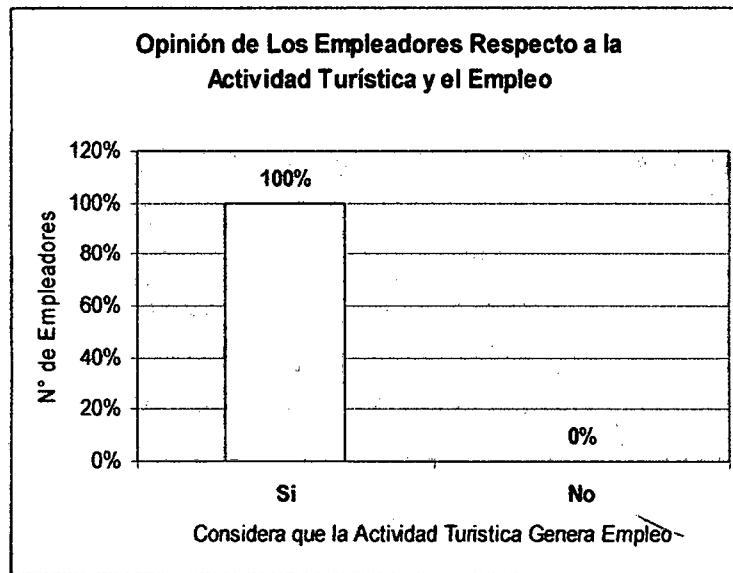


Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos

En lo relacionado a la actividad turística y la generación de empleo, el 100% opina de manera positiva como se aprecia en el siguiente gráfico. Todos los empleadores están de acuerdo que es una actividad en crecimiento y que esto dependerá tanto de factores internos dentro de las políticas y lineamientos que se den a nivel regional, donde se deberá seguir un plan de desarrollo turístico que plantee los lineamientos y factores externos como la estabilidad política, social y económica con las que se maneje el gobierno.



Graf. N°.8



Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos

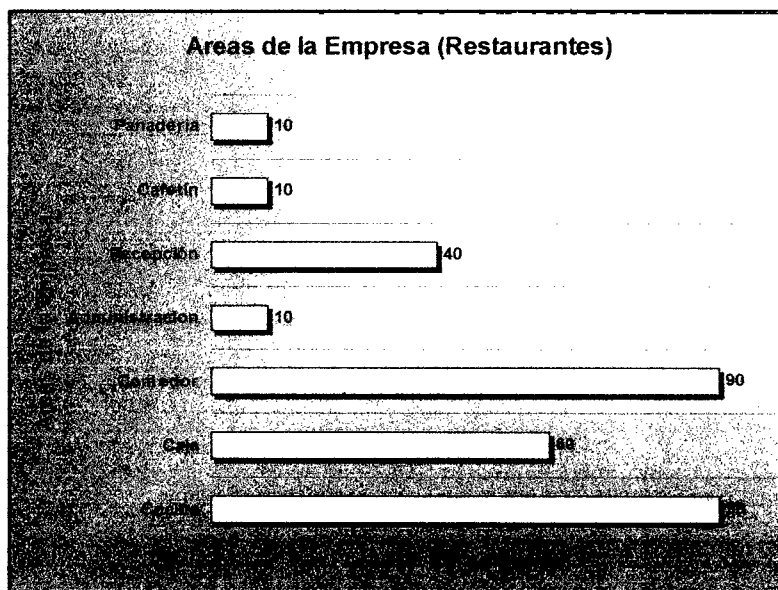
Resultados de la Entrevista a Propietarios de Restaurantes

El trabajo de campo ejecutado en los establecimientos que ofertan el servicio de alimentación fue aplicado a 10 establecimientos, y su selección fue a través de sorteo de los establecimientos registrados en el directorio de la Dirección Regional de Turismo de Amazonas. Y los resultados fueron los siguientes:

Los establecimientos de alimentación dentro de su estructura organizacional cuentan con 3 áreas básicas que les permite la operación como empresas. Estas áreas son cocina, comedor y caja, como se aprecia en la gráfica siguiente.



Graf. N°.9



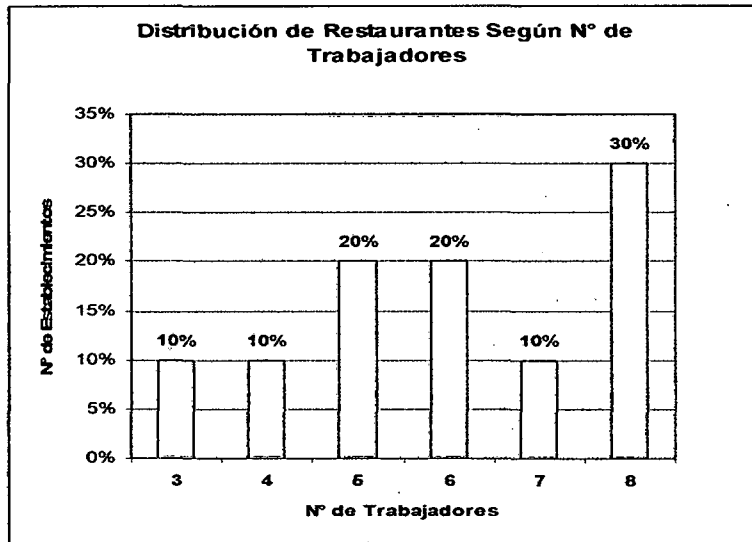
Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos

Al igual que los establecimientos de hospedaje, las empresas destinadas a la restauración en Chachapoyas son de carácter familiar o doméstico, y su estructura organizacional está en función a ello, contando solo con un área destinada a la elaboración de sus productos como lo es la cocina y otra para su comercialización (área de comedor).

En los restaurantes estudiados, se encontró un total de 60 personas empleadas en las diferentes áreas, con el fin de brindar el servicio de alimentación, encontrando que el promedio de empleados por restaurante oscila entre 5 y 8 como se muestra en la gráfica. Se podría decir que de las empresas prestadoras de servicio estudiadas para la presente investigación, las destinadas al servicio de alimentación, generan mayor cantidad de empleos, debido a que requieren de más personal para poder operar tanto en la elaboración de sus productos como en su comercialización.



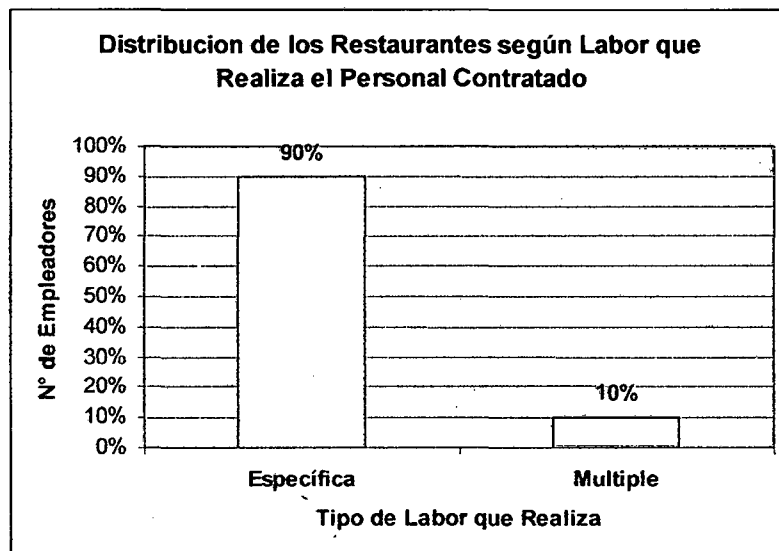
Graf. N°.10



Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos

La labor de los empleados en este rubro, según los datos obtenidos en el trabajo de campo, indica que es específica en un 90%. La especificación esta dada desde el punto de vista que hay personal destinado para la preparación de los alimentos y otro que se dedica a la atención al cliente incluyéndose la limpieza y puesta apunto del comedor, anticipada conocida en el mundo de la restauración como misen place.

Graf. N°.11

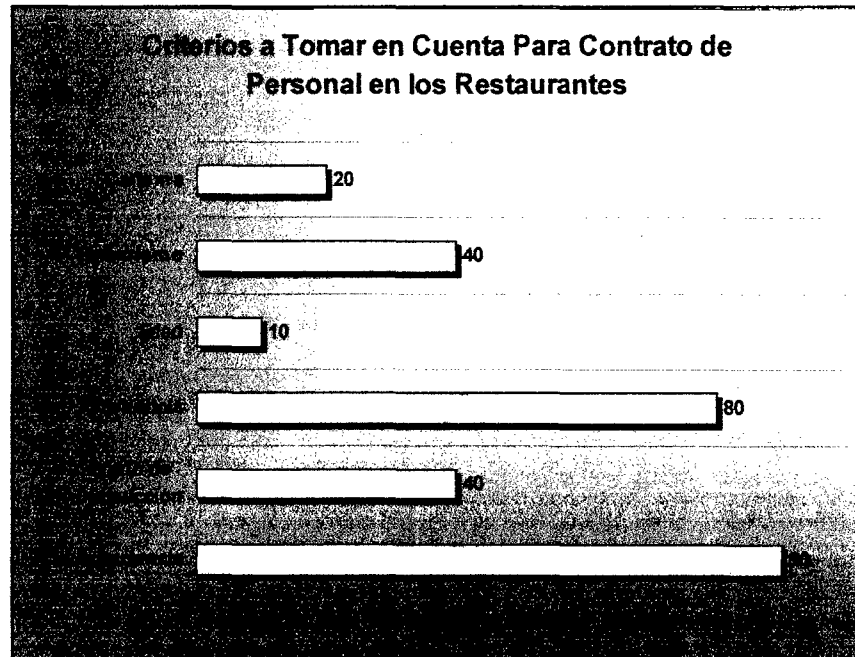


Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos



Los criterios considerados por los propietarios en la contratación del recurso humano del sector servicio de alimentación son: la presencia y la experiencia y el menor rango el dinamismo, grado de instrucción, carisma y edad.

Graf. N°.12



Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos

A diferencia de los establecimientos de hospedaje, los establecimientos de alimentación le dan mayor énfasis a los criterios que se encuentran dentro de la actitud y en un menor rango a los de aptitud, donde el único punto que consideran es el grado de instrucción.

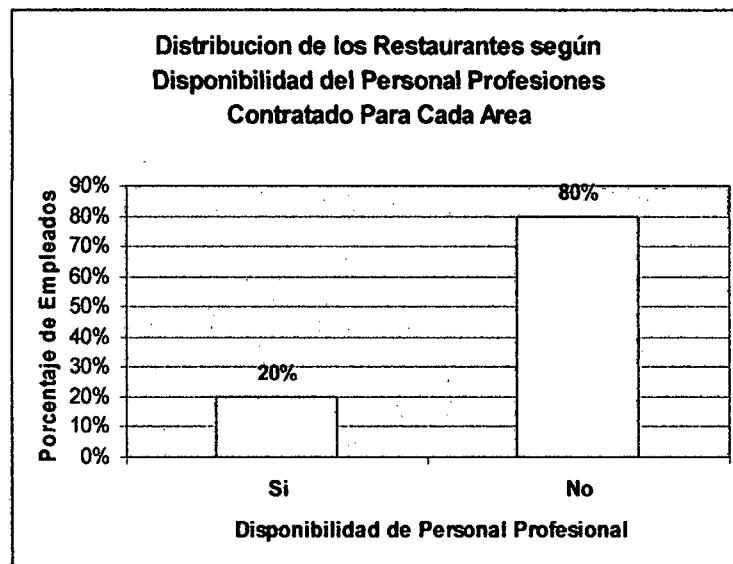
Esto puede traer consecuencias e impactos negativos dentro de la prestación del servicio, ya que para lograr la calidad se requiere de un equilibrio entre los parámetros de aptitud y actitud.



En los restaurantes de la ciudad de Chachapoyas en un 80% no se encuentra profesionales debido al factor económico, a pesar que los propietarios son concientes que su contratación es necesaria.

La relación de la gráfica 12 con la 13 está en función a que si bien es cierto existe intención de que el recurso humano trabaje en funciones específicas estos son profesionales y su aporte es empírico en algunos casos y nulo en la mayoría, limitándose a laborar bajo las indicaciones del empleador.

Graf. Nº.13

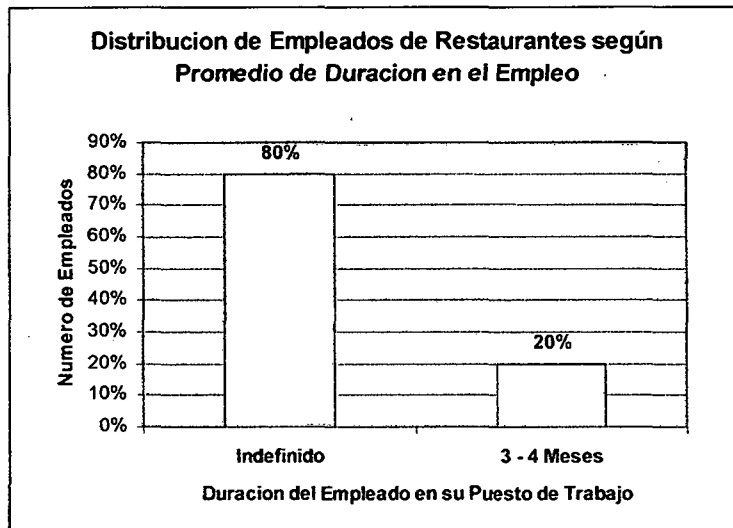


Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos

Los servicios del Recurso Humano que se emplea en restaurantes, muestra similitud a los de los establecimientos de hospedajes, siendo estos por periodos indefinidos parametrados por los factores, económicos, de desempeño y temporalidad. Convirtiéndose también en empleos seguros y estables, dependientes de los mismos factores que los que depende la hotelería.



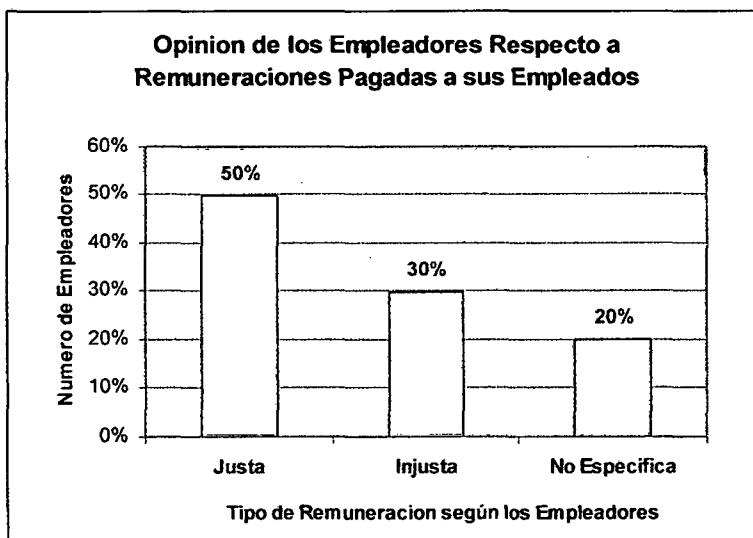
Graf. N°.14



Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos

En relación a las remuneraciones, el 50% de encuestados la considera justa, un 30% opina todo lo contrario, y un 20% no se pronuncia al respecto. Se podría considerar al silencio como un factor en desacuerdo a lo justo, pero que por razones de interés prefieren abstenerse a emitir opinión que los comprometa.

Graf. N°.15

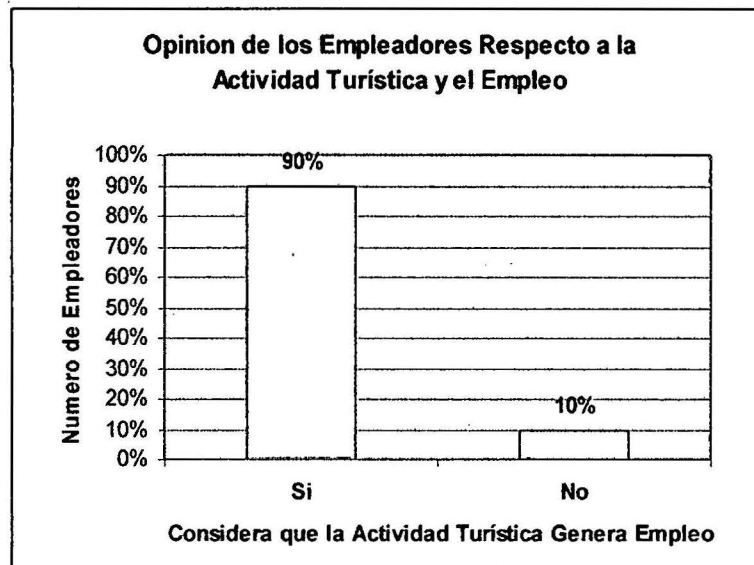


Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos



El 90% de encuestados da una opinión favorable en relación al turismo como generador de empleo en Amazonas. Los prestadores de servicios turísticos son conscientes de este crecimiento y prueba de ellos es que cada vez requieren de mayor personal para poder atender a su clientela. La contratación de su personal cada vez debe ser más exigente si se pretende consolidar a Amazonas como un producto turístico sostenible donde se encuentra la generación de empleo.

Graf. N°.16



Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos

Resultados de la Entrevista a Operadores de Turismo

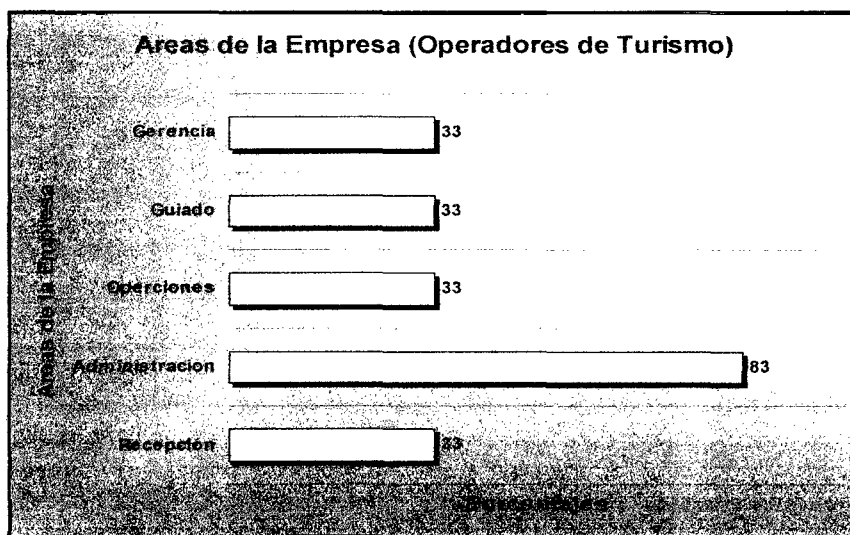
Fueron encuestados un total de 6 operadoras de Turismo locales, seleccionadas de manera aleatoria.

Sus áreas de operaciones son las de Administración, en la que coinciden en un 83%, y otras áreas utilizadas son la Gerencia, Guiado, Operaciones y Recepción, según la gráfica.



El área de administración se debe entender como el área que también atiende a los clientes y comercializa los productos de las tour operadoras de turismo local de la ciudad de Chachapoyas, por lo que la mayoría de empresas encuestadas cuenta con esta área.

Graf. Nº.17



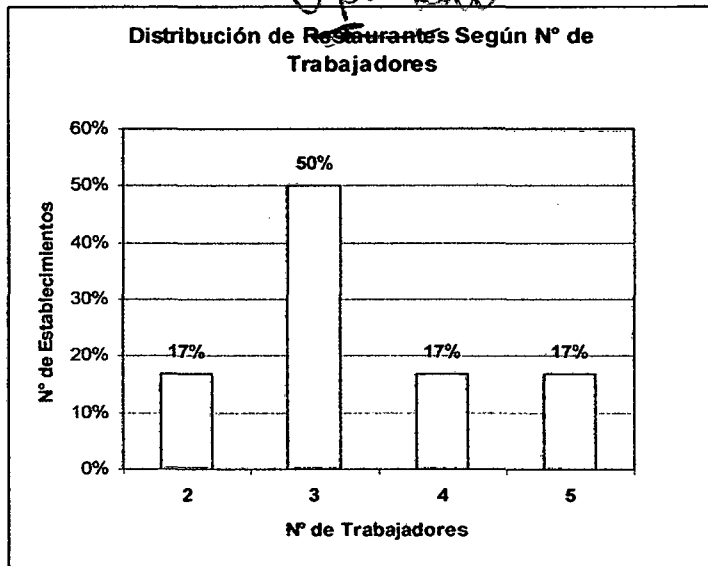
Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos

En las operadoras de turismo en cuestión, se encontró un total de 20 trabajadores, siendo un promedio de 3 trabajadores por empresa. Con este promedio se podría decir que son las empresas que requieren de menos personal, por sus características operacionales ya que estas mayormente son intermediarias entre los turistas y otras empresas de servicios turísticos como son las hoteleras, restauración, transporte y guiado; por ello no dejan de ser importantes dentro de la generación de empleo.



operadoras de turismo

Graf. N°.18

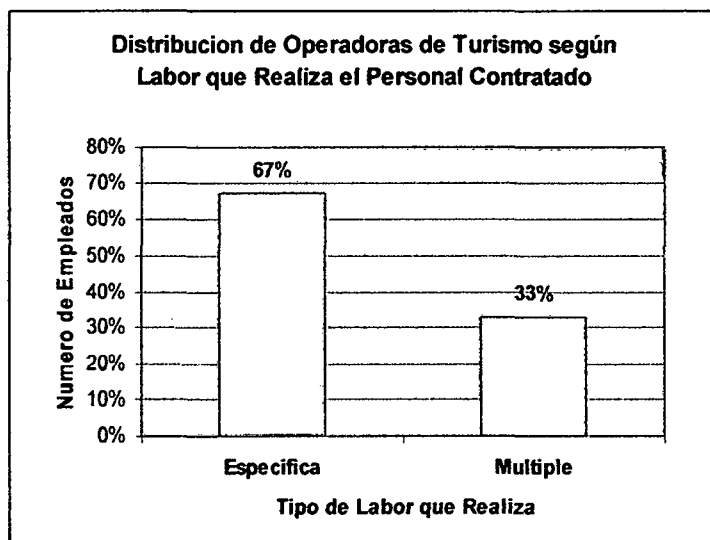


Q

Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos

La mayoría de los empleados de las operadoras de turismo cumplen labores específicas (67%), mientras el 33% son múltiples, como administrar y comercializar sus productos.

Graf. N°.19



X

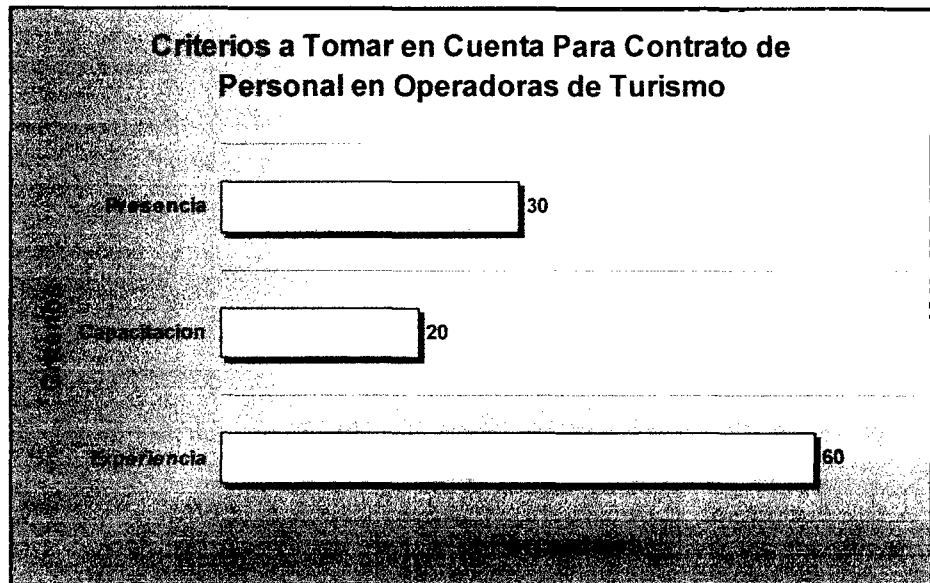
Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos



El principal criterio para la contratación de personal es la experiencia (50%), seguido por la presencia (30%) y capacitación (20%).

El empirismo está como un elemento importante a considerar para contratar personal en la operadoras de turismo, aspecto que se debe equilibrar con la formación académico profesional con fines estratégicos para mejorar el producto turístico amazonense.

Graf. N°.20

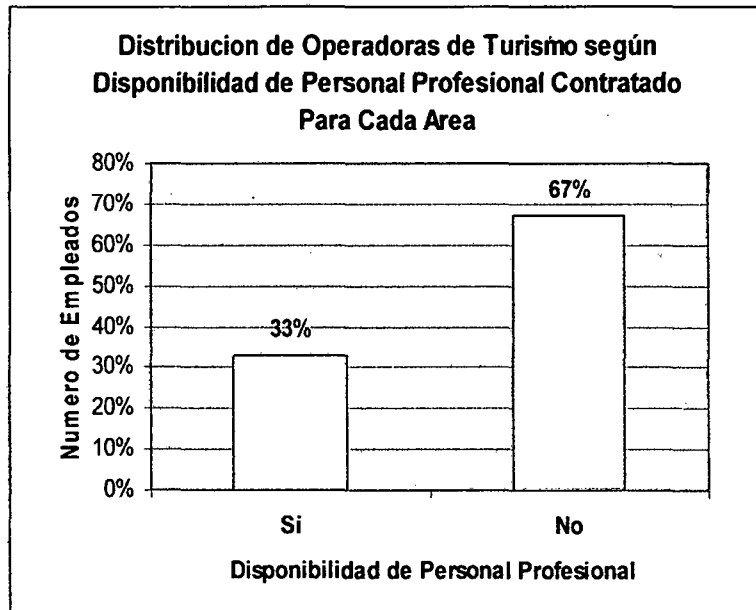


Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos

El 60% de las operadoras de turismo no cuentan con profesionales para el cumplimiento de sus operaciones. Esto se ve reflejado en la insatisfacción de muchos clientes.



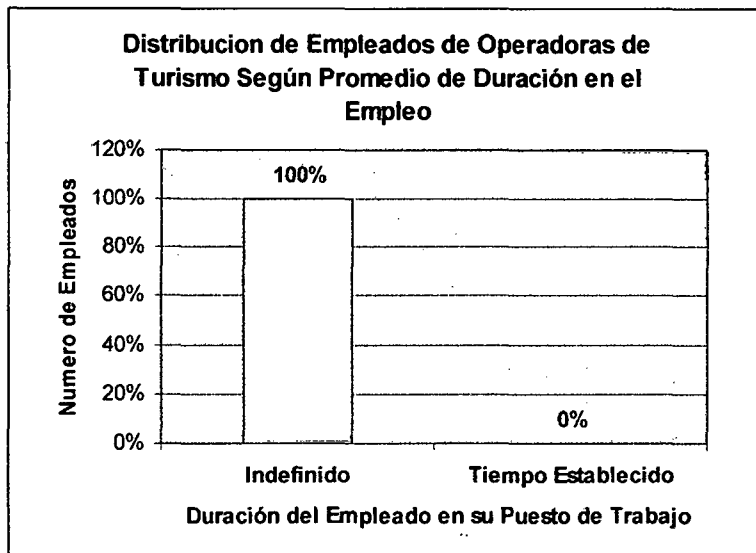
Graf. N°.21



Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos

El promedio de duración de empelo es indefinido en su totalidad.

Graf. N°.22

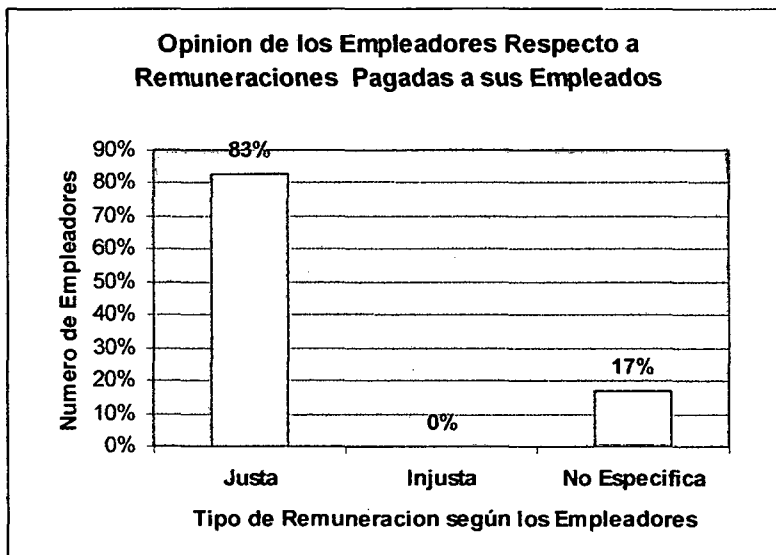


Fuente: Encuesta Aplicada a Los establecimientos



En relación al salario, el 83% de encuestados lo considera justo, y un 17% no opina al respecto.

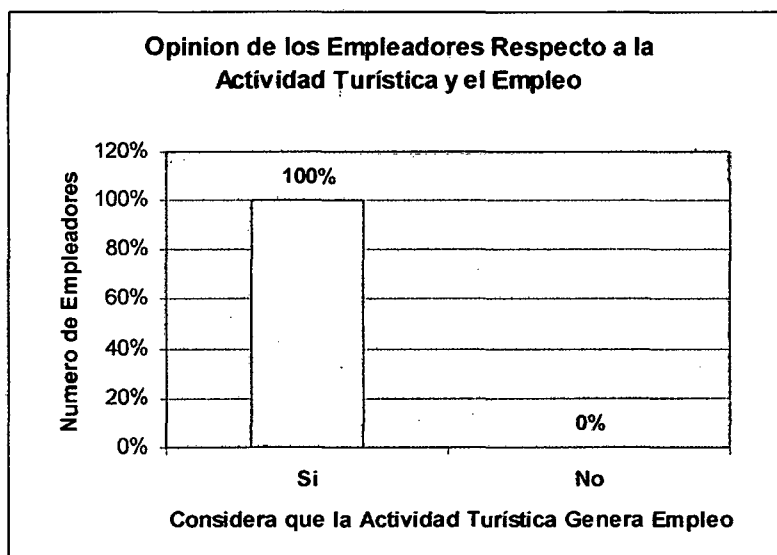
Graf. N°.23



Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos

Las operadoras de turismo en su totalidad considera que el turismo si es una fuente generadora de empleo.

Graf. N°.24



Fuente: Encuesta Aplicada a los establecimientos



b. Beneficiarios Indirectos

Sobre los beneficiarios indirectos del turismo en la ciudad de Chachapoyas no se ha podido obtener información estadística, pero se puede determinar como tales a todo prestador de servicio que de manera indirecta se ve beneficiado por esta actividad, como los proveedores de productos e insumos a establecimientos de hospedaje, alimentación o otras empresas turísticas.

También se consideran indirectos a las cabinas de Internet, locutorios, bodegas y otros servicios que podrán necesitar el turista dentro de su estadía.

3.4.3. Caso Kuélap como Fuente Generadora de Empleo en Amazonas

Proyecto Especial Kuélap

Mincetur ha identificado a Kuélap como un importante destino de desarrollo turístico en norte del país, presenta características invaluable de gran potencial, pero que no había sido difundida. La meta planteada es consolidar la Fortaleza de Kuélap como destino de turismo cultural de desarrollo sostenible enmarcado en el Circuito Turístico Norte CTN, que contribuya al desarrollo económico social del norte del país.

El año 2006 se destinó una inversión de mas de 10 millones de soles para la puesta en valor de la Fortaleza de Kuélap; además, desde el año 2004 hasta la fecha se ha realizado un arduo trabajo a nivel técnico y



económico, destinando hasta el presente año 6 millones 500 mil nuevos soles para la en valor de este importante monumento.

Todos los trabajos y los proyectos, realizados y a realizarse, se enmarcan dentro del El Plan Maestro de Kuélap, el cual se desprende del “Proyecto de Recuperación y Conservación de la Fortaleza de Kuélap” para evitar su colapso, y constituye el instrumento clave para realizar los trabajos en la puesta en valor de Kuélap por que establece las pautas generales para el manejo de monumento y su entorno en forma sostenible.

Plan Maestro

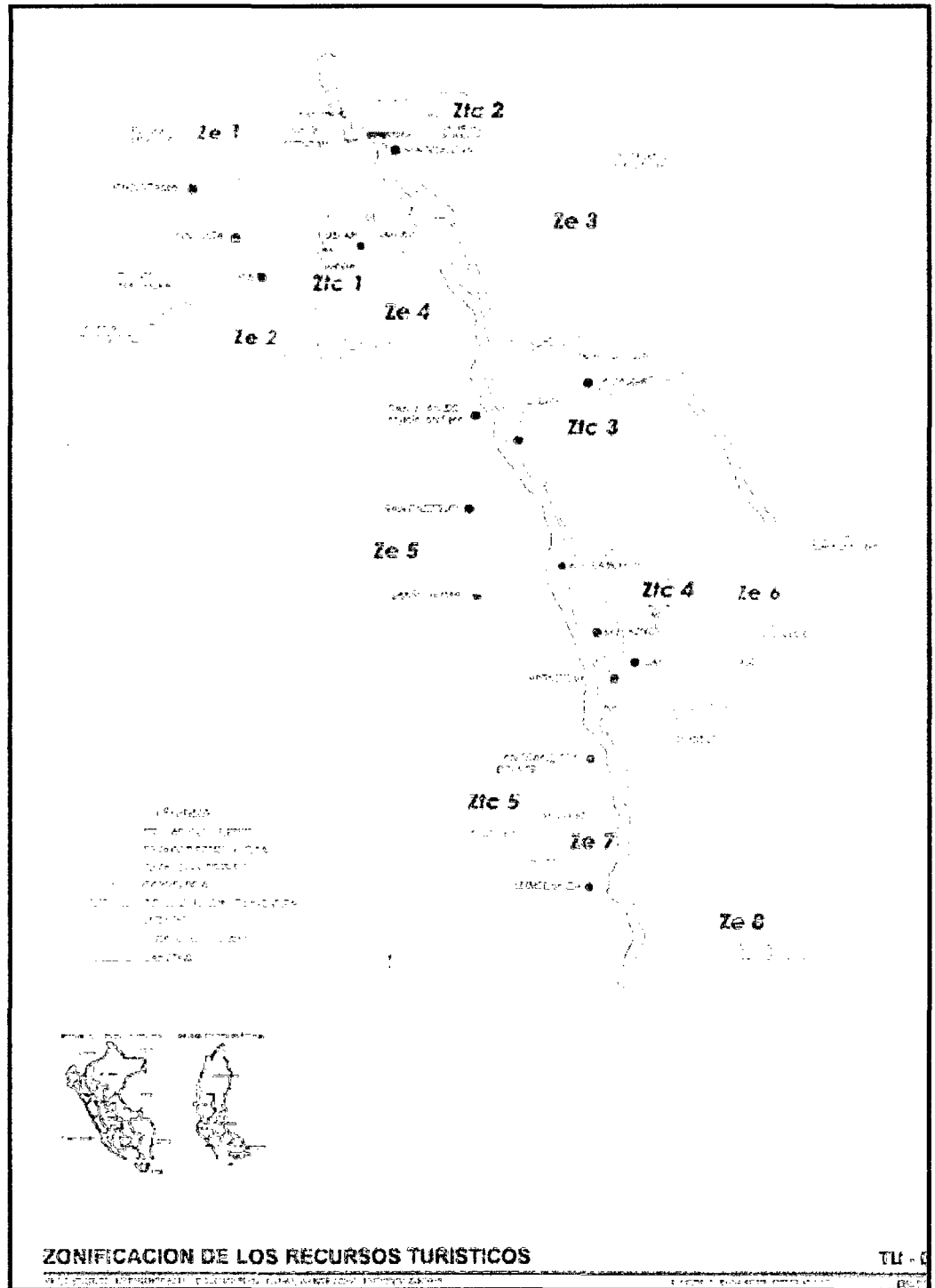
Involucra el área geográfica de la Cuenca del Alto Utcubamba en el Departamento de Amazonas y tiene como marco el llamado CIRCUITO TURISTICO NOR ORIENTAL CTN.

- El Plan Maestro, con un costo de \$143,000 fue financiado por PROINVERSION y ejecutado por el INC mediante un Convenio Interinstitucional.
- Este plan tiene como objetivo el desarrollo sostenible de doce distritos que conforman la cuenca del Alto Utcubamba, integrando a las comunidades locales, autoridades regionales, provinciales y empresarios privados a través de los talleres realizados.
- El Plan concluye en un conjunto de programas de desarrollo integral del Corredor del Alto Utcubamba, como entorno al Complejo Arqueológico Kuélap e incluye los aspectos de investigación y conservación de los sitios arqueológicos e históricos, protección de



las áreas naturales, consolidación de destinos turísticos con sostenibilidad, gestión y capacitación de las poblaciones involucradas, y educación.

Zonificación de los Recursos Turísticos del Plan Kuélap



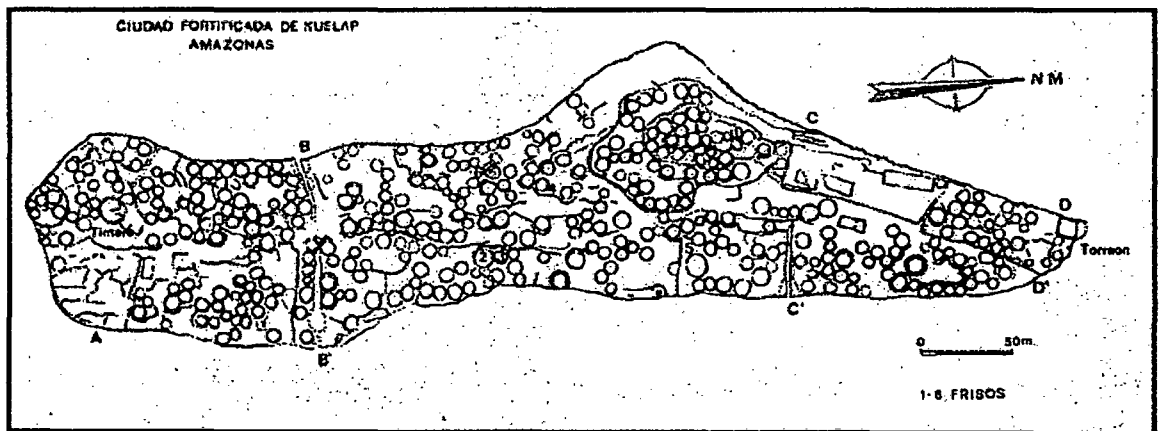


Proyecto de Recuperación y Conservación

Este proyecto se llevó a cabo de manera inmediata y en forma paralela al Plan Maestro, dada la situación de emergencia en la que se encontraba este recurso turístico.

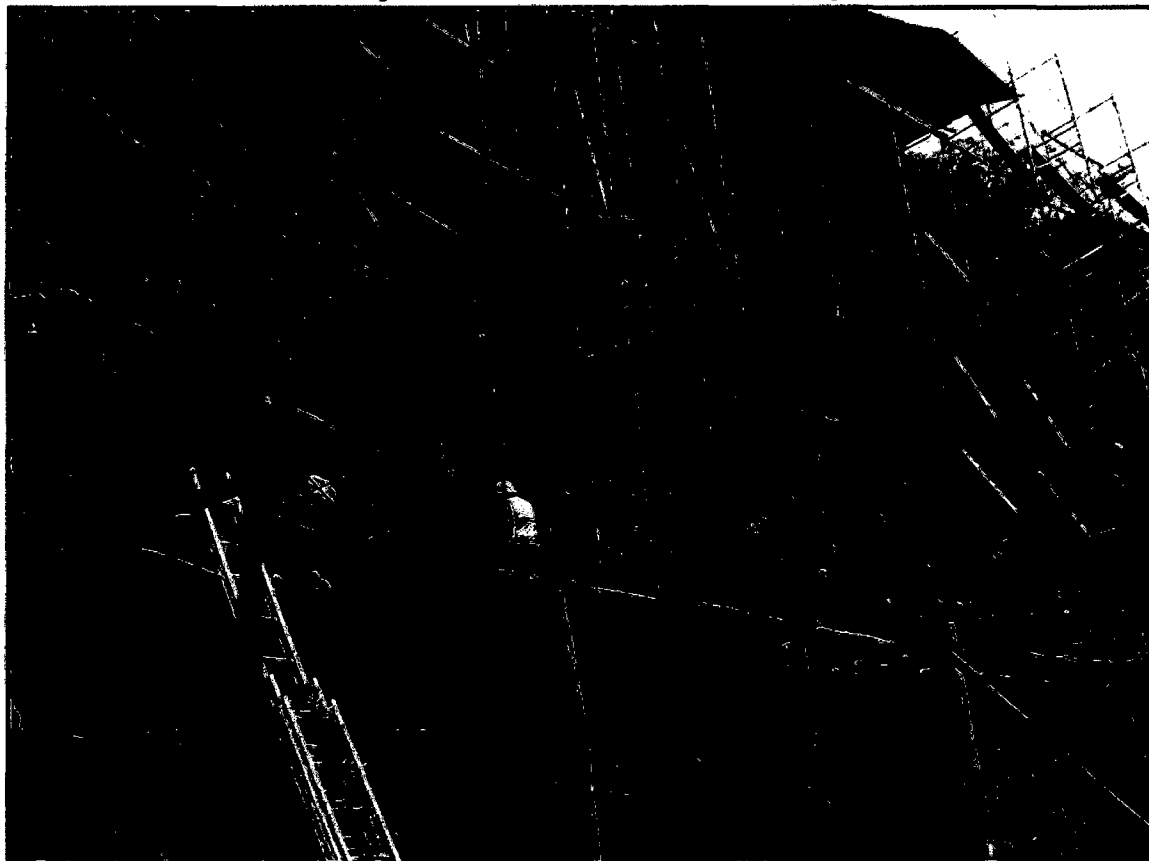
La ejecución de este proyecto ha permitido, no solo la restauración, sino la investigación; una mezcla entre tareas científicas con trabajos de conservación. Estos trabajos permiten avanzar con los estudios, conocer los secretos de la historia del lugar; estos se realizan en la muralla exterior, el acceso principal, en el torreón y en el templo ubicado en el sector sur del monumento.

Zonificación Interior de la Fortaleza de Kuélap





Trabajos de Restauración en Kuélap



El órgano del Proyecto es el Gobierno Regional de Amazonas y la Dirección esta a cargo del Arqueólogo Alfredo Narváez, que junto a su equipo trabajan en el proyecto desde el año 2003 hasta la fecha.

La inversión llevada a cabo es la siguiente:

Perfil de Investigación y Conservación Arqueológica de la Fortaleza de Kuélap para evitar su colapso

Obras de conservación y puesta en valor del monumento arqueológico

Trabajos de excavación arqueológica

Estudio del sistema de drenaje de lluvias

S/. 3 872,952



Control Estadístico
Ingresos al Monumento Arqueológico Kuélap
Dirección Departamental Amazonas

Categorías	Meses						Total de Ingresos
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	
Nacionales	437	124	595	559	622	2797	5134
Extranjeros	289	149	474	331	433	756	2432

Fuente: Instituto Nacional de Cultura

La puesta en valor turística de este monumento y su corredor turístico ha traído como consecuencia la formulación de proyectos turísticos que generaran empleo en esta zona de desarrollo turístico prueba de ello son los siguientes proyectos existentes:

1. Telecabina Kuélap. US \$ 4.7 Millones
2. Proyecto de inversión "Desarrollo Turístico del Alto Utcubamba", que prioriza el desarrollo turístico en el ámbito del Complejo Arqueológico Kuélap, implementando el Plan Maestro de Manejo y Conservación de Kuélap y su entorno. US \$ 19.5 Millón.



IV. Discusión

La actividad turística a nivel mundial a pesar de su alta sensibilidad viene experimentando un permanente y progresivo incremento motivado por una serie de factores y elementos como la disponibilidad de tiempo, mejora de calidad de vida, los medios de transportación y sus adelantos tecnológicos que contribuyen en la calidad y acortan distancias; los gustos y preferencias de los turistas que ha hecho que el turismo se particularice, microsegmente y especialice.

Un punto que no se debe dejar de considerar es la importancia que le están dando los estados desarrollados y los que se encuentran en vías de desarrollo como una alternativa que contribuye al enriquecimiento de sus áreas económicas, sociales, culturales y ecológicas.

Si en los inicios del turismo como fenómeno social económico, su crecimiento en la mayoría de destinos fue de manera espontánea y el empirismo primaba en las empresas que proporcionaban los diferentes servicios que la actividad requería; hoy en día es necesaria y de vital importancia que toda área geográfica ya sea como nación, departamento, provincia o comunidad que pretenda desarrollarse como destino turístico sea adecuadamente planificado, teniendo en cuenta los criterios fundamentales de sostenibilidad con el fin de reducir las externalidades negativas que pueden causar esta actividad.

Dentro del proceso de planificación se debe tener en cuenta la formación y especialización del recurso humano que labora en turismo; así mismo las condiciones laborales de éstas, con el fin que sean justas y les permitan mejorar su calidad de vida.



Según información de la OMT al 2008 primer trimestre, el Turismo esta creciendo desde hace 50 años a una tasa promedio anual de 7%, con un crecimiento de PBI global de 2.6%, representando el 12.5% de exportaciones mundiales siendo el 83% de todas los países una de las actividades generadoras de divisas. Con relación al empleo genera el 8% de los puestos de trabajo en el mundo.

Los datos del párrafo anterior muestran con cifras parte de la importancia de utilizar al turismo como herramienta que contribuya al desarrollo de una nación y más si ésta cuenta con una amalgama de entes de motivación (atractivos turísticos) en sus diferentes categorías, como es el caso peruano, que le permita competir con otros destinos internacionales.

Como se puede apreciar en los resultados de este informe, España es una potencia turística mundial y que gran parte de su de (empleo directo), compitiendo de cerca con la construcción (12.5%) y la industria (15.9%).

A pesar que somos un país con grandes potencialidades y alternativas turísticas, nuestro aporte al turismo mundial es aparatosamente pequeño (1.63 millones de turistas) que representa el 0.19% del total mundial.

Este dato vale ser analizado, debido a las pretensiones gubernamentales de promover el turismo en el país, que permita su contribución al desarrollo incentivando la aparición de nuevos circuitos turísticos, fomentando la inversión en servicios de turismo, que generen nuevos puestos de empleo justo.

Al nivel Macro de planificación, se podría considerar como el Manejo del Problema para poder consolidar el producto turístico peruano,



ya que no existe continuidad y aplicación específica de un plan debido a intereses e influencia política de los gobiernos de turismo.

Haciendo un breve recuento de las intenciones de planificar el turismo a nivel nacional, a partir de los 90 en una primera instancia se encargó a la consultora norteamericana Monitor Company elaborar un Plan de Desarrollo Turístico Nacional, el mismo que tuvo como propuesta que el destino Perú debería trabajar en la imagen de ser un destino de Naturaleza y Aventura debido al gran potencial de recursos con el que cuenta en esta categoría. A pesar de contar con el proyecto que planteaba los lineamientos a seguir, no se llegó a ejecutar debido a trabas políticas.

El año 97 en un convenio del gobierno peruano con su similar de Japón, se encarga a la consultora japonesa JICA (Agencia Japonesa de Cooperación Internacional) que realice un Plan de Desarrollo Turístico Nacional, mismo que concluye que el destino Perú tiene 5 Micro Circuitos ubicados en la misma cantidad de áreas y que era necesario su puesta en marcha si se pretendía equilibrar el desarrollo turístico nacional parametrado en el sur bajo una imagen Inca. El cambio de gobierno produjo el estancamiento e inclusión de una nueva propuesta.

A partir de esta problemática se derivan otros problemas a consecuencia de no contar con las directrices permanentes que grafiquen un norte a la actividad turística nacional.

Para el caso de la generación del empleo, por parte de la actividad turística en Amazonas; los resultados muestran aun un bajo índice de empleados por empresas, ya sea en establecimientos de hospedaje, alimentación y operadoras de turismo local, debido a



que la mayoría de estas empresas son de carácter familiar, con un corte estructural organizacional doméstico.

Otro punto a considerar sería la demanda que aun es relativamente baja en comparación a otros destinos nacionales, además que ésta parametra que el turismo en esta zona sea estacional, presentando mayor flujo de visitantes en lo meses de junio, julio y agosto, meses en donde se requiere de mayor cantidad de personal en las empresas turísticas quienes afrontan serios problemas al no encontrar mano de obra calificada, repercutiendo en la calidad de sus productos ofertados.

Los propietarios de las empresas turísticas encuestadas son concientes que la experiencia, capacitación, puntualidad, presencia, valores, vocación de servicio son características indispensables que debe de caracterizar al recurso humano involucrado en la prestación de servicios turísticos, por lo que sostienen que estos criterios forman parte de las consideraciones que tienen para contratar personal que forme parte de su equipo de trabajo.

Los criterios antes mencionados recaen en un dilema de paradoja debido a que a pesar de saber de la importancia de contar con profesionales en el área, no lo hacen en su mayoría por limitaciones económicas. Para el caso de vocación de servicio es un ítem que difícilmente un administrador podría distinguir debido a que un gran porcentaje de empleados de las empresas turísticas en Amazonas se hacen sin experiencia alguna, motivados por la necesidad de obtener un beneficio económico, sin contar con las actitudes como la puntualidad, honestidad, vocación de servicio necesarias y básicas en el proceso de atención.

La aptitud es una limitante mayor debido a que no existe a manera general un adecuado manejo de capacitaciones orientado a mejorar



la calidad del personal en la prestación del personal con el manejo adecuado de técnicas y tecnología en las diferentes áreas de las empresas turísticas donde se requiere de especialización.

Las características mencionadas en los párrafos anteriores le dan matices particulares al Recurso Humano empleado en Turismo y que puede repercutir en la actividad turística de manera negativa, causando un declive en las proyecciones a futuro pronosticado de manera positiva de contribuir a la generación de empleo, causaría un efecto contrario que obligaría a las empresas a la reducción de personal.

Una alternativa de solución de este problema recae sobre las instituciones educativas que tienen como objetivo la formación de profesionales, científico y técnico para la actividad turística del departamento.



V. Conclusiones

- En este trabajo se ha analizado la situación actual y las perspectivas de crecimiento y generación de empleo de la actividad turística en Amazonas. Se ha mostrado que este sector es una actividad con enorme potencial de desarrollo, no solo por que se cuenta con importantes recursos aun no explotados totalmente, sino también por que a nivel mundial se esta viviendo un verdadero impacto del turismo que se debe aprovechar.
- Un elemento necesario para que el turismo se desarrolle es el desempeño de la oferta. En este estudio se ha mostrado que la oferta se está ajustando a una velocidad bastante menor a la demanda. Por tanto, este es el principal "cuello de botella" a resolver para el desarrollo del turismo en el departamento de Amazonas.
- Otra restricción importante en el desarrollo de este sector es el elevado grado de desarticulación existente entre los diferentes componentes de la oferta turística. Dado que el grado de satisfacción del turista depende del conjunto de componentes, incluidos aquellos proporcionados por los bienes públicos, esta es una externalidad que podría tener efectos nocivos sobre el desarrollo a largo plazo del turismo en el departamento en estudio.
- La actividad turística es en la actualidad la primera actividad económica del planeta y según la mega tendencia mundial continuará creciendo en las próximas décadas y en Amazonas debemos estar preparados para afrontar sus exigencias.



- El turismo de esta forma planteado nos ofrece su potencial como actividad modernizadora, como estrategia de desarrollo regional, generador de empleo y un espacio que nos integra a la mundialización, todo esto es mucho más de lo que originariamente se considera como el turismo.



VI. Recomendaciones

- Se debe incluir dentro del plan de desarrollo turístico del departamento de Amazonas un conjunto de estrategias que este enfocado a la generación de empleo sostenible por parte de la actividad turística. Incluyéndose en estas la especialización y capacitación permanece del recurso humano, que permita brindar servicios turísticos competitivos, con estándares internacionales de calidad.
- Es necesario involucrar a todos los actores de la actividad turística con el fin de poder plantear estrategias y acciones que permitan consolidar la oferta turística en todos sus sentidos con el fin de poder satisfacer las necesidades de la demanda del destino Amazonas.
- Buscar la competitividad con el manejo sostenible de la actividad turística contribuyendo al desarrollo del departamento desde el punto de vista económico, social cultural y ecológico.



VII. Referencias Bibliográficas

- **ACENZA MIGUEL ÁNGEL** (2003). *Conceptualización y Organización*. Segunda Edición. Editorial Trillas. México.
- **LUNDBERG DONALD E.** (2004). *Manual de Organización y Administración de Turismo*. Centrum. España.
- **CANATUR** (2006). *De la Crisis al Desarrollo Sostenible del Turismo*. Perú.

Páginas Web:

- www.regionamazonas.gob.pe/reg-admin/consejo/ordenanzas/206-2008.pdf
- www.mincetur.gob.pe/turismo/Foro_Inversiones/conferencias.html
- www.ctnperu.net/boletin/2007/08/amazonas.htm
- <http://www.arci.regionamazonas.gob.pe/noticiasdetalle.php>
- http://www.mincetur.gob.pe/turismo/Foro_Inversiones/conferencias.html
- http://www.oitandina.org.pe/documentos/dt_102.pdf



VIII. Anexos

Anexo 1

ENCUESTA A PROPIETARIOS Y/O ADMINISTRADORES DE EMPRESAS TURÍSTICAS DE LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS EN EL AÑO 2008

1. Tipo de Establecimiento

- Establecimiento de Hospedaje
- Restaurante
- Agencia de Viajes Turísticos

2. ¿En cuántas áreas está organizada su empresa?

- | Hospedajes | Restaurantes | Agencias de Viaje |
|---|---|---|
| Gerencia <input type="checkbox"/> | Gerencia <input type="checkbox"/> | Gerencia <input type="checkbox"/> |
| Administración <input type="checkbox"/> | Administración <input type="checkbox"/> | Administración <input type="checkbox"/> |
| Recepción <input type="checkbox"/> | Recepción <input type="checkbox"/> | Recepción <input type="checkbox"/> |
| Seguridad <input type="checkbox"/> | Caja <input type="checkbox"/> | Seguridad <input type="checkbox"/> |
| Limpieza <input type="checkbox"/> | Seguridad <input type="checkbox"/> | Mantenimiento <input type="checkbox"/> |
| Cafetería <input type="checkbox"/> | Mantenimiento <input type="checkbox"/> | Limpieza <input type="checkbox"/> |
| Comedor <input type="checkbox"/> | Limpieza <input type="checkbox"/> | Guiado <input type="checkbox"/> |
| Cocina <input type="checkbox"/> | Cafetería <input type="checkbox"/> | Operaciones <input type="checkbox"/> |
| | Panadería <input type="checkbox"/> | |

3. ¿Con cuánto personal cuenta usted en su empresa? Especifique Número

..... Empleados

4. ¿Su personal realiza una labor específica o múltiple?

- Si No

Especifique la Razón.....

5. ¿Qué criterios tiene usted en cuenta para la contratación de su personal?

- | | |
|----------------------|----------------------|
| Presencia | Edad |
| Vocación de Servicio | Grado de Instrucción |
| Experiencia | Otros |
| Profesión | |
- Especifique.....

6. ¿Cuenta usted con personal profesional laborando en su respectiva área?

- Si No

¿Por qué? Especifique.....

7. ¿Cuál es el período promedio de permanencia de un empleado en su empresa?

- | | |
|---|---|
| Menos de 6 meses <input type="checkbox"/> | De 6 meses a 1 año <input type="checkbox"/> |
| 6 meses <input type="checkbox"/> | Más de un año <input type="checkbox"/> |

8. ¿Cómo considera la situación de la actividad turística en Chachapoyas?

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| Mala <input type="checkbox"/> | Buena <input type="checkbox"/> |
| Regular <input type="checkbox"/> | Excelente <input type="checkbox"/> |

9. ¿Cree que la actividad turística genera empleo en la ciudad de Chachapoyas?

- Si No

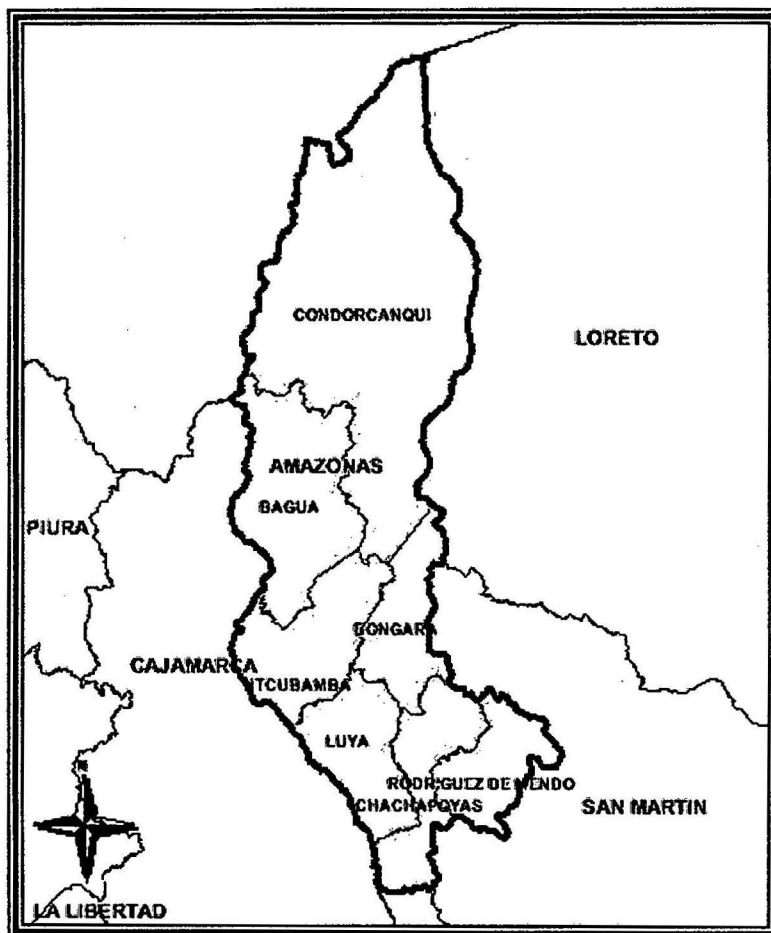
¿Por qué? Especifique.....

10. ¿Considera justo el salario que le paga usted a sus empleados?

- Si No



Anexo 2



Mapa del Departamento de Amazonas (07 Provincias)



CIUDAD DE CHACHAPOYAS



PALACIO MUNICIPAL

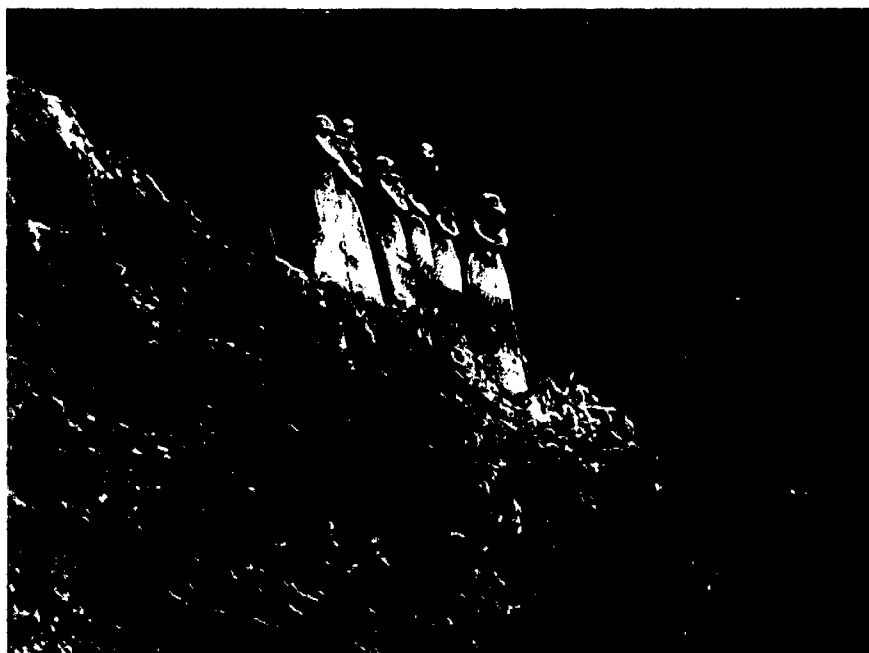




CATARATA GOCTA



SARCÓFAGOS DE KARAJIA





Anexo 3

Flujo Turístico en Amazonas

Los Arribos Turísticos

ESTADISTICA DE VISITANTES (ARRIBOS) 2003-2007													
REGIÓN AMAZONAS													
MESES	NACIONALES					TOTAL NACIONALES	EXTRANJEROS					TOTAL EXTRANJEROS	TOTAL GENERAL
	2003	2004	2005	2006	2007		2003	2004	2005	2006	2007		
Enero	7773	8290	10894	11408	10587	48952	116	66	135	414	433	1164	50116
Febrero	7019	8222	9892	9760	10853	45746	153	97	98	397	424	1169	46915
Marzo	7914	7714	10067	11968	12364	50027	104	67	83	382	480	1116	51143
Abril	10296	7218	9593	12577	10703	50387	165	122	130	556	551	1524	51911
Mayo	10633	9947	9010	12587	13417	55594	171	214	98	578	559	1620	57214
Junio	9444	10320	9846	13621	13658	56889	179	175	83	967	771	2175	59064
Julio	10432	10567	11038	14500	13739	60276	364	325	723	1264	1586	4262	64538
Agosto	11078	11091	11814	14872	15066	63921	228	289	827	546	897	2787	66708
Septiembre	9796	8074	10102	15642	13406	57020	157	269	297	435	1092	2250	59270
Octubre	11565	8435	13876	14140	14092	62108	256	153	276	385	566	1636	63744
Noviembre	10824	8258	12294	15389	15869	62634	474	208	151	564	732	2129	64763
Diciembre	11222	8434	11864	12512	13007	57039	182	188	81	645	663	1759	58798
TOTAL	117996	106570	130290	158976	156761	670593	2549	2173	2982	7133	8754	23591	694184

FUENTE: DIRECCION REGIONAL DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO (CHACHAPOYAS)