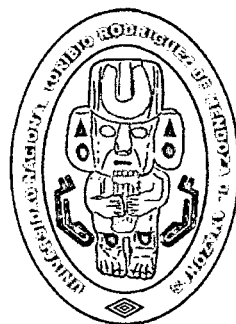
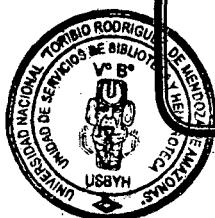


**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA
DE AMAZONAS**

**FACULTAD
TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**



**“FACTORES QUE LIMITAN EL DESARROLLO DE LA
CIUDAD DE CHACHAPOYAS COMO CENTRO
TURÍSTICO DE DISTRIBUCIÓN DE LA REGIÓN
AMAZONAS – 2009”**



10 6 JUL 2012

TESIS

Para optar el Título Profesional de
LICENCIADA EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Bach. Sheila Pillman Díaz.

ASESOR:

Mg. Pepe Oswaldo Mori Ramírez.

CHACHAPOYAS – AMAZONAS – PERÚ

2009



10 6 JUL 2012

DEDICATORIA

*A Dios, a mis padres,
amigos, maestros y demás
seres queridos.*

AGRADECIMIENTO

A la Lic. Hildegard León Cisneros por su invaluable y desprendido apoyo que hizo posible el desarrollo de este trabajo de investigación.

Al Mg. Pepe Oswaldo Mori Ramírez.

A todas aquellas personas e instituciones que me confiaron su información e hicieron posible la realización de esta investigación.

Instituciones:

Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Carrera Profesional de Turismo y Administración.

Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Amazonas.

Instituto Nacional de Cultura de Amazonas.

IPERU Chachapoyas, información y asistencia al turista.

Asociación de Guías Turísticos de Amazonas.

Asociación de Operadores Turísticos de Amazonas.

Asociación de Hoteles Restaurantes y Afines de Amazonas.

Municipalidad Provincial de Chachapoyas.

Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

**DR. HÉCTOR EMILIO GARAY MONTAÑEZ
PRESIDENTE**

**M. SC. LORENZO MELQUIADES ALVITES VELEZMORO
VICEPRESIDENTE ACADÉMICO**


**ING. FEDERICO RAUL SANCHEZ MERINO
VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO**

**LIC.ADM.CPC JUAN MANUEL BUENDÍA FERNÁNDEZ
COORDINADOR DE LA FACULTAD DE TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

VISTO BUENO DEL ASESOR

Como asesor del presente trabajo de investigación, considero que la tesis *“Factores que limitan el desarrollo de la ciudad de Chachapoyas, como centro turístico de distribución de la región Amazonas – 2009”*, elaborado por la Bachiller Sheila Pillman Díaz, ha concluido bajo mi constante orientación y supervisión. Por lo que doy mi visto bueno para su Evaluación y Sustentación correspondiente.

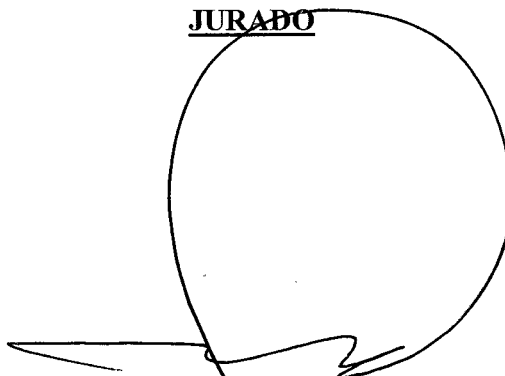
Chachapoyas, noviembre del 2009.



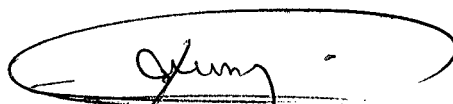
Mg. Pepe Oswaldo Mori Ramirez

Asesor

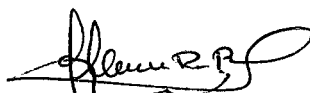
JURADO



LIC. AGUSTÍN TAMAYO BELTRÁN
DOCENTE (Presidente)



DNI 18136495
ECON. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI
DOCENTE (Secretario)



MG. MARITZA REVILLA BUELOTH
DOCENTE (Vocal)

INDICE

	Pág.
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	12
2.1. Base teórica.	12
2.2. Antecedentes.	19
2.3. Realidad problemática.	21
2.1.1. Planteamiento del problema.	21
2.1.2. Formulación del problema.	23
2.1.3. Justificación del problema.	23
2.4. Hipótesis.	24
2.5. Objetivos.	24
III. MARCO METODOLÓGICO	25
3.1. Diseño de la investigación.	25
3.2. Material de estudio.	25
3.3. Población y muestra.	25
3.4. Métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos.	28
3.5. Análisis estadístico de los datos.	28
IV. RESULTADOS	29
4.1. Diagnostico situacional del turismo en la ciudad de Chachapoyas.	29
4.1.1. Análisis de la oferta.	29
A) Atractivo turístico.	29
B) Planta Turística.	34
C) Infraestructura.	38
D) Superestructura.	42
4.1.2. Análisis de la demanda	43
4.2. Factores limitantes del desarrollo turístico de Chachapoyas.	50
4.3. Propuestas de desarrollo turístico de Chachapoyas.	51
V. DISCUSIÓN	57
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
VII. BIBLIOGRAFÍA	62
ANEXOS	64



RESUMEN

Para el desarrollo de la presente tesis "*Factores que limitan el desarrollo de la ciudad de Chachapoyas como centro turístico de distribución de la región Amazonas – 2009*", como primer paso se procedió a realizar un diagnóstico de la situación actual del turismo en la ciudad de Chachapoyas, evaluado desde los cuatro elementos que conforman el producto turístico: atractivo turístico, planta turística, infraestructura y superestructura.

Para este diagnóstico, fue necesario contar con la opinión de los directivos y/o encargados de tomar decisiones de los organismos tanto públicos y privados involucrados en el sector, de la población residente de la ciudad de Chachapoyas (16 años a más) y de los turistas nacionales y extranjeros que visitan la ciudad. Para tal fin se diseñó y aplicó encuestas y entrevistas guiadas a una muestra representativa de cada grupo poblacional, lo que permitió obtener la información primaria.

Luego de realizado el diagnóstico del turismo en la ciudad, fue posible identificar los factores limitantes del desarrollo de la ciudad, determinados también de acuerdo a: atractivo turístico, planta turística, infraestructura y superestructura.

Una vez identificados estos factores limitantes, se procedió a plantear propuestas para superar estos factores. Las propuestas se hicieron a través de estrategias, establecidas por cada componente o factor que plantea el *Modelo de Competitividad de Porter*.

Se tomó este modelo, ya que Porter plantea que para ser competitivo hay que tener calidad, y lo que se busca con estas propuestas es que la ciudad de Chachapoyas pueda consolidarse como centro de distribución turística, competitivo y de calidad.



ABTRACT

For the development of the present thesis "*Factors that limit the development of Chachapoyas city as tourist center of distribution of the region Amazonas – 2009*", as the first step to proceeded to realize a diagnostic of the current situation of the tourism in Chachapoyas' city, evaluated from four elements that shape the tourist product: touristic attractive, touristic plant, infrastructure y superstructure.

For this diagnostic, was necessary to possess the opinion of the executives and entrusted to take decisions of the organizations so much public and private involved in the sector, of the resident population of Chachapoyas city of 15 ages to more and of the national and foreign tourists who visit the city. For such purpose we were designed and applied surveys and interviews guided to a representative sample of every population group, which allowed obtaining the primary information.

After realized the diagnostic of the tourism in the city, was possible to identify the bounding factors of the development of the city, the national and foreign tourists who visit the city, determined also in agreement to: touristic attractive, touristic plant, infrastructure y superstructure.

Once identified these bounding factors, we proceeded to raise offers to overcome these factors. The offers were done across strategies, established by every component or factor that there raises the Porter's Model of Competitiveness.

This model took, because Porter raises that to be competitive is necessary have quality, and what is looked by these offers is that Chachapoyas city could consolidate as center of touristic distribution, competitive and of quality.



I. INTRODUCCIÓN

El turismo es un sector en crecimiento cada vez más presente en la economía internacional. Para muchos países constituye una de sus actividades fundamentales generadora de ingresos, empleo y desarrollo. Cada vez más personas que viven en un lugar desean conocer las costumbres y cultura de otras zonas del mundo; además el aumento del poder adquisitivo de los ciudadanos hace que su interés pueda verse recompensado con viajes que llenan su tiempo de ocio.

El Perú, no es un país ajeno a esta realidad, ya que el turismo constituye una de las principales actividades económicas, por ello el gobierno ha puesto en marcha el Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR al 2018, el cual busca integrar los recursos y servicios turísticos a fin de conformar productos basado en características particulares de cada destino, de este modo optimizar la comercialización conjunta, la satisfacción de la demanda y el desarrollo socioeconómico integral del país.

Así mismo, Roberto Boullón, nos habla sobre la importancia de tener planificado y ordenado el territorio, haciendo mención también de los centros de distribución dentro de este ordenamiento o planificación. Nos dice: “un centro de distribución, es un centro urbano que presenta infraestructura de base, refiriéndose a servicios básicos, red de telefonía y comunicaciones, servicios de apoyo como bancos, internet entre otros. Así mismo debe contar con la presencia de recursos y/o atractivos turísticos con los que se pueda articular. Características que la ciudad de Chachapoyas presenta.

Es por ello, que determinar los “*Factores que limitan el desarrollo Turístico de la ciudad de Chachapoyas como centro turístico de distribución de la región Amazonas – 2009*”, se plantea con la finalidad de conocer la realidad actual del desarrollo turístico de la ciudad de Chachapoyas y cuál es su participación en turismo de la región, haciendo un análisis de las deficiencias y limitantes de la



ciudad, tanto en atractivos turísticos, planta turística, infraestructura y superestructura, elementos que conforman el producto turístico.

Limitantes que permitirán plantear propuestas que superen estas limitantes, con la integración y participación conjunta de sus actores directos e indirectos, haciendo un uso adecuado de sus recursos turísticos tanto naturales como culturales; y que todo esto conlleve a alcanzar un desarrollo turístico ordenado, sostenible y competitivo del destino Amazonas.

Para el planteamiento de las propuestas se tomó como base el Modelo de Competitividad de Michel Porter, el cual plantea que lo prioritario para que un destino sea competitivo debe contener y mostrar calidad.



II. MARCO TEÓRICO

2.1. Base teórica

Actividad turística: Conjunto de operaciones que de manera directa o indirecta se relacionan con el turismo o pueden influir sobre él, siempre que conlleven la prestación de servicios a un turista, ya sean realizadas en el lugar de origen del turista o en el de acogida. Por extensión, por actividad turística se entiende no solamente cualquier acción desarrollada por los agentes turísticos sino también por el propio turista, con el objetivo de satisfacer unas motivaciones o necesidades y realizar las acciones programadas en el tiempo libre vacacional (turismo de aventura, turismo cultural, turismo fluvial, entre otros). (MONTANER, 1998)

Afluencia turística: Llegada masiva de turistas a un determinado núcleo receptor. Coincide generalmente con los periodos de temporada alta, manifestándose como un flujo constante de llegadas y salidas. La afluencia turística se acentúa en los comienzos de los periodos vacacionales o en fechas cuyas características (fiestas locales, fines de semana, etc.) favorecen el desplazamiento de turistas. (MONTANER, 1998)

Área turística: son las partes en las que se puede dividir una zona y, por tanto, su superficie es menor que la del todo que las contiene; sin embargo, como las zonas pueden llegar a tener tamaños distintos, es posible que un área de la zona más grande resulte mayor que otra zona más pequeña. Las áreas turísticas deben estar dotadas de atractivos turísticos contiguos, en número menor que los de la zona y lo mismo que ellas necesitan una infraestructura de transporte y comunicación que relacione entre sí a todos los elementos turísticos que la integran. (BOULLÓN, 2004)

Atractivo turístico: Recurso turístico (monumento, paisaje, gastronomía, actividad cultural, deportiva, recreativa, etc.) que constituye la motivación turística desencadenada del movimiento o demanda turística hacia un lugar. Los atractivos turísticos pueden ser propios del lugar u originados a



raíz de algún acontecimiento específico y singular. Entre los primeros destacan los parques nacionales, las fiestas tradicionales o los festivales de música, así como los atractivos urbanistas y arquitectónicos. Los segundos se refieren a eventos que no se presentan regularmente, lo que no significa que no puedan repetirse, sino que responden a un hecho concreto, por ejemplo un congreso científico, una asamblea política o un evento deportivo. (MONTANER, 1998)

Son los recursos turísticos aprovechados en la actualidad, capaces de satisfacer las necesidades del visitante. Cuenta con facilidades y servicios que permitirán su comercialización mediante uno o varios productos. (MINCETUR, 2008)

Centro turístico de distribución: Conglomerado urbano que sirve de base, en donde los turistas visitan los atractivos incluidos en su radio de influencia y regresan a este para dormir. La totalidad del equipamiento de alojamiento debe ubicarse en la ciudad pero parte de la alimentación, comercio turístico, servicios de guías, así como ciertas instalaciones específicas, como estacionamientos, senderos, miradores y servicios sanitarios, deben estar ubicados en los atractivos turísticos. (BOULLÓN, 2004)

En cada temporada apunta a obtener nuevos consumidores ya que sus atractivos naturales o culturales en su propio territorio o dentro de su radio son suficientes para justificar una permanencia que oscila entre las dos noches y excepcionalmente puede extenderse a más. (<http://www.cegefotur.8k.com/custom3.html>, fecha de consulta 22-08-2009)

Estos centros son los que poseen atractivos de influencia, actuando como centro de servicios y esparcimiento. La estadía promedio varía de dos a cinco noches. (http://es.geocities.com/itaca_peru/vocabularioturistico.htm, fecha de consulta, 16-08-2009)

Es oportuno destacar que los centros turísticos son las verdaderas unidades operativas del sistema local. Adquieren también importancia por las funciones que cumplen en las zonas donde están localizados y por ser



reconocidos por los visitantes como ciudades preparadas para sus prácticas de ocio como tiempo libre, mientras dure su estadía. (BOSCH, 2007)

Demanda turística: término económico que refleja la disposición de compra de un bien o servicio en función de su precio, o bien de la renta del sujeto. (MONTANER, 1998)

Desarrollo sostenible: en 1983, la Comisión Brundtland definió el “desarrollo sostenible” como aquel “que asegura las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para enfrentarse a sus propias necesidades”. Recomendó adoptar un modelo de crecimiento económico justo desde el punto de vista ecológico y social, estableciendo que el desarrollo sostenible debía comprender estas tres dimensiones: económica, social y ambiental. (PROYECTO CTN, 2007)

El desarrollo del turismo debe procurar la recuperación, conservación e integración del patrimonio cultural, natural y social; y el uso responsable de los recursos turísticos, mejorando la calidad de vida de las poblaciones locales y fortaleciendo su desarrollo social, cultural, ambiental y económico. (Ley N° 29408, Ley General de Turismo)

Destino turístico: Núcleo receptor de los flujos turísticos, dotado de oferta y recursos que confieren ciertos atractivos para demanda turística. (MONTANER, 1998)

Espacio turístico: Capacidad de terreno, sitio o lugar donde se desarrolla una actividad económica, social y cultural relacionada con el turismo; basada en los recursos naturales, humanos y culturales, en las infraestructuras (comunicaciones, transportes, alojamientos) y en las ofertas y servicios turísticos. (MONTANER, 1998)

Es la consecuencia de la presencia y distribución territorial de los atractivos turísticos que, no debemos olvidar, son la materia prima del turismo. (BOULLÓN 2004)



Estrategia: es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. Es el proceso seleccionado mediante el cual se espera lograr alcanzar un estado futuro. Se usa normalmente en tres formas. Primero, para designar los medios empleados en la obtención de cierto fin, es por lo tanto, un punto que involucra la racionalidad orientada a un objetivo. En segundo lugar, es utilizado para designar la manera en la cual una persona actúa en un cierto juego de acuerdo a lo que ella piensa, cuál será la acción de los demás y lo que considera que los demás piensan que sería su acción; ésta es la forma en que uno busca tener ventajas sobre los otros. Y en tercer lugar, se utiliza para designar los procedimientos usados en una situación de confrontación con el fin de privar al oponente de sus medios de lucha y obligarlo a abandonar el combate; es una cuestión, entonces, de los medios destinados a obtener una victoria.
(<http://es.wikipedia.org/wiki/Estrategia>, fecha de consulta 14-09-2009)

Jerarquización: es un proceso comparativo que permite establecer un orden de importancia de los recursos turísticos previamente clasificados. Es una evaluación de los recursos turísticos y sus potencialidades.
(MINCETUR, 2008)

Infraestructura: se entiende a la dotación de bienes y servicios con que cuenta un país para sostener sus estructuras sociales y productivas. Forma parte de la misma, la educación, los servicios de salud, la vivienda, los transportes, las comunicaciones y la energía. Dado el carácter de apoyo a la población de un país en su conjunto, también se denomina a las inversiones en infraestructura (teléfonos, carreteras, ferrocarriles, puentes, viviendas, escuelas, hospitales, represas, etc.), “Capital Social Fijo”.
(BOULLÓN 2004)

Se considera al conjunto de elementos básicos necesarios para el funcionamiento urbano de un centro poblado, es vital su existencia y características pues de ello depende la instalación y funcionamiento de las empresas turísticas. (MINCETUR, 2008)



Núcleo turístico: Lugar geográfico (pueblo, ciudad, comarca, provincia, región, comunidad autónoma, país) que tiene una oferta de productos y servicios turísticos basada en sus recursos e infraestructura. (MONTANER 1998)

Se refiere a todas las agrupaciones menores a diez atractivos turísticos de cualquier jerarquía y categoría, que están aisladas en el territorio y por tanto, tienen un funcionamiento turístico rudimentario o carecen por completo de él, debido precisamente a su grado de incomunicación. La cantidad de atractivos puede oscilar entre dos y nueve, porque las agrupaciones aisladas mayores a ese número deben clasificarse como zonas potenciales. (BOULLÓN, 2004)

Oferta turística: Conjunto de productos y servicios turísticos que tiene un núcleo turístico basado en sus recursos e infraestructura. Esta expresión no refleja exclusivamente los servicios de naturaleza turística dispuestos para la venta, sino que también abarca el conjunto de actividades vinculadas a la prestación de estos servicios. (MONTANER, 1998)

El análisis económico entiende por oferta a la cantidad de mercancía o servicio que entra en el mercado consumidor a un precio dado y por un periodo dado. (BOULLÓN, 2004)

Planta Turística: son los servicios que se venden a los turistas, elaborados por un subsistema al que denominamos planta turística, que está integrado por dos elementos: **a) Equipamiento;** incluye todos los establecimientos administrados por la actividad pública o privada que se dedican a prestar los servicios básicos, **b) Instalaciones;** son todas las construcciones especiales cuya función es facilitar la práctica de actividades netamente turísticas. (BOULLÓN, 2004)

Planificación turística: Proceso que tiene la finalidad de dirigir los recursos disponibles hacia un objetivo, con el fin de prever el futuro en cuanto a los resultados económicos y sociales, basados en unos medios,



programas y presupuestos y vinculados a un tiempo de ejecución a corto plazo (de 1 mes a 1 año), medio plazo (1 a 2 años) a largo plazo (más de 2 años). La planificación permite coordinar los esfuerzos y evitar el despilfarro de recursos, en sentido contrario; la ausencia de planificación causa insuficiencias en el uso y asignación de recursos. (MONTANER, 1998)

Prestadores de servicios turísticos: son prestadores de servicios turísticos las personas naturales o jurídicas que participan en la actividad turística, con el objeto principal de proporcionar servicios turísticos directos de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas. (Ley N° 29408, Ley General de Turismo)

Producto turístico: es una combinación de prestaciones y elemento tangibles e intangibles que ofrecen una serie de beneficios al turista, como respuesta a sus expectativas y motivaciones. El producto Turístico está integrado por cuatro elementos: Los atractivos turísticos, estructura turística o empresas de servicios turísticos, la infraestructura turística y la superestructura turística. (PROYECTO CTN, 2007)

Es el conjunto de bienes y/o servicios que se ofrecen al mercado en forma individual o en una gama muy amplia de combinaciones resultantes de las necesidades, requerimientos o deseos de un consumidor: El turista. (BEGAZO, 2002)

Recurso turístico: son los recursos naturales, culturales, folklore, realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas y acontecimientos programados que posee una determinada zona o área, con un potencial que podría captar el interés de los visitantes. (MINCETUR, 2008)

Superestructura: comprende todos los organismos especializados, tanto públicos como de la actividad privada, encargados de optimizar y modificar, cuando fuere necesario, el funcionamiento de cada una de las partes que integra el sistema así como armonizar sus relaciones para



facilitar la producción y venta de los múltiples y dispares servicios que componen el producto turístico. (BOULLÓN, 2004)

Turismo: Según la definición de la Organización Mundial de Turismo (OMT 1993), el turismo es el conjunto de actividades que realizan las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos. (ARTEAGA, 2007)

Se distinguen tres categorías básicas de turismo: (LEXUS, 2007)

1. *Turismo doméstico o interno*, que abarca a los residentes de un país que visitan ese mismo país.
2. *Turismo de entrada o receptor*, que implica a los no residentes de un país "A" que visitan el país "A".
3. *Turismo de salida o emisor*, que comprende a los residentes de un país que visitan otros países.

Turismo Sostenible: este concepto implica la conservación de los recursos naturales, culturales y antropológicos para su continuado uso y disfrute en el futuro, al tiempo en que benefician en la sociedad actual. (MONTANER, 1998)

De acuerdo a la OMT, el turismo sostenible debe reportar un alto grado de satisfacción a los turistas y representarles una experiencia significativa. En este sentido, al buscar satisfacer plenamente las expectativas de los turistas y las demandas de las empresas turísticas (manteniendo los atractivos para ambos), el turismo sostenible implica una óptima gestión de los destinos y la calidad de los servicios. El término "*Turismo Sostenible*" debe utilizarse para hacer referencia a una condición para el desarrollo del turismo y no a un tipo de turismo. (PROYECTO CTN, 2007)

Turista: Visitante temporal que permanece al menos 24 horas y menos de un año en el lugar de destino, distinto al de su lugar de residencia o



entorno habitual (mismo país -- turista nacional – otro país – turista internacional) donde efectúa una pernoctación como mínimo y no supera un año de estancia. Las finalidades de su viaje pueden ser por placer, distracción, vacaciones, salud, ocio, deporte, profesionales, negocios, misiones, reuniones u otros , estudios religiosos, familiares, transito, etc.). (MONTANER, 1998)

Es un visitante que permanece una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado. (MINCETUR, 2008)

Visitante: toda persona que viaja por un periodo no superior a doce meses a un lugar distinto a aquel en el que tiene su residencia, pero fuera de su entorno habitual, y cuyo motivo de la visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el país visitado. (MINCETUR, 2008)

Zona turística: es la unidad mayor de análisis y estructuración del universo espacial turístico de un país. Una zona turística debe contar dentro de su territorio con equipamientos, servicios turísticos y dos o más centros turísticos y estar además provista de una infraestructura de transporte y comunicaciones, que relacione a los principales elementos que la integran entre sí y con otras zonas y elementos del espacio turístico. (BOULLÓN, 2004)

2.2. Antecedentes

Para el desarrollo adecuado del turismo, muchos destinos han optado por hacerlo de manera más planificada, estableciendo y/o constituyendo centros turísticos de distribución que permitan brindar una estancia agradable y satisfactoria al turista.

• *Trelew, Provincia del Chubut, Argentina*

La municipalidad de Trelew, vio la situación geográfica privilegiada de Trelew con relación a atractivos turísticos que posee en si misma y los de su región, por lo que desarrolló un proyecto que convirtió a Trelew en un centro turístico de distribución, que:



- Conecta los puntos de interés de mayor afluencia de la zona, como la Península Valdés y Punta Tombo.
- Cuenta con un aeropuerto con capacidad para operar internacionalmente, considerado uno de los más seguros del país.
- Atrae un promedio de 80.000 turistas nacionales y extranjeros.

• ***Junín de los Andes – Neuquén – Argentina.***

La Dirección Municipal de turismo a cargo de Roberto Martini, ha diseñado y desarrollado actividades que consolidan la ciudad como un centro turístico de distribución.

Este hecho ha logrado un aumento en la demanda local, además de generar cada vez más propuestas de turismo receptivo que convierten a la capital en una plaza atractiva, donde la gente permanece más de dos o tres días.

• ***Campaña de Moche - Trujillo - La Libertad***

Cesar Sifuentes Robles y Claudia Van Hege, iniciaron el Proyecto “La Pirámide de los Moches”, que alcanza una inversión de más de 80 mil dólares, cuyo objetivo es diversificar los atractivos de la campiña de Moche, es decir que los visitantes no solo disfruten de la belleza de la Huaca de la Luna y de la gastronomía de la campiña, sino que comprendan la importancia y trascendencia de la cultura mochica. Esto determinó el crecimiento de restaurantes y bulevares gastronómicos que ofertan platos típicos.

- En el caso de la *región Amazonas*, actualmente, en la ciudad de Chachapoyas, se vienen ejecutando 01 proyecto que buscan recuperar el patrón arquitectónico y conservar el centro histórico de la ciudad, como es el caso del Proyecto “*Recuperación del Centro Histórico*”, financiando por Plan COPESCO y ejecutado por la municipalidad Provincial de Chachapoyas.



Así mismo, Caritas Chachapoyas, con el financiamiento por el Fondo Ítalo Peruano realizó la restauración de la Iglesia Santa Ana, siendo hoy un museo, llamado “Museo Étnico Religioso e Histórico de Santa Ana.

2.3. Realidad problemática

2.3.1. Planteamiento del problema

En nuestro país, el turismo, constituye una fuente importante para la generación de divisas, ya que solo el año 2007 ingresaron al país más de 1.8 millones de turistas extranjeros, dejando ingresos por más de US\$ 2 mil millones, monto mayor en 24% al del 2006. Y en el año 2008, en el primer trimestre arribaron más de 12% respecto al similar periodo respecto al 2007.

Cabe mencionar que los ingresos por turismo a nivel mundial han venido creciendo a una tasa del 11.2% anual en las últimas cinco décadas, es decir el doble del crecimiento de la actividad económica del planeta.

Con el fin de organizar y articular de una mejor manera los recursos y/o atractivos en el Perú, se estableció en Plan Estratégico Nacional de Turismo – PENTUR, en donde se delimita al país en tres macro regiones turísticas: Circuito Turístico Norte, Circuito Turístico Centro y Circuito Turístico Sur; siendo esta la que mayor posicionamiento ha tenido en cuanto al mercado turístico se refiere, ubicándose en este circuito Machu Picchu – Cusco, icono representativo del Perú. Creando un enfoque conceptual para la planificación de los destinos turísticos del Perú, con vista a ordenar la oferta y crear un producto que genere un mayor volumen de venta en destino.¹

¹ MINCETUR, Plan Estratégico Nacional de Turismo 2008 – 2018 – Síntesis para la Puesta en Operación, 2008.



En la región Amazonas la actividad turística comienza a mediados de la década de los 90², con el lanzamiento de la Fortaleza de Kuelap y el descubrimiento de la Laguna de los Cóndores; el departamento de Amazonas, tiene como principal motivo de visita a la Fortaleza de Kuelap, que en los últimos años han venido incrementado considerablemente su número de visitas, mas de 17 000 turistas en el año 2008.

Desde diciembre del año 2004, Amazonas pasó a formar parte del Circuito Turístico Norte – CTN, el mismo que tiene la finalidad de potenciar esta parte del Perú.

Por lo antes mencionado es importante que la actividad turística en la región Amazonas, se desarrolle de manera organizada y planificada, siendo necesaria la implementación de un Centro de Distribución, que preste las facilidades y calidad en servicios de hospedaje, alimentación, información, transporte entre otros servicios complementarios, haciendo más placentera la visita al destino.

“... un centro turístico de distribución, es todo conglomerado urbano que cuenta en su propio territorio o dentro de su radio de influencia con atractivos turísticos de tipo y jerarquía suficientes para motivar un viaje turístico...”²

Como capital de la región Amazonas, esta la ciudad de Chachapoyas, poseedora de una tradición histórica cultural, con una ubicación geográfica que enlaza a los atractivos turísticos de las provincias de Chachapoyas, Luya, Bongará y Rodríguez de Mendoza, resaltando que los principales atractivos y los más visitados, se ubican en las tres primeras provincias mencionadas; así mismo la ciudad de Chachapoyas posee una estructura urbana de

² BOULLÓN Roberto, Planificación de Espacio Turístico, 2004, Pág. 69.



base, desde la cual los turistas visitan y regresan a pernoctar en la ciudad.

2.3.2. Formulación del problema

¿Cuáles son los factores que limitan el desarrollo de la ciudad de Chachapoyas como centro turístico de distribución de la región Amazonas - 2009?

2.3.3. Justificación del problema

Teniendo en cuenta que el turismo es una actividad que va creciendo y en los próximos años, las personas dispondrán de más tiempo libre, de más ingreso, de mejores medios de comunicación, de más y mejores medios de transporte, por lo que es importante conservar el ambiente, el entorno, la identidad histórica y cultural, que permita desarrollar una actividad turística planificada.



06 JUL 2012

La determinación de “*Factores que limitan el desarrollo de la ciudad de Chachapoyas como centro turístico de distribución de la región Amazonas – 2009*”, ayudará al mejor aprovechamiento del potencial turístico que posee la ciudad de Chachapoyas y los atractivos a los que se articula. Además de contar con una fuente de información, que será un gran aporte para los actores comprometidos con la actividad turística de la ciudad de Chachapoyas y la región Amazonas.

Permitirá identificar y analizar los factores que limitan el óptimo desarrollo de la ciudad de Chachapoyas como centro turístico de distribución, en los cuatro elementos que conforman un producto turístico: atractivo turístico, planta turística, infraestructura y superestructura.



Además se podrá plantear propuestas que superen estas limitantes, teniendo en cuenta que la actividad turística es una actividad que va creciendo significativamente año a año, y que se hace necesaria una planificación y ordenamiento del espacio turístico,

Conocer el Modelo de Competitividad de Porter, dándole una aplicación a la gestión de destinos turísticos competitivos, con la finalidad de hacer mejor aprovechamiento de los recursos y/o atractivos turísticos, y brindar al turista una mejor propuesta de viaje, que se adecue a su disponibilidad de tiempo y dinero.

2.4. Hipótesis

El diagnóstico situacional del turismo en la ciudad de Chachapoyas, permite determinar los factores que limitan el desarrollo de la ciudad de Chachapoyas como centro turístico de distribución de la región Amazonas.

2.5. Objetivos

2.5.1. Objetivo general

- ✓ Determinar los factores que limitan el desarrollo de la ciudad de Chachapoyas como centro turístico de distribución de la región Amazonas.

2.5.2. Objetivos específicos

- ✓ Diagnosticar la situación actual del turismo en la ciudad de Chachapoyas.
- ✓ Explicar los factores limitantes del desarrollo turístico de Chachapoyas.
- ✓ Establecer propuestas para el desarrollo de la ciudad de Chachapoyas como centro turístico de distribución.



III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

De acuerdo a su naturaleza: Cualitativa.

De acuerdo al fin que persigue: Aplicada.

De acuerdo al tiempo en que se capta la información: Prospectiva.

De acuerdo a la técnica de contrastación: No experimental.

3.2. Material de estudio

Conocimientos, opiniones y/o apreciaciones de los directivos, gerentes y/o personas tomadoras de decisiones de las instituciones públicas y privadas relacionadas con el sector turismo, de los turistas nacionales y extranjeros que visitan los sitios turísticos de la región Amazonas y de la población de la ciudad de Chachapoyas de 16 años de edad a más.

3.3. Población y muestra

Población: La investigación se realizó a un conjunto de tres grupos poblacionales:

a) Población de directivos, gerentes y/o personas tomadoras de decisiones de las instituciones públicas y privadas relacionadas con el sector turismo:

- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR Amazonas.
- Municipalidad Provincial de Chachapoyas.
- IPERU Chachapoyas.
- Instituto Nacional de Cultura – INC Amazonas.
- Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas – UNAT-A.



- Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines – AHORA Amazonas.
- Asociación de Operadores Turísticos – ADOTUR Amazonas.
- Asociación de Guías Turísticos – AGOTUR Amazonas.

- b) Turistas nacionales (87%) y extranjeros (13%) que visitan los recursos y/o atractivos turísticos de la región Amazonas
- c) Población de la ciudad de Chachapoyas, que se encuentra entre las edades de 16 años a más.

Muestra:

- a) Se considera como muestra al 100% de la población de instituciones públicas y privadas involucradas en el sector turismo.
- b) Se determinó en función al número promedio mensual de turistas que visitan la región Amazonas y que pasan por la ciudad de Chachapoyas. Turistas nacionales (87%) y Extranjeros (13%), para lo que se hizo uso de la siguiente fórmula estadística:

$$\frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N = total de la población = 6156 turistas.

Z_{α}^2 = seguridad del 95% = 1.96²

P = proporción esperada = 5% = 0.05.

q = 1-p = 1 - 0.05 = 0.95.

d = precisión = 3%.

$$n = \frac{6156 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2 * (6156 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$



$$n = \frac{6156 * 3.8416 * 0.05 * 0.95}{0.0009 * (6155) + 3.8416 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{1123.32}{5.5395 + 0.182476}$$

$$n = 196$$

⇒ *Tamaño de la muestra:* 196 turistas en total. 170 turistas nacionales (87%) y 26 turistas extranjeros (13%).

c) Se determinó en función del total de la población urbana de la ciudad de Chachapoyas, que se encuentra entre las edades de 16 años a más.

$$\frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N = total de la población = 23 202 habitantes.

Z_{α}^2 = seguridad del 95% = 1.96²

P = proporción esperada = 5% = 0.05.

q = 1-p = 1 - 0.05 = 0.95.

d = precisión = 3%.

$$n = \frac{23202 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2 * (23202 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{23202 * 3.8416 * 0.05 * 0.95}{0.0009 * (23201) + 3.8416 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{1232.0448}{20.8809 + 0.182476}$$

$$n = 200$$

⇒ *Tamaño de la muestra* = 200 habitantes de la ciudad de Chachapoyas de 16 años de edad a más.



3.4. **Métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos**

Métodos: Entrevista personal.

Técnicas: Observación directa.

Instrumentos de recolección de datos: Entrevista guiada, encuestas cerradas y abiertas.

3.5. **Análisis estadístico de los datos**

Para el análisis de los datos, se hizo uso del software Excel 2007.



IV. RESULTADOS

4.1. Diagnóstico situacional del turismo en la ciudad de Chachapoyas

4.1.1. Análisis de la oferta

Para realizar el análisis de la oferta turística de la ciudad de Chachapoyas, se tomo como base los elementos del producto turístico: atractivo turístico, estructura turística o empresas de servicios turísticos (planta turística), infraestructura y superestructura.

A) Atractivos turísticos

Los recursos y/o atractivos turísticos son la base sobre la cual se fundamenta la actividad turística y puede comprender categorías como sitios naturales, manifestaciones culturales, realizaciones técnicas, científicas o artísticas contemporáneas, acontecimientos programados y folklore. (Ver anexo N° 01).

La ciudad de Chachapoyas, cuenta en su mayoría con recursos y/o atractivos turísticos de la categoría manifestaciones culturales, tipo Arquitectura y Espacios Urbanos que comprenden iglesias y casonas coloniales (12 recursos inventariados), seguido de las categorías folklore y acontecimientos programados, recursos que caracterizan a la ciudad como ciudad de antaño, que aun guarda y muestra su historia.

Luego de inventariados los recursos se procedió a jerarquizarlos en las jerarquía 1, 2, 3 y 4. Esta jerarquización se realizó de acuerdo al “Manual para la Formulación del Inventario de Recursos Turísticos a Nivel Nacional”, publicado por MINCETUR en el año 2008. (Ver anexo N° 02).



Cuadro N° 01: Cuadro resumen por categoría de los recursos turísticos de la ciudad de Chachapoyas.

Categoría	Tipo	Nombre del Recurso
Manifestaciones Culturales	Museos y Otros	Museo Étnico Religioso e Histórico de Santa Ana.
		Sala de Exhibición Itinerante del Instituto Nacional de Cultura.
	Arquitectura y Espacios Urbanos	Templo de la Virgen de Asunta.
		Templo de la Virgen de Natividad.
		Templo de Santo Domingo.
		Templo de Nuestra Señora de Belén.
		Templo del Señor de la Buena Muerte.
		Templo del Señor de Burgos.
		Basilica Catedral San Juan Bautista.
		Casa de las Dos Rosas
		Casona Monsante.
		Casa de Don Toribio Rodríguez de Mendoza - Obispado de Chachapoyas.
		Municipalidad Provincial de Chachapoyas
	Lugares Históricos	Plaza Mayor de la Ciudad de Chachapoyas.
Acontecimientos Programados	Fiestas	Fiesta Patronal Virgen de Asunta
	Otros	Aniversario de Chachapoyas
		Carnavales
		06 de Junio
		Raymillacta de los Chachapoyas
Folclore	Música y Danza	Chumaichada
		Carnaval Chachapoyano
		Marinera Sesquicentenario
	Gastronomía	Juane
		Tamales
		Shipashmute
		Cecina
		Cuy con papas
	Mitos y Leyendas	Ángela Sabarbein
		La Cueva de Santa Lucía.
El Cura sin Cabeza.		

Fuente: Inventario y Catalogación de los Atractivos Turísticos de la Provincia de Chachapoyas / DIRCETUR Amazonas



De los recursos inventariados en la ciudad de Chachapoyas, 14 pertenecen a la *jerarquía 2*, lo que indica que son recursos con algunos rasgos llamativos capaces de interesar a visitantes que hubiesen llegado a la zona por otras motivaciones turísticas, o de motivar corrientes turísticas locales, entre ellos están el Raymillacta de los Chachapoya, la Fiesta Patronal Virgen de Asunta y Casonas e Iglesia Coloniales.

Seguido por la *jerarquía 1*, recursos sin merito suficiente para considerarlo al nivel de las jerarquías anteriores, pero que, igualmente, forman parte del inventario de recursos turísticos como elementos que pueden complementar a otros de mayor jerarquía.

En cuanto a los recursos cercanos o próximos a la ciudad, estos en su mayoría alcanzan la jerarquía 2 (16 recursos), seguido de la jerarquía 03 (6 recursos), como los Sarcófagos de Karajía, Fortaleza de Kuelap, Museo de Leymebamba , Cavernas de Quiocta, Laguna de Pomacochas y la Catarata Gocta.

La jerarquía 3, indica que son recursos con rasgos excepcionales, capaces de motivar, por si solos o en conjunto con otros recursos contiguos, una corriente actual o potencial de visitantes nacionales y extranjeros.



Cuadro N° 02: Cuadro resumen por categoría de los recursos turísticos próximos a la ciudad de Chachapoyas.

Categoría	Tipo	Nombre del Recurso
Sitios Naturales	Lugares Pintorescos	Mirador del río Sonche
		Mirador Huanca Urco
	Caídas de Agua	Catarata Gocta
		Catarata Chinata
		Catarata Yumbilla
	Cuerpos de Agua	Laguna de Pomacochas
		Laguna de Huamanpata
Grutas o Cavernas, Cuevas	Cavernas de Quiocta	
Manifestaciones Culturales	Museos y Otros	Museo de Leymebamba
	Arquitectura y Espacios Urbanos	Templo San Miguel de Arcángel de Huancas
		Templo de Nuestra Señora de la Inmaculada Concepción de Levanto
		Templo Matriz Leymebamba
		Templo Matriz de Lámud.
		Yalape
		Purum Llacta
		Fortaleza de Kuélap
		Sarcófagos de Karajía
		Revash
		Laguna de los Cóndores
	Pueblo de los Muertos	
	Pueblos	Huancas
		Levanto
La Jalca Grande		
Acontecimientos Programados	Fiestas	Fiestas Patronales Señor de Gualamita
		Fiestas Patronales San Nicolás de Tolentino

Fuente: Inventario y Catalogación de los Atractivos Turísticos de la Provincia de Chachapoyas / DIRCETUR Amazonas.

Es importante recalcar que los atractivos turísticos más visitados en la región Amazonas, son la fortaleza de Kuélap, icono principal de la región y la catarata Gocta, considerada la tercera catarata más alta del mundo, que ha despertado gran interés en el mercado.

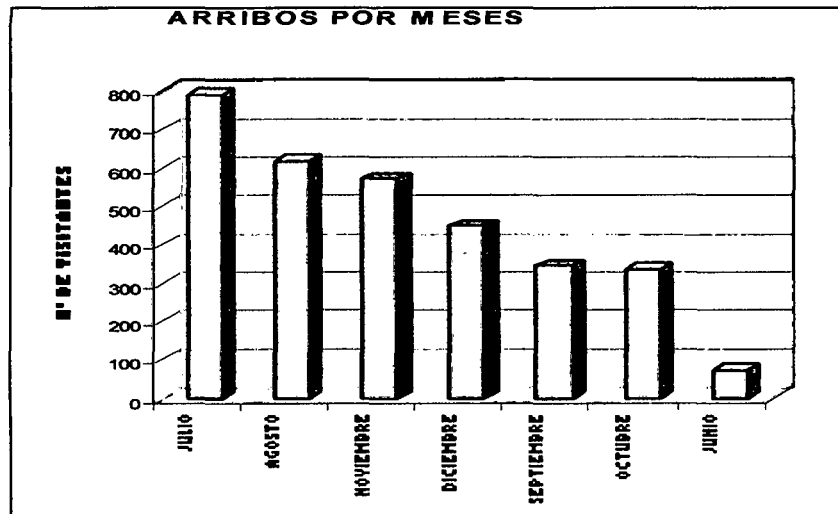


Cuadro N° 03: Evolución del flujo de visitantes a la fortaleza de Kuélap – 2008.

Mes	Extranjero				Nacionales			Sub-Total	Total
	Pagantes			Sub-Total	Pagantes				
	Adul	Niños	Est		Adul	Niños	Est		
Enero	257	3	79	339	465	171	252	888	1 227
Febrero	150	6	64	220	268	105	171	544	764
Marzo	187		102	289	257	77	103	437	726
Abril	120	4	25	149	64	19	41	124	273
Mayo	324	5	145	474	337	32	226	595	1 069
Junio	264	4	63	331	238	75	246	559	890
Julio	433	130	172	735	622	137	481	1 240	1 975
Agosto	552	25	179	756	1 348	631	818	2 797	3 553
Setiembre	263	1	97	361	308	257	281	846	1 207
Octubre	424	10	112	546	422	468	420	1 310	1 856
Noviembre	211	2	97	310	322	1 278	475	2 075	2 385
Diciembre	255	1	89	345	494	344	371	1 209	1 554
Total	3440	3253	1224	4855	5145	3594	3885	12624	17479

Fuente: Cuadros Estadísticos Parques Arqueológicos / Museos.
Elaborado: INC Oficina de Planificación y Presupuesto.

Gráfico N° 01: Arribos a la catarata Gocta.



Fuente: Proyecto "Conservación y Puesta en Valor de la Catarata Gocta".

Los meses de mayor afluencia de turistas son en los meses de julio, agosto y noviembre coincidiendo con la temporada alta de viajeros e inicios de época de lluvia en esta zona lo cual favorece el crecimiento del caudal de la catarata Gocta.



Resáltese además que las visitas a este destino son en su mayoría nacionales registrándose un 74.26% visitantes y el 25.74% son extranjeros.

En cuanto a la *conservación de los recursos* esta se puede calificar como *malo* o deficiente, tal como lo manifiesta el 92% de los turistas encuestados y el 72% de la población residente en la ciudad de Chachapoyas, ya que los recursos no están acondicionados para las visitas, no se cuenta con una base de información estandarizada o uniforme de los recursos, lo que no satisface las inquietudes de los visitantes.

Los *camino de acceso* a los atractivos turísticos cercanos a la ciudad de Chachapoyas, no están señalizados, estos en su mayoría son afirmados y se encuentran en mal estado, lo que perjudica el acceso a los atractivos turísticos que se encuentran al interior de la región.

B) Planta turística

Son prestadores de servicios turísticos las personas naturales o jurídicas que participan en la actividad turística, con el objeto principal de proporcionar servicios turísticos directos de utilidad básica e indispensable para el desarrollo de las actividades de los turistas.³

La ciudad de Chachapoyas, concentra la mayor cantidad de establecimientos que prestan los servicios turísticos: de alimentación, alojamiento, guiado, transporte turístico y operadores de turismo de la región. (Ver anexos N° 03 y N° 04).

³ Ley N° 29408, Ley General del Turismo, Aprobada el 17 de setiembre del 2009 por el Presidente de la República del Perú.



Servicio de alimentos y bebidas

En la ciudad de Chachapoyas, encontramos 79 establecimientos que brindan el servicio de alimentación y bebidas, los cuales alcanzan una capacidad de carga de aproximadamente 5 000 personas.

Cabe mencionar que ninguno de ellos está categorizado, lo que evidencia la baja calidad de las instalaciones, equipamiento y sobre todo el nivel de servicio, como lo confirman las encuestas realizadas a los turistas nacionales y extranjeros, en donde el 88% (176 turistas) califican el servicio de alimentación como ***malo*** y un 12% (24 turistas) lo califican como ***bueno***.

Cuadro N° 04: Restaurantes de la ciudad de Chachapoyas.

Número Total de Establecimientos	Capacidad Instalada		N° total de Trabajadores
	Mesas	Sillas	
79	173	665	168

Fuente: Directorio de Restaurantes de la Ciudad de Chachapoyas / DIRCETUR Amazonas.

Servicio de alojamiento

Existen 27 establecimientos que brindan el servicio de alojamiento, de los cuales el 30% (08) se encuentran clasificados y alcanzan la categoría de 01 a 03 estrellas.

La capacidad de carga del total de estos establecimientos, alcanza un aproximadamente 450 plazas, que por los 30 días del mes alcanza 1350 plazas de capacidad total o a tope.

Cabe resaltar, que el 64% (128) de los turistas encuestados califican el servicio de alojamiento como ***bueno*** y un 12% (24 turistas) lo califican como ***excelente***, mientras que un 24% (48 turistas) lo califica como ***malo***.



Cuadro N° 05: Establecimientos de hospedaje de la ciudad de Chachapoyas.

Total de Establecimientos	Categorizados	Total de Habitaciones	Total de Trabajadores
27	9	433	85

Fuente: Directorio de Hospedajes de la Ciudad de Chachapoyas / DIRCETUR Amazonas.

El 86% (23 establecimientos) de estos establecimientos forman parte de la Asociación de hoteles, restaurantes y afines AHORA Amazonas, gremio bastante representativo de la ciudad.

Cuadro N° 06: Establecimientos categorizados ubicados en la ciudad de Chachapoyas.

N°	Categorización	Nombre Comercial	Razón Social
01	03 Estrellas	Hostal La Casona Monsante	Inversiones Ormachea SAC
02	03 Estrellas	Hostal Casa Vieja	Luz Z. Muñoz Saavedra
03	02 Estrellas	Hostal Belén	Ignacio Salazar Olivera
04	01 Estrella	Hostal Karajía	Rosa Aleyda Díaz Chappa
05	02 Estrellas	Hostal Johumaji	Hostal Joumaji EIRL
06	02 Estrellas	Hostal el Dorado	Flor de Maria Hidalgo de Torres
07	02 Estrellas	Hotel Puma Urco	Turismo y Servicios Leo Cesar SAC
08	01 Estrella	Hotel Kuélap	Kuélap Negociaciones Turísticas SRL

Fuente: Directorio de Hospedajes de la Ciudad de Chachapoyas /DIRCETUR Amazonas.

Servicio de guiado

Existe una asociación de guías de turismo denominada AGOTUR Amazonas, conformada por 30 guías. Cabe destacar que solo 2 de ellos son guías oficiales y el resto son guías prácticos u orientadores como los denomina la nueva Ley N° 29048, Ley General de Turismo, aprobada el 18 de setiembre de este año.



Una de las debilidades del servicio de guiado es que el servicio es prestado en su mayoría en el idioma español, y que cada guía maneja su propia información.

De acuerdo a las encuestas realizadas, se obtuvo que el 16% (32 turistas) califican el servicio como *bueno*, frente a un 84% (168 turistas) que califica el servicio como *malo*.

Servicio de agencias de viajes y tour operadores

Estas 15 agencias se encuentran formalmente constituidas y registradas en DIRCETUR Amazonas. Además 10 de ellas forman parte de la Asociación de Operadores Turísticos ADOTUR Amazonas.

De acuerdo a la investigación realizada, el 72% (144) de los turistas encuestados califican este servicio como *bueno* y un 28% lo califica como *malo*.

Cuadro N° 07: Agencias de viaje y tour operadores que se ubican en la ciudad de Chachapoyas.

Total de AA.VV.	Clasificación		Modalidad de Turismo que Ofrecen	Mercado al que se Dirigen
	Minorista	Operador Turístico		
15	2	13	Aventura, Ecoturismo, Rural, Histórico/Cultural, Ecológico, Arqueológico.	Interno, Receptivo y Emisor.

Fuente: Directorio de Agencias de Viaje / DIRCETUR Amazonas.

Servicio de transporte turístico

En la región Amazonas solo existen 3 empresas de transporte clasificadas como “Empresas de transporte turístico”, de estas 03 solo una (01) se encuentra en la ciudad de Chachapoyas:



- ✓ La empresa MAVE TOURS, ubicada en el jr. Salamanca N° 920. Con capacidad instalada de: 01 ambiente amplio, servicios higiénicos, 03 autos. Esta empresa cubre la ruta Chachapoyas – Leymebamba.

Con referencia a este servicio, la investigación realizada, indica que un 60% (120 turistas) lo califica como *malo*, mientras que un 40% (80 turistas) califica el servicio como bueno.

C) Infraestructura

En la economía moderna se entiende por infraestructura a la dotación de bienes y servicios con que cuenta un país para sostener sus estructuras sociales y productivas. Forman parte de la misma, la educación, los servicios de salud, la vivienda, los transportes, las comunicaciones y la energía.⁴

a. Transporte

Terrestre: En la ciudad de Chachapoyas, existen 06 empresas de transporte terrestre que cubren las rutas:

- Lima – Trujillo – Chiclayo – Bagua - Chachapoyas.
- Cajamarca – Chachapoyas.
- Rodríguez de Mendoza – Chachapoyas.

Estas empresas se ubican en las inmediaciones cercanas a la Plaza Mayor de la ciudad debido a que no hay un terminal terrestre que concentre este servicio.

En cuanto al *transporte interdistrital*, existen alrededor de 14 empresas que brindan a este servicio.

⁴ BOULLÓN Roberto, Planificación del Espacio Turístico, 2007, Pág. 47.



Cuadro N° 08: Empresas de transporte terrestre de la ciudad de Chachapoyas.

N°	Razón social	Servicios
01	Movil Tours S.A	Bus semicama, Servicio Económico, Terramozas, Tv Video, Baños Químicos, Refrigerios, Aire Acondicionado.
02	Grupo Horna GH Bus	Bus semicama, Baños químicos, Tv, aire acondicionado, comidas en bus.
03	Turismo CIVA	Bus semicama, comida a bordo, Baño Químico, Tv, Aire acondicionado, terramozas.
04	Empresa comercial de transportes Zelada	Bus Cama: Comida a Bordo, Baños Químicos, Tv, Aire acondicionado.
05	Trans servis Kuelap	Bus semicama, bus cama, tv, Aire acondicionado, Baños químicos.
06	Transporte Virgen del Carmen	Servicio Económico, Tv Video.

Fuente: Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo / DIRCETUR Amazonas.

Aéreo:

En la ciudad de Chachapoyas, existe un aeropuerto, el cual cuenta con una pista asfaltada de 1980 x 30 m para el aterrizaje y decolaje de aeronaves comerciales, el tipo de avión máximo permisible es el FOKKER 28, sin embargo desde el accidente de una aeronave de la empresa TANS el servicio aéreo ha sido suspendido. El aeropuerto se encuentra actualmente operativo y existen gestiones de autoridades y empresas turísticas para restablecer el servicio regular⁵. (Ver anexo N° 05).

✓ ***Comunicaciones***

Red vial: la región Amazonas cuenta con una red vial de 2,311.4, de los cuales 736.76 (32%) pertenecen a la red

⁵ Dirección regional de Transportes y Comunicaciones de Amazonas



nacional, 394.2 (17%) a la red departamental y 1,180.4 (52.7%) a la red vecinal.

A través de la carretera Chachapoyas – Corral Quemado-Olmos se conecta con las ciudades de la costa norte del país y a través de la carretera Chachapoyas-Ingenio-Rioja-Tarapoto permite articularse con las ciudades de Rioja, Tarapoto, Yurimaguas y con la Carretera Rodríguez de Mendoza-Chachapoyas-La Balza-Celendín-Cajamarca se conectan con Cajamarca, Trujillo y Lima. (*Ver anexo N° 06*).

Red de telefonía: El número de líneas en servicio de telefonía fija alcanza 835 hogares, servicio brindado por el Grupo Telefónica S.A. En cuanto a telefonía móvil, el número de líneas en servicio alcanza las 3 485 líneas, brindadas por las empresas América Perú Móvil SAC y Grupo Telefónica SA. Además de 386 hogares que cuentan con el servicio de Internet.

Servicio de correo: Este servicio permite la prestación del servicio de recibir y enviar cartas, encomiendas, tarjetas postales al interior del país o al extranjero. Asimismo, permite realizar micro o pequeñas exportaciones e importaciones, giros postales de dinero, a empresas y público en general.

En la ciudad de Chachapoyas existen 02 empresas que prestan el servicio de correo a nivel local, regional, nacional e internacional: Servicios Postales del Perú SERPOST y Olva Courier.

Servicios de radiodifusión: Son aquellos servicios de telecomunicaciones cuyas transmisiones están destinadas a la recepción libre y directa por el público en general. Estos



servicios comprenden radiodifusión sonora y radiodifusión por Televisión.

En la actualidad existen 13 empresas radiodifusoras y 02 empresas de radiodifusión por televisión.

✓ **Sanidad**

Red de agua y desagües: EMUSAP S.R.L. Empresa Municipal, se encarga de la prestación de los servicios de saneamiento: Agua Potable y Alcantarillado en la ciudad de Chachapoyas.

Existen 4 464 conexiones de agua potable y 3 577 conexiones de alcantarillado.

Salud: En cuanto a salud, en la ciudad existen:

02 hospitales:

- ✓ Hospital regional Virgen de Fátima.
- ✓ Hospital Higos Urco.

01 Centros de salud

- ✓ 06 de Enero – AA.HH. Santo Toribio de Mogrejo.

03 Puestos de salud

- ✓ Pedro Castro
- ✓ Higos Urco
- ✓ El Molino

✓ **Energía:**

En la ciudad de Chachapoyas, la empresa distriluz ENSA Chachapoyas, brinda el servicio de alumbrado eléctrico en las viviendas y alumbrado público.



D) Superestructura

Para que el sistema turístico funciones adecuadamente, requiere además de la infraestructura, del auxilio de un subsistema superior que regule todo el sistema, al que llamamos superestructura. La superestructura comprende todos los organismos especializados, tanto públicos como de la actividad privada, encargados de optimizar y modificar, cuanto fuere necesario, el funcionamiento de cada una de las partes que integran el sistema así como armonizar sus relaciones para facilitar la producción y venta de los múltiples y dispares servicios que componen el producto turístico.⁶

De acuerdo a las entrevistas y encuestas realizadas, se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla N° 09: Calificación de la participación de los organismos públicos y privados en la actividad turística.

Organismos Públicos y Privados	Malo	Bueno	Excelente
	%	%	%
Gobierno Regional de Amazonas	77	21	2
Municipalidad Provincial de Chachapoyas	70	26	4
Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – DIRCETUR Amazonas.	43	57	0
Instituto Nacional de Cultura – INC Amazonas	74	26	0
Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas UNAT-A	44	56	0
Asociación de Operadores Turísticos - ADOTUR Amazonas	78	22	0
Asociación de Guías Turísticos – AGOTUR Amazonas	72	28	0
Asociación de Hoteles, Restaurantes y Afines – AHORA Amazonas	68	32	0
Cámara Regional de Turismo CARETUR Amazonas	60	40	0
IPERU Información y Asistencia al Turista.	82	18	0

Fuente: Encuestas Realizadas a los Pobladores de la Ciudad de Chachapoyas.

⁶ BOULLÓN Roberto, Planificación del Espacio Turístico, 2007, Pág. 50.



Cuando se habla de *seguridad para el turista*, se refiere a respetar los derechos que tiene el turista como ser humano, como lo manifiesta la Ley N° 29408 Ley General de Turismo, que propone la creación de una *Red de Protección al Turista* encargada de proponer y coordinar medidas para la protección y defensa de los turistas y de sus bienes. Así mismo dar las condiciones para simplificar trámites sobre ingreso, permanencia y salida de los turistas y sus bienes.

En cuanto al tema de *seguridad para el turista*, este es calificado como *malo* (88%) y *bueno* (12%) por los turistas que visitan la ciudad de Chachapoyas, población y directivos o actores involucrados en el sector.

El *Sistema de Información Turística*, también presenta deficiencias por lo que es calificado como *malo* (76%), ya que no está al alcance de los visitantes y no satisface sus inquietudes. Un 24% lo califica como *bueno*.

4.1.2. Análisis de la Demanda

Es necesario conocer y entender las necesidades, deseos y hábitos de consumo de la demanda turística, con la finalidad de que el producto ofrecido supere las expectativas del turista.

La Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo - PROMPERÚ, segmentó el mercado turístico de la siguiente manera:

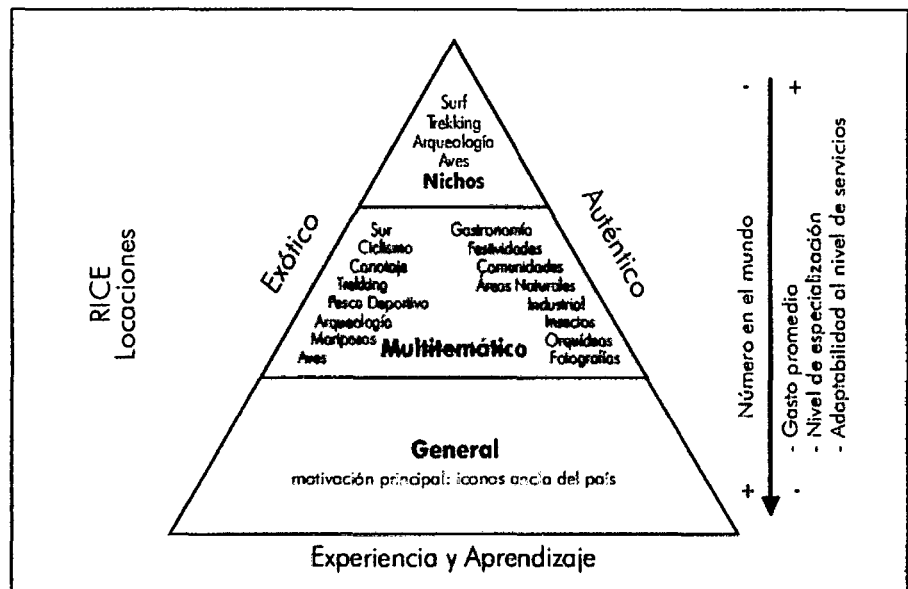
Mercado emisor: En donde indica que el 39% de los turistas busca actividades relacionadas a nichos específicos (trekking, observación de aves, arqueología, surf) o segmentos multitemáticos ligados a experiencias vivenciales, como festividades, visita a áreas



naturales, fotografía, gastronomía entre otros; mientras que el resto (61%) se interesa por visitar iconos en circuitos tradicionales.

En la identificación del perfil del nuevo turista extranjero, PROMPERÚ encontró que este busca nuevas experiencias y crecimiento personal. Además, necesita sentir que descubre civilizaciones antiguas y tener un alto contacto con la naturaleza. Estos exploradores, quienes generan opinión en su grupo, tienen mente abierta y positiva, consideran que los viajes son importantes en sus actividades y poseen un alto nivel de educación. Es decir, el turista actual busca experiencias.

Gráfico N° 02: Segmentación del mercado turístico emisor.



Fuente: Perfil de turista extranjero /PROMPERU

Mercado interno: Este se divide en cuatro grupos, clasificado así sobre la base de las motivaciones de viaje, con la finalidad de mejorar la comercialización de paquetes turísticos.



Cuadro N° 10: Segmentación del mercado peruano y su participación en el mercado.

Grupo	Características	Participación en el mercado
Descanso y Relax	Personas que buscan el contacto con la naturaleza, gustan los lugares tranquilos, pasear en familia y disfrutar del destino.	49%
Los Divertidos	Personas activas, que viajan en grupo de amigos, gustan de actividades de aventura, preferencia por el destino de sol y playa.	17%
Los Conocedores	Personas con preferencia por la cultura, gustan conocer nuevos lugares atractivos turísticos. Son buscadores de experiencias.	17%
Los Ahorradores	Buscan salir de la rutina, se hospedan en la casa de familiares y amigos, su promedio de gasto es el más bajo.	15%

Fuente: Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PROMPERU.

Perfil del Turista que visita la ciudad de Chachapoyas

Para determinar el perfil del turista que visita la ciudad de Chachapoyas, se aplicó una encuesta durante los meses de agosto y setiembre del año 2009, a una muestra de 200 turistas nacionales y extranjeros, 170 turistas nacionales y 30 turistas extranjeros. Para lo cual se tomó en cuenta el promedio mensual de pernотaciones en la ciudad de Chachapoyas.

Se determinó que el 87% corresponde a turismo interno y un 13% corresponde a la participación del turismo receptivo.



Cuadro N° 11: Perfil demográfico de los turistas que visitan la ciudad de Chachapoyas.

Perfil Demográfico		Nacionales	Extranjeros
Sexo	Femenino	63%	70%
	Masculino	37%	30%
Edades	16-20	6%	
	21-30	67%	63%
	31-40	25%	30%
	41 a mas	2%	7%
	Técnica	18%	
	Universitaria	77%	80%
	Maestría	5%	17%
	Doctorado		3%
Ocupación	Trabajando tiempo completo	42%	13%
	trabajando tiempo parcial	19%	7%
	Estudiando	33%	73%
	Jubilado o retirado	5%	7%

Fuente: Encuesta Realizada a Turistas Nacionales y Extranjeros que Visitan la Ciudad de Chachapoyas.

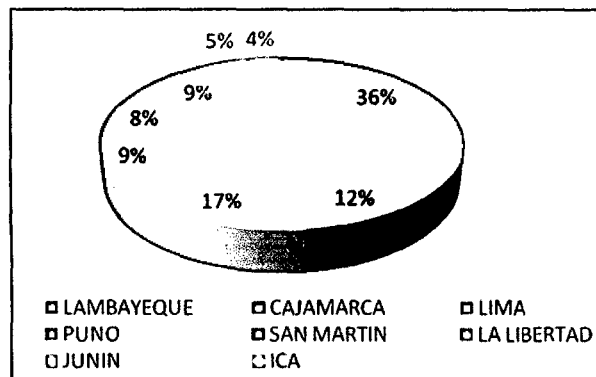
EL mercado interno, es el principal mercado que visita la ciudad de Chachapoyas, alcanzando un 87% del total. El turismo receptivo alcanza un 13% de participación del total de visitantes.

Como características principales y específicas del segmento de mercado turístico que visita la ciudad de Chachapoyas – Amazonas, se puede decir lo siguiente:

- Mujer profesional de 20 a 30 años de edad, que viaja sola, que alcanza un nivel de ingreso mensual de S/. 2 000.00.



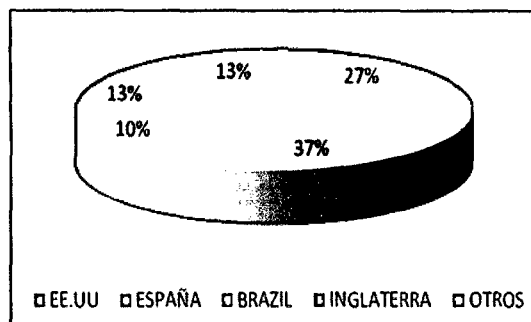
Grafico N° 03: Principales Mercados Emisores de Turismo Interno de la ciudad de Chachapoyas – Amazonas.



Los principales mercados emisores de turismo interno son las regiones de Lambayeque (36%), Lima (17%) y Cajamarca (12%).

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales que visitan la ciudad de Chachapoyas.

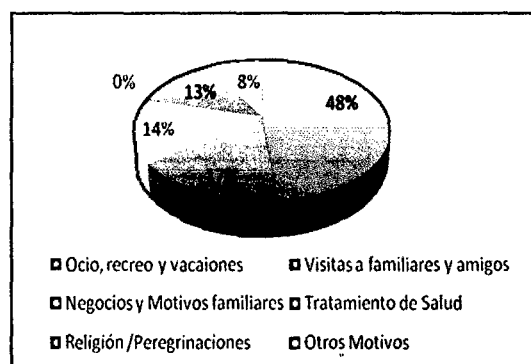
Grafico N° 04: Principales Mercados Emisores de Turismo Receptivo de la ciudad de Chachapoyas – Amazonas.



Como principales mercados emisores de turismo receptivo están los países de España (27%) y Estados Unidos (37%).

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales que visitan la ciudad de Chachapoyas.

Grafico N° 05: Principales motivaciones de viaje de los turistas extranjeros que visitan la ciudad de Chachapoyas - Amazonas.



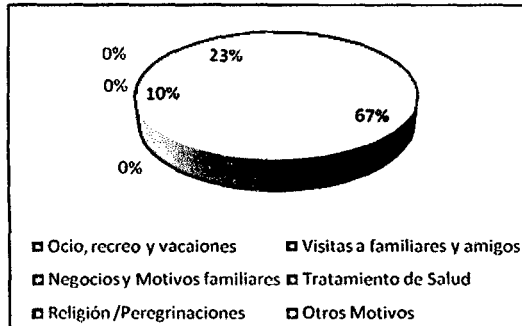
El principal motivo de viaje es el de Ocio, recreo y vacaciones, alcanzando un 48% del total, seguido por Visita a familiares y amigos (17%).

El tiempo promedio de permanencia de los turistas en el destino es de 3 días y 2 noches.

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales que visitan la ciudad de Chachapoyas.



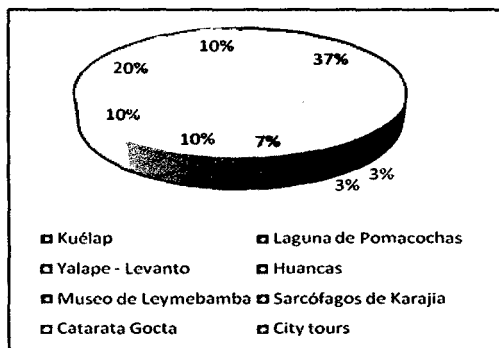
Grafico N° 06: Principales motivaciones de viaje de los turistas nacionales que visitan la ciudad de Chachapoyas - Amazonas.



La principal motivación para los turistas extranjeros es el Ocio, recreo y vacaciones (67%), seguido por el de otros motivos (23%) como: descubrir lugares, estudio.

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales que visitan la ciudad de Chachapoyas.

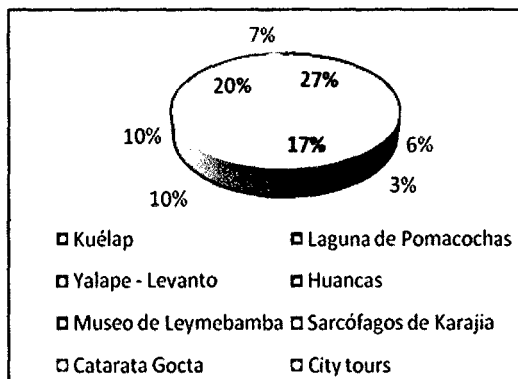
Grafico N° 07: Lugares más visitados desde la ciudad de Chachapoyas, por los turistas nacionales.



El lugar más visitado por los turistas nacionales que visitan la región Amazonas es Kuélap (37%), seguido por la catarata Gocta (20%), Museo de Leymebamba y los Sarcófagos de Karajía.

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales que visitan la ciudad de Chachapoyas.

Grafico N° 08: Lugares más visitados desde la ciudad de Chachapoyas, por los turistas extranjeros.



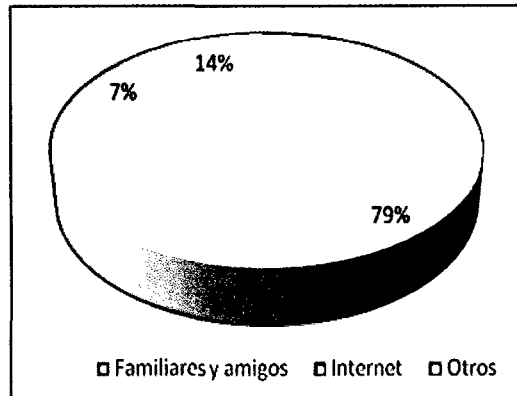
Como principal atractivo visitado por los turistas extranjeros, esta Kuélap (37%), seguido de la catarata Gocta (20%) y el Museo de Leymebamba.

El tiempo promedio de permanencia de los turistas en el destino es de 4 días y 3 noches.

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales que visitan la ciudad de Chachapoyas.



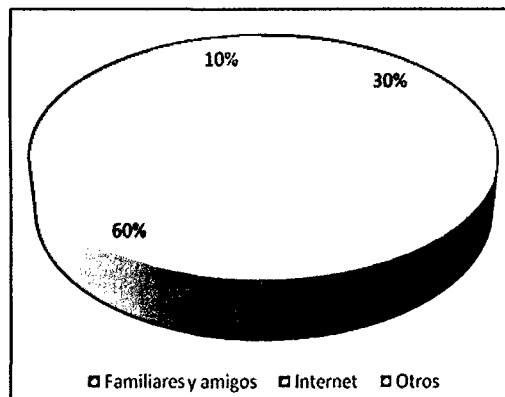
Grafico N° 09: Manera de cómo los turistas nacionales se enteraron del destino Chachapoyas – Amazonas.



El 79% de los encuestados manifiesta que se enteró del destino Chachapoyas – Amazonas por familiares y amigos, un 7% por internet y un 14% se enteró por otros motivos como: periódicos y televisión.

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales que visitan la ciudad de Chachapoyas.

Grafico N° 10: Manera de cómo los turistas extranjeros se enteraron del destino Chachapoyas – Amazonas.



El principal medio de información para enterarse del destino Chachapoyas, fue el Internet (60%). Entre otras formas de enterarse está que la región está en el camino a las Regiones de San Martín y Loreto.

Fuente: Encuesta realizada a turistas nacionales que visitan la ciudad de Chachapoyas.



4.2. Factores limitantes del desarrollo turístico de la ciudad de Chachapoyas.

Se determinó los factores limitantes en base a los 04 elementos que conforman el producto turístico: atractivo turístico, planta turística, infraestructura y superestructura.

A. Atractivos turísticos

- ✓ *Inadecuado aprovechamiento de sus recursos y/o atractivos:* Falta de conservación y puesta en valor de los atractivos turísticos de la ciudad y los más cercanos a la ciudad de Chachapoyas. Además de la falta de una información fidedigna y confiable para brindar al turista.

B. Planta Turística

- ✓ *Deficiencia en la prestación del servicio:* principalmente en el servicio de alimentación, guiado y transporte turístico, a causa del personal de servicio y del equipamiento e instalaciones inadecuadas.

C. Infraestructura

- ✓ *Falta de conectividad aérea:* aeropuerto operativo pero sin presencia de vuelos comerciales.
- ✓ *Deficiente mantenimiento de caminos:* principalmente los que unen a la ciudad con los demás distritos.
- ✓ *Mal estado de la carretera de acceso a la ciudad.*

D. Superestructura

- ✓ *Divorcio de los actores del sector:* lo que impide un trabajo coordinado y organizado para alcanzar el desarrollo turístico sostenible.
- ✓ *Falta de políticas de desarrollo turístico:* que incluyan protección al turista, sistema de seguridad al turista, ordenamiento y zonificación de espacios turísticos.



4.3. Propuestas para el desarrollo de la ciudad de Chachapoyas como centro turístico de distribución.

4.3.1. Diamante de la Competitividad

Para plantear propuestas para el desarrollo turístico de la ciudad de Chachapoyas, se tomo como base el Modelo del Diamante de Competitividad de Porter, el cual parte de la premisa que la competitividad es el resultado de una combinación de factores que propicien la capacidad de innovación y la integración de los agentes del destino.

a) *Condiciones de los factores*

Porter hace diferencia entre factores básicos y avanzados. En este vértice del diamante figura la masa crítica indispensable para desarrollar competitivamente el destino, los *recursos humanos*, lo que incluye la hospitalidad y participación en la actividad turística de la población local, los recursos naturales, la climatología, la localización, los recursos culturales e históricos, los recursos técnicos como accesibilidad, infraestructuras, sistemas sanitarios, sistemas de transportes, entre otros.

Aquí cabe destacar que para alcanzar la fase de desarrollo como factores avanzados es necesaria la innovación permanente para que los recursos culturales y naturales, sean el punto de partida para elaborar una adecuada estrategia de diferenciación y no que se exploten como simples ventajas comparativas.

b) *Condiciones de la Demanda*

Una demanda nacional e internacional exigente y cualificada promueve el perfeccionamiento de los productos y servicios de las empresas que se localizan de los destinos turísticos. Para



que el destino turístico sea competitivo es necesario alcanzar una masa crítica de turistas que generen el input que mueva los negocios.

c) ***Condiciones de las industrias conexas y de apoyo***

En la medida que la actividad del destino turístico sea un elemento multiplicador de todos los sectores económicos del territorio se alcanzará mayor valor añadido en la constelación de valor.

d) ***Estrategia, estructura y rivalidad de las empresas***

Porter hace referencia a dos aspectos que inciden en la competitividad de los destinos turísticos: el “efecto empresa” y el “efecto industria”. El efecto empresa busca evaluar hasta que punto la gestión de las empresas turísticas localizadas en el destino individualmente son competitivas. Por otro lado el efecto industria evalúa la intensidad de la competencia. Una fuerte rivalidad entre las empresas turísticas del sector estimula la competitividad del destino.

e) ***El papel del Gobierno***

En el destino turístico se explotan recursos públicos. Hay también una población local con sus propias necesidades y hábitos de vida. La política turística que trace la administración pública será decisiva en generar ventajas competitivas de carácter sostenible en los destinos turísticos.



4.3.2. Propuestas de desarrollo

Las siguientes propuestas para el desarrollo de la ciudad de Chachapoyas se han planteado a través de estrategias formuladas por cada premisa o factor, con la finalidad de que Chachapoyas pueda ser un destino atractivo, competitivo y de calidad.

a) *Condiciones de los factores*

Estrategia N° 01: *Creación de productos turísticos sostenibles y competitivos que diferencien el destino.*

- Puesta en valor de los recursos y/o atractivos turísticos culturales y naturales, que se articulan para su visita desde la ciudad de Chachapoyas.
- Implementar un instrumento de medición de visitas a los atractivos, que permita contar con una base de datos más exacta.
- Creación de nuevos atractivos turísticos en la ciudad, como museos y centros artesanales, lo que permita diversificar la oferta turística y hacer más placentera.
- Recuperar y conservar los recursos culturales e históricos, que caracterizan a la ciudad, como casas, casonas, iglesias, usos y costumbres, con la finalidad de dar y mantener una imagen de ciudad con identidad histórica y cultural.
- Elaborar guiones turísticos de los diferentes atractivos con la finalidad de consolidar una sola información.



Estrategia N° 02: *Sensibilización y capacitación del recurso humano.*

- Creación de centros de formación de personal de servicio en turismo.
- Implementación de un programa de sensibilización y concienciación a la población, con la finalidad de que conozcan todo lo referente a la actividad y que no olviden brindar la hospitalidad hacia el visitante.
- Sensibilizar en temas de autoestima colectiva y sentido de permanencia.
- Brindar asistencia técnica para el desarrollo de productos artesanales originales y auténticos.

Estrategia N° 03: *Fomentar la inversión en infraestructura.*

- Rehabilitación, mantenimiento y señalización de caminos y calles de la ciudad y hacia los atractivos turísticos.
- Ampliación de la cobertura de servicios básicos hacia los alrededores de la ciudad y otras localidades involucradas en los principales circuitos.
- Implementar y ampliar la red de telecomunicaciones, que permitan la intercomunicación de la ciudad de Chachapoyas con las localidades involucradas en los circuitos turísticos de la región.
- Implementar un programa de tratamiento de residuos sólidos y aguas servidas.



- Implementación continua de equipos modernos, medicamentos y personal capacitado a los centros de salud.
- Promover la continuación de vuelos comerciales a la ciudad.

b) Condiciones de la Demanda

Estrategia N° 01: Implementación de un plan de marketing.

- Realizar la investigación de mercado, que permita conocer realmente que segmento visita la ciudad, que es lo que requiere y adecuar nuestro producto a este servicio.
- Implementar una campaña de promoción y publicidad a los principales mercados emisores que gustan del destino Chachapoyas – Amazonas, que incluya la creación de portales web, documentales, material promocional impreso.

c) Condiciones de las industrias conexas y de apoyo

Estrategia N° 01: Fortalecer la integración de los actores.

- Sensibilizar a los proveedores de los servicios con la finalidad de integrarlos a la cadena de valor de la actividad turística.
- Brindar capacitación y asistencia técnica a los proveedores de servicios en sus respectivos temas con la finalidad de alcanzar un producto de calidad.



d) *Estrategia, estructura y rivalidad de las empresas*

Estrategia N° 01: *Promover la creatividad y competitividad empresarial.*

- Implementar programas de capacitación y asistencia técnica en temas de gestión empresarial, calidad en el servicio, liderazgo, marketing, actividad turística.
- Para lograr la competitividad de los prestadores de servicios, estos deberán establecer como estrategia, la constante creatividad e innovación de su producto, con la finalidad de alcanzar la calidad y competitividad entre todos los prestadores, lo que los hará crecer como empresarios.
- Promover la libre competencia, a través de la participación de los prestadores en ferias, work shops en donde puedan ofrecer y comercializar su producto.

e) *El papel del Gobierno*

Estrategia N° 01: *Propiciar el trabajo coordinado de los actores.*

- Plantear e implementar políticas de desarrollo conjunto y articulado.
- Fortalecer el Concejo Regional de Turismo, con la finalidad de que fiscalice el desarrollo de la actividad turística.
- Actualización e implementación del Plan Director de la ciudad de Chachapoyas.
- Integrar la participación de la policía de turismo y ecología en la actividad turística.



V. DISCUSION

Los Centros turísticos de distribución son conglomerados urbanos que sirve de base, en donde los turistas visitan los atractivos incluidos en su radio de influencia y regresan a él para dormir, por lo que la totalidad del equipamiento de alojamiento debe ubicarse en la ciudad pero parte de la alimentación, comercio turístico, servicios de guías, así como ciertas instalaciones específicas, como estacionamientos, senderos, miradores y servicios sanitarios, deben estar ubicados en los atractivos turísticos.

Basándome en este concepto, dado por Roberto Boullón en su obra Planificación del Espacio Turístico, y de acuerdo a un diagnóstico situacional del turismo en la ciudad lo que permitió analizar los cuatro (04) componentes del producto turístico: atractivo turístico, planta turística, infraestructura y superestructura, siendo posible proponer estrategias que conlleven a la consolidación de la Ciudad de Chachapoyas como centro turístico de distribución, ya que la ciudad ya cuenta en la actualidad con infraestructura, que claro esta se tiene que mejorar, pero que ya marca una ventaja para su desarrollo. Así mismo vemos que la ciudad cuenta con recursos culturales que deben aprovecharse mejor para generar un mayor beneficio y desarrollo social.

El modelo de competitividad planteado por Porter, plantea que para que un producto sea competitivo tiene que lograr la articulación y participación de todos los componentes que intervienen en el desarrollo de un producto como la condición de los factores, condición de la demanda, condición de las industrias conexas y de apoyo, estrategia y revalidación de las empresas y el papel del gobierno. Este modelo es imprescindible ya que hay que tener en cuenta que no solo basta con tener el potencial turístico para desarrollarnos, si no que hay que saber aprovecharlo y articularlo a otros factores que alcancen la calidad y competitividad.



Para esto es necesario partir de una zonificación y un ordenamiento que permita planificar el desarrollo de la actividad, articulando la ciudad a otros atractivos cercanos e importantes como Kuelap y la catarata Gocta, Museo de Leymebamba, Sarcófagos de Karajía; ya que estos en la actualidad son los lugares más visitados.



VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A. CONCLUSIONES:

1. La ciudad de Chachapoyas cuenta con una diversidad de recursos y/o atractivos turísticos tanto dentro de la ciudad como fuera de ella, lo que constituye un gran potencial turístico que aprovechado de manera ordenada y planificada puede convertirse en un producto turístico sostenible y competitivo.
2. La ciudad de Chachapoyas está articulada al corredor turístico hacia la fortaleza de Kuélap, principal atractivo de la región Amazonas, una ventaja comparativa que debe fortalecerse haciendo de Chachapoyas una ciudad más segura y atractiva para el turista.
3. A través del diagnóstico situacional realizado basado en los cuatro (04) elementos del producto turístico: atractivo turístico, planta turística, infraestructura y superestructura, fue posible determinar los factores limitantes y plantear propuestas y estrategias de desarrollo.
4. La planta turística de la región, se concentra en su mayoría en la ciudad de Chachapoyas, brindando los servicios de alimentación, alojamiento, transporte turístico, guiado y tour operadores.
5. La prestación de los servicios antes mencionados, se realiza con muchas deficiencias, sobre todo los servicios de alimentación, guiado y transporte turístico, lo que genera que el visitante se cree una mala imagen de la ciudad y del destino Amazonas.
6. El diagnóstico situacional realizado, muestra el alejamiento y trabajo descoordinado de los actores del turismo tanto del sector público y privado.



7. Para el planteamiento de las estrategias se tomo como referencia el Modelo de Competitividad de Porter, con la finalidad de plantear el desarrollo de Chachapoyas como un destino competitivo y de calidad.
8. El desarrollo turístico de Chachapoyas, se alcanzará siempre y cuando se haga de una manera ordenada, planificada y sostenible.
9. La composición de la demanda turística de Chachapoyas, tiene como principales mercados emisores a los países de España y Estado Unidos; y en el mercado nacional a las regiones de Lambayeque, Lima y Cajamarca.
10. Los lugares más visitados y despiertan mayor interés tanto del visitante nacional como extranjero son la fortaleza de Kuélap, catarata Gocta, Museo de Leymebamba y Huancas. Esto se debe tener en cuenta para trabajar más en ellos.



B. RECOMENDACIONES

1. Realizar un estudio de mercado minucioso que permita conocer a fondo las características del segmento de turistas que visitan la ciudad de Chachapoyas.
2. Planificar el desarrollo turístico de la ciudad, a través de un plan de desarrollo turístico integral, que involucre la participación de todos y cada uno de los actores de turismo.
3. Desarrollar la ciudad de Chachapoyas como centro turístico de distribución en función a la Fortaleza de Kuélap y la catarata de Gocta, atractivos turísticos que se constituyan como los más visitados en la actualidad.
4. Comprometer a la población en el desarrollo turístico de Chachapoyas, a través de la sensibilización y concienciación.
5. Fomentar la asociatividad y competencia entre las empresas y el desarrollo de proyectos conjuntos, que busquen incrementar su rentabilidad y productividad.
6. Tomar en cuenta que lo que se busca NO es un aumento desmedido del flujo turístico, si no alcanzar un segmento de mercado exigente y que deje mayor beneficio a la ciudad.
7. Realizar una campaña de difusión, promoción y publicidad destinada hacia los principales mercado emisores.
8. Los sectores público y privado deben sumar esfuerzos para la gestión ante el gobierno central, para que posibilite la llegada de vuelos comerciales al aeropuerto de Chachapoyas, ya que esto daría un impulso significativo al desarrollo turístico.
9. Desarrollar cada componente del producto turístico de manera articulada y planificada, ya que uno depende del otro para su desarrollo.



VII. BIBLIOGRAFIA

Libros:

- BEGAZO Domingo José, Megatendencias del Turismo en el Tercer Milenio, Perú, 2002.
- BOULLÓN Roberto, Planificación del Espacio Turístico, Tercera Edición, Trillas, México, 2004.
- LEXUS, Turismo, Hotelería y Restaurantes, Gráficas Mármol, España, 2007.
- MONTANER Montejano Jordi, Diccionario de Turismo, Editorial Síntesis, España, 1998.

Investigaciones, Manuales y Guías:

- APORTES Y TRANSFERENCIAS, Los Centros Turísticos como Escala del Desarrollo Local, Argentina, 2006.
- ARTEAGA Mendoza Elida, TUMBAJULCA De la Cruz María, REDHEAD García Audry, TOYOFUKU Konishi Cyntia, Turismo Competitivo en Arequipa, CENTRUM Centro de Negocios, Perú, 2007.
- MINCETUR, Manual para la Formulación del Inventario de Recursos Turísticos a nivel Nacional, Perú, 2008.
- MINCETUR, Plan Estratégico Nacional de Turismo 2008 – 2018, GMC Digital, Perú, 2008.
- PASOS Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, El Espacio Turístico en Países Emergentes. La Morada Disgregada del Hombre, ISSN, Vol. 3, Venezuela, 2005.
- PROYECTO CTN, Guía para la Gestión del Uso Público de los Atractivos del Circuito Turístico Nororiental, Publisher SRL, Perú, 2007.
- PROYECTO CTN, Manual CTN de Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible y Calidad de los Servicios, CONYTECSG, Perú, 2007.



- Universidad San Martín de Porres, Investigaciones en Turismo, Editoras Logos, Perú, 1997.

Normas Legales:

- LEY N° 29408, Ley General del Turismo, Perú, Promulgada el 17 de setiembre del 2009.

Páginas Web:

- <http://www.elvacanudo.cl/admin/render/noticia/13885>, fecha de consulta 08-07-2009.
- http://www.descubrebajacalifornia.com/oportunidades/ie_analisis_et.htm, fecha de consulta 24-07-2009.
- <http://www.empresasostenible.info/updocu/Tjusto.pdf>, fecha de consulta 16-09-2009.
- <http://www.mincetur.gob.pe/turismo/ESTADISTICA/terminologia.htm>, fecha de consulta 23-07-2009.
- <http://turismohistoria.blogspot.com/2008/08/distribucion-del-turismo-mundial.html>, fecha de consulta 22-09-2009.
- http://www.mincetur.gob.pe/newweb/portals/0/turismo/Presentac_Cifras_de_Turismo.pdf, fecha de consulta 23-07-2009.
- http://www.mincetur.gob.pe/Turismo/Estadistica/Visitantes/filtro_flujo_atrac.asp, fecha de consulta 23-07-2009.
- <http://www.trelew.gov.ar/web/produccion-turismo.php>, fecha de consulta 28-08-2009.
- <http://www.cegefotur.8k.com/custom3.html>, fecha de consulta 22-08-2009.
- http://es.geocities.com/itaca_peru/vocabularturistico.htm, fecha de consulta, 16-08-2009.
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Estrategia>, fecha de consulta 14-09-2009.
- <http://www.rionegro.com.ar/diario/2008/02/04/20082v04j40a.php>.
- <http://www.mincetur.gob.pe/newweb>, fecha de consulta, 08-08-2009.
- <http://www.unwto.org/facts/eng/barometer.htm>, fecha de consulta 08-08-2009.



ANEXOS



ÍNDICE

- ANEXO N° 01:** Recursos turísticos de la ciudad de Chachapoyas y sus proximidades.
- Figura n° 01:** Mapa turístico de la ciudad de Chachapoyas.
 - Figura n° 02:** Vista del Jr. Amazonas – Calle Principal de la ciudad.
 - Figura n° 03:** Vista panorámica de la Plaza de Armas de la ciudad.
 - Figura n° 04:** Entrada Principal del Museo Étnico Religioso e Histórico de Santa Ana.
 - Figura n° 05:** Mapa del Corredor turístico Chachapoyas – Kuelap.
- ANEXO N° 02:** Fichas de jerarquización de los recursos turísticos de la ciudad de Chachapoyas y sus alrededores.
- ANEXO N° 03:** Directorio de prestadores de servicios turísticos de la ciudad de Chachapoyas.
- Figura n° 06:** Directorio de establecimientos de alojamiento.
 - Figura n° 07:** Directorio de establecimientos de alimentos y bebidas.
 - Figura n° 08:** Directorio de Agencias de Viaje y tour operadores.
- ANEXO N° 04:** Fotografías de las Instalaciones de Establecimientos Prestadores de Servicios Turísticos.
- Figura n° 09:** Área de recepción de un establecimiento de alojamiento.
 - Figura n° 10:** Estado de instalaciones sanitarias en establecimientos de alojamiento clasificado y categorizado.
 - Figura n° 11:** Habitaciones simples y dobles que ofertan los establecimientos de hospedaje.
 - Figura n° 12:** Estado del área de cocina durante la prestación del servicio.
 - Figura n° 13:** Área de Comedor de estilo rustico, con mesas de madera.
 - Figura n° 14:** Área de Comedor de estilo moderno, aun usa mobiliario de plástico. Se observa la cocina al fondo.
 - Figura n° 15:** Área de Comedor de estilo bohemio.
 - Figura n° 16:** Área de Comedor con ventilación natural y áreas verdes.
- ANEXO N° 05:** Fotografía que muestra el funcionamiento del área de cocina de los prestadores de alimentos y bebidas.
- Figura n° 17:** Vista Panorámica de la Torre de Control.
 - Figura n° 18:** Vista del ambiente interior, donde se observa el área de Counter.
 - Figura n° 19:** Entrada Principal – Puesto de Control.
- ANEXO N° 06:** Mapa.
- Figura n° 20:** Mapa vial de la región Amazonas.
- ANEXO N° 07:** Instrumentos de recolección de datos.
- Figura n° 21:** Encuesta aplicada a los turistas nacionales y extranjeros y a la población de Chachapoyas (16 años a más).
 - Figura n° 22:** Entrevista guiada aplicada a los directivos de los organismos públicos y privados involucrados en el sector turismo en la ciudad de Chachapoyas.



ANEXO N° 01

Recursos Turísticos de la Ciudad de Chachapoyas y sus
alrededores.



Figura n° 02:



Jr. Amazonas – Calle principal de la ciudad.

Figura n° 03:



Plaza de Armas

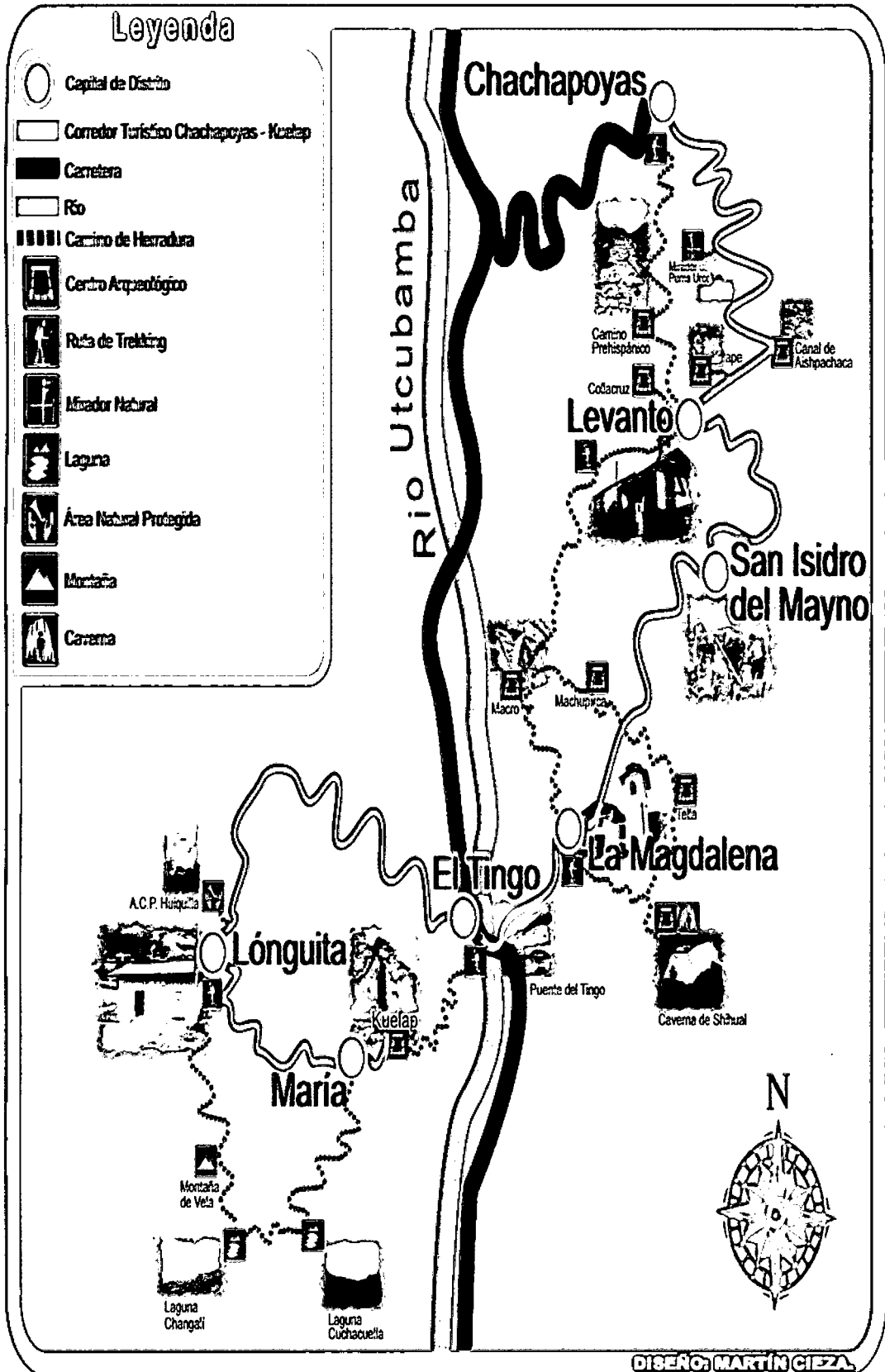
Figura n° 04:



Museo Étnico Religioso e Histórico de Santa Ana
Entrada Principal



Figura n° 05: Corredor Turístico Chachapoyas - Kuelap





ANEXO N° 02

Jerarquización de los Recursos Turísticos de la Ciudad de
Chachapoyas y sus alrededores.



FICHAS DE JERARQUIZACIÓN

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0001
Nombre del Recurso Turístico:		Museo Étnico Religioso e Histórico de Santa Ana.			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Museos y Otros		
Distrito:	Chachapoyas	Sub Tipo:	Museo		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	2	2	4	
B	Publicaciones	1	0,5	0.5	
C	Reconocimiento	4	1,5	6	
D	Estado de conservación	6	1,5	9	
E	Flujo de turistas	2	2	4	
F	Representatividad	2	1,5	3	
G	Inclusión en la visita turística	2	1	2	
				Total	29
JERARQUÍA					2

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0002
Nombre del Recurso Turístico:		Sala de Exhibición Itinerante del Instituto Nacional de Cultura de Amazonas.			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Museos y Otros		
Distrito:	Chachapoyas	Sub Tipo:	Otros		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	1	2	2	
B	Publicaciones	1	0,5	0.5	
C	Reconocimiento	1	1,5	1.5	
D	Estado de conservación	4	1,5	6	
E	Flujo de turistas	1	2	2	
F	Representatividad	1	1,5	1.5	
G	Inclusión en la visita turística	1	1	1	
				Total	15
JERARQUÍA					2

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0003
Nombre del Recurso Turístico:		Templo de la Virgen de Asunta.			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Arquitectura y Espacios Urbanos		
Distrito:	Chachapoyas	Sub Tipo:	Templos		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	1	2	2	
B	Publicaciones	1	0,5	0.5	
C	Reconocimiento	2	1,5	3	
D	Estado de conservación	4	1,5	6	
E	Flujo de turistas	1	2	2	
F	Representatividad	1	1,5	1.5	
G	Inclusión en la visita turística	1	1	1	
				Total	16
JERARQUÍA					2



FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-2
					N° 0004
Nombre del Recurso Turístico:		Templo de la Virgen de Natividad.			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Arquitectura y Espacios Urbanos		
Distrito:	Chachapoyas	Sub Tipo:	Templo		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	1	2,5	2.5	
B	Publicaciones	1	1	1	
C	Reconocimiento	1	2,5	2.5	
D	Estado de conservación	4	3	12	
H	Demanda potencial	1	1	1	
Total				19	
JERARQUÍA			2		

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-2
					N° 0005
Nombre del Recurso Turístico:		Templo de Santo Domingo.			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Arquitectura y Espacios Urbanos		
Distrito:	Chachapoyas	Sub Tipo:	Templo		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	1	2,5	2.5	
B	Publicaciones	1	1	1	
C	Reconocimiento	1	2,5	2.5	
D	Estado de conservación	3	3	9	
H	Demanda potencial	1	1	1	
Total				16	
JERARQUÍA			2		

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-2
					N° 0006
Nombre del Recurso Turístico:		Templo de Nuestra Señora de Belén.			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Arquitectura y Espacios Coloniales		
Distrito:	Chachapoyas	Sub Tipo:	Templos		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	1	2,5	2.5	
B	Publicaciones	1	1	1	
C	Reconocimiento	1	2,5	2.5	
D	Estado de conservación	4	3	12	
H	Demanda potencial	1	1	1	
Total				19	
JERARQUÍA			2		



FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-2
					N° 0007
Nombre del Recurso Turístico:		Templo del Señor de la Buena Muerte.			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Arquitectura y Espacios Urbanos		
Distrito:	Chachapoyas	Sub Tipo:	Templos		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	1	2,5	2.5	
B	Publicaciones	1	1	1	
C	Reconocimiento	1	2,5	2.5	
D	Estado de conservación	4	3	12	
H	Demanda potencial	1	1	1	
Total				19	
JERARQUÍA		2			

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-2
					N° 0008
Nombre del Recurso Turístico:		Templo del Señor de Burgos			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Arquitectura y Espacios Urbanos		
Distrito:	Chachapoyas	Sub Tipo:	Templos		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	1	2,5	2.5	
B	Publicaciones	1	1	1	
C	Reconocimiento	1	2,5	2.5	
D	Estado de conservación	1	3	3	
H	Demanda potencial	1	1	1	
Total				10	
JERARQUÍA		1			

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-2
					N° 0009
Nombre del Recurso Turístico:		Basílica Catedral San Juan Bautista.			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Arquitectura y Espacios Urbanos		
Distrito:	Chachapoyas	Sub Tipo:	Catedral		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	2	2,5	5	
B	Publicaciones	2	1	2	
C	Reconocimiento	2	2,5	5	
D	Estado de conservación	4	3	12	
H	Demanda potencial	4	1	4	
Total				28	
JERARQUÍA		2			



FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0010
Nombre del Recurso Turístico:		Casa de las Dos Rosas			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Arquitectura y Espacios Urbanos		
Distrito:	Chachapoyas	Sub Tipo:	Casas de Valor Arquitectónico		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	2	2	4	
B	Publicaciones	2	0,5	1	
C	Reconocimiento	4	1,5	6	
D	Estado de conservación	4	1,5	6	
E	Flujo de turistas	1	2	2	
F	Representatividad	2	1,5	3	
G	Inclusión en la visita turística	1	1	1	
Total				23	
JERARQUÍA			2		

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0011
Nombre del Recurso Turístico:		Casona Monsante.			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Arquitectura y Espacios Urbanos		
Distrito:	Chachapoyas	Sub Tipo:	Casa de Valor Arquitectónico		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	2	2	4	
B	Publicaciones	2	0,5	1	
C	Reconocimiento	4	1,5	6	
D	Estado de conservación	4	1,5	6	
E	Flujo de turistas	1	2	2	
F	Representatividad	2	1,5	3	
G	Inclusión en la visita turística	1	1	1	
Total				23	
JERARQUÍA			2		

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0012
Nombre del Recurso Turístico:		Casa de Don Toribio Rodríguez de Mendoza - Obispado de Chachapoyas.			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Arquitectura y Espacios Urbanos		
Distrito:	Chachapoyas	Sub Tipo:	Casa de Valor Arquitectónico		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	2	2	4	
B	Publicaciones	2	0,5	1	
C	Reconocimiento	4	1,5	6	
D	Estado de conservación	4	1,5	6	
E	Flujo de turistas	1	2	2	
F	Representatividad	2	1,5	3	
G	Inclusión en la visita turística	1	1	1	
Total				23	
JERARQUÍA			2		



FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0013
Nombre del Recurso Turístico:		Plaza Mayor de la Ciudad de Chachapoyas.			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Lugares Históricos		
Distrito:	Chachapoyas	Sub Tipo:	Plazas		
Código	Criterios de evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-total	
A	Particularidad	4	2	8	
B	Publicaciones	4	0,5	2	
C	Reconocimiento	2	1,5	3	
D	Estado de conservación	4	1,5	6	
E	Flujo de turistas	4	2	8	
F	Representatividad	2	1,5	3	
G	Inclusión en la visita turística	4	1	4	
Total				34	
JERARQUÍA		3			

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-2
					N° 0014
Nombre del Recurso Turístico:		Municipalidad Provincial de Chachapoyas			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Lugares Históricos		
Distrito:	Chachapoyas	Sub Tipo:	Edificaciones		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	2	2,5	5	
B	Publicaciones	2	1	2	
C	Reconocimiento	1	2,5	2,5	
D	Estado de conservación	6	3	9	
H	Demanda potencial	4	1	4	
Total				23	
JERARQUÍA		2			

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0015
Nombre del Recurso Turístico:		Fiesta Patronal Virgen de Asunta			
Región:	Amazonas	Categoría:	Acontecimientos Programados		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Fiestas		
Distrito:	Chachapoyas	Sub Tipo:	Fiesta Patronal		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	2	2	4	
B	Publicaciones	2	0,5	1	
C	Reconocimiento	2	1,5	3	
D	Estado de conservación	2	1,5	3	
E	Flujo de turistas	4	2	8	
F	Representatividad	2	1,5	3	
G	Inclusión en la visita turística	2	1	2	
Total				24	
JERARQUÍA		2			



FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-2
					N° 0016
Nombre del Recurso Turístico:		Aniversario de Chachapoyas			
Región:	Amazonas	Categoría:	Acontecimientos Programados		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Otros		
Distrito:	Chachapoyas	Sub Tipo:			
Código	Criterios de evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	1	2,5	2.5	
B	Publicaciones	1	1	1	
C	Reconocimiento	2	2,5	5	
D	Estado de conservación	1	3	3	
H	Demanda potencial	1	1	1	
Total				13	
JERARQUÍA		1			

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-2
					N° 00017
Nombre del Recurso Turístico:		Carnavales			
Región:	Amazonas	Categoría:	Acontecimientos Programados		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Otros		
Distrito:	Chachapoyas	Sub Tipo:			
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	1	2,5	2.5	
B	Publicaciones	1	1	1	
C	Reconocimiento	1	2,5	2.5	
D	Estado de conservación	1	3	3	
H	Demanda potencial	1	1	1	
Total				10	
JERARQUÍA		1			

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-2
					N° 0018
Nombre del Recurso Turístico:		06 de Junio – Batalla de Higos Urco			
Región:	Amazonas	Categoría:	Acontecimientos Programados		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Otros		
Distrito:	Chachapoyas	Sub Tipo:			
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	1	2,5	2.5	
B	Publicaciones	1	1	1	
C	Reconocimiento	1	2,5	2.5	
D	Estado de conservación	1	3	3	
H	Demanda potencial	1	1	1	
Total				10	
JERARQUÍA		1			



FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0019
Nombre del Recurso Turístico:		Raymillacta de los Chachapoya			
Región:	Amazonas	Categoría:	Acontecimientos Programados		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Otros		
Distrito:	Chachapoyas	Sub Tipo:			
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	2	2	4	
B	Publicaciones	2	0,5	1	
C	Reconocimiento	2	1,5	3	
D	Estado de conservación	4	1,5	6	
E	Flujo de turistas	2	2	4	
F	Representatividad	2	1,5	3	
G	Inclusión en la visita turística	2	1	2	
				Total	23
JERARQUÍA					2

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0020
Nombre del Recurso Turístico:		Mirador del Río Sonche			
Región:	Amazonas	Categoría:	Sitios Naturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Lugares Pintorescos		
Distrito:	Huancas	Sub Tipo:	Miradores Naturales		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	2	2	4	
B	Publicaciones	1	0,5	0,5	
C	Reconocimiento	2	1,5	3	
D	Estado de conservación	4	1,5	6	
E	Flujo de turistas	2	2	4	
F	Representatividad	1	1,5	1,5	
G	Inclusión en la visita turística	2	1	2	
				Total	21
JERARQUÍA					2

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0021
Nombre del Recurso Turístico:		Mirador Huanca Urco			
Región:	Amazonas	Categoría:	Sitios Naturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Lugares Pintorescos		
Distrito:	Huancas	Sub Tipo:	Miradores Naturales		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	1	2	2	
B	Publicaciones	1	0,5	0,5	
C	Reconocimiento	2	1,5	3	
D	Estado de conservación	6	1,5	9	
E	Flujo de turistas	2	2	4	
F	Representatividad	2	1,5	3	
G	Inclusión en la visita turística	2	1	2	
				Total	24
JERARQUÍA					2



FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0022
Nombre del Recurso Turístico:		Catarata Gocta			
Región:	Amazonas	Categoría:	Sitios Naturales		
Provincia:	Bongará	Tipo:	Caídas de Agua		
Distrito:	San Pablo	Sub Tipo:	Catarata		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	6	2	12	
B	Publicaciones	6	0,5	3	
C	Reconocimiento	4	1,5	6	
D	Estado de conservación	4	1,5	6	
E	Flujo de turistas	4	2	8	
F	Representatividad	4	1,5	6	
G	Inclusión en la visita turística	4	1	4	
Total				45	
JERARQUÍA			3		

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-2
					N° 0023
Nombre del Recurso Turístico:		Catarata Yumbilla			
Región:	Amazonas	Categoría:	Sitios Naturales		
Provincia:	Bongará	Tipo:	Caídas		
Distrito:	Cuispes	Sub Tipo:	Catarata		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	2	2,5	5	
B	Publicaciones	1	1	1	
C	Reconocimiento	1	2,5	2,5	
D	Estado de conservación	4	3	12	
H	Demanda potencial	4	1	4	
Total				25	
JERARQUÍA			2		

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0024
Nombre del Recurso Turístico:		Catarata Chinata			
Región:	Amazonas	Categoría:	Sitios Naturales		
Provincia:	Bongará	Tipo:	Caídas de Agua		
Distrito:	San Carlos	Sub Tipo:	Catarata		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	2	2	4	
B	Publicaciones	2	0,5	1	
C	Reconocimiento	1	1,5	1	
D	Estado de conservación	4	1,5	6	
E	Flujo de turistas	2	2	4	
F	Representatividad	2	1,5	3	
G	Inclusión en la visita turística	2	1	2	
Total				21	
JERARQUÍA			2		



FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0025
Nombre del Recurso Turístico:		Laguna de Pomacochas			
Región:	Amazonas	Categoría:	Sitios Naturales		
Provincia:	Bongará	Tipo:	Cuerpos de Agua		
Distrito:	Florida	Sub Tipo:	Laguna		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	4	2	8	
B	Publicaciones	4	0,5	2	
C	Reconocimiento	2	1,5	3	
D	Estado de conservación	4	1,5	6	
E	Flujo de turistas	4	2	8	
F	Representatividad	2	1,5	3	
G	Inclusión en la visita turística	2	1	2	
Total				32	
JERARQUÍA		3			

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-2
					N° 0026
Nombre del Recurso Turístico:		Laguna Huamanpata			
Región:	Amazonas	Categoría:	Sitios Naturales		
Provincia:	Rodríguez de Mendoza	Tipo:	Cuerpos de Agua		
Distrito:	San Nicolás	Sub Tipo:	Laguna		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	2	2,5	5	
B	Publicaciones	2	1	2	
C	Reconocimiento	2	2,5	5	
D	Estado de conservación	4	3	12	
H	Demanda potencial	4	1	4	
Total				28	
JERARQUÍA		2			

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0027
Nombre del Recurso Turístico:		Cavernas de Quiocta			
Región:	Amazonas	Categoría:	Sitios Naturales		
Provincia:	Luya	Tipo:	Grutas o Cavernas, Cuevas		
Distrito:	Lamud	Sub Tipo:	Cavernas		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	2	2	4	
B	Publicaciones	4	0,5	2	
C	Reconocimiento	4	1,5	6	
D	Estado de conservación	4	1,5	6	
E	Flujo de turistas	4	2	8	
F	Representatividad	2	1,5	3	
G	Inclusión en la visita turística	2	1	2	
Total				31	
JERARQUÍA		3			



FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0028
Nombre del Recurso Turístico:		Museo de Leymebamba			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Museos y Otros		
Distrito:	Leymebamba	Sub Tipo:	Museo		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	4	2	8	
B	Publicaciones	6	0,5	3	
C	Reconocimiento	4	1,5	6	
D	Estado de conservación	6	1,5	9	
E	Flujo de turistas	4	2	8	
F	Representatividad	2	1,5	3	
G	Inclusión en la visita turística	4	1	4	
Total				41	
JERARQUÍA			3		

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0029
Nombre del Recurso Turístico:		Templo San Miguel de Arcángel de Huancas			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Arquitectura y Espacios Urbanos		
Distrito:	Huancas	Sub Tipo:	Templos		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	2	2	4	
B	Publicaciones	1	0,5	0.5	
C	Reconocimiento	4	1,5	6	
D	Estado de conservación	2	1,5	3	
E	Flujo de turistas	1	2	2	
F	Representatividad	1	1,5	1.5	
G	Inclusión en la visita turística	2	1	2	
Total				19	
JERARQUÍA			2		

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0030
Nombre del Recurso Turístico:		Templo de Nuestra Señora de la Inmaculada Concepción de Levanto			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Arquitectura y Espacios Urbanos		
Distrito:	Levanto	Sub Tipo:	Templos		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	2	2	4	
B	Publicaciones	1	0,5	0.5	
C	Reconocimiento	4	1,5	6	
D	Estado de conservación	2	1,5	3	
E	Flujo de turistas	1	2	2	
F	Representatividad	1	1,5	1.5	
G	Inclusión en la visita turística	2	1	2	
Total				19	
JERARQUÍA			2		



FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0031
Nombre del Recurso Turístico:		Templo Matriz de Leymebamba			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Arquitectura y Espacios Urbanos		
Distrito:	Leymebamba	Sub Tipo:	Templos		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	1	2	2	
B	Publicaciones	1	0,5	0.5	
C	Reconocimiento	1	1,5	1.5	
D	Estado de conservación	6	1,5	9	
E	Flujo de turistas	1	2	2	
F	Representatividad	1	1,5	1.5	
G	Inclusión en la visita turística	1	1	1	
Total				18	
JERARQUÍA			2		

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0032
Nombre del Recurso Turístico:		Templo Matriz de Lámud			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Luya	Tipo:	Arquitectura y Espacios Urbanos		
Distrito:	Lamud	Sub Tipo:	Templos		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	1	2	2	
B	Publicaciones	2	0,5	1	
C	Reconocimiento	2	1,5	3	
D	Estado de conservación	6	1,5	9	
E	Flujo de turistas	1	2	2	
F	Representatividad	2	1,5	3	
G	Inclusión en la visita turística	2	1	2	
Total				22	
JERARQUÍA			2		

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0033
Nombre del Recurso Turístico:		Yalape			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Sitios Arqueológicos		
Distrito:	Levanto	Sub Tipo:	Edificaciones		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	2	2	4	
B	Publicaciones	2	0,5	1	
C	Reconocimiento	2	1,5	3	
D	Estado de conservación	2	1,5	3	
E	Flujo de turistas	2	2	4	
F	Representatividad	2	1,5	3	
G	Inclusión en la visita turística	2	1	2	
Total				20	
JERARQUÍA			2		



FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-2
					N° 0034
Nombre del Recurso Turístico:		Purum Llacta			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Sitios Arqueológicos		
Distrito:	Cheto	Sub Tipo:	Edificaciones		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	1	2,5	2,5	
B	Publicaciones	1	1	1	
C	Reconocimiento	2	2,5	5	
D	Estado de conservación	1	3	3	
H	Demanda potencial	2	1	2	
Total				14	
JERARQUÍA			1		

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0035
Nombre del Recurso Turístico:		Fortaleza de Kuélap			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Luya	Tipo:	Sitios Arqueológicos		
Distrito:	Tingo	Sub Tipo:	Edificaciones		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	4	2	8	
B	Publicaciones	6	0,5	3	
C	Reconocimiento	4	1,5	6	
D	Estado de conservación	4	1,5	6	
E	Flujo de turistas	4	2	8	
F	Representatividad	4	1,5	6	
G	Inclusión en la visita turística	6	1	6	
Total				43	
JERARQUÍA			3		

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0036
Nombre del Recurso Turístico:		Sarcófagos de Karajía			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Luya	Tipo:	Sitios Arqueológicos		
Distrito:	Trita	Sub Tipo:	Edificaciones		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	4	2	8	
B	Publicaciones	4	0,5	2	
C	Reconocimiento	4	1,5	6	
D	Estado de conservación	2	1,5	6	
E	Flujo de turistas	4	2	8	
F	Representatividad	2	1,5	3	
G	Inclusión en la visita turística	4	1	4	
Total				37	
JERARQUÍA			3		



FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0037
Nombre del Recurso Turístico:		Revash			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Sitios Arqueológicos		
Distrito:	Santo Tomas	Sub Tipo:	Edificaciones		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	2	2	4	
B	Publicaciones	2	0,5	1	
C	Reconocimiento	4	1,5	6	
D	Estado de conservación	2	1,5	3	
E	Flujo de turistas	4	2	8	
F	Representatividad	2	1,5	3	
G	Inclusión en la visita turística	4	1	4	
Total				29	
JERARQUÍA		2			

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0038
Nombre del Recurso Turístico:		Pueblo de los Muertos			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Luya	Tipo:	Sitios Arqueológicos		
Distrito:	Lámud	Sub Tipo:	Edificaciones		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	1	2	2	
B	Publicaciones	2	0,5	1	
C	Reconocimiento	4	1,5	6	
D	Estado de conservación	2	1,5	3	
E	Flujo de turistas	4	2	8	
F	Representatividad	2	1,5	3	
G	Inclusión en la visita turística	2	1	2	
Total				25	
JERARQUÍA		2			

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0039
Nombre del Recurso Turístico:		Huancas			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Pueblos		
Distrito:	Huancas	Sub Tipo:	Pueblo Tradicional		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	1	2	2	
B	Publicaciones	1	0,5	0.5	
C	Reconocimiento	4	1,5	6	
D	Estado de conservación	2	1,5	3	
E	Flujo de turistas	1	2	2	
F	Representatividad	2	1,5	3	
G	Inclusión en la visita turística	2	1	2	
Total				19	
JERARQUÍA		2			



FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0040
Nombre del Recurso Turístico:		Levanto			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Pueblos		
Distrito:	Chachapoyas	Sub Tipo:	Pueblo Histórico		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	1	2	2	
B	Publicaciones	2	0,5	1	
C	Reconocimiento	1	1,5	1.5	
D	Estado de conservación	4	1,5	6	
E	Flujo de turistas	1	2	2	
F	Representatividad	1	1,5	1.5	
G	Inclusión en la visita turística	2	1	2	
Total				16	
JERARQUÍA			2		

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0041
Nombre del Recurso Turístico:		La Jalca Grande			
Región:	Amazonas	Categoría:	Manifestaciones Culturales		
Provincia:	Chachapoyas	Tipo:	Pueblos		
Distrito:	La Jalca Grande	Sub Tipo:	Pueblo Tradicional		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	1	2	2	
B	Publicaciones	2	0,5	1	
C	Reconocimiento	1	1,5	1.5	
D	Estado de conservación	4	1,5	6	
E	Flujo de turistas	2	2	4	
F	Representatividad	2	1,5	3	
G	Inclusión en la visita turística	2	1	2	
Total				20	
JERARQUÍA			2		

FICHA DE JERARQUIZACIÓN					F-1
					N° 0042
Nombre del Recurso Turístico:		Señor de Gualamita			
Región:	Amazonas	Categoría:	Acontecimientos Programados		
Provincia:	Luya	Tipo:	Fiestas		
Distrito:	Lámud	Sub Tipo:	Fiestas Patronales		
Código	Criterios de Evaluación	Valor Asignado	Ponderación	Sub-Total	
A	Particularidad	1	2	2	
B	Publicaciones	2	0,5	1	
C	Reconocimiento	2	1,5	3	
D	Estado de conservación	6	1,5	9	
E	Flujo de turistas	2	2	4	
F	Representatividad	2	1,5	3	
G	Inclusión en la visita turística	2	1	2	
Total				24	
JERARQUÍA			2		



ANEXO N° 03

**Directorio de Establecimientos Prestadores de Servicios
Turísticos de la Ciudad de Chachapoyas.**

Figura n° 06: Directorio de Establecimientos de Alojamiento de la Ciudad de Chachapoyas.

N°	Categorización	Nombre Comercial	Razon Social	Dirección	Teléfono	Email	N° de Habitaciones	N° de Personal
1	03 Estrellas	Hostal La Casona Monsante	Inversiones Ormachea SAC	Jr. Amazonas N° 746	041-477702	info@lacasonamonsante.com	9	3
2	03 Estrellas	Hostal Casa Vieja	Luz Z. Muñoz Saavedra	Jr. Chincha Alta N° 569	041-477353	casavieja@terra.com.pe	12	4
3	02 Estrellas	Hostal Belen	Ignacio Salazar Olivera	Jr. Ortiz Arrieta N° 540	041-477830	hostalbelen@mixmail.com.pe	11	3
4		Hostal Plaza	Hostal y Restaurant Plaza	Jr. Grau N° 534	041-477654		8	5
5	01 Estrella	Hostal Karajía	Rosa Aleyda Díaz Chappa	Jr. Dos de Mayo N° 546	041-478041		16	3
6	02 Estrellas	Hostal Johumaji	Hostal Joumaji EIRL	Jr. Ayacucho N° 711	041-477819		35	2
7	02 Estrellas	Hostal el Dorado	Flor de María Hidalgo de Torres	Jr. Ayacucho N° 1062	041-477047		13	3
8		Hostal Gocta	Rosa Ampuero Barrantes	Jr. Amazonas N° 721	041-477698	carlaam6@hotmail.com	12	4
9		Hostal Revash	Emp.de Servicios de Turismo Revash EIRL	Jr. Grau N° 517	041-477391	revash9@hotmail.com	13	6
10		Hostal Vista Hermosa	Clara Marleny Gutiérrez Mori	Jr. Puno N° 285 - 295	041-477526	margu40@hotmail.com	16	4
11		Hostal Las Orquídeas	Geovana Bautista de la Cruz	Jr. Ayacucho N° 1231	041-478271	lasorquideas@hotmail.com	20	4
12		Hostal Villa de Paris	Nancy Janet Castañeda de Morocho	Km2 Salida a Chiclayo	041-792332	www.hostalvillaparis.com	12	3



14		Hostal Continental	María Eufelinda Villa de Ramírez	Jr. Ortiz Arrieta N° 431	041- 478352	hostalcontinental@hot mail.com	27	4
15		Gran Hotel Vilaya	Gumercindo Zegarra Alva	Jr. Ayacucho N° 755	041- 477664	hotelvilaya@viabcp.co m	20	5
16	02 Estrellas	Hotel Puma Urco	Turismo y Servicios Leo Cesar Sac	Jr. Amazonas N° 833	041- 477871	reservas@hotelpumaur co.com	19	5
17	01 Estrella	Hotel Kuelap	Kuelap Negociaciones Turísticas SRL	Jr. Amazonas N° 1057	041- 477136	kuelaphotel@ hotmail.com	32	4
24		El gran Pajatén	Manuel Rivera Marrufo	Jr. La Merced N° 505			13	1
25		Hospedaje Gutiérrez	María Zulema Ocampo Valle	Jr. Ortiz Arrieta N° 731	041- 477513		10	2
26		Hospedaje Jorge Jara	Jorge Ernesto Jara Mendoza	Jr. Amazonas N° 513 - 517			7	1
27		Hospedaje Jenny	Miguel A. Chuquimbalqui Oclocho	Psje David Reyna N° 285	041- 312199		8	4
28		Hospedaje el Poseidón	Janelly Tirgoso Cortez	Jr. Libertad N° 1062	041- 478431		20	2
29		Casa Hospedaje San Pedro	Mercedes Abanto Portal	Jr. Chíncha Alta N° 391	041 - 478074		21	2
30		Casa Hospedaje La Posada del Arriero	Paula Elena Chávez de Silva	Jr. Grau N° 636	041- 479064		7	3
31		Casa Hospedaje la Posada de Tico	Piero Cedano Díaz	Jr. Ortiz Arrieta N° 724	041- 478973		5	3
32		Casa Hospedaje Jehova es mi Luz	Lucila Valles de Díaz	Psje David Reyna N° 100	041- 477993		23	3
33		Casa Hospedaje Shubet	José del Carmen Ramos Vergaray	Jr. Amazonas N° 440	041- 478529		18	1



Figura n° 07: Directorio de Establecimientos de Alimentos y Bebidas de la Ciudad de Chachapoyas.

N°	Nombre Comercial	Representante Legal	Dirección	Teléfono	N° de SS.HH	Página Web	E-mail	Capacidad
1	Cafetín Virgen de la Puerta	Aideli Socorro Puerta Vásquez	Jr. Junín N° 1101	041 – 479197	1		nacuva21@hotmail.com	16 personas
2	Bar Recreo Restaurante La Peña	Doris Arana de Tejada	Jr. Santo Domingo N° 676		2			12 personas
3	Fonda Burguer	Irina Chauca Villacréz	Jr. La Merced N° 552	041 – 941896695	1			10 personas
4	Restaurante Turístico Los Maderos	Yolanda Angulo Chuimes	Prolongación Dos de Mayo Cuadra 14	041 - 793449	5			200 personas
5	Bar Café Pollería Sanducheria Amazonas	Zubiate Torrejón Nelly Isabel	Jr. Amazonas N° 688	041 – 502799	1			48 personas
6	Centro de Convenciones Santa Lucia	Juan Carlos Zubiate Mas	Prolongación Santa Lucia Av. 11 de Octubre - Pedro Castro Asentamiento Humano Pedro Castro	041 – 478516	2	www.santalucia chachapoyas.pe		100 personas
7	Natures Center El Edén Restaurante Vegetariano	María Elena Nureña Castillo	Jr. Grau N° 448	041 – 478664	2		grane_327@hotmail.com	60 personas
8	La Rosa Náutica	Elena del Carmen Huamán Vilca	Carretera salida a Chiclayo	041 – 747925	2			400 personas
9	Pollería Sacha's Chicken	Segundo Miguel Arista Tejado	Jr. Amazonas N° 566	041 – 312321	2	www.sachaschicken.com		60 personas
10	Pollería Pio Rey	María Cruz Huamán Cachay	Jr. Amazonas N° 726	041 – 941957765	1			40 personas



11	Café Gourmet Ciomara	Orlando Delgado Chuquizuta	Jr. Ayacucho N° 1013	041 – 941951904	1	www.cafegourmetciomara.blogspot.com	dodota666@hotmail.com	50 personas
12	Bar Restaurante Los Huayachos	Jorge Llomy López Meléndez	Jr. Higos Urco N° 169	041 – 793142	2			22 personas
13		Jerson Gutiérrez Aliaga	Jr. Amazonas N° 341		2			18 personas
14	Café Burger El Sanwuchon	Herminio Acosta Vela	Jr. Triunfo N° 701	074 - 979168566	1			20 personas
15	Bar Restaurante Turístico Wanglic	Bilma Amparo Alva Chávez	Av. Libertad N° 290	041 – 503617	3			200 personas
16	Restaurante Sabor Norteño	María del Carmen Carrión Encina	Av. Libertad N° 930	041 – 941989647	2			96 personas
17	Restaurante Cubichería “El Carajo”	Hilda Miryan Mejía Arteaga	Jr. Ortiz Arrieta N° 420	041 – 479045	2		carajohas69@hotmail.com	200 personas
18		Jenny González Rojas	Av. Libertad N° 694		2			22 personas
19	Bodega Katy y Edy	José Nicolás Rubio Picón	Jr. Amazonas N° 193	041 – 477375	2			50 personas
20	Cebichería Restaurante “Don Chamo”	Víctor Poemape Abanto	Av. Libertad N° 548	041 – 477619	1			40 personas
21	Restaurante “El Paisita”	Rosa Mercedes Torrejón Farias	Av. Libertad N° 928	041 – 477811	2			50 personas
22	La Franja Fútbol Club Restaurante Bar	Manolo Pazos Reátegui	Prolongación Santa Lucía	01 – 988351503	1			53 personas
23	Restaurante “Las Delicias”	María Consuelo Callidos Casas	Jr. Amazonas N° 1091	041 – 941975265	1			48 personas
24	Cebichería Restaurant Don Melchor	Poemape Celis Wilder Manuel	Av. Libertad N° 844	041 – 941970712	1		wilpoe@hotmail.com	32 personas
25	Restaurante “Las Rocas”	Rosa Isabel Cabredo de Sánchez	Jr. Ayacucho N° 932	041 – 478158	2			80 personas



26	Restaurante “El Cántaro”	Elisa Atilia Tuesta Zumaeta	Jr. Grau N° 513		1			35 personas
27	Pollería Nandos Chikens	Sadith de Jesús Salazar Puerta	Jr. Ortiz Arrieta N° 438	041 - 478654	2			100 personas
28	Bar Restaurante “Los Íntimos”	Selvita Dávila de Vilcarromero	Av. Libertad N° 404	041 – 477930	2			36 Personas
29	Restaurante Jessica	Asteria Silva Chuqui	Av. Libertad N° 398	041 – 941732228	1			20 personas
30	Cebichería Cynthia Fiorella	Graciela Lucana de Mori	Jr. Salamanca N° 575	041 – 477373	2			100 personas
31	Bar Bodega Restaurante Sabores de Amazonas	Violeta Esmilda Meléndez de Vigo	Jr. Salamanca N° 763	041 – 477529	1			32 personas
32	Bar Cebichería “Las Brisas”	Sandra Mayorga Carrión	Av. Libertad N° 371	041 – 941945001	1		sandramayorga@hotmail.com	24 personas
33	Bar Bodega Restaurante “Silvia”	Edelmira Salazar de Santillán	Jr. Hermosura N° 708	041 – 478097	4			120 personas
34	Cebichería “Puma Urco”	Rosa Magnolia Zuta Cuipal	Jr. Dos de mayo N° 728	041 – 503891	1			50 personas
35	Caldos Mara	Mara Gutiérrez Ledesma	Jr. Ayacucho N° 972 - 976	041 – 478573	1			27 personas
36	Restaurante Pizzería Turística Maripizza E.I.R.L	María Bernardita Mori Meléndez	Jr. Ayacucho N° 832	041 – 478876	2			80 personas
37	Sabores del Perú Chicken Grill	Jane Yulia Mori Culqui	Jr. Dos de mayo N° 321	041 – 479181	2			
38	505 Pizza Bar	Ingrid Esperanza Soto Cabredo	Jr. Dos de mayo N° 505	041 – 941951904	2			75 personas
39	La Real Cecina Cocktail Lunch	Rojas Chota Betsi Nicoli	Jr. Hermosura N° 676	041 – 477469	2		realcecina@hotmail.com	250 personas



40	Restaurante Vegetariano Nahomy y Kramer – El Paraíso de la Salud	Loida Etelvina Horna Chávez	Jr. Dos de mayo N° 420	041 – 941706375	2			42 personas
41	Restaurant Matalache	Yanqui Mamani Luciano	Jr. Ayacucho 616		2			128 personas
42	Restaurant Heydi	Rosa Marleny Neciosup Torrejón	Av. Libertad 970	01-996349464	1		esmeralda_24@hotmail.com	60 personas
43	Carnes y Parrillas “La Tushpa”	Danny Gómez Vergaray	Jr. Ortiz Arrieta N°. 769	041 - 477471	2			80 personas
44	Cebichería Marisquería “Rincón Monsefuano”	Zarina Mori Mori	Jr. Ortiz Arrieta N°. 792	041 - 941953137	1			50 personas
45	Pollería Rocío	Ramiro Rivera López	Jr. Ortiz Arrieta – Segundo Piso del Mercado Modelo	041 - 478710	1			84 personas
46	Pollería Rocío 2	Ramiro Rivera López	Jr. Ortiz Arrieta N°.730	041 - 478710	2			48 personas
47	La Sazón Restaurante	Cecilia Silva Chávez	Jr. Ayacucho N°. 650	074 - 979953414	1			49 personas
48	Restaurant Turístico Las Chozas de Marlizza	Gilbert Tuesta Olascoaga	Jr. Ayacucho N°. 1139	041 - 477118	2			200 personas
49	Bar Café La Pared Caída	Asunción Villegas de Torrejón	Jr. Ayacucho 799	041 - 502323	2			48 personas
50	Comercio Industria y Servicios Múltiples San José EIRL	Krishnamurti Noriega Aguilar	Jr. Ayacucho 816	041- 477339	1	www.panaderias anjose.blogspot.com	panaderiasanjose816@hotmail.com	46 personas
51	Restaurante Chachacucho	Julio Cesar Montoya Vera	Jr. Triunfo N°. 852		2			40 personas
52	Dely Plaza	Marina Isabel Mas Vigil	Jr. Ortiz Arrieta N°. 594	041 - 477225	1			32 personas
53	Mini Market y Pollos a la Brasa	Juvenal Silva Chávez	Jr. Ortiz Arrieta N°. 528	041 - 477174	2			112 personas



54	Restaurant Chifa El Turista	Pedro Augusto Valle Huamán	Jr. Amazonas N°. 575	041 - 477293	1			33 personas
55	Restaurant Pollería 5 Sabores	Yolanda Becerril Torres	Av. Libertad 1084	041 - 941902672	2			48 personas
56	Café Corazón de Jesús	Sara Gómez Chuquimbalqui	Jr. Amazonas N°. 931		1			8 personas
57	Bar Restaurante "El Portoncito"	Rómulo Alfonso Silva Tirado	Jr. Ortiz Arrieta 266	041- 477414	2			80 personas
58	Restaurante "La Estancia"	Cruz Torres Mendoza	Jr. Amazonas N°. 861	041- 941707477	2		jestancia@hotmail.com	40 personas
59	Restaurante Cebichería "La Chinata"	Felipe Reyna Montenegro	Jr. Amazonas N°. 520	041- 94199462	2			28 personas
60	Cafetín El Triunfo	Julio Cesar Revilla Salazar	Jr. Triunfo N°.878	041 - 478886	1			16 personas
61	Pollería IMOS	Olivia Orihuela Centeno	Jr. Ortiz Arrieta N°. 392	041 - 478931	3			120 personas
62	Fuente de Soda Burger King	Dora Ampuero Barrantes	Jr. Ortiz Arrieta N°. 416	041 - 477698	1		dbarrantes@hotmail.com	20 personas
63	Bar Restaurant turístico Chacha E.I.R.L		Jr. Grau N°. 545	041 - 477107	2			250 personas
64	Café Café	Milagritos Torres de Jiménez.	Jr. Amazonas N° 829		2			25 personas
65	Bar Restaurante "El Chullo"	Luis Alberto Cullampe Canta	Jr. Ayacucho N° 1171.		1		aldolha_amaz_peru@hotmail.com	
66	Café Bar Baco	Luis Alberto Miranda Villacorta	Jr. Chincha Alta N° 235	041- 941959806	1			26 personas
67	Café Restaurante "Que Rico"	Walter Ocampo Chávez	Jr. Dos de Mayo N° 631	041- 479165	2			50 personas
68	Pollería "Mayrita"	Dilbert Puerta Salazar	Jr. Dos de Mayo N° 659	041- 793122	2			60 personas



69	Hostal Restaura Plaza EIRL	Yolanda Mori Gutiérrez	Jr. Grau N° 534		2			60 personas
70	Restaurante La Olla de Barro	Leyli Muñoz Serván	Jr. Salamanca N° 664	793031 / 941713813	2			24 personas
71	Restaurant Cebichería "El Limón"	Milagritos Rodríguez Delgado	Jr. Ayacucho N° 325	041 - 477201	2		mila_piero_juan@hotmail.com	60 personas
72	Restaurante El Tejado	Gladys Rivasplata de Burga	Jr. Salamanca N° 664	041 - 477592	2	www.chachapoyaskuelap.com	restejado@hotmail.com	100 personas
73	Restaurante Ingri	Iraida Zalón Orozco	Jr. Ayacucho N° 690		1			40 personas
74	Toshos Bar Picanteria	Wiliam Salazar Perea	Jr. Unión N° 600		2			40 personas
75	Café Restaurante Señor de Gualamita	Carmen Vigil Chuquipiondo	Jr. Unión N° 624	041 - 941999960	1			28 personas
76	Bodega Estefany	Rosario Burga de Tejada	Jr. Tres Esquinas N° 173		1			40 personas
77	Café Panadería Lourdes S.A.C	Katherin Gisela Rojas Salazar	Jr. Ayacucho N° 1021		1			08 Personas
78	Bar Cafetín Las Lomas	Wilma Consuelo Santillán Huamán	Jr. Los Ángeles N° 111	041 - 477624	1			15 personas
79	Restaurant Turístico Luya Urco	Asunta Vargas Mesa	Jr. Los Arequipa N° 240	041 - 478134				

Figura n° 08: Directorio de Agencias de Viaje y Tour Operadores de la Ciudad de Chachapoyas.

N°	Razón Social	Nombre Comercial	Dirección	Teléfono	E - mail	Página Web	Clasificación		
							Minorista	Mayorista	Operador Turístico
1	Chasqui Tours EIRL	Chasqui Tours	Jr. Grau 561	041 - 941997126	chasquitour_kuelap@hotmail.com	www.travelchachapoyas.com			x
2	Cloudfrest Expeditions S.R.L	Cloudforest Expeditions	Jr. Puno 368	041 - 477610	cloudforestexpedition@hotmail.com	www.kuelapnordperu.com			x



3	Turismo Explorer SRL	Turismo Explorer	Jr. Grau 509	041 - 478162	contacto@turismoexplorerperu.com	www.turismoexplorerperu.com	x		
4	Salvador López Tafur	Ayahuiris Tours	Jr. Triunfo 717		ayahuiristours@hotmail.com	www.kuelap2travel.com			x
5	Wayra Internacional Tous SRL	Wayra Internacional Tous	Jr. Ortiz Arrieta		wayrachacha@hotmail.com				x
6	Purum Llacta Tours S.R.L.	Purum Llacta	Jr. Grau						x
7	Kuelap & Adventure E.I.R.L	Kuelap & Adventure	Psje. Tupac Amaru s/n	041-478954	info@kuelapadventure.com	www.kuelapadventure.com			x
8	Las Orquídeas Consorcio Turístico EIRL	ISSTURIX	Jr. Ayacucho 1231	041 - 478271	issturix_chachapoyas@hotmail.com				x
9	Vilaya Tours SRL	Vilaya Tours	Jr. Ayacucho	041-477506	info@vilayatours.com	www.vilayatours.com	x		
10	Rolando Aquiles Germán Carranza	Chacha Expedition	Jr. Ortiz Arrieta 532	041 - 478861	info@chachapoyasexpedition.com	www.chachapoyasexpedition.com			x
11	Gil Inga Mixan	Chachapoyas Planet Tours	Jr. Ayacucho	041-478589	planetours555@hotmail.com	www.universalplanetours.com			x
12	Chachapoyas Tours SAC	Chachapoyas Tours	Jr. Santo Domingo		kuelap@msn.com	www.kuelapperu.com			x
13	Egner Yalta Velaysosa	Raymillacta Travel	Jr. Ayacucho 936	041-941958121	raymillactatravel@hotmail.com	www.raymillactatravel.blogspot.com			x
14	Empresa de Servicios de Turismo Revash	Andes Tours	Jr. Grau 517	041 - 477391	revash9@hotmail.com	www.chachapoyaskuelap.com			x
15	Goldy Janet Tejada Chuquipiondo	Travel Chachapoyas	Jr. Grau 565	041 - 941715623	travelchachapoyas@hotmail.com	www.travelchachapoyas.com			x



ANEXO N° 04

**Fotografías de las Instalaciones de Establecimientos
Prestadores de Servicios Turísticos.**



Servicio de Alojamiento

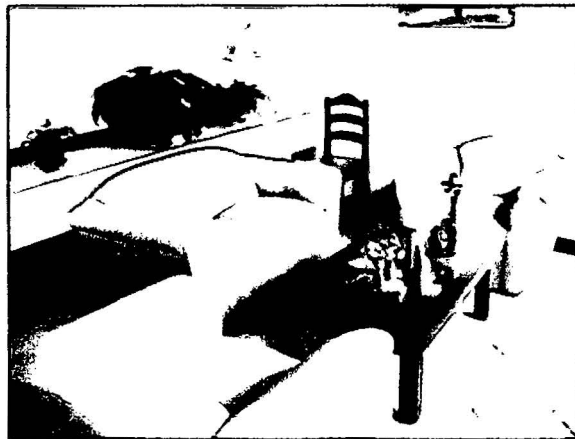


Figura n° 09: Área de Recepción

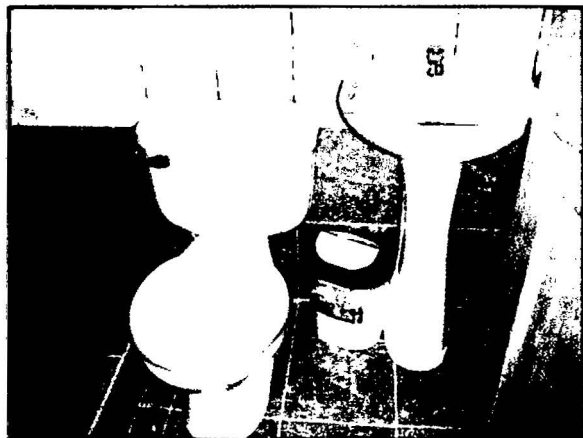
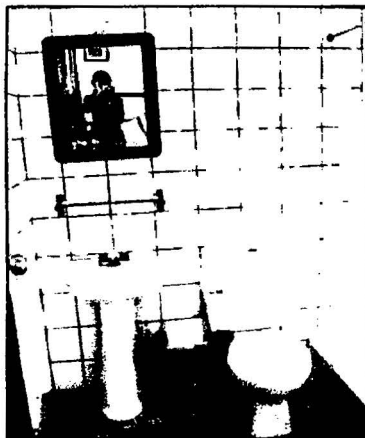


Figura n° 10: Estado de instalaciones sanitarias en establecimientos de alojamiento clasificado y categorizado.

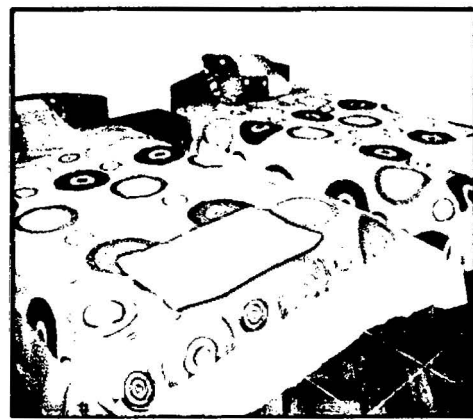


Figura n° 11: Habitaciones simples y dobles que ofertan los establecimientos de hospedaje.



Servicio de Alimentos y Bebidas



Figura n° 12: Estado del área de cocina durante la prestación del servicio.



Figura n° 13: Área de Comedor de estilo rustico, con mesas de madera.



Figura n° 14: Área de Comedor de estilo moderno, aun usa mobiliario de plástico. Se observa la cocina al fondo.



Figura n° 15: Área de Comedor de estilo bohemio.

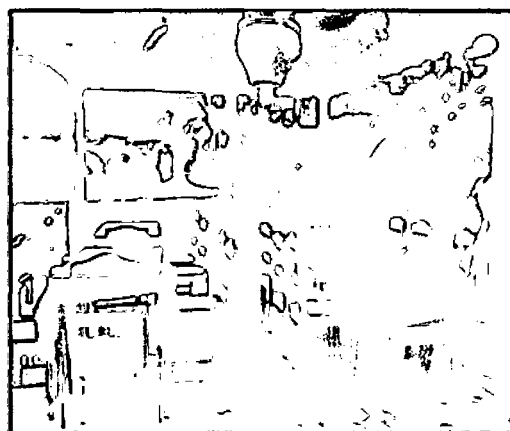


Figura n° 16: Área de Comedor con ventilación natural y áreas verdes.



ANEXO N° 05

Fotos de las Instalaciones del Aeropuerto de Chachapoyas.

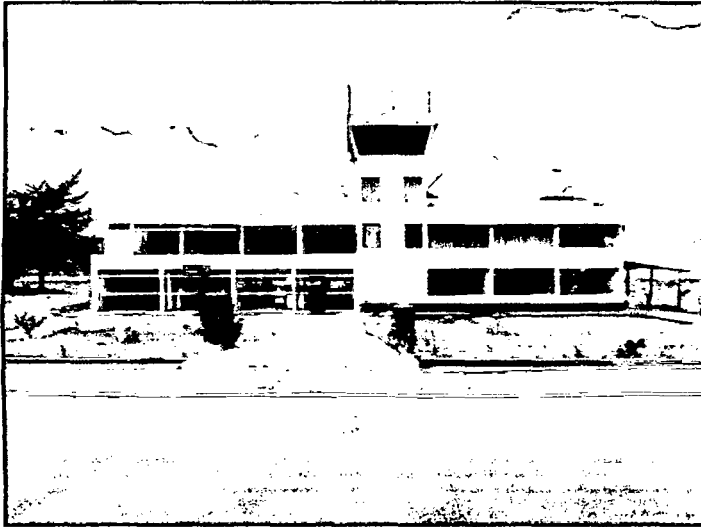


Figura n° 17: Vista Panorámica de la Torre de Control.



Figura n° 18: Vista del ambiente interior, donde se observa el área de Counter.

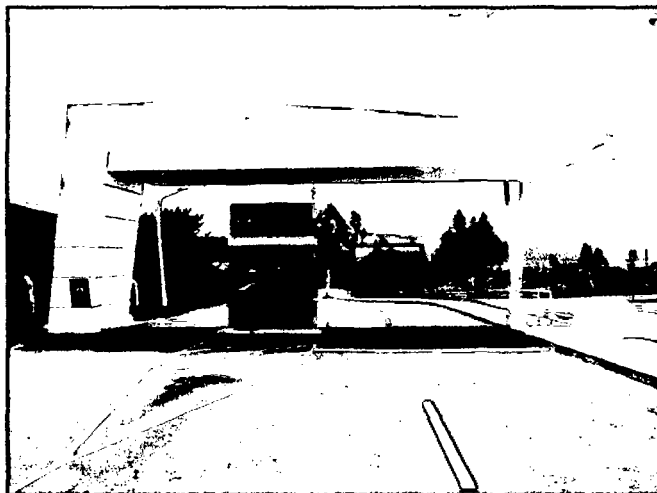


Figura n° 19: Entrada Principal – Puesto de Control.

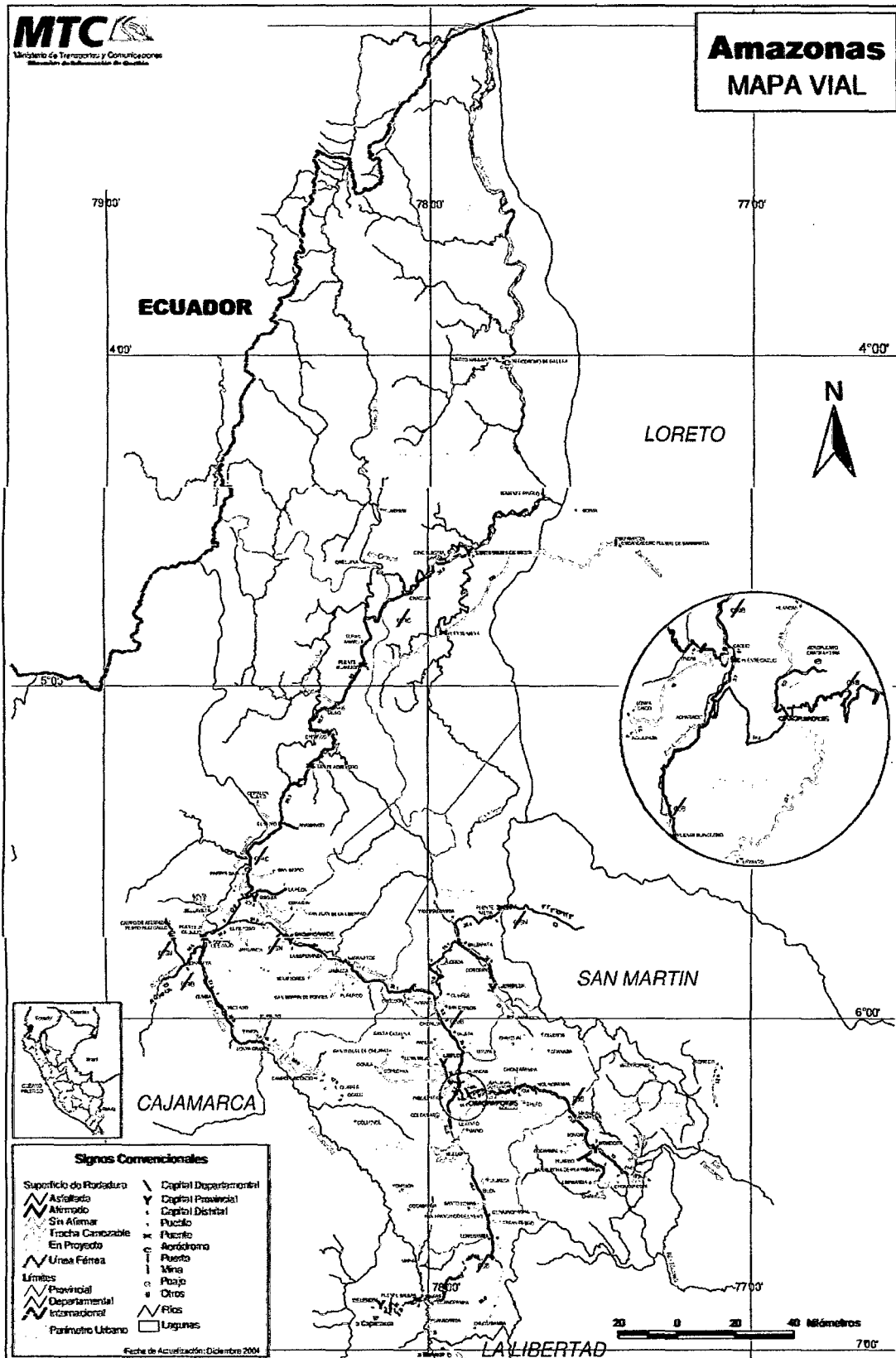


ANEXO N° 06

Mapa.



Figura n° 20: Mapa vial de la región Amazonas.





ANEXO N° 07

Instrumentos de Recolección de Datos.



Figura n° 21: Encuesta aplicada a los turistas nacionales y extranjeros y a la población de Chachapoyas (16 años a más)



Encuesta para Identificar los Factores que Limitan el Desarrollo Turístico de la Ciudad de Chachapoyas

Buen día, le agradezco por brindarme su tiempo. La información que usted nos brinde es de carácter confidencial, la misma que nos permitirá identificar los factores que limitan el desarrollo turístico de la ciudad de Chachapoyas.

1) Datos Personales

Visitante: Nacional Extranjero

Residente:

Sexo: Masculino Femenino

Procedencia: _____

Edad: 16-20 21-30 31-40 41 a más

Grado de Instrucción: Primaria Secundaria Técnica

Universitaria Post - grado Maestría Doctorado

Ocupación: Trabajando tiempo completo Trabajando tiempo parcial

Estudiando Jubilado o retirado Desempleado

Ama de casa Otros _____

Ingreso mensual: _____

2) Motivo de Viaje

a) Ocio, recreo y vacaciones

d) Tratamiento de salud

b) Visitas a familiares y amigos

e) Religión / Peregrinaciones

c) Negocios y motivos profesionales

f) Otros motivos _____

3) ¿Qué recursos/ atractivos turísticos de la región ha visitado?

a) Fortaleza de Kuélap.

b) Museo de Leymebamba.

c) Laguna de Pomacochas.

d) Sarcófagos de Karajía.

e) Yalape - Levanto.

f) Catarata de Gocta.

g) Huancas.

h) City tours Chachapoyas.

4) ¿Cómo se enteró del destino Chachapoyas?

a) Familiares /Amigos Internet Otros

5) ¿Cuántos días y noches ha permanecido en Chachapoyas?

Días Noches

6) ¿Cuál fue su gasto total, durante su estadía?



7) ¿Cómo califica usted los siguientes servicios en la ciudad de Chachapoyas?

Alojamiento	Malo <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Excelente <input type="checkbox"/>
Alimentación	Malo <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Excelente <input type="checkbox"/>
Tour operador	Malo <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Excelente <input type="checkbox"/>
Guías turísticos	Malo <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Excelente <input type="checkbox"/>
Transporte turístico	Malo <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Excelente <input type="checkbox"/>

8) ¿Cómo califica usted la conservación de los recursos turísticos?

Malo Bueno Excelente

9) ¿Cómo califica usted el estado de conservación de la carretera de acceso a la ciudad?

Malo Bueno Excelente

10) ¿Cómo califica usted la participación de los siguientes organismos en el desarrollo turístico de la ciudad de Chachapoyas?

Gobierno Regional Amazonas	Malo <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Excelente <input type="checkbox"/>
Municipalidad Provincial de Chachapoyas	Malo <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Excelente <input type="checkbox"/>
Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo	Malo <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Excelente <input type="checkbox"/>
Instituto Nacional de Cultura	Malo <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Excelente <input type="checkbox"/>
Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas – UNAT-A	Malo <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Excelente <input type="checkbox"/>
Asociación de Operadores Turísticos ADOTUR	Malo <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Excelente <input type="checkbox"/>
Asociación de Guías Turísticos AGOTUR Amazonas	Malo <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Excelente <input type="checkbox"/>
Asociación de Hoteles, Restaurantes y afines – AHORA Amazonas	Malo <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Excelente <input type="checkbox"/>
Cámara Regional de Turismo - CARETUR	Malo <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Excelente <input type="checkbox"/>
IPERU CHACHAPOYAS	Malo <input type="checkbox"/>	Bueno <input type="checkbox"/>	Excelente <input type="checkbox"/>

11) ¿Cómo califica usted el sistema de seguridad para el turista, en la ciudad?

Malo Bueno Excelente

12) ¿Cómo califica usted el sistema de información turística?

Malo Bueno Excelente

13) ¿Cuál cree usted que son las limitantes para el desarrollo turístico de la ciudad de Chachapoyas?



Figura n° 22: Entrevista guiada aplicada a los directivos de los organismos públicos y privados involucrados en el sector turismo en la ciudad de Chachapoyas.



Buen día, el motivo de mi visita es hacerle unas preguntas con relación al Desarrollo Turístico de la ciudad de Chachapoyas y los factores que limitan este desarrollo.

1. ¿Cómo ve el desarrollo turístico de la ciudad de Chachapoyas en la actualidad?
2. ¿Qué piensa usted sobre la estructura del turismo en la ciudad de Chachapoyas – región Amazonas?
3. ¿Cree usted que la universidad, contribuye al desarrollo turístico de la ciudad?
¿Por qué?
4. ¿Considera usted a Chachapoyas como centro turístico de distribución? ¿Por qué?
5. ¿Qué atractivos turísticos cree usted que estén en condiciones de ser promovidos en la ciudad de Chachapoyas?
6. ¿Qué opinión le merece la puesta en valor del Centro Histórico de la ciudad de Chachapoyas?
7. ¿Qué nos puede decir de la seguridad ciudadana en la ciudad?
8. ¿Qué opina sobre la descentralización del país?
9. ¿Cuál es su opinión sobre la inversión en infraestructura?
10. ¿Cuál es su opinión sobre inversión en Planta turística?
11. ¿Cree usted que el Plan Director de la ciudad de Chachapoyas al 2010, es adecuado para su desarrollo turístico?
12. ¿Existe un Plan estratégico de desarrollo turístico de la ciudad? ¿Qué opina sobre esto?
13. El componente capacitación al sector privado, ¿contribuye al mejoramiento de la calidad del servicio?
14. ¿Considera usted que el Estado apoya o da las condiciones necesarias para la inversión privada en turismo en esta ciudad?
15. ¿Cómo ve usted la participación de la Municipalidad, DIRCETUR, IPERU, INC, Gremios en cuanto al desarrollo turístico de la ciudad?
16. ¿Existen políticas de desarrollo turístico regional? ¿Qué opina de esto?

FE DE ERRATAS

Página 28;

DICE:

3.4. Métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos

Métodos: Entrevista personal.

Técnicas: Observación directa.

3.5. *Instrumentos de recolección de datos:* Entrevista guiada, encuestas cerradas y abiertas.

DEBE DECIR

3.4. Métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos

Métodos: Método Etnográfico y Método Estadístico.

Técnicas: Observación.

3.5. *Instrumentos de recolección de datos:* encuestas cerradas y abiertas.