

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

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**



EXAMEN DE SUFICIENCIA

**“ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO TURÍSTICO DE LA
POBLACIÓN DEL DISTRITO DE CHACHAPOYAS”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LIC. EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

BACH. MÓNICA ELVIRA HERNÁNDEZ MASLUCÁN

CHACHAPOYAS - AMAZONAS - PERÚ

2014



27 MAY 2015

DEDICATORIA

A las personas más importantes en mi vida: Ashley Marta Zavaleta Hernández, Wagner Zavaleta Vilchez, Juana Maslucán Canlla y Franklin Elías Álamo Maslucán; ya que son ellos los que me motivan e inspiran para seguir desarrollándome profesionalmente.



27 MAY 2015

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida y la fortaleza otorgada para seguir adelante, a mi madre y familia quienes siempre me han brindado su apoyo incondicional.

A mi esposo por el constante apoyo que me brindo durante el desarrollo del presente informe de investigación, y a los pobladores de Chachapoyas y turistas que visitaron esta ciudad, por su apoyo y disposición en el suministro de la información.

Al Lic. Erik Marcos Collazos Silva, por sus orientaciones y su apoyo brindado durante el desarrollo de esta investigación.

A mi amigo Gerald Piero Yalta Olivares, por sus consejos y apoyo brindado para lograr el desarrollo de este informe.

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

**Ph. D. JORGE LUIS MAICELO QUINTANA
RECTOR**

**Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES
VICERRECTOR – ACADÉMICO**

**Dra. MARÍA NELLY LUJAN ESPINOZA
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN**

**Mg. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y ADMINISTRATIVAS**

VISTO BUENO DEL JURADO

Mg. RICARDO RAFAEL ALVA CRUZ

PRESIDENTE

Lic. LYNN KARIN MENDOZA ZUTA

SECRETARIO

Econ. MANUEL ANTONIO MORANTE DÁVILA

VOCAL

ÍNDICE GENERAL

	Pag.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	v
VISTO BUENO DEL JURADO	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xvi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
2.1 Base Teórica	3
2.2 Antecedentes del Problema	8
2.3 Realidad problemática	11
2.4 Hipótesis	13
2.5 Limitaciones de la investigación	14
2.6 Objetivos	14
2.6.1 General	14
2.6.2 Específicos	14
III. MARCO METODOLÓGICO	15
3.1 Diseño de la investigación	15
3.2 Material de estudio	15
3.3 Variables de Estudio	15
3.4 Población y Muestra	15
3.5 Métodos y Técnicas	16

3.6 Análisis de los Datos	18
IV. RESULTADOS	19
4.1 Diagnostico situacional de la población del distrito de Chachapoyas	19
4.1.1. Antecedentes Históricos	19
4.1.2. Ubicación política	20
Extensión	20
Límites	20
División Política	20
Climatología	21
Población	21
Turismo	22
Comercio	22
Educación	22
Salud	23
4.1.3. Aspectos Socioculturales	23
Fiestas Tradicionales	23
Danzas	23
Cuentos y Leyendas	24
Entretenimiento	24
Gastronomía	25
4.2 Presentación y análisis de los resultados según la población	26
4.3 Presentación y análisis de los resultados según los turistas	35
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	44

VII. RECOMENDACIONES	46
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
IX. ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

	Pag.
Tabla N° 01: Actitudes positivas de la conciencia turística y su comparación con actitudes negativas.	5
Tabla N° 02: Población estimada del distrito de Chachapoyas para el año 2014, mujeres y varones entre 20 y 65 años de edad.	50
Tabla N° 03: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su género.	50
Tabla N° 04: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su Edad	51
Tabla N° 05: Distribución de los pobladores del distrito de según su lugar de nacimiento.	51
Tabla N° 06: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su nivel de estudios alcanzados.	51
Tabla N° 07: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su ocupación.	52
Tabla N° 08: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según el vínculo laboral directo que tienen con la actividad turística.	52
Tabla N° 09: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según Si tiene algún familiar que se encuentre laborando vinculada mente a la actividad Turística.	52
Tabla N° 10: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según la frecuencia con la que tienen contacto con los turistas.	53

Tabla N° 11: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según Su percepción del turismo.	53
Tabla N° 12: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según la importancia de la actividad turística.	53
Tabla N° 13: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según si consideran que el proteger los recursos turísticos, y mantener una ciudad limpia forma parte de su cultura turística.	54
Tabla N° 14: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su conocimiento de los atractivos turísticos del departamento Amazonas.	54
Tabla N° 15: Distribución de la población del distrito de Chachapoyas según la acogida e información que se debe brindar a los turistas.	54
Tabla N° 16: Distribución de la población del distrito de Chachapoyas según los factores que influyen para la visita del turista.	55
Tabla N° 17: Distribución de la población del distrito de Chachapoyas según los factores que frenan el desarrollo del turismo.	55
Tabla N° 18: Distribución de la población del distrito de Chachapoyas según su percepción de la influencia del turismo en el comportamiento generando efectos sociales negativos en la población.	56
Tabla N° 19: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su Género.	56
Tabla N° 20: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su edad.	56
Tabla N° 21: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su Procedencia.	57
Tabla N° 22: Distribución de turistas nacionales e internacionales acerca de la acogida e información que le brindaron los pobladores.	57

Tabla N° 23: Distribución de turistas nacionales e internacionales según los factores que más le agradaron durante su estancia en Chachapoyas.	57
Tabla N° 24: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su opinión sobre los servicios que se deberían mejorar.	58
Tabla N° 25: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su consideración del distrito de Chachapoyas como un destino seguro.	58
Tabla N° 26: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su percepción en cuanto al comportamiento turístico de los pobladores.	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pag.
Gráfico N° 01: Mapa político del distrito de Chachapoyas.	21
Gráfico N° 02: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su género.	26
Gráfico N° 03: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su Edad.	26
Gráfico N° 04: Distribución de los pobladores del distrito de según su lugar de nacimiento.	27
Gráfico N° 05: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su nivel de estudios alcanzados.	28
Gráfico N° 06: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su ocupación.	28
Gráfico N° 07: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según el vínculo laboral directo que tienen con la actividad turística.	29
Gráfico N° 08: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según Si tiene algún familiar que se encuentre laborando vinculada mente a la actividad Turística.	29
Gráfico N° 09: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según la frecuencia con la que tienen contacto con los turistas.	30
Gráfico N° 10: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según Su percepción del turismo.	31
Gráfico N° 11: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según la importancia de la actividad turística.	31

Gráfico N° 12: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según si consideran que el proteger los recursos turísticos, y mantener una ciudad limpia forma parte de su cultura turística.	32
Gráfico N° 13: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su conocimiento de los atractivos turísticos del departamento Amazonas.	32
Gráfico N° 14: Distribución de la población del distrito de Chachapoyas según la acogida e información que se debe brindar a los turistas.	33
Gráfico N° 15: Distribución de la población del distrito de Chachapoyas según los factores que influyen para la visita del turista.	34
Gráfico N° 16: Distribución de la población del distrito de Chachapoyas según los factores que frenan el desarrollo del turismo.	34
Gráfico N° 17: Distribución de la población del distrito de Chachapoyas según su percepción de la influencia del turismo en el comportamiento generando efectos sociales negativos en la población.	35
Gráfico N° 18: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su Género.	36
Gráfico N° 19: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su edad.	36
Gráfico N° 20: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su Procedencia.	37
Gráfico N° 21: Distribución de turistas nacionales e internacionales acerca de la acogida e información que le brindaron los pobladores.	37
Gráfico N° 22: Distribución de turistas nacionales e internacionales según los factores que más le agradaron durante su estancia en Chachapoyas.	38

Gráfico N° 23: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su opinión sobre los servicios que se deberían mejorar.	39
Gráfico N° 24: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su consideración del distrito de Chachapoyas como un destino seguro.	39
Gráfico N° 25: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su percepción en cuanto al comportamiento turístico de los pobladores	40
Gráfico N° 26: Pirámide de edades entre sexos.	59

I. INTRODUCCIÓN

El turismo constituye una de las actividades con mayor crecimiento, y futuro en la economía de la población Chachapoyana, por ser la capital de la Región Amazonas y el centro de distribución de esta, hacia los atractivos turísticos, tanto por el empleo directo e indirecto que genera, como también por las actividades complementarias generadas en la población. La actividad turística puede generar un comportamiento turístico positivo o negativo en los pobladores, el apoyo de los residentes es necesario para el desarrollo turístico por diversas razones (Gursoy, 2002). En primer lugar, los residentes votan las subidas de impuestos que financian infraestructura turística tal como los centros de información. En segundo lugar, una población local abierta y hospitalaria es un factor crítico en el éxito de la industria turística. Por estos motivos, (Gursoy, 2002) resaltan la importancia de la actitud de los residentes respecto al turismo con independencia de la localidad analizada, ya que si no existe armonía entre los intereses de residentes y la actividad turística, no se podrá hablar de un desarrollo turístico.

Así, al hablar del desarrollo turístico es imprescindible tener en cuenta la opinión de los residentes del destino turístico. Para lograr la implicancia de la población en la actividad turística, se precisa que éstos tengan un comportamiento favorable, que perciban la industria turística como beneficiosa para el desarrollo económico de su localidad y para el bienestar de sus habitantes. Una comunidad residente disgustada, apática o desconfiada transmitirá en última instancia estos sentimientos a los turistas, quienes es probable que se sientan reticentes a visitar lugares en los que no se sienten bien recibidos. La comprensión de la reacción local y los factores que influyen sobre estas actitudes es fundamental para lograr el objetivo de esta investigación que es: “Conocer el Comportamiento Turístico de la Población del distrito de Chachapoyas”. Y cuya hipótesis a contrastar es: el comportamiento turístico de la población del distrito de Chachapoyas, es favorable e influye en el desarrollo de la actividad turística pero se influencia de varios factores como: el tipo y grado de interacción entre población y turista, la importancia de la industria turística para la población, el nivel de vinculación de los visitantes con la población, la percepción del grado de desarrollo que le genere esta actividad a la población y al distrito.

Esta investigación se encuentra estructurada por; INTRODUCCIÓN, MARCO TEÓRICO que contiene información bibliográfica con referencia al tema, antecedentes y la realidad problemática; EL MARCO METODOLÓGICO que presenta el marco teórico metodológico que fundamenta el análisis subjetivo sobre los pobladores de la comunidad, así como la técnica y el método que describe las características generales de la población de Chachapoyas; LOS RESULTADOS que contiene un diagnóstico de la población en estudio, además expresa el análisis sobre los resultados de las encuestas aplicadas a pobladores y turistas; Finalmente se presentan algunas DISCUSIONES, CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS que deben ser consideradas ante cualquier tema relacionado con la actividad turística.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 BASE TEÓRICA

Actitud: Estado mental de disposición para responder que ejerce una influencia directa o dinámica sobre la conducta respecto a todos los objetos y situaciones con las que se relaciona (Allport, 1935). Este proceso nos lleva a comportarnos de una forma especial respecto a un objeto o estímulo (Summers, 1982)

Actividad turística: Conjunto de operaciones que de manera directa o indirecta se relacionan con el turismo o puedan influir sobre él, siempre que conlleven a 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. (Montaner, 2002)

Beneficios: alude a cualquier cosa que recibe una persona y a la que se le asigna un valor. Los beneficios de la experiencia turística pueden presentarse en forma de beneficios psicosociales para el individuo, como, por ejemplo, una experiencia satisfactoria. Los beneficios que el turismo reporta a una comunidad pueden reflejarse en ganancias o impactos de tipo ecológico, psicológico, social, cultural o económico. Estos beneficios pueden ser percibidos por la comunidad en su conjunto o repartirse entre determinados colectivos o empresas. (Jafari, 2000).

Beneficios Económicos: Es la diferencia que se obtiene de la operación “ingresos menos costes” de una empresa se conoce como beneficio. (Jafari, 2000).

Beneficio Social: Resultado positivo a favor de una sociedad, por la aplicación de alguna medida o proyecto, en términos turísticos en beneficio social se define como aquellos beneficios en términos de nivel intelectual, identidad y valoración de la persona anfitriona. (Jafari, 2000).

Beneficio Ecológico: Resultado a favor de la protección del ambiente que permite una armonía ambiental entre la sociedad y la naturaleza. (Jafari, 2000).

Cambio socio cultural: El cambio que afecta a las normas y reglas de comportamiento y/o de ideología e identidad cultural de un grupo social con el paso del tiempo constituye lo que se conoce como “Cambio Socio Cultural” o aculturación, cuando este cambio se debe al contacto cultural entre grupos bien en relaciones (comerciales) mutuas o desiguales (colonización). Los impactos del turismo van desde los cambios en la política económica local debido a la globalización hasta los cambios en las expectativas de los turistas. (Jafari, 2000).

Comportamiento: El comportamiento es el conjunto de actos exhibidos por el ser humano y determinados por la cultura, las actitudes, las emociones, los valores de la persona y los valores culturales, la ética, el ejercicio de la autoridad, la relación, la hipnosis, la persuasión, la coerción y/o la genética.(Ornstein)

Comportamiento Social: El comportamiento social puede ser definido como el conjunto de pautas conducta que organizan la relación entre los individuos que conforman un grupo, el modo de actuación de éste, en su globalidad, con respecto al medio en el que habita, existiendo una finalidad de carácter adaptativo que le convierte en una de las claves esenciales del proceso evolutivo, al estar constantemente sometido a la variación de los criterios selectivos y, por tanto, a los selectores directos del cambio. (Ornstein)

La Conciencia Turística: Es un conjunto de actitudes y comportamientos de los habitantes de un lugar turístico que humanizan la recepción del turista a través de la hospitalidad y comprensión. Conocimiento de los lugares y locales para los turistas, que sin llegar al servilismo conduce a una convivencia cordial. (Arria, 1991)

Tabla N° 01: Actitudes positivas de la conciencia turística y su comparación con actitudes negativas

POSITIVA	ACTITUD NEGATIVA
_ conocer nuestro país, región, localidad	_ No tengo tiempo y menos dinero... " más barato sale viajar a Miami"
_ sonría al turista	_ ¿Sonreír,.. Turista?
_ el turismo es importante proteja sus recursos	_ "Y mí que beneficios me genera".
_ apelar a los símbolos patrios	_ " No es mi responsabilidad...
_ sentir orgullo	_ " De que me sirve, no es trascendente".
_ contémoslo a los que nos visitan	_ " De que,.. todo es un caos"
	_ " Que les voy a decir , que cosa interesante les voy a contar si aquí no hay nada"

Fuente: DIRCETUR. Huánuco

Cultura turística: Participación y compromiso de la población en general y de los actores involucrados en la actividad turística en la generación de condiciones que permitan el desarrollo del turismo, fomentando su conocimiento, fortalecimiento y desarrollo sostenible. Como resultado de la asimilación personal y colectiva de conocimientos y valores, existirán ciertas actitudes que le dan sentido en la práctica a la Cultura Turística:

- Amabilidad - reflejada en el trato afectuoso y cordial.
- Cortesía - que evidencia demostraciones de respeto.

- Eficiencia - la facultad para prestar servicios en tiempo y forma al contar con las habilidades y destrezas necesarias.
- Disposición - el actuar con plena conciencia y conocimiento de la importancia de la labor de cada quién.
- Profesionalismo - el factor humano aplicando su experiencia y emotividad en el marco de sus labores. (Mieres, 2002)

Turismo: Comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a los de su entorno habitual, por un periodo inferior a un año, con fines de ocio, por negocio y otros motivos. De constituye una actividad económica productiva, sino una actividad de consumo. (OMT, 2008).

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. (Montaner, 1998)

Valores Turísticos: Son los aspectos materiales o inmateriales que en un Estado o región que por su atractivo para las personas de otros lugares son subjetivamente susceptibles de convertirse en motivo turístico. (Montaner, 2002)

Valores que deben ser incluidos en los temas de Turismo: Aquellos elementos emotivos compartidos, basados en ciertos principios éticos y que motivarán a brindar servicios con calidez: Compromiso, Constancia, Disciplina, Honradez, Orgullo, Respeto, Responsabilidad y Vocación de servicio. (Mieres , 2002)

Participación Pública: consiste en que esas personas hagan su aportación en el proceso de toma de decisiones, y es un mecanismo que ha pasado a formar parte de la sabiduría convencional en el ámbito general de la planificación, así como en buena parte de los proyectos de desarrollo turístico. (Jafari, 2000)

Población: Está conformada por personas con características diversas, que comparten entre otras cosas el territorio, la historia, el idioma y algunas costumbres. La población es también un elemento de la Actividad turística de gran importancia para su desarrollo. (Noguera, 2005)

2.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

A Nivel Internacional

- En México (Vallejo), en un artículo: "Análisis social sobre los habitantes de la comunidad de Peñuela" Este artículo tiene el propósito de fortalecer los estudios cualitativos sobre el carácter social de las comunidades rurales vinculadas a áreas naturales protegidas. El objetivo es el de caracterizar el ethos social de la comunidad de La Peñuela, localizada en el Parque Nacional Nevado de Toluca, para conocer sus valores, creencias, normas de comportamiento, preferencias y motivaciones con relación al desarrollo de la actividad turística en su localidad. Para su cumplimiento se lleva a cabo la investigación teniendo como marco teórico-metodológico a la fenomenología sociológica de Alfred Schutz, y aplicando un modelo interpretativo que permite realizar un análisis de contenido como lo propone Lalive d'Epina. Como resultado del análisis se logró identificar los valores y normas de comportamiento que limitan el desarrollo de la actividad turística, a pesar de contar con recursos naturales considerados de gran atraktividad.

Dentro de sus conclusiones finales consideran a través del análisis de las llaves de interpretación realizado; condiciones de bienestar, vida familiar y trabajo y de la caracterización del ethos social de la comunidad, se logró comprender situaciones clave del escenario actual de la comunidad de La Peñuela, en donde a pesar de contar con recursos naturales considerados de gran atraktividad por los visitantes, no se ha presentado un mayor desarrollo entorno a la actividad turística. Hablando de las condiciones de bienestar, se hace mención que la actividad agrícola mantiene un significado importante para la población por los beneficios que de ella obtienen, siendo la principal fuente de ingresos, pero la realización de la misma ha involucrado también la apertura de mayores espacios y el incremento en el uso de los recursos hídricos, a pesar de estos cambios los pobladores mencionan no obtener los recursos económicos suficientes para solventar sus necesidades y recurren a la extracción de productos maderables y no maderables, generando impactos negativos al entorno, tal es el caso de la erosión, la penetración de los vientos por falta de árboles y los derrumbes o deslaves que se han presenciado. La comunidad está consciente de las problemáticas en su

entorno, sin embargo, por el modo de vida que llevan intervienen inconscientemente en el deterioro de los mismos, ya que al no contar con algún otro empleo que sustente sus necesidades, éstos siguen dedicándose a las actividades primarias para mantener sus condiciones de vida.

- En España, según (Vargas 2008) en su investigación: “Turismo enológico: comportamiento del turista y percepción de la población residente”, Muestra las principales contribuciones de la investigación llevada a cabo sobre las posibilidades de desarrollo del turismo industrial enológico en la provincia de Huelva, justificando la inserción de este segmento dentro de la estrategia global de posicionamiento de la provincia como destino turístico. Sus aportaciones originales se hallan en la parte empírica de la investigación, que aporta datos primarios inéditos acerca del comportamiento y grado de satisfacción del turista enológico (en concreto de quienes visitan las bodegas de La Palma del Condado), así como de la actitud de la población residente en dicho municipio hacia el desarrollo del turismo y de las variables de percepción que la determinan, como los impactos económicos, socio-culturales y ambientales. Obtuvo la siguiente conclusión:

En cuanto al estudio centrado en las actitudes y comportamientos de los residentes respecto al turismo, los resultados indican el habitante Palmerino, con elevado apego a su comunidad escasamente informado sobre los proyectos de desarrollo turístico de la misma, se muestra ligeramente escéptico respecto al hecho de que el desarrollo de la aún incipiente actividad turística implique o vaya a implicar un beneficio personal. Otro aspecto interesante que revela el trabajo es la existencia de una paradójica incongruencia entre la percepción explícita e implícita de los efectos del turismo, de forma que, pese a que directamente el residente considera que los costes del turismo sobrepasan sus beneficios, indirectamente y al analizar la valoración global de cada uno de sus efectos, percibe que los efectos positivos de la actividad turística supera los negativos y ello para todas sus modalidades –económica, sociocultural y ambiental. Sea como sea, como resultado final, la actitud del habitante de La Palma del Condado hacia un mayor desarrollo turístico y una mayor presencia de turistas en su localidad

es muy favorable, todo ello sobre la base de que considera que la situación de este sector en el municipio se encuentra aún muy por debajo de sus potencialidades. Para el residente palmerino la atracción de turistas se ha de realizar utilizando como factor de reclamo los numerosos recursos culturales de la localidad y, como no, su famosa tradición vitivinícola.

A Nivel Nacional:

En Perú, (Flores y Ishuiza, 2007) en su investigación denominada: “Conciencia Turística y su Contribución al desarrollo del turismo en la provincia de San Martín”, para obtener el grado de Licenciado de Administración en turismo. Plantea como uno de sus objetivos específicos: Analizar las actitudes de las personas y, cómo influyen en el desarrollo del turismo en la provincia de San Martín.

Concluyendo que: La Conciencia Turística contribuye en el desarrollo del turismo en la Provincia de San Martín ya que es una de las bases fundamentales para el desarrollo responsable y sostenible y porque consiste en actitudes y/o comportamientos positivos hacia el turista, el cuidado ambiental, así como por la recuperación de los valores culturales y naturales propios, de esta manera los turistas se llevarán una buena impresión de nosotros, llegando a la posibilidad de que vuelvan a visitarnos o recomendar a otras personas a que nos visiten.

A nivel Local

En Chachapoyas (Ordoñez 2011) en su investigación denominada “actividad turística e impacto social en el distrito de Huancas, provincia de Chachapoyas, región Amazonas 2011”; para obtener el grado en Licenciado en Turismo y Administración, planteando como objetivo: determinar el impacto social que genera la actividad turística en el distrito de Huancas ; los resultados encontrados pudieron determinar los impactos sociales de la actividad turística en el distrito de Huancas que son tanto positivos como negativos.

Llegando a concluir: en gran medida la población muchas veces está muy irritada por la creciente de visitantes, algunos están expuestos en gran medida a preguntas, inquietudes de los visitantes, alterando así su vida.

2.3 REALIDAD PROBLEMÁTICA

2.3.1 Planteamiento del problema

El turismo constituye una de las actividades económicas mundiales con mayor potencial de desarrollo en la actualidad. Un turismo que se apoya en los recursos naturales o en el patrimonio histórico, artístico y etnográfico de quien lo oferta. El turismo tiene mucho potencial para generar ingresos, crear puestos de trabajos y reactivar la economía local. Chachapoyas, como ciudad capital, alberga mucho flujo turístico ya que la zona cuenta con una gran cantidad de recursos arqueológicos, históricos, etnográficos, naturales y folclóricos que son de gran interés para el turista. Aunque el acceso sea difícil para turistas por falta de vuelos comerciales, llegan hasta 88,105 turistas al año a la provincia de Chachapoyas (el 99% de estos pasan por la ciudad de Chachapoyas). (Diagnostico socioeconómico del distrito de Chachapoyas)

La ciudad de Chachapoyas ha venido creciendo y desarrollándose debido a la creciente actividad turística de la región Amazonas, involucrando a esta por ser la capital del departamento y el centro de distribución hacia los recursos de la región. La seguridad, los recursos naturales, el trato amable y cordial de la gente son los factores que atraen al turista, porque nadie sale de su país hacia un sitio donde va a ser maltratado o donde no va a estar seguro; en donde su vida va a estar en peligro no solo por la delincuencia sino también por razones ambientales, estos son solo algunos factores que la población en vías de desarrollo en turismo debe combatir y plantear estrategias que contrarresten estos actos negativos de la sociedad.

Por lo tanto, el turismo no crece de la noche a la mañana, crece cuando hay una decisión política acertada, cuando hay un eficiente marco legal, cuando la empresa privada asuma el rol que le corresponde y todos trabajan para mejorar el turismo en la Departamento de Amazonas, para que esto, sea aprovechado como un recurso para el desarrollo económico, social, cultural y ambiental que toda comunidad requiere hoy en día. Desde este punto de vista, el comportamiento turístico de la

población del distrito de Chachapoyas es fundamental para que este distrito se desarrolle sosteniblemente y a su vez contribuya con el crecimiento del turismo en el Departamento de Amazonas y por ende del Perú.

Sostiene (Sosa, 2004) que es importante las actitudes y comportamiento de su población con el turista, por cuanto "la conciencia turística tiene implicancias sobre el conocimiento del potencial turístico, sobre las actitudes y compromisos morales y éticos, sobre el trato al turista en cuanto a bienvenida, hospitalidad y sobre el aprovechamiento de los recursos para que aporten beneficios al país.

De este modo podemos decir que, el comportamientos son los actos donde se hacen prevalecer esa amabilidad, honradez, hospitalidad y respeto, que tienen los chachapoyanos y se reflejen a través de mecanismos que mejórenla calidad de vida, generando nuevas alternativas de ingreso, puestos de trabajo y sobre todo manteniendo una ciudad limpia y ordenada acorde con la naturaleza y la calidad de su gente.

2.3.2. Título de la Investigación

“Análisis del comportamiento turístico de la población de Chachapoyas”

2.3.3. Formulación del problema

¿Cuál es el comportamiento turístico de la población del distrito de Chachapoyas en el 2014?

2.3.4. Justificación del problema

En la actualidad el sector turismo se ha convertido en una de las actividades más importantes de las economías, y una de las más promisorias en los próximos años, es por ello el gran interés por parte del gobierno peruano de incrementar el flujo turístico.

Amazonas tiene una alto potencial turístico por la diversidad de sus recursos naturales y culturales, siendo el distrito de Chachapoyas el

que alberga a los turistas por contar con infraestructura y los servicios básicos para poder desarrollar la actividad turística sin embargo el solo hecho de tener varios recursos y/o atractivos turísticos no determinan el éxito del desarrollo del turismo, sino que, son las actitudes y comportamiento de los pobladores los que generaran la imagen de nuestra localidad.

Los comportamientos adecuados y positivos de la población ante los visitantes, que muy bien podrían ser adoptados para inducir a los cambios haciéndolos más comprensivos y solidarios, hacia sus semejantes y así como también frente a su naturaleza. De esta manera con esta investigación, decidí que los principales actores de la investigación fuesen los pobladores, seguido de los turistas para así poder contrastar esta investigación y demostrar que el comportamiento turístico de la población constituye un pilar fundamental para el desarrollo del turismo en Chachapoyas.

El desconocer lo que se posee, induce a subestimar el potencial turístico que tiene un pueblo, ocasionando mala información y por ende mal trato al turista. Por las razones expuestas, es de necesidad investigar el comportamiento turístico y, su contribución al desarrollo turístico en el distrito de Chachapoyas.

2.4 HIPÓTESIS

El comportamiento turístico de la población del distrito de Chachapoyas, es favorable e influye en el desarrollo de la actividad turística pero se influencia de varios factores como: el tipo y grado de interacción entre población y turista, la importancia de la industria turística para la población, el nivel de vinculación de los visitantes con la población, la percepción del grado de desarrollo que le genere esta actividad a la población y al distrito.

A nivel individual: Se influencia de las actitudes como son el: género, la edad, la familia, grado de vinculación laboral, los grupos sociales, la educación recibida y la experiencia.

2.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las limitaciones para el desarrollo de la investigación han sido las siguientes:

- La carencia de investigaciones relacionadas con el tema Comportamiento turístico.
- Escasa bibliografía sobre el tema Comportamiento Turístico.

2.6 OBJETIVOS

2.6.1 Objetivo general

Conocer el comportamiento turístico de la población del distrito de Chachapoyas.

2.6.2 Objetivos específicos

- Identificar los factores del comportamiento turístico de la población del distrito de Chachapoyas.
- Conocer si los pobladores del distrito de Chachapoyas se identifican con la actividad turística.
- Establecer el grado de percepción del comportamiento turístico de los pobladores del distrito de Chachapoyas, desde el punto de vista de los turistas.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

De acuerdo a su Naturaleza:

Cualitativa.

De acuerdo al fin que persigue:

Básica.

De acuerdo al Tiempo en que se capta la Información:

Retrospectiva y Prospectiva.

De acuerdo a la Técnica de Contrastación:

No experimental.

3.2. Marial de estudio

Pobladores del distrito de Chachapoyas entre 20 y 65 años de edad.

3.3. Variables de Estudio

Variable Independiente:

Comportamiento turístico.

Variable Dependiente:

Factores que determinan el comportamiento turístico de la población del distrito de Chachapoyas.

3.4. Población y Muestra

Población:

Se encuentra representado por los pobladores del distrito de Chachapoyas ya sean hombres y mujeres de 20 a 65 años de edad, que al 2014 han sido proyectados a 13887 habitantes. (INEI- Censos Nacionales 2007)(Anexo A - Tabla N° 02)

Muestra

Para efectos de la recolección de información se tomó una muestra representativa de la población distrital de Chachapoyas. El tamaño de la muestra se emitió a través de los registros existentes del censo de población y de vivienda – 2007, del Instituto Nacional De Estadística e Informática (INEI), siendo esta la información más confiable hasta la actualidad, tomando el número de elementos que tiene la población distrital de Chachapoyas que tienen de 20 a 65 años de edad, se hizo una proyección según la tasa de crecimiento anual del 7 %, para el año 2014. (Anexo B - Gráfico N° 02)

Para ello se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

n = tamaño necesario de la muestra

N = 13887 (población)

e = 5% = (error de estimación)

Z = 95% = (margen de confiabilidad)

p = 0,5 (probabilidad a favor)

q = 0,5 (probabilidad en contra)

$$\Rightarrow n = 90$$

3.5 Métodos y Técnicas

Métodos:

Con el propósito de profundizar esta investigación se recurrió al método descriptivo, mediante el cual se procederá a explicar en forma sintética características de los pobladores de Chachapoyas para de esa manera poder conocer el comportamiento turístico, y a la descripción de conceptos que se relacionen con este para poder

explicar las diferentes situaciones, acontecimientos, costumbres y actitudes predominantes que se presentan en la población, procurando el análisis objetivo de los datos recolectados.

El estudio emplea un enfoque cualitativo y cuantitativo, el enfoque cualitativo se utiliza para conocer el diagnóstico de la población distrital de Chachapoyas. El modelo cualitativo también permitirá comprender el comportamiento turístico de la población, sus expectativas y percepciones tanto positivas como negativas.

El enfoque cuantitativo permite comprobar los datos recaudados con el estudio cualitativo y transformar las mediciones en datos numéricos (datos cuantificables) para poder demostrar o aportar evidencias que permiten enriquecer esta investigación.

Técnicas:

- La observación: Mediante la observación a personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones, situaciones, etc. Con el fin de obtener información que es de gran utilidad para la investigación.
- El fichaje: Se utiliza fichas bibliográficas para la recolección de la información sobre el comportamiento turístico de la población del distrito de Chachapoyas.
- La encuesta: para la recopilación de información primaria en el distrito de Chachapoyas que nos permitirá conocer la realidad del distrito en cuanto al comportamiento turístico de la población, se realizara 90 encuestas dirigida a pobladores del distrito de Chachapoyas y para contrastar esta información 40 encuestas dirigidas a turistas nacionales e internacionales que visitaron la ciudad de Chachapoyas.(Anexo C)

3.6 Análisis de los Datos

El proceso para análisis de datos se ejecutara a través de herramientas estadísticas del programa SPSS en su versión 15.0 Windows Xp bajo el método de estadística descriptiva utilizando frecuencias y porcentajes simples, los cuales permitirán presentar de manera detallada los resultados obtenidos.

Esta información será especialmente relevante para determinar el comportamiento turístico de los pobladores del distrito de Chachapoyas.

IV. RESULTADOS

4.1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA POBLACIÓN DISTRITAL DE CHACHAPOYAS

a) Antecedentes históricos

La ciudad de Chachapoyas es el resultado de la conjunción de culturas, de luchas por la libertad y trabajo denodado por recuperar su liderazgo como ancestral y señorial ciudad.

El nombre trae su origen de la cultura pre incaica de los Chachapoyas cuya cultura se desarrolló entre los años 800 y 1470, en la cuenca del río Utcubamba, en la Selva Alta. La ciudad fue fundada como San Juan de la Frontera de los Chachapoyas el 5 de septiembre de 1538 por el Capitán español don Alonso de Alvarado, como la primera ciudad española en el oriente del país, ante una muchedumbre de indios, en la que llamaron Plaza de Armas en la localidad de la Jalca Grande. De la ciudad de Chachapoyas partieron las expediciones que descubrieron el río Amazonas y llegaron al atlántico.

Durante la colonización, a partir de 1550, se iniciaron las acciones de evangelización con la llegada de las misiones religiosas, conformadas por congregaciones de Franciscanos, Mercedarios, Agustinos, Betlemitas y Dominicos. Chachapoyas por entonces, tenía una catedral con distinciones papales, iglesias menores, cuatro conventos, cuarteles militares y media docena de hospitales, aspectos que nos manifiestan que “San Juan de la Frontera de los Chachapoyas” famosa designación tuvo una función y el liderazgo en el camino hacia la conquista de la selva; aspectos que destacan los cronistas tanto Mestizos como Españoles al referirse a Chachapoyas.

En abril de 1821, la población chachapoyana se declaró independiente del yugo español, decisión que se consolidó a sangre y fuego el 6 de junio de 1821 en las heroicas pampas de Higos Urco. Chachapoyas no sólo ofrendó a la causa libertaria la vida de muchos valientes ciudadanos; sino que apoyó con tributos de tabaco, géneros, acémilas, y pertrechos al triunfo de la gesta emancipadora. Años más tarde el entonces diputado por Chachapoyas don José Modesto Vega, solicitó al supremo gobierno

que se otorgue a esta tierra el título de “Fidelísima Ciudad”, pedido al que accede la Junta de gobierno, el 30 de junio de 1826, señalando que el título es en mérito a los importantes servicios prestados a la noble causa de la independencia. El 20 de diciembre de 1829 se creó el Colegio “San Juan de la Libertad” como justo premio a la Batalla de Higos Urco, mediante Ley firmada por el Gran Mariscal don Agustín Gamarra. Las primeras décadas del siglo XX implicaron el estancamiento y decadencia de Chachapoyas debido, esencialmente, a las luchas por el poder político, generado por las principales familias chachapoyanas.

Al igual que otras ciudades, la fidelísima y cuatricentenaria ciudad de Chachapoyas va creciendo y cambiando, para algunos vertiginosamente y para otros con lentitud, con ello surgen y crecen también sus problemas y necesidades y se impone la modernidad, originando el trastrocamiento de su valioso perfil arquitectónico y cultural.

b) Ubicación política

El distrito de Chachapoyas es uno de los 21 distritos, con los cuales cuenta la Provincia de Chachapoyas, ubicada en la zona nororiental del país, cerca al río Utcubamba, afluente del río Marañón, en el Departamento de Amazonas, Región Amazonas.

c) Extensión

Ocupa una superficie de 153,78 km².a una altitud de 2339 m.s.n.m., en las siguientes coordenadas: Latitud Sur 06° 13' y Longitud Oeste 77° 51'.

d) Límites

Limita por el norte con el distrito de Huancas y el distrito de Sonche, al este con el distrito de San Francisco de Daguas, al sur con el distrito de Soloco y el distrito de Levanto y al oeste con la provincia de Luya. Su capital es la ciudad de Chachapoyas.

e) División Política

El distrito de Chachapoyas, está constituido por 4 Pueblos jóvenes, 28 Caseríos, 4 Anexos, 5 Unidades Agropecuarias y 8 barrios, denominados

actualmente como “urbanizaciones populares”, y que rodean la ciudad. Las primeras urbanizaciones populares surgieron en los años 90.

Gráfico N° 01: Mapa político del distrito de Chachapoyas



f) Climatología

De acuerdo al mapa climático el distrito de Chachapoyas es ligeramente húmedo, moderadamente lluvioso y templado cálido. La precipitación es de 805.2 mm/año (periodo analizado entre 1990-2003). Las mayores precipitaciones ocurren de marzo a mayo, y las menores se registran durante los meses de junio a agosto. La media anual de temperatura es de 14.7°C, en tanto que la máxima y mínima es 15.6°C y 13.6°C, respectivamente, (Indicadores ambientales Amazonas).

g) Población

El distrito de Chachapoyas tiene 29.247 habitantes; estimado al 2014. (INEI)

h) Turismo

La actividad turística en el distrito de Chachapoyas tiene una función expansiva, de ella se desprenden otras actividades económicas; se expande el comercio (formal e informal), la demanda artesanal, los servicios hoteleros, de restaurantes, discotecas, etc.

Lugares para visitar:

- Obispado de la Chachapoyas (Casa de Don Toribio Rodríguez de Mendoza).
- Pampas de Higos Urco.
- Capilla de la Virgen Asunta (patrona de la ciudad)
- Casa de las Dos Rosas.
- Casona Monsante.
- Museo Étnico Religioso e Histórico de Santa.
- Mirador de la Mama Nati.
- Pozo de Yanayacu.

i) Comercio:

La actividad económica principal del distrito de Chachapoyas es el comercio, a la que se dedica el 17.5% de la población, cifras que las encuestas lo confirman. Aunque muchas mujeres declaran ser amas de casa, en muchos casos tienen también una pequeña bodega en su casa en la que trabajan al mismo tiempo. Sin embargo, al preguntar cuál es su ocupación, respondieron que se dedican a la casa y a menudo no mencionaron la tienda, lo cual muestra que no lo ven como una actividad económica. (INEI – Censo Nacional 2007)

El comercio local en el distrito está en proceso de crecimiento de restaurantes y hoteles.

j) Educación

En el distrito de Chachapoyas existen los cuatro niveles de educación: inicial, primaria, secundaria y superior. La educación primaria e inicial de menores y secundaria, se ofrece a través de una red de 59 centros educativos. Para la educación superior se cuenta con la Universidad

Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, el Instituto Superior Tecnológico Perú-Japón, el Instituto Superior Pedagógico Toribio Rodríguez de Mendoza, la Escuela Superior de Bellas Artes – filial Chachapoyas, y una lista de filiales de diferentes universidades particulares del país que ofrecen carreras diversas. La ciudad de Chachapoyas también cuenta con un Centro Educativo Técnico-Productivo (CETPRO) y un centro de Educación Especial.

La asistencia al sistema educativo regular (6 a 24 años), en 2007, era de 77.2%. Entre los niños de 6 a 11 años, la asistencia era de 97.3%. La población con educación superior (15 y más años) era de 38.5%. (INEI-Censos Nacionales 2007)

k) Salud

El distrito de Chachapoyas cuenta con dos hospitales (Hospital regional Virgen de Fátima, Hospital ESSALUD Higos Urco, un centro de salud 09 de enero y siete puestos de salud.

En Chachapoyas, el comité del hospital regional trabaja para la promoción de la salud con campañas, capacitación y charlas para promover una vida sana.

l) Aspectos Socioculturales

La ciudad de Chachapoyas posee una extraordinaria riqueza de manifestaciones sociales y culturales estas incluyen: fiestas tradicionales y leyendas.

- **Fiestas Tradicionales**

En la ciudad de Chachapoyas hay eventos culturales que se realizan durante todo el año, tales como las fiestas de carnaval en el mes de febrero, la fiesta de las cruces el mes de mayo y la semana turística en junio con el Raymillacta – fiesta central del pueblo de los Chachapoya, que es un evento folclórico costumbrista en la que los pobladores de diferentes distritos de la Región muestran con orgullo al mundo lo mejor de su folclore, usos y costumbres. El mes de



27 MAY 2015

agosto se celebra la fiesta patronal en honor a la Virgen de Asunta (Mamá Asunta para los Chachapoyanos).

- **Danzas**

Destacan las danzas de la zona, como la Chumaichada (baile ciudadano), la danza de Levanto, el Ancashkenken, las Trenzas, la Chuquiac, la danza del Carnaval de Chachapoyas y la danza El Brazo.

- **Cuentos y leyendas**

Es costumbre de los pueblos crear cuentos y leyendas de su pasado histórico. Chachapoyas, no es la excepción, puesto que cuenta con diversos cuentos y leyendas que se han ido transmitiendo desde sus antepasados, a continuación se mencionan las que se pudieron recopilar de distintas fuentes como: Alcalde Urco, El cura sin Caveza, La fuente Cuyana, La cueva de Santa Lucia, El Puma Urco, Ynga Puñunan, La mujer encantada, La Pastora Encantada, El Pozo de Yana Yacu la fuente del amor, El buey Mancornado, La piedra llamada Rumishitana.

- **Entretenimiento**

Casi la mitad de los pobladores del distrito de Chachapoyas (44.5%) dicen que en su tiempo libre se dedica, entre otros, a la atención y al apoyo de sus hijos. Un 33% declara que la recreación (tal como deporte, lectura, siesta) es una actividad importante en su tiempo libre. (INEI – Censos Nacionales 2007)

Sin embargo no existen oportunidades recreativas para jóvenes. Tales como para practicar deporte, solo hay algunas canchas y un estadio, lo que evidencia escasos espacios recreativos y deportivos para la niñez, adolescencia y familias. No existe oportunidad de practicar deportes como la natación. Los jóvenes van a la escuela o al colegio hasta el mediodía y en su tiempo libre que les queda por la tarde, hay pocas posibilidades de practicar un deporte profesionalmente o participar en talleres.

Sin embargo el Fútbol es sin duda el deporte más popular de los habitantes de Chachapoyas. La ciudad es sede de los clubes históricos: Deportivo Sachapuyos y el Higos Urco.

m) Gastronomía

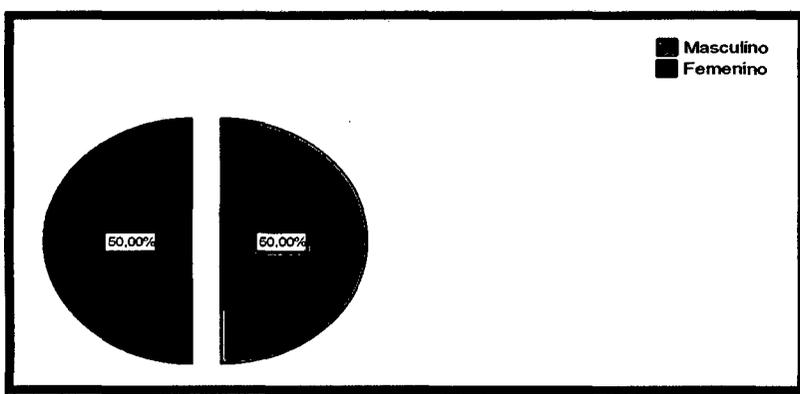
La gastronomía es una de las potencialidades del distrito, siendo el purtumute, shipasmote, uno de los preferidos y típicos, seguido por cuy con papas, juanes, cecina con mote, humitas y tamales.

Las bebidas tradicionales poseen su particularidad como el Guarapo y Chuchuhasi, Purpuro, Morachao, licor de café. Estas bebidas podrían ser comercializados de forma masiva sin embargo hay limitantes y solo se comercializa en ámbitos regionales.

4.2 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS SEGÚN LA POBLACIÓN

A continuación se hace un análisis descriptivo y explicativo del comportamiento de la población participante del estudio.

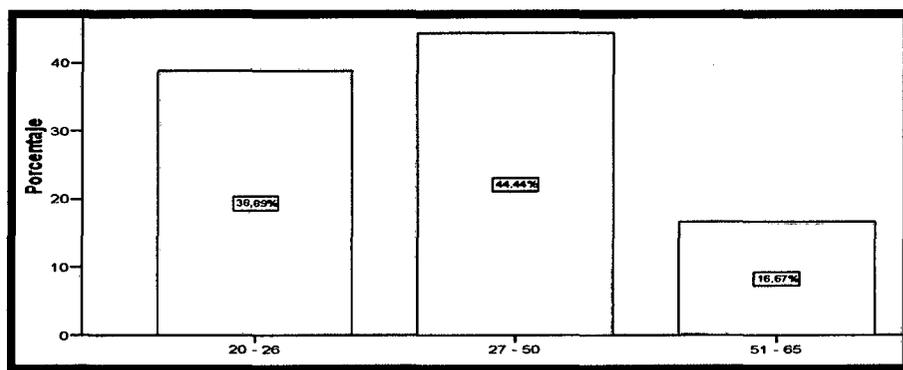
Gráfico N° 02: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su género



Fuente: elaboración propia

Los pobladores encuetados del distrito de Chachapoyas son un 50% masculino y un 50% femenino. La proporción de hombres y mujeres es del 50%, debido a que los pobladores del distrito de Chachapoyas lo conforman 6 360 varones y 7 527 mujeres mayores de 20 y menores de 65 años, pues la diferencia numérica de géneros no varía mucho.

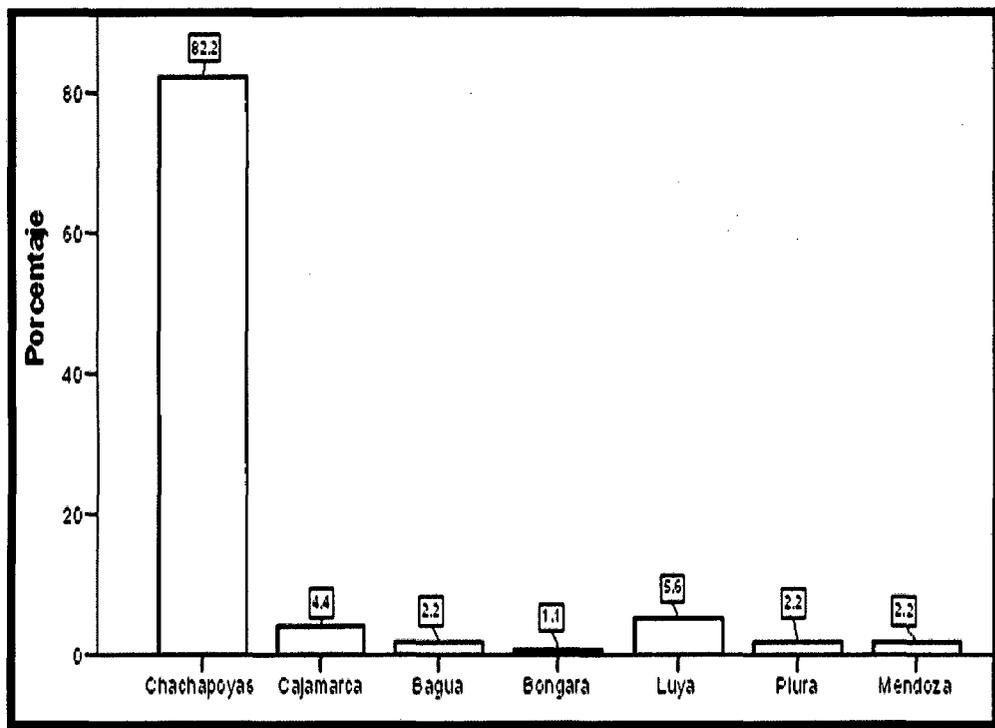
Gráfico N° 03: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su edad



Fuente: Elaboración propia

Los pobladores encuestados del distrito de Chachapoyas de acuerdo a su edad en su mayoría oscilan entre 27 - 50 años con un 44, 44%, mientras que con un 16, 67% tienen entre 51-65 años.

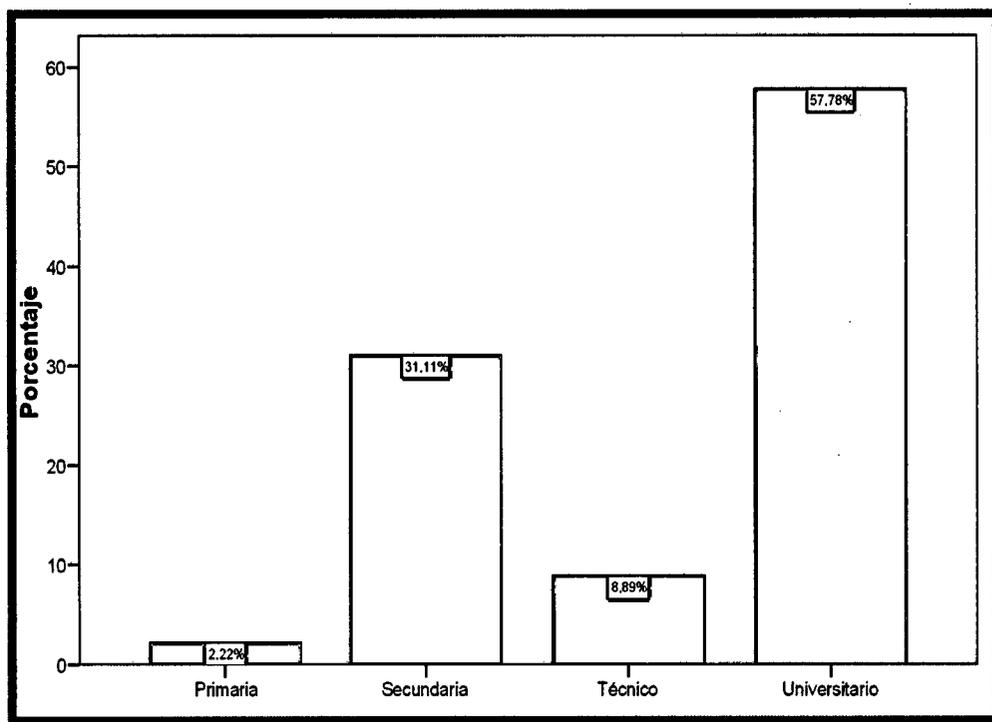
Gráfico N° 04: Distribución de los pobladores del distrito de según su lugar de nacimiento



Fuente: Elaboración propia

Los pobladores del distrito de Chachapoyas encuestados de acuerdo a su lugar de nacimiento el 82,2% manifiestan ser de Chachapoyas y es de gran importante que exista un elevado porcentaje de población autóctona, el 5,6% son migrantes de la provincia de Luya, que también forma parte de la misma Región de Amazonas, mientras que un 2,2% son nacidos en Piura, Bagua y Rodríguez de Mendoza.

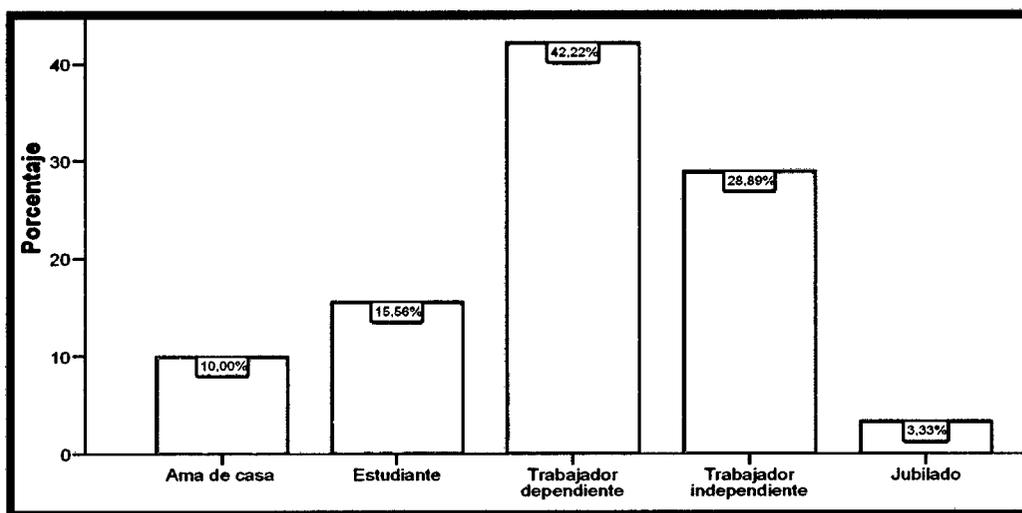
Gráfico N° 05: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su nivel de estudios alcanzados



Fuente: Elaboración propia

Los pobladores encuestados del distrito de Chachapoyas de acuerdo al nivel de estudios alcanzados un 57,8% tienen el grado universitario, mientras que con un 2,2% solo tienen educación primaria.

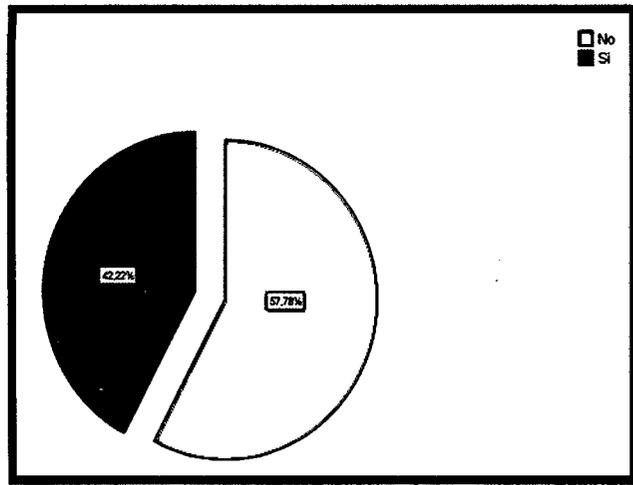
Gráfico N° 06: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su ocupación



Fuente: Elaboración propia

Los pobladores del distrito de Chachapoyas encuestados de acuerdo a su ocupación el 42,2% manifiestan ser trabajadores dependientes, un 28,9% son trabajadores independientes, mientras que un 3,3% ya están jubilados.

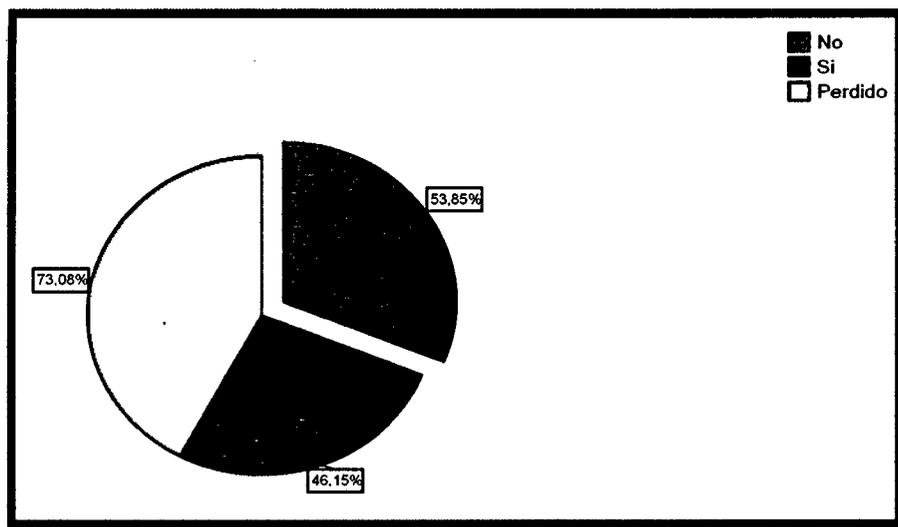
Gráfico N° 07: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según el vínculo laboral directo que tienen con la actividad turística



Fuente: Elaboración propia

El 57,8% de los pobladores encuestados del distrito de Chachapoyas, no se encuentran a través de su actividad laboral vinculados a la actividad turística, mientras que el 42,2% dicen hallarse directamente vinculados a esta actividad, sin embargo el turismo involucra a todos ya sea directa o indirectamente.

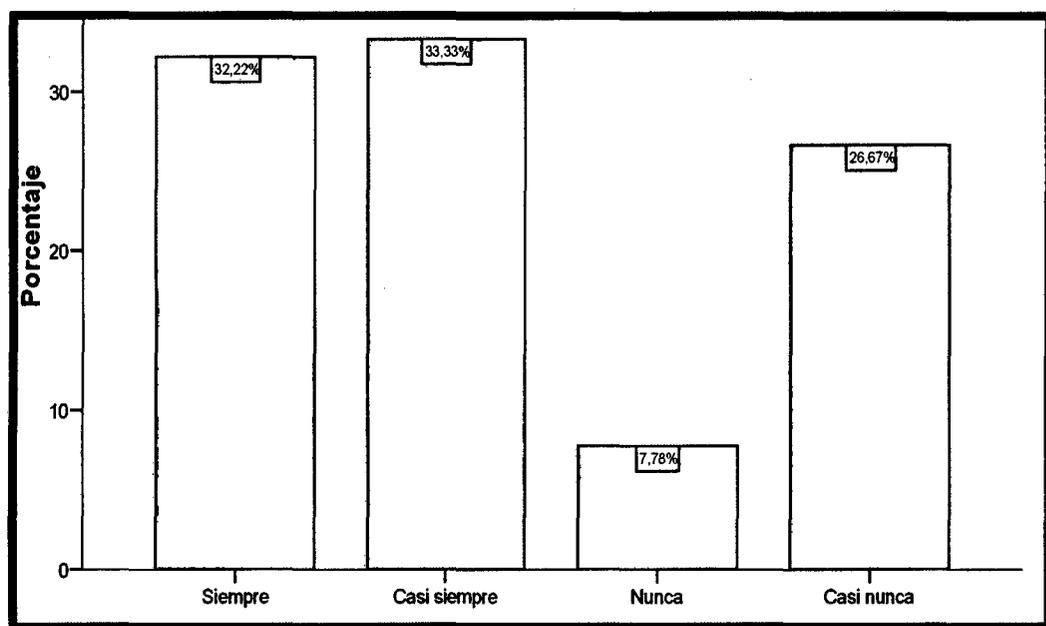
Gráfico N° 08: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según si tiene algún familiar que se encuentre laborando vinculada mente a la actividad turística.



Fuente: Elaboración propia

De los 52 encuestados que en la pregunta anterior manifestaron no encontrarse vinculados a la actividad turística a través de su actividad laboral, cuando se les hace la misma pregunta pero referida a algún familiar del entrevistado, el 53,8 % manifiesta no tener un familiar vinculado a la actividad turística, y el 46,2 % si tiene familiares vinculados a esta actividad.

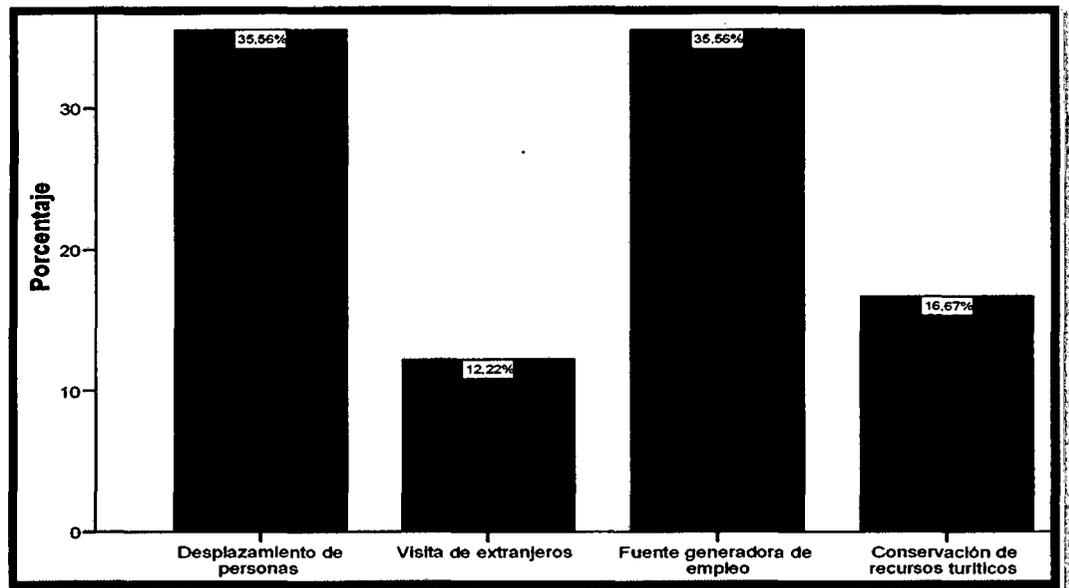
Gráfico N° 09: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según la frecuencia con la que tienen contacto con los turistas



Fuente: Elaboración propia

Los pobladores encuestados del distrito de Chachapoyas según la frecuencia con la que tienen contacto con los turistas un 33,3% manifestaron casi siempre, un 32,2 siempre están en continuo contacto con los turistas y un 7,8% nunca tienen contacto con los turistas.

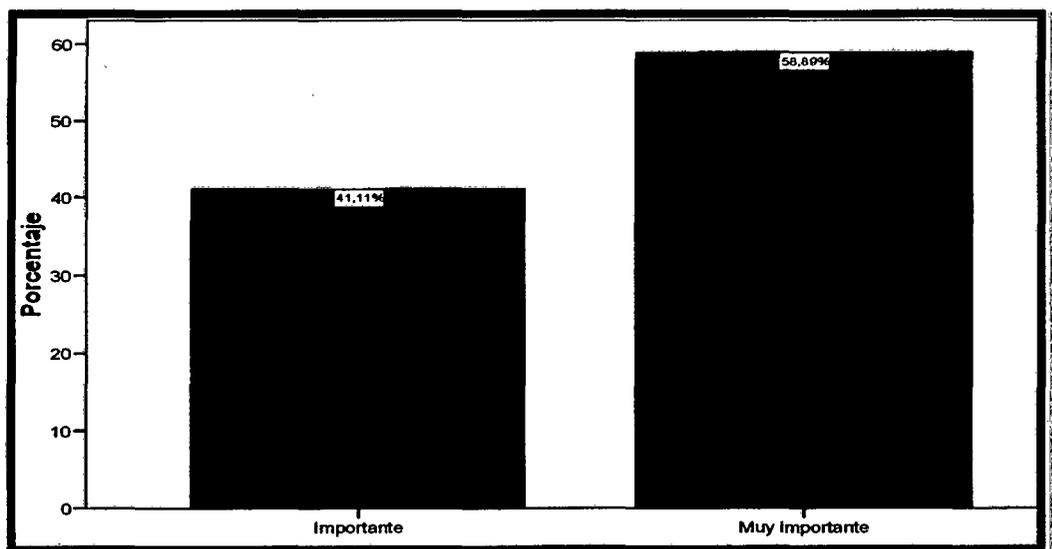
Gráfico N° 10: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su percepción del turismo



Fuente: Elaboración propia

Los pobladores encuestados del distrito de Chachapoyas según el conocimiento con respecto a lo que es el turismo, con un 35,6% lo ven como una fuente generadora de empleo, con el mismo porcentaje lo consideran también como el Desplazamiento de personas, mientras que el 12,2 % dice que es la visita de extranjeros.

Gráfico N° 11: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según la importancia de la actividad turística



Fuente: Elaboración propia

Los pobladores encuestados del distrito de Chachapoyas en su mayoría con un 58,9% consideran al turismo como una actividad muy importante e importante con el 41,1% para el desarrollo del distrito.

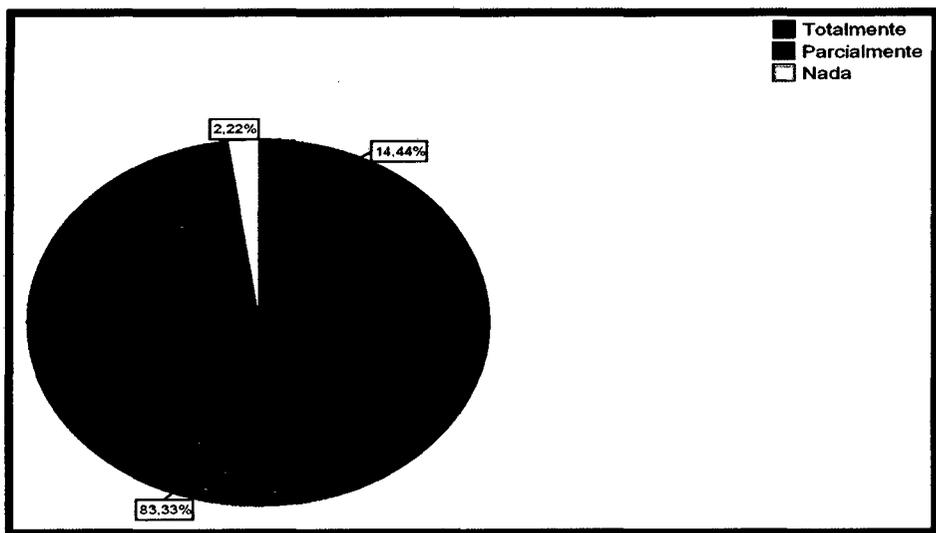
Gráfico N° 12: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según si consideran que el proteger los recursos turísticos, y mantener una ciudad limpia forma parte de su cultura turística



Fuente: Elaboración propia

Los pobladores encuestados del distrito de Chachapoyas dicen al 100%, que el proteger los recursos turísticos, y mantener una ciudad limpia forma parte de su cultura turística

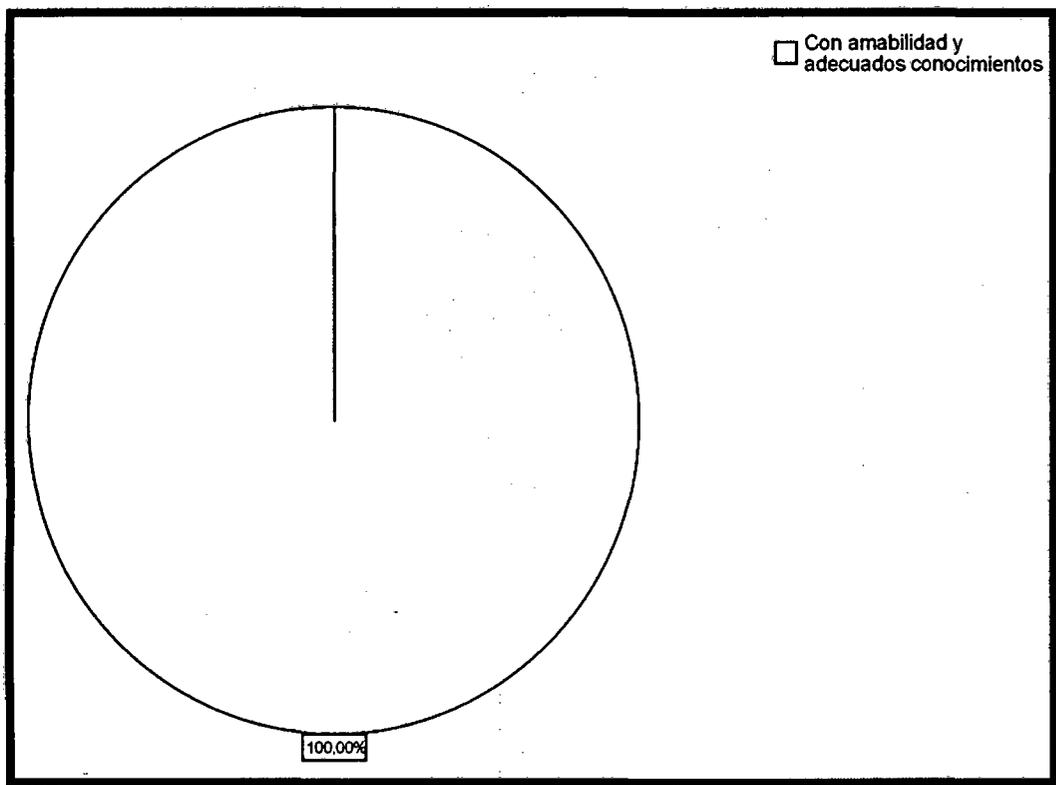
Gráfico N° 13: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su conocimiento de los atractivos turísticos del departamento Amazonas



Fuente: Elaboración propia

Los pobladores encuestados del distrito de Chachapoyas con un alto porcentaje del 83,3% dicen conocer los atractivos de la Región Amazonas parcialmente, mientras que un 2,2% no conoce nada.

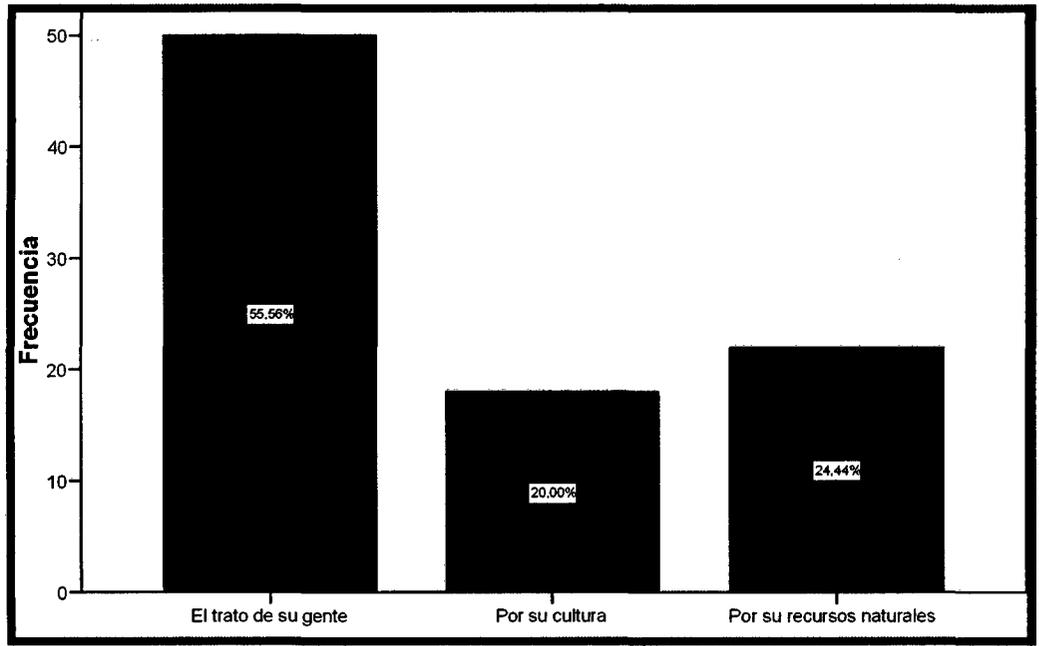
Gráfico N° 14: Distribución de la población del distrito de Chachapoyas según la acogida e información que se debe brindar a los turistas



Fuente: Elaboración propia

El 100 % de la población encuestada del distrito de Chachapoyas dice que la acogida e información que se debe brindar a los turistas debe ser con amabilidad y adecuados conocimientos.

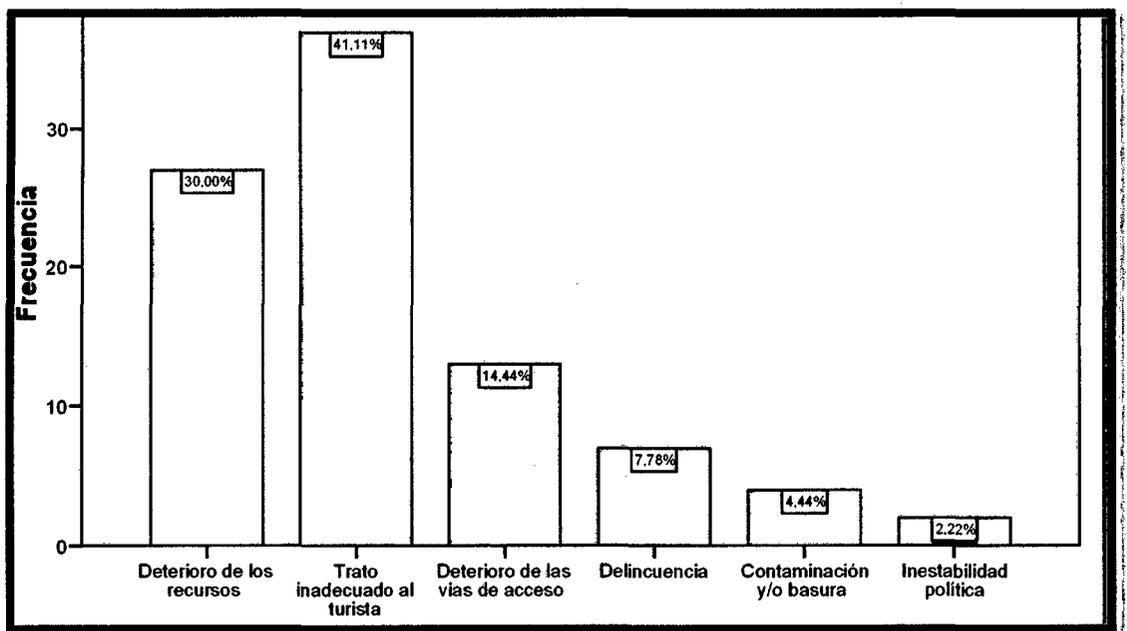
Gráfico N° 15: Distribución de la población del distrito de Chachapoyas según los factores que influyen para la visita del turista



Fuente: Elaboración propia

Los pobladores encuestados del distrito de Chachapoyas con referencia a los factores que incluyen para la visita del turista manifiestan que el principal es el trato de su gente con un 55,6%, mientras que su cultura influye solo un 20%.

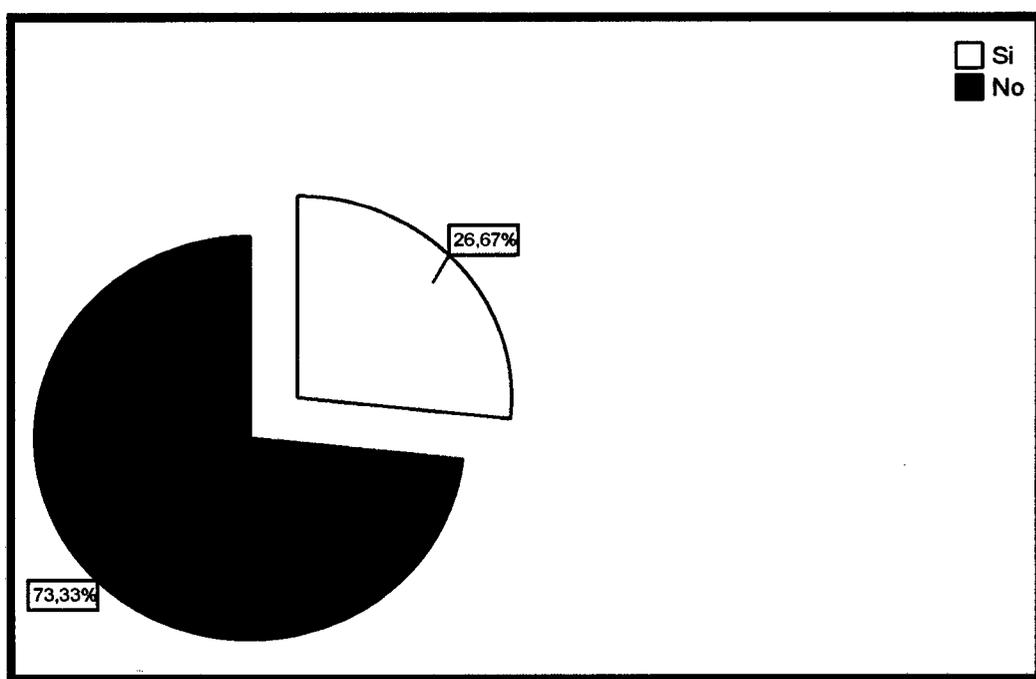
Gráfico N° 16: Distribución de la población del distrito de Chachapoyas según los factores que frenan el desarrollo del turismo



Fuente: Elaboración propia

Los pobladores encuestados del distrito de Chachapoyas con relación a los factores que frenan el desarrollo del turismo resaltaron con un 41,1% que es el trato inadecuado al turista, seguido del deterioro de los recursos con un 30%, mientras que un 2,2% manifestaron a la inestabilidad política.

Gráfico N° 17: Distribución de la población del distrito de Chachapoyas según su percepción de la influencia del turismo en el comportamiento generando efectos sociales negativos en la población

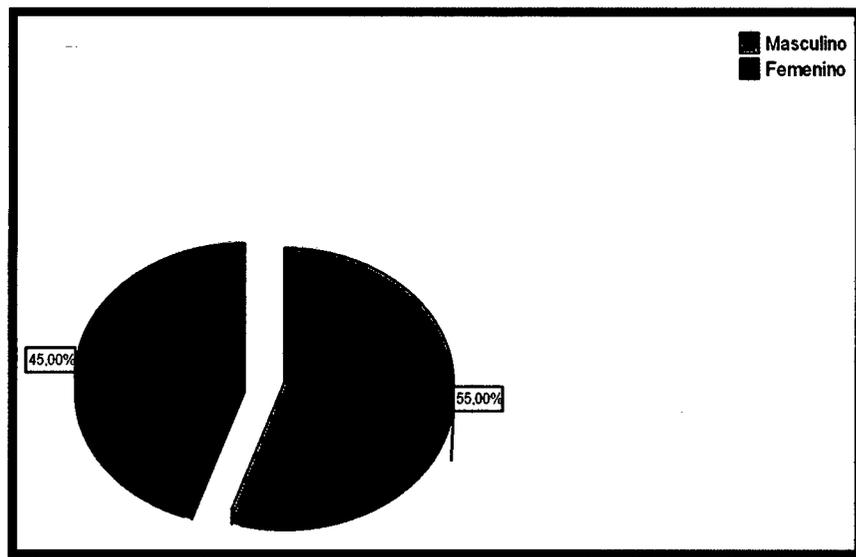


Fuente: Elaboración propia

Los pobladores encuestados del distrito de Chachapoyas en cuanto a la percepción de la influencia del turismo en general efectos sociales negativos en el comportamiento de la población, manifestaron que esta actividad no influye en el comportamiento generando efectos sociales negativos en la población con un 73,3%, mientras que un 26,7% si lo cree.

4.3. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS SEGÚN LOS TURISTAS NACIONALES E INTERNACIONALES QUE VISITARON LA CIUDAD DE CHACHAPOYAS

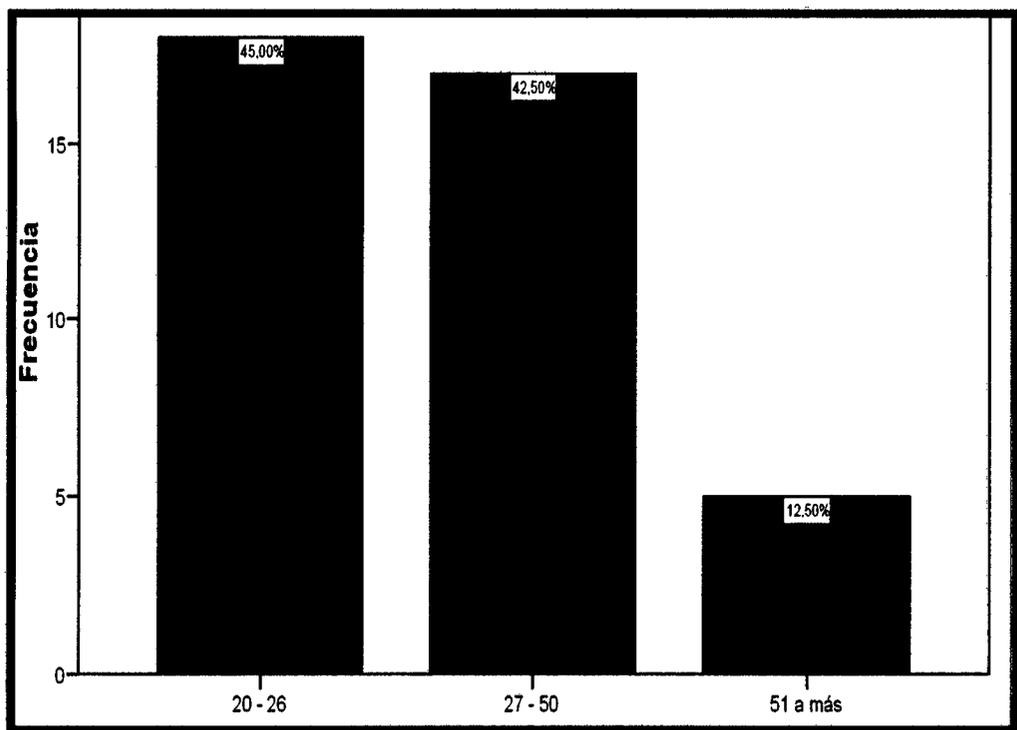
Gráfico N° 18: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su género



Fuente: Elaboración propia

Los turistas nacionales e internacionales que visitan el distrito de Chachapoyas son en su mayoría de sexo masculino con un 55% y con un 45% son de sexo femenino.

Gráfico N° 19: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su edad



Fuente: Elaboración propia

Los turistas nacionales e internacionales que visitaron el distrito de Chachapoyas de acuerdo a su edad oscilan entre 20 y 27 años con un 45% y con un 42,5% tienen de 51 años a más.

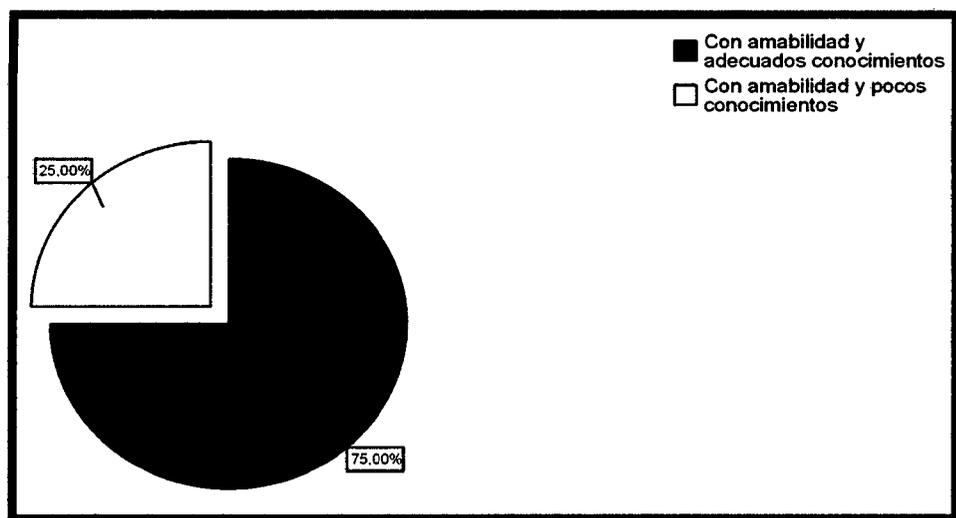
Gráfico N° 20: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su procedencia



Fuente: Elaboración propia

Los turistas nacionales e internacionales que visitaron el distrito de Chachapoyas con referencia al lugar su procedencia, un 55% son de procedencia internacional y un 45% son nacionales.

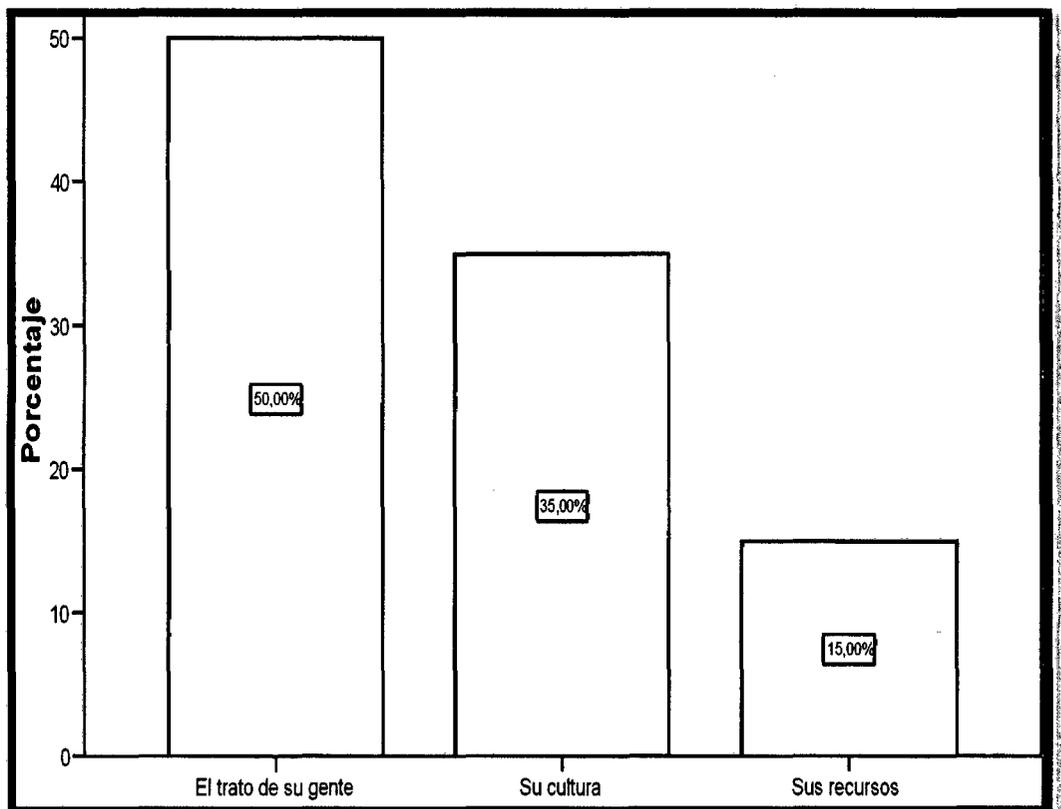
Gráfico N° 21: Distribución de turistas nacionales e internacionales acerca de la acogida e información que le brindaron los pobladores



Fuente: Elaboración propia

Los turistas nacionales e internacionales que visitaron el distrito de Chachapoyas acerca de la acogida e información que les brindaron los pobladores, el 75% manifiestan que estos brindaron una acogida e información con amabilidad y adecuados conocimientos, mientras que el 25% dice que fueron amables pero brindaron una información con pocos conocimientos.

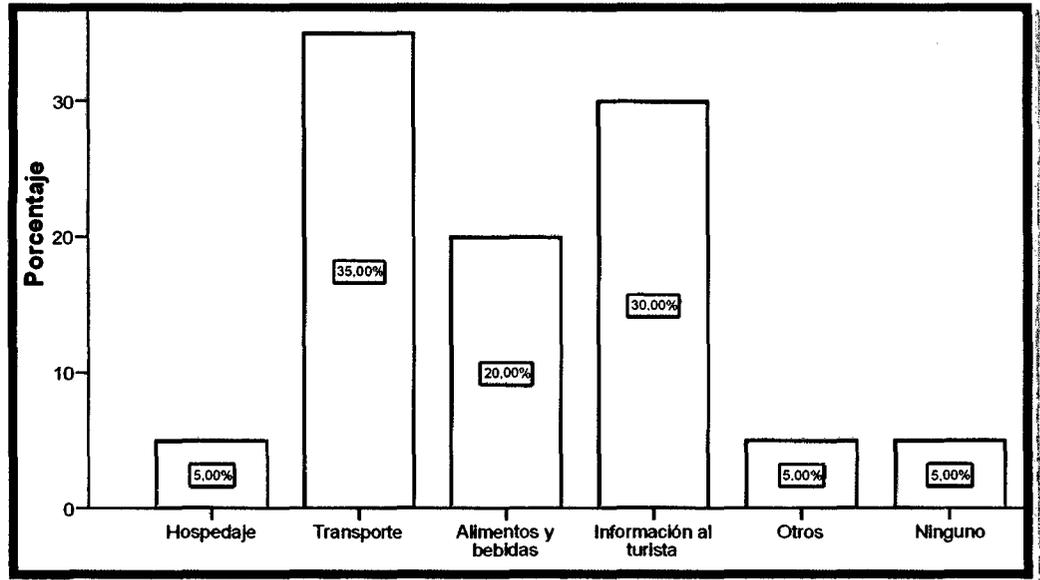
Gráfico N° 22: Distribución de turistas nacionales e internacionales según los factores que más le agradaron durante su estancia en Chachapoyas



Fuente: Elaboración propia

Los turistas nacionales e internacionales que visitaron el distrito de Chachapoyas según los factores que más le agradaron durante su estadía en el distrito, dicen que es el trato de su gente con un 50%, mientras que un 15% manifiesta que el factor que más le agrado fueron los recursos.

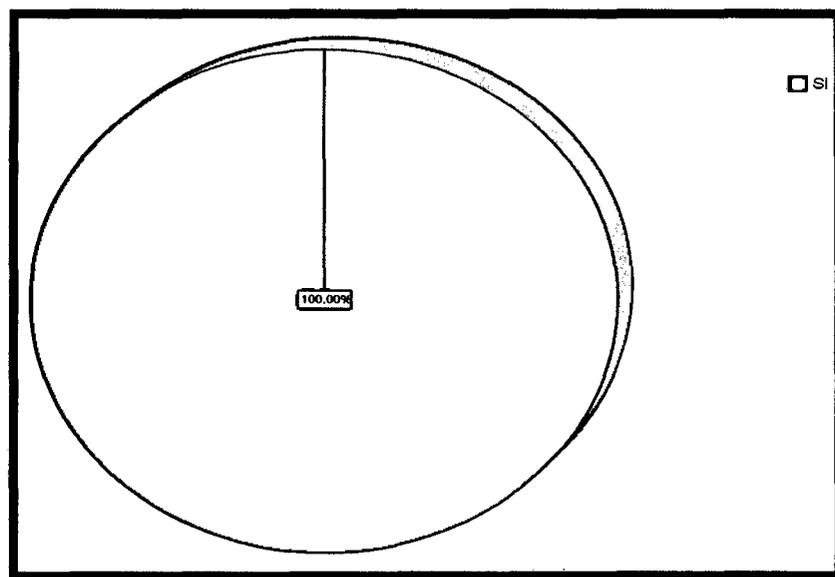
Gráfico N° 23: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su opinión sobre los servicios que se deberían mejorar



Fuente: Elaboración propia

Los turistas nacionales e internacionales que visitaron el distrito de Chachapoyas según su opinión sobre los servicios que se deberían mejorar, con un 35% dicen que el transporte, mientras que un 30% manifiesta la información al turista y un 5% dicen que el hospedaje, otros y ninguno considerándolos en el mismo rango.

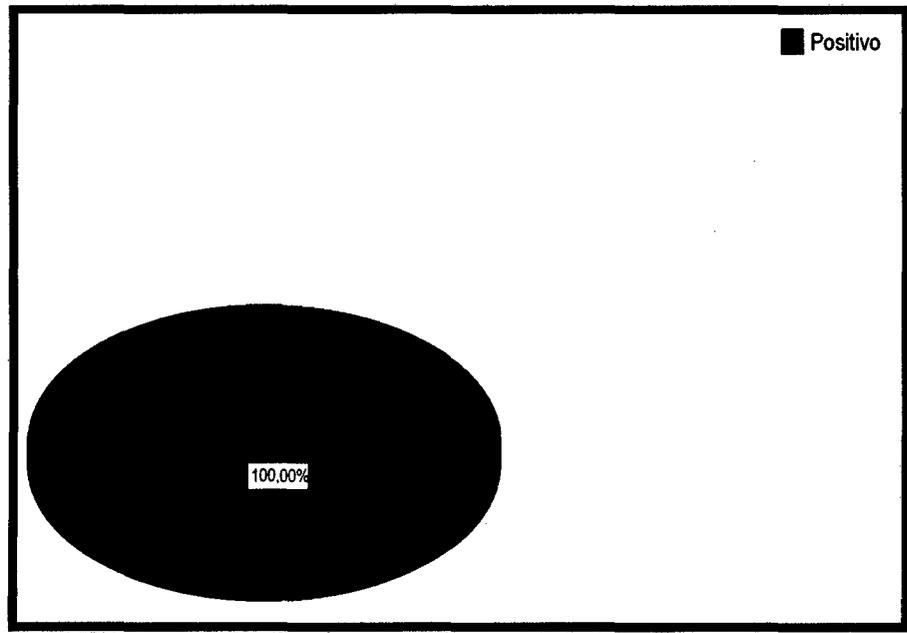
Gráfico N° 24: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su consideración del distrito de Chachapoyas como un destino seguro



Fuente: Elaboración propia

Los turistas nacionales e internacionales que visitaron el distrito de Chachapoyas con referencia a su consideración del distrito de Chachapoyas como un destino seguro, manifestaron con un 100% que es un destino seguro.

Gráfico N° 25: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su percepción en cuanto al comportamiento turístico de los pobladores



Fuente: Elaboración propia

Los turistas nacionales e internacionales que visitaron el distrito de Chachapoyas, en cuanto a la percepción del comportamiento turístico (amabilidad, hospitalidad, respeto, limpieza, protección de los recursos) de los pobladores de Chachapoyas; manifiestan con un 100% que este es positiva.

V. DISCUSIONES

Sosa, (2004) sostiene que es importante las actitudes y comportamiento de su población con el turista, por cuanto "la conciencia turística tiene implicancias sobre el conocimiento del potencial turístico, sobre las actitudes y compromisos morales y éticos, sobre el trato al turista en cuanto a bienvenida, hospitalidad y sobre el aprovechamiento de los recursos para que aporten beneficios al país.

De todos los datos analizados de los pobladores, como también de los turistas, se puede determinar que el comportamiento turístico de la población de Chachapoyas es positivo, pues estos manifiestan acerca de la acogida e información que se debe brindar al turista que debe ser con amabilidad y adecuados conocimientos (Gráfico N° 14), además estos dan un mayor realce al trato de su gente considerándolo uno de los factores primordiales para la visita del turista (Gráfico N° 15), también manifiestan que el factor determinante que frena el desarrollo del turismo es trato inadecuado al turista (Gráfico N° 16), para confirmar estos resultados los turistas manifiestan que los pobladores fueron amables y les brindaron una información con adecuados conocimientos (Gráfico N° 21); también dicen acerca de los factores que más le agradaron durante su estancia en este distrito fue el trato de su gente (Gráfico N° 22), además en cuanto a la percepción del comportamiento turístico de los pobladores (amabilidad, hospitalidad, respeto, limpieza, protección de los recursos) estos manifiestan que tienen un comportamiento positiva (Gráfico N° 25) pues esto es favorable para el distrito, ya que desarrollándose actitudes y comportamientos positivos podremos crear una imagen buena y positiva que será fuente motivadora para atraer corrientes turísticas que acrecentaran los ingresos para el distrito, creándose nuevos puestos de trabajo.

Respecto a las variables, a saber: el género, la edad, ocupación laboral, no se observan relaciones significativas con el comportamiento hacia el turismo. Por tanto, y de forma resumida, puede afirmarse que no se obtiene evidencia empírica suficiente para la verificación de la hipótesis al nivel individual.

Cannan y Hennessy (1989), uno de los factores específicos que influye en el comportamiento es el haber nacido en la comunidad y el tiempo que se lleve residiendo en esta, según los resultados obtenidos los pobladores manifiestan ser

autóctonos de la Fidelísima ciudad de Chachapoyas y quien mejor que ellos para conocer su distrito y velar por su desarrollo.

Por otra parte, los encuestados con estudios universitarios muestran actitudes positivas hacia el turismo, esto contrasta con la hipótesis, que a mayor estudio alcanzado, mayores conocimientos y mejor comportamiento y valoración de la actividad.

En cuanto al vínculo laboral de los encuestados con la actividad turística, no se encuentra evidencia de una influencia negativa sobre el comportamiento hacia el turismo significativamente ya que en su mayoría los encuestados no se encuentran laboralmente vinculados en la actividad turística, ni tienen un familiar que se encuentre relacionada con esta actividad (Gráfico N° 07 y 08). Así pues, no encuentra apoyo en la hipótesis a nivel individual, que sostiene que la actitud hacia el turismo difiere en función del sector de actividad. Este resultado no permite apoyar las conclusiones de Murphy (1985) y Getz (1994), quienes señalan que cuanto mayor es la vinculación del residente con el sector turístico y mayores beneficios recibe del mismo, más positiva será su actitud hacia el turismo.

Los resultados obtenidos con relación al contacto que tienen con los turistas dicen estar casi siempre y siempre en continuo contacto con estos (Gráfico N° 09), debido a que Chachapoyas es el centro de distribución de los turistas y ellos permanecen allí y por ende se mantienen en continuo contacto con los pobladores, esto a pesar de no encontrarse vinculados a través de su actividad laboral, contrastando con numerosos autores que han destacado la importancia que tiene la interacción entre turistas y residentes, reconociéndose en la actualidad que el éxito y la sostenibilidad de la actividad turística dependen, en gran medida, del apoyo que recibe por parte de la comunidad receptora. (Pearce, 1998; citado por Guadalupe 2014).

Vallejo, dentro de sus conclusiones finales logro comprender situaciones claves del escenario actual de la comunidad de La Peñuela, en donde a pesar de contar con recursos naturales considerados de gran atraktividad por los visitantes, no se ha presentado un mayor desarrollo entorno a la actividad turística. Mientras que los pobladores encuestados de Chachapoyas cuando se aborda el tema de turismo la población lo relaciona con una fuente generadora de empleo y el desplazamiento de personas (Gráfico N° 10), con referencia a la importancia de la actividad turística

manifiestan que es una actividad muy importante e importante (Gráfico N° 11), lo cual nos permite determinar la gran importancia que viene recibiendo por parte de los pobladores esta actividad, que se verá reflejada a través de un comportamiento positivo.

Ordoñez (2011), concluye: en gran medida la población muchas veces está muy irritada por la creciente de visitantes, algunos están expuestos en gran medida a preguntas, inquietudes de los visitantes, alterando así su vida. Del análisis realizado de que he pesar de que la población considera que el turismo es importante, dicen que solo conocen parcialmente algunos atractivos turísticos que posee la región (Gráfico N° 13), debido a que conocen parcialmente los atractivos turísticos que poseen, no se encuentran debidamente preparados para responder a las diversas inquietudes que puedan tener los turistas.

Flores y Ishuiza (2007) en estudios similares concluyen que la Conciencia Turística contribuye en el desarrollo del turismo en la Provincia de San Martín ya que es una de las bases fundamentales para el desarrollo responsable y sostenible y porque consiste en actitudes y/o comportamientos positivos hacia el turista, el cuidado ambiental. Según los resultados obtenidos en esta investigación, se observa la existencia de una relación positiva entre el comportamiento hacia la cultura turística de los pobladores pues manifiestan que el proteger los recursos turísticos, y mantener una ciudad limpia si forma parte de su cultura turística (Gráfico N°12), por otra parte los turistas consideran al destino Chachapoyas como un destino seguro (Gráfico N°12), los cuales son un reflejo claro positivo en cuanto al comportamiento turístico positivo.

Según Vargas (2008) al analizar la valoración global de cada uno de sus efectos, percibe que los efectos positivos de la actividad turística superan los negativos y ello para todas sus modalidades –económica, sociocultural y ambiental, al igual que los resultados obtenidos en esta investigación en cuanto a la influencia del comportamiento negativo de la población, derivados del desarrollo de la actividad turística es superior la percepción positiva. Esto indica que aunque el poblador chachapoyano percibe que el desarrollo turístico puede traer a la localidad tanto beneficios como perjuicios, su tendencia es a percibir en mayor medida los impactos positivos (Gráfico 17).

VI. CONCLUSIONES

- Del análisis realizado del comportamiento turístico de los pobladores del distrito de Chachapoyas, se concluye que este comportamiento es positivo hacia los turistas, hacia los recursos y el medio ambiente; pues esto es favorable y contribuye al desarrollo de la actividad turística de la ciudad.
- Los factores que influyen el comportamiento turístico de los pobladores del distrito de Chachapoyas son: el haber nacido en la ciudad de Chachapoyas y el tiempo que se lleve residiendo en esta, el nivel de estudios alcanzados, la importancia de la industria turística para la población y la percepción del grado de desarrollo que le genera esta actividad a la población y su distrito.
- Los pobladores del distrito de Chachapoyas se identifican con la actividad turística ya que ellos consideran a esta actividad de gran importancia para el desarrollo de su ciudad, y además se involucran y participan colectivamente en las condiciones que permiten el desarrollo del turismo.
- Desde el punto de vista de los turistas los pobladores del distrito de Chachapoyas tienen un comportamiento turístico positivo en cuanto a amabilidad, hospitalidad, respeto, limpieza y protección de sus recursos.
- La interrelación entre turistas y pobladores forma parte de la naturaleza de la actividad turística, ambos están orientados hacia el logro de una gratificación inmediata, porque es prácticamente imposible viajar a un destino en las que no se esté en contacto, de alguna forma, con la población local.
- Los pobladores del distrito de Chachapoyas se caracterizan por ser amables, hospitalarios, honrados y respetuosos lo cual influyen en la satisfacción del turista sin embargo conoce poco sobre los atractivos turísticos; se requiere enriquecer los conocimientos que los residentes tienen sobre su lugar de residencia, ya que por más buenas intenciones que tengan de brindarles información y apoyo a los turistas sobre el destino durante su estancia, no les será tan fácil o posible, por las limitaciones de conocimientos.

- Finalmente se considera importante resaltar que, la opinión que los turistas tienen sobre el destino es que sí llenó las expectativas que ellos tenían sobre el lugar, y consideran que el comportamiento de la población fue positivo. Sin embargo comentaron que sería pertinente prestar atención en los servicios de transporte, información al turista y de hospedaje, que fueron los que les parecieron más relevantes para darles prioridad y atender.

VII. RECOMENDACIONES

- En principio, se recomienda a las autoridades locales implementar un programa de orientación y capacitación permanente, mediante pláticas para esclarecer dudas sobre la actividad turística y lo que involucra, así como los beneficios, ventajas y desventajas de la misma, siendo impartidas por instituciones especializadas en el tema turístico, hacia los pobladores; para que de esta manera se puedan enriquecer los conocimientos que los residentes tienen sobre su lugar de residencia, ya que por más buenas intenciones que tengan de brindarles información y apoyo a los turistas sobre el destino durante su estancia, no les será tan fácil o posible, por las limitaciones de conocimientos.
- Se recomienda a las autoridades implementar lugares recreativos ya que es fundamental para el desarrollo turístico del distrito de Chachapoyas crear más espacios donde los habitantes puedan expresar su arte, en el área musical, pintura, fotografía, artes plásticas, etc., fomentando espacios culturales que promuevan a Chachapoyas no solo como un centro de distribución hacia los recursos de la región, sino también como lugar donde toda la población local participe demostrando sus destrezas en el arte.
- A los pobladores del distrito de Chachapoyas se les recomienda que sigan cultivando las positivas expresiones de comportamiento que tienen hacia los turistas, ya que este constituye uno de los factores que les motiva a visitar esta ciudad.
- A los estudiantes cuyas carreras estén ligadas con el turismo; realizar trabajos de investigación sobre el comportamiento turístico de la población, ya que son muy escasos los que existen a pesar de la gran importancia de este tema para el desarrollo de la actividad turística.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros:

- ✓ ALLPORT, W. (1935). Attitudes .New York: Clark Univ. Disponible en: <http://www.cuadernos de turismo.ISSN/pdf>.
- ✓ CANNAN, P. Y HENNESSY, M. (1989): «The growth machine, tourism and the selling of culture», En Sociological Perspectives (pp. 227-243).New York.
- ✓ Disponible en: <http://www.cuadernos de turismo.ISSN/pdf>.
- ✓ Flores, F & Ishuiza, R. (2007). Conciencia Turística y su contribución al desarrollo del turismo en la Provincia de San Martin. Tesis. Universidad Nacional de San Martin.
- ✓ GETZ, D. (1994): «Residents's attitudes towards turism: A longitudinal study in Spey. New York: Wiley. Disponible en:<http://www.cuadernos de turismo. ISSN/pdf>.
- ✓ Goleman, D. (1996) La inteligencia emocional. Barcelona: Kairos.
- ✓ GURSOY, D., JUROWSKI, C. Y UYSAL, M. (2002): Resident attitudes: A structural modeling approach. En Annals of Tourism Research, Valley, Scotland, Tourism Management, (pp. 247-258). New York. Disponible en: <http://www.cuadernos de turismo. ISSN/pdf>.
- ✓ Hernández, R, Fernández, C & Baptista, P (2003) Metodología de la Investigación (Tercera Edición). México: McGraw-Hill Interamericana.
- ✓ Jafari, J. (2000). Enciclopedia del Turismo. España – Madrid: Editorial Síntesis.
- ✓ Mieres, A. (2002). "Definición de la conciencia turística". México.

- ✓ Montaner, J. (1998) Diccionario De Turismo. España: Editorial síntesis.
- ✓ Noguera, C. (2005). El turismo como industria. México.: Carrera Editorial.
- ✓ Montaner, J. (2002) Psicología del Turismo. España: Editorial síntesis.
- ✓ Murphy, E. (1985): Tourism: A Community Approach. New York: Routledge.
- ✓ Rodríguez, J. (2006) Chachapoyas conociendo su pasado.
- ✓ Ordeñez, A (2011) actividad turística e impacto social en el distrito de Huancas, provincia de Chachapoyas, región amazonas 2011. Tesis. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
- ✓ Sosa, L. (2004). Conciencia Turística. España.
- ✓ SUMMERS, F (1982) Medición de actitudes. México: Editorial Trillas.
- ✓ TORRES, C. 2007. Metodología de la investigación científica. Lima: Editado por Libros y publicaciones.
- ✓ Vallejo, B. (2013). Análisis social sobre los habitantes de la comunidad de Peñuela. . Estudios y Perspectivas en Turismo (Volumen 22). México.
- ✓ Vargas, A., Porras, N. (2008). Turismo e industria vinícola: perspectivas y propuestas para su desarrollo en la provincia de Huelva. Tesis. Universidad de Huelva.

Manuales y Guías:

- ✓ Plan de Desarrollo Provincial Concertado de Chachapoyas
- ✓ Boletín Kuelap -INC- Chachapoyas

- ✓ Diagnostico Socioeconómico Del Distrito De Chachapoyas, Julio - Septiembre 2011.
- ✓ INEI – Censos Nacionales 2007.

Páginas Web:

- ✓ http://es.wikipedia.org/wiki/Comportamiento_humano
- ✓ www.sectur.gob./turismomexico
- ✓ <http://www.munichachapoyas.gob.pe>
- ✓ <http://cuentame.inegi.org.mx/Poblacion/default.aspx?tema=P>
- ✓ <http://www.cuadernos de turismo.ISSN/pdf>.

IX. ANEXOS

ANEXO A

Tabla N° 02: Población estimada del distrito de Chachapoyas para el año 2014, mujeres y varones entre 20 y 65 años de edad

Año	Población	
	Varones	Mujeres
2007	6057	7168
2008	6099	7218
2009	6142	7269
2010	6185	7320
2011	6228	7371
2012	6272	7422
2013	6316	7474
2014	6360	7527
TOTAL varones y mujeres - 2014		13887

Fuente: INEI.

Tabla N° 03: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su género

Genero	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos Masculino	45	50,0	50,0
Femenino	45	50,0	50,0
Total	90	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla N °4: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos 20 – 26	35	38,9	38,9
27 – 50	40	44,4	44,4
51 – 65	15	16,7	16,7
Total	90	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 05: Distribución de los pobladores del distrito de según su lugar de nacimiento

Lugar de nacimiento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos Chachapoyas	74	82,2	82,2
Cajamarca	4	4,4	4,4
Bagua	2	2,2	2,2
Bongará	1	1,1	1,1
Luya	5	5,6	5,6
Piura	2	2,2	2,2
Mendoza	2	2,2	2,2
Total	90	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 06: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su nivel de estudios alcanzados

Nivel de estudios alcanzados	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos Primaria	2	2,2	2,2
Secundaria	28	31,1	31,1
Técnico	8	8,9	8,9
Universitario	52	57,8	57,8
Total	90	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 07: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su ocupación

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos Ama de casa	9	10,0	10,0
Estudiante	14	15,6	15,6
Trabajador dependiente	38	42,2	42,2
Trabajador independiente	26	28,9	28,9
Jubilado	3	3,3	3,3
Total	90	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 08: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según el vínculo laboral directo que tienen con la actividad turística

Vínculo laboral directo con la actividad turística	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos No	52	57,8	57,8
Si	38	42,2	42,2
Total	90	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

Tabla N° 09: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según si tiene algún familiar que se encuentre laborando vinculada mente a la actividad turística

Familiar vinculado laboralmente a la actividad turística	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos No	28	31,1	53,8
Si	24	26,7	46,2
Total	52	57,8	100,0
Perdidos Sistema	38	42,2	
Total	90	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 10: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según la frecuencia con la que tienen contacto con los turistas

Contacto con los turistas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Siempre	29	32,2	32,2
	Casi siempre	30	33,3	33,3
	Nunca	7	7,8	7,8
	Casi nunca	24	26,7	26,7
	Total	90	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 11: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su percepción del turismo

Turismo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Desplazamiento de personas	32	35,6	35,6
	Visita de extranjeros	11	12,2	12,2
	Fuente generadora de empleo	32	35,6	35,6
	Conservación de recursos turísticos	15	16,7	16,7
	Total	90	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 12: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según la importancia de la actividad turística

Importancia de la actividad turística		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Importante	37	41,1	41,1
	Muy importante	53	58,9	58,9
	Total	90	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 13: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según si consideran que el proteger los recursos turísticos, y mantener una ciudad limpia forma parte de su cultura turística

Cultura turística	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos Si	90	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 14: Distribución de los pobladores del distrito de Chachapoyas según su conocimiento de los atractivos turísticos del departamento Amazonas

Conocimiento de atractivos turísticos del departamento	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos Totalmente	13	14,4	14,4
Parcialmente	75	83,3	83,3
Nada	2	2,2	2,2
Total	90	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 15: Distribución de la población del distrito de Chachapoyas según la acogida e información que se debe brindar a los turistas

Acogida e información	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos Con amabilidad y adecuados conocimientos	90	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 16: Distribución de la población del distrito de Chachapoyas según los factores que influyen para la visita del turista

Factores que influyen para la visita del turista		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	El trato de su gente	50	55,6	55,6
	Por su cultura	18	20,0	20,0
	Por su recursos naturales	22	24,4	24,4
	Total	90	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 17: distribución de la población del distrito de Chachapoyas según los factores que frenan el desarrollo del turismo

Factores que frenen el desarrollo del turismo		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Deterioro de los recursos	27	30,0	30,0
	Trato inadecuado al turista	37	41,1	41,1
	Deterioro de las vías de acceso	13	14,4	14,4
	Delincuencia	7	7,8	7,8
	Contaminación y/o basura	4	4,4	4,4
	Inestabilidad política	2	2,2	2,2
	Total	90	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 18: Distribución de la población del distrito de Chachapoyas según su percepción de la influencia del turismo en el comportamiento generando efectos sociales negativos en la población

Percepción de la influencia del turismo en el comportamiento		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Si	24	26,7	26,7
	No	66	73,3	73,3
	Total	90	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 19: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su género

Genero		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Masculino	22	55,0	55,0
	Femenino	18	45,0	45,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 20: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su edad

Edad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	20 – 26	18	43,9	45,0
	27 – 50	17	41,5	42,5
	51 a más	5	12,2	12,5
	Total	40	97,6	100,0
Perdidos	Sistema	1	2,4	
Total		41	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 21: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su procedencia

Procedencia		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Nacional	18	45,0	45,0
	Internacional	22	55,0	55,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 22: Distribución de turistas nacionales e internacionales acerca de la acogida e información que le brindaron los pobladores

acogida e información que le brindaron		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Con amabilidad y adecuados conocimientos	30	75,0	75,0
	Con amabilidad y pocos conocimientos	10	25,0	25,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 23: Distribución de turistas nacionales e internacionales según los factores que más le agradaron durante su estancia en Chachapoyas

Factores que más le agradaron		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	El trato de su gente	20	50,0	50,0
	Su cultura	14	35,0	35,0
	Sus recursos	6	15,0	15,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 24: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su opinión sobre los servicios que se deberían mejorar

Servicios que se deberían mejorar		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Hospedaje	2	5,0	5,0
	Transporte	14	35,0	35,0
	Alimentos y bebidas	8	20,0	20,0
	Información al turista	12	30,0	30,0
	Otros	2	5,0	5,0
	Ninguno	2	5,0	5,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 25: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su consideración del distrito de Chachapoyas como un destino seguro

Condenación del distrito de Chachapoyas como destino seguro		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Si	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 26: Distribución de turistas nacionales e internacionales según su percepción en cuanto al comportamiento turístico de los pobladores

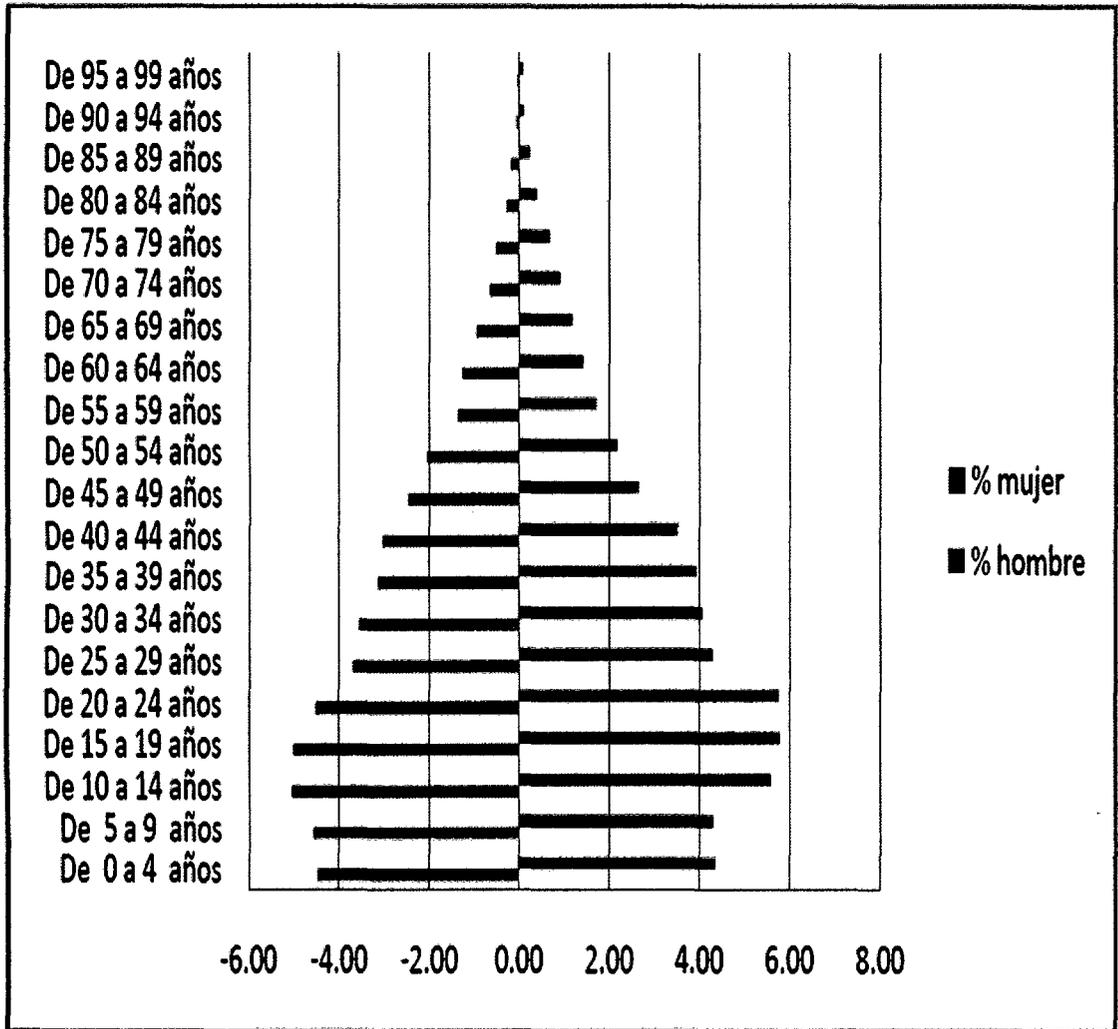
Percepción del comportamiento turístico de los pobladores		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	Positivo	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

ANEXO B

Gráfico N° 26: Pirámide de edades entre sexos.

Gráfico 1: Pirámide de edad entre sexos



Fuente: INEI 2007

ANEXO C

**FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACIÓN DEL DISTRITO
DE CHACHAPOYAS**

Objetivo: Conocer el comportamiento turístico de la población del distrito de Chachapoyas.

Género:

M

F

Edad:

20-26

27-50

51-65

Lugar de nacimiento:

.....

Nivel de estudios alcanzados:

Ninguno

Primaria

Secundaria

Técnico

Universitario

Ocupación:

Ama de casa

Estudiante

Trabajador dependiente

Trabajador independiente

Jubilado

1. ¿Se encuentra usted directamente vinculado a la actividad turística a través de su actividad laboral?

Si

No (pase a la pregunta P1.1)

P1.1 ¿Tiene usted algún familiar que se encuentre laborando vinculada mente a la actividad turística? (solo a los que han contestado en la P1 No)

Si

No

2. ¿Cuál es la frecuencia con la que usted tiene contacto con los turistas?

Siempre

Casi siempre

Nunca

Casi nunca

3. A su criterio: ¿Qué es turismo?

a. Desplazamiento de personas

b. Visitas de extranjeros

c. Fuente generadora de empleo

d. Conservación de recursos turísticos

4. ¿Para usted cual es la importancia de la actividad turística?

a. No importante

b. Poco importante

c. Importante

d. Muy importante

5. ¿Usted considera que el proteger los recursos turísticos, y mantener una ciudad limpia forma parte de su cultura turística?

Si

No

6. ¿Conoce usted los atractivos turísticos del departamento de Amazonas?

a. Totalmente

b. Parcialmente

c. Nada

7. La acogida e información que se debe brindar a los turistas debe ser con:

a. Con amabilidad y adecuados conocimientos

b. Con amabilidad y pocos conocimientos

c. No responde

8. ¿Cuáles son los factores que influyen para la visita del turista?

a. El trato de su gente

b. Por su cultura

c. Por su comida

d. Por sus recursos naturales

9. ¿Qué factores frenan el desarrollo del turismo?

a. Deterioro de los recursos turísticos

b. Trato inadecuado al turista

c. Deterioro de las vías de acceso

d. Delincuencia

e. Contaminación y/o basura

f. Inestabilidad política

10. ¿Cree usted que el turismo influye en el comportamiento generando efectos sociales negativos en la población?

a. Si

b. No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TURISTAS NACIONALES E INTERNACIONALES QUE VISITARON EL DISTRITO DE CHACHAPOYAS

Objetivo: Conocer el comportamiento turístico de la población del distrito de Chachapoyas.

Género:

M

F

Edad:

20-26

27-50

51- a más

Procedencia:

Nacional

Internacional

1) Acerca de la acogida e información que le brindaron los pobladores de Chachapoyas fue:

- a. Con amabilidad y adecuados conocimientos.
- b. Con amabilidad y pocos conocimientos.
- c. Poco amables y brindaron una información errónea.
- d. No le prestaron atención; ni le brindaron información.

2) ¿Qué factores son los que más le agradaron durante su estancia en el distrito de Chachapoyas?

- a. El trato de su gente
- b. Su cultura
- c. Su comida
- d. Sus recursos

3) **¿Cuál cree usted que son los servicios que se deberían mejorar?**

- a. Hospedaje
- b. Transporte
- c. Alimentos y bebidas
- d. Información al turista
- e. Otros
- f. Ninguno

4) **¿Considera usted al distrito de Chachapoyas como un destino seguro?**

Si

No

5) **¿Cuál es su percepción en cuanto al comportamiento turístico (amabilidad, hospitalidad, respeto, limpieza, protección de los recursos) de los pobladores de Chachapoyas?**

Positivo

Negativo

6) **Si tuviera una recomendación para mejorar el comportamiento turístico de la población del distrito de Chachapoyas; ¿Qué recomendaría?**

.....
.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO D

FOTOS DURANTE EL DESARROLLO DE LA PRESENTE INVESTIGACIÓN

Foto N° 1D: Aplicando encuestas a las integrantes de la asociación de artesanas de Chachapoyas.



Foto N° 2D: Aplicando encuesta a una madre de familia de Chachapoyas.



Foto N° 3D: Aplicando encuestas a una pobladora del distrito de Chachapoyas.



Foto N° 4D: Aplicando encuestas a un joven poblador del distrito de Chachapoyas.



Foto N° 5D: Aplicando encuestas a los turistas que visitaron la ciudad de Chachapoyas.



Foto N° 6D: Aplicando encuestas a una joven turista que visito el distrito de Chachapoyas.

